

Organizadora:



RECEPCIONISTA

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES A SEGUIR

- Os Cadernos de Prova de cada cargo possuem 4 tipos diferentes, sendo o conteúdo das questões o mesmo para todos, diferenciando-se apenas a ordem das questões e alternativas.
- Verifique acima o tipo do seu Caderno de Prova e preencha no cartão-resposta, em campo específico, o número correspondente ao tipo do seu Caderno de Prova.
- Cada questão da prova objetiva constitui-se de quatro alternativas, identificadas pelas letras A, B, C e D, das quais apenas uma é a resposta correta.
- Todas as respostas julgadas como corretas do Caderno de Prova deverão ser transportadas para o cartão-resposta, o qual será o único documento válido para a correção das provas objetivas e não será substituído em hipótese alguma.
- Faça o preenchimento do tipo de prova e da alternativa que julgar correta, conforme o exemplo a seguir: ●
- Confira se este Caderno de Prova corresponde ao cargo para o qual você se inscreveu e se o mesmo contém **20** questões, numeradas de **1 a 20**.
- Verifique no caderno de prova se faltam folhas, se a sequência de questões está correta e se há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas. Não serão consideradas reclamações posteriores ao término da prova.
- Deixe sobre a carteira apenas documento de identificação, caneta esferográfica de tinta azul ou preta feita de material transparente e recipiente transparente com água, sem qualquer etiqueta ou rótulo.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Ao terminar sua prova, entregue o cartão-resposta devidamente **preenchido e assinado** ao fiscal de sala e retire-se imediatamente do local de aplicação das provas.

TEMPO DE PROVA

- A prova objetiva terá duração máxima de **2h30min**, incluído o tempo para preenchimento do cartão-resposta.
- O candidato somente poderá retirar-se do local de prova após 30 minutos de seu início e poderá levar o caderno de provas.
- Os 3 (três) últimos candidatos somente poderão retirar-se da sala de prova simultaneamente e devem fazê-lo após o encerramento da ata de sala.

NÃO É PERMITIDO

- Folhear o Caderno de Prova antes da autorização do fiscal.
- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova, sob qualquer forma ou alegação.
- Qualquer tipo de consulta, seja por meio de recursos didáticos, elétricos ou eletrônicos.
- Sair da sala durante a realização da prova sem o acompanhamento de um fiscal.
- Uso do banheiro após entregar seu cartão-resposta.
- A permanência de candidatos no local de realização das provas após o término e a entrega do cartão-resposta.

Conhecimentos Específicos

Questão 01

Em um município de médio porte, a estrutura administrativa é organizada para garantir a prestação eficiente dos serviços públicos à população. Essa estrutura é composta por órgãos que integram diretamente o governo municipal e por entidades que possuem maior autonomia administrativa e financeira.

Com base nessa organização, assinale a alternativa correta:

- (A) As secretarias municipais, como Saúde e Educação, integram a administração indireta por possuírem autonomia financeira e jurídica.
- (B) As autarquias e fundações públicas são subordinadas ao Poder Legislativo e atuam como órgãos auxiliares na elaboração de leis municipais.
- (C) A administração direta é composta por órgãos como secretarias e departamentos, que atuam diretamente na execução das políticas públicas municipais.
- (D) As empresas públicas e sociedades de economia mista fazem parte da administração direta, pois estão subordinadas ao gabinete do prefeito.

Questão 02

Durante o atendimento em uma repartição pública, uma servidora percebeu que um cidadão idoso não compreendia corretamente os documentos exigidos para solicitar um benefício. Mesmo estando próxima do horário de encerramento do expediente, a servidora dedicou tempo adicional para explicar o procedimento, revisou com ele os formulários e o orientou a retornar com a documentação correta, evitando futura indeferimento do pedido.

Essa conduta demonstra:

- (A) Comprometimento com a eficiência e com o interesse público, ao garantir atendimento humanizado e orientações que evitem retrabalho e prejuízo ao cidadão.
- (B) Que a servidora agiu de forma benevolente, mas em desacordo com o princípio da impessoalidade, ao dar tratamento diferenciado ao idoso.
- (C) Que a servidora extrapolou suas atribuições funcionais, pois deveria encerrar o atendimento no horário regulamentar.
- (D) Um desvio de função, já que a orientação detalhada ao usuário não é obrigação do servidor público.

Questão 03

Durante uma capacitação em um órgão público, os servidores foram incentivados a refletir sobre a importância do relacionamento interpessoal e do trabalho em equipe. A facilitadora destacou que ambientes colaborativos promovem mais eficiência, menos conflitos e maior engajamento. Um dos participantes, porém, afirmou que "trabalho em equipe só atrasa, porque cada

um tem seu jeito de fazer as coisas".

Com base nos princípios da convivência profissional e da administração pública, assinale a alternativa correta:

- (A) O trabalho em equipe é desaconselhado no serviço público, pois compromete a autonomia dos servidores.
- (B) A disciplina no ambiente de trabalho deve ser rígida, impedindo a troca de ideias entre os membros da equipe.
- (C) A cooperação entre servidores é útil apenas em situações emergenciais, não sendo necessária no dia a dia.
- (D) Relações interpessoais saudáveis e colaboração entre servidores contribuem para um ambiente mais produtivo e harmonioso.

Questão 04

Em uma repartição municipal, um servidor recebeu uma solicitação de informações sobre um processo administrativo contendo dados pessoais sensíveis de cidadãos. Sem verificar se a consulta era autorizada, ele enviou os documentos para um colega de outro setor por e-mail, sem criptografia ou registro formal. Como resultado, informações confidenciais ficaram temporariamente expostas, gerando risco à privacidade dos cidadãos e à responsabilidade da Administração Pública.

Considerando as boas práticas de segurança da informação e confidencialidade de dados, assinale a alternativa correta:

- (A) O envio de dados sensíveis por e-mail sem autorização e sem registro formal viola princípios de confidencialidade e segurança da informação.
- (B) A segurança da informação não se aplica a documentos administrativos, apenas a dados financeiros e fiscais.
- (C) A exposição temporária de informações pessoais não gera risco à Administração Pública, desde que não haja dano imediato.
- (D) O servidor agiu corretamente, pois qualquer funcionário da repartição pode ter acesso a informações internas.

Questão 05

Um servidor em uma repartição pública municipal atua na recepção administrativa. Entre suas atribuições estão: organizar a agenda de reuniões do setor, receber documentos oficiais, encaminhar correspondências internas e externas, e manter o fluxo de mensagens institucionais.

Em um dia de trabalho, o servidor recebeu:

- Um ofício externo com prazo de resposta de 48 horas.
- Um memorando interno solicitando agendamento de reunião com três setores.
- Um e-mail com informações sigilosas que devem ser

encaminhadas apenas ao gestor.

Considerando boas práticas administrativas, assinale a alternativa que apresenta a conduta correta:

- (A) Agendar a reunião apenas com os setores que estiverem disponíveis no momento e arquivar o ofício para análise posterior.
- (B) Encaminhar o e-mail sigiloso a todos os servidores envolvidos na reunião, para garantir transparência.
- (C) Registrar o ofício no protocolo, organizar a reunião conforme o memorando e encaminhar o e-mail sigiloso com discricção ao gestor.
- (D) Encaminhar todos os documentos diretamente ao gestor, sem registro, para agilizar o processo.

Questão 06

Um servidor da recepção recebe ligações de cidadãos diariamente e precisa aplicar técnicas de atendimento telefônico. Analise as afirmações abaixo considerando boas práticas de comunicação, registro e direcionamento de chamadas. Marque V para verdadeiro e F para falso:

() Registrar corretamente as informações de cada ligação, incluindo nome do cidadão, horário e demanda, é fundamental para rastreabilidade e acompanhamento eficiente das solicitações.

() Transferir imediatamente todas as chamadas sem ouvir o cidadão e registrar a solicitação contribui para a presteza e eficiência do serviço.

() Explicar ao cidadão o procedimento e o tempo estimado para retorno demonstra cortesia, empatia e urbanidade, mesmo quando o setor competente não está disponível.

() Identificar-se ao atender a chamada não é relevante, pois a prioridade é apenas transferir a ligação para o setor correto.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo:

- (A) F, V, F, V.
- (B) V, F, V, F.
- (C) V, F, F, V.
- (D) V, V, V, F.

Questão 07

Analise as afirmativas abaixo sobre os procedimentos de segurança e controle de acesso nas dependências da repartição pública:

I. O uso de crachá ou identificação funcional é uma medida comum para garantir que apenas pessoas autorizadas circulem nas áreas internas da repartição.

II. O controle de entrada e saída de visitantes e prestadores de serviço é dispensável em órgãos públicos, pois o acesso deve ser livre para garantir transparência.

III. Áreas restritas, como setores de tecnologia da

informação ou arquivos sigilosos, devem ter acesso limitado e autorizado, conforme normas internas.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas as afirmativas I e III estão corretas.
- (B) Apenas a afirmativa I está correta.
- (C) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
- (D) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.

Questão 08

Durante o atendimento em uma repartição municipal, uma servidora percebeu que um cidadão idoso estava confuso quanto aos documentos necessários para solicitar um benefício social. Mesmo com fila de espera e horário de encerramento próximo, a servidora:

- Atendeu o cidadão com paciência e educação, explicando detalhadamente cada etapa do procedimento;

- Demonstrou empatia, colocando-se no lugar do cidadão para compreender suas dificuldades;

- Encaminhou o pedido com rapidez, garantindo que o processo fosse protocolado sem atrasos.

Essa conduta evidencia o cumprimento de quais princípios de atendimento ao público?

- (A) Apenas urbanidade e presteza, pois a explicação detalhada não configura cortesia nem empatia.
- (B) Cortesia, empatia, presteza e urbanidade, pois a servidora agiu com educação, compreensão, rapidez e respeito ao cidadão.
- (C) Cortesia, presteza e urbanidade, mas não empatia, pois a explicação detalhada não envolve sentimentos.
- (D) Empatia e cortesia, mas não presteza, pois o atendimento demorou mais do que o usual devido à explicação detalhada.

Questão 09

Em uma repartição pública, durante uma inspeção de rotina, foi identificado que:

- Equipamentos de informática estavam empoeirados e alguns cabos expostos;

- Materiais de expediente e documentos acumulavam-se sobre mesas e armários;

- Alguns móveis apresentavam desgaste e pequenas avarias;

- O setor não possuía um cronograma definido de limpeza e manutenção preventiva.

O gestor decidiu implementar um plano de ação envolvendo reorganização do espaço, limpeza periódica, manutenção de equipamentos e orientação dos servidores sobre o uso correto de móveis e materiais.

Qual das alternativas descreve corretamente o impacto esperado dessas medidas?

- (A) Reforçar apenas a disciplina dos servidores, sem relação com organização, higiene ou ergonomia.
- (B) Melhorar apenas a estética do ambiente, sem impacto significativo na segurança ou produtividade.
- (C) Aumentar a eficiência e segurança, prevenindo acidentes, promovendo a conservação de materiais e garantindo um ambiente de trabalho mais saudável.
- (D) Substituir todos os móveis e equipamentos, pois a manutenção preventiva não traz resultados efetivos.

Questão 10

Em uma repartição pública, os servidores precisam elaborar relatórios, ofícios e planilhas de forma padronizada e eficiente. Considerando as boas práticas de utilização de editores de texto, analise as afirmativas a seguir:

I. Utilizar modelos e templates padronizados garante uniformidade nos documentos e facilita a comunicação interna.

II. Salvar os arquivos com nomenclatura clara, incluindo data e tipo de documento, auxilia na rastreabilidade e evita perda de informações.

III. Compartilhar documentos apenas por e-mails pessoais é uma prática recomendada, pois garante maior rapidez na comunicação entre servidores.

IV. Conhecer funções avançadas do editor de texto, como sumário automático, tabelas e revisão ortográfica, aumenta a qualidade dos documentos.

V. Armazenar e organizar documentos em pastas de rede ou plataforma institucional segura contribui para a preservação e proteção das informações.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas as afirmativas I, II, III e IV estão corretas.
- (B) Apenas as afirmativas I, II, IV e V estão corretas.
- (C) Apenas as afirmativas I, III, IV e V estão corretas.
- (D) As afirmativas I, II, III, IV e V estão corretas.

Questão 11

Em uma secretaria municipal, durante uma auditoria interna, foi observado que alguns documentos recebidos não estavam corretamente registrados no sistema de protocolo, alguns processos eram arquivados fora da ordem e outros tinham informações incompletas sobre o remetente e a data de recebimento. Como resultado, houve atrasos na tramitação e dificuldades de localização de processos importantes.

Para corrigir a situação, o setor administrativo decidiu:

1. Padronizar o registro de todos os documentos recebidos, incluindo remetente, data, tipo de documento e número do protocolo;
2. Criar rotinas de arquivamento de acordo com normas

de classificação e temporalidade;

3. Treinar os servidores sobre procedimentos internos de protocolo e arquivamento.

Com base nesse contexto, assinale a alternativa correta:

- (A) Treinar os servidores sobre protocolos e arquivamento não é necessário, desde que existam manuais escritos.
- (B) O registro, protocolo e arquivamento adequado de documentos são atividades burocráticas secundárias, sem impacto direto na eficiência da repartição.
- (C) O arquivamento fora de ordem ou registro incompleto não compromete a tramitação, pois os documentos podem ser localizados apenas por data de recebimento.
- (D) A padronização de registros, aliada à organização do arquivamento e ao treinamento, melhora a eficiência administrativa, rastreabilidade dos processos e segurança da informação.

Questão 12

Durante uma reunião em um órgão público, dois servidores divergiram sobre a forma de conduzir um projeto. A discussão se intensificou, gerando desconforto na equipe. O gestor interveio, propondo diálogo e mediação, reforçando a importância da postura ética e do respeito mútuo no ambiente de trabalho.

Com base nos princípios da Administração Pública e na gestão de conflitos, assinale a alternativa correta:

- (A) A mediação e o diálogo são estratégias adequadas para resolver conflitos e preservar um ambiente profissional harmonioso.
- (B) O gestor deveria aplicar sanções imediatas aos servidores envolvidos, pois conflitos não devem ser tolerados no serviço público.
- (C) A postura ética exige neutralidade absoluta, sem envolvimento emocional ou interpessoal entre os servidores.
- (D) O respeito mútuo é desejável, mas não essencial para o funcionamento da equipe no setor público.

Questão 13

Um servidor público responsável por autorizar pagamentos de fornecedores percebeu um erro em uma nota fiscal que resultaria em pagamento acima do valor devido. Temendo represálias, preferiu não comunicar o fato à chefia e autorizou a despesa.

Com base nos deveres funcionais e na responsabilidade administrativa, analise as asserções a seguir e a relação entre elas:

I. O servidor violou o dever de lealdade e zelo com a coisa pública, pois omitiu informação que poderia evitar prejuízo ao erário.

PORQUE

II. A responsabilidade do servidor público decorre tanto

de atos comissivos quanto de omissões que contrariem o interesse público ou causem dano à Administração.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa correta:

- (A) A asserção I é falsa, e a II é verdadeira.
- (B) As asserções I e II são verdadeiras, mas a II não justifica a I.
- (C) As asserções I e II são verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- (D) A asserção I é verdadeira, e a II é falsa.

Questão 14

A comunicação eficaz no atendimento ao público é essencial para garantir qualidade nos serviços prestados pela Administração Pública. Nesse contexto, aspectos como comunicação verbal e não verbal, escuta ativa e postura profissional são fundamentais para a construção de um relacionamento respeitoso e eficiente com o cidadão.

Com base nesses fundamentos, analise as afirmativas a seguir:

I.A comunicação não verbal, como expressões faciais e postura corporal, pode reforçar ou contradizer a mensagem verbal, sendo essencial para um atendimento eficaz.

II.Escuta ativa significa apenas ouvir o que o cidadão diz, sem a necessidade de demonstrar interesse ou fazer perguntas.

III.A postura profissional no atendimento ao público exige cortesia, respeito, discricção e compromisso com a qualidade do serviço prestado.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
- (B) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
- (C) Apenas as afirmativas I e III estão corretas.
- (D) Apenas a afirmativa I está correta.

Língua Portuguesa

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 15 a 17.

À Descoberta do Amor

"Ensaia um sorriso

e oferece-o a quem não teve nenhum.

Agarra um raio de sol

e desprende-o onde houver noite.

Descobre uma nascente

e nela limpa quem vive na lama.

Toma uma lágrima

e poussa-a em quem nunca chorou.

Ganha coragem

e dá-a a quem não sabe lutar.

Inventa a vida

e conta-a a quem nada compreende.

Enche-te de esperança

e vive á sua luz.

Enriquece-te de bondade

e oferece-a a quem não sabe dar.

Vive com amor

e fá-lo conhecer ao Mundo."

(Mahatma Gandhi)

<https://www2.unifap.br/borges/files/2011/03/Amor-em-Perspectiva-Cultural-Mahatma-Gandhi-Vladimir-Maiakovski.pdf>

Questão 15

Considere o verso do poema "À Descoberta do Amor": "Inventa a vida / e conta-a a quem nada compreende." Com base nos princípios da análise sintática da norma-padrão, assinale a alternativa correta quanto à identificação dos termos da oração e à classificação da estrutura oracional.

- (A) No período, a primeira oração apresenta sujeito simples e verbo intransitivo, seguido de adjunto adverbial de modo; a segunda oração possui predicado verbo-nominal e apresenta objeto direto pleonástico e complemento nominal com função de adjunto adverbial de finalidade.
- (B) O termo "a vida" funciona como objeto direto da oração principal "Inventa a vida"; já na segunda oração, o pronome oblíquo átono "-a" retoma esse termo e exerce a função de objeto direto, enquanto "a quem nada compreende" constitui oração subordinada adjetiva explicativa que caracteriza o antecedente elíptico.
- (C) A oração "e conta-a a quem nada compreende" apresenta verbo transitivo direto e indireto, com os complementos devidamente expressos: "-a" é o objeto direto; "a quem nada compreende" é o objeto indireto, configurando uma estrutura com predicado verbal; além disso, a oração subordinada "nada compreende" é subordinada substantiva objetiva direta.
- (D) A estrutura "a quem nada compreende" configura oração subordinada adjetiva restritiva, cujo antecedente é o pronome relativo "quem"; nesse contexto, "nada compreende" funciona como oração subordinada adverbial de causa, e "-a" é objeto direto antecipado por próclise enfática, por isso exigindo o uso do pronome oblíquo átono.

Questão 16

No verso "vive á sua luz", o emprego do acento indicativo de crase decorre de um fenômeno gramatical específico,

relacionado à estrutura sintática da oração. Aponte a alternativa que apresenta a explicação correta para o uso do acento grave no trecho.

- (A) O uso do acento grave nesse trecho advém da junção entre o pronome oblíquo e o substantivo determinado, formando uma locução prepositiva com valor figurado, razão pela qual a crase é exigida como recurso estilístico.
- (B) O acento grave é utilizado porque o verbo "viver", nesse contexto, exige complemento introduzido por preposição "a", que se funde com o artigo definido feminino que antecede o substantivo "luz".
- (C) A presença do acento grave justifica-se por haver, no início da oração, um advérbio de modo antecedido de artigo definido, o que, ao ser combinado com a preposição exigida pelo verbo, impõe a crase.
- (D) O acento grave indica a fusão entre a preposição exigida pelo substantivo "luz" e o pronome possessivo "sua", responsável pela regência do termo anterior.

Questão 17

A partir da leitura atenta do poema "À Descoberta do Amor", de Mahatma Gandhi, e considerando as estratégias de leitura e os mecanismos inferenciais exigidos por sua estrutura discursiva, pode-se afirmar que:

- (A) Ao utilizar o imperativo em construções como "agarra um raio de sol" ou "vive com amor", o texto apela a uma religiosidade subjacente, promovendo valores dogmáticos em nome de uma ética espiritualista que se sobrepõe à dimensão social das relações.
- (B) O poema, ao propor ações como "ensaiar um sorriso" ou "ganhar coragem", sugere que o autoconhecimento é condição prévia ao altruísmo, uma vez que apenas aquele que domina suas emoções e experiências pode ofertá-las com legitimidade ao outro.
- (C) A sequência de ações imperativas articuladas no poema indica uma perspectiva individualista, na medida em que convida o sujeito a cultivar virtudes pessoais para seu próprio crescimento interior, sem que haja efetiva convocação à transformação coletiva.
- (D) As imagens poéticas construídas ao longo do texto revelam uma concepção idealizada do amor, que exclui o sofrimento como elemento constituinte das relações humanas, privilegiando apenas ações benévolas e harmoniosas, distantes de tensões reais.

Conhecimentos Gerais

Questão 18

Sobre os direitos dos servidores municipais previstos nos arts. 85 a 89 da Lei Orgânica de Paraíso (SC), assinale V (verdadeiro) ou F (falso):

() É garantido o décimo terceiro salário, com base na remuneração integral ou aposentadoria.

() A licença-paternidade é de quinze dias.

() O servidor público estável só perderá o cargo por sentença judicial transitada em julgado ou processo administrativo com ampla defesa.

() A jornada de trabalho deve prever repouso semanal remunerado, preferencialmente aos domingos.

Assinale a alternativa com a sequência correta, de cima para baixo:

(A) F, V, F, V.

(B) V, F, V, V.

(C) V, V, F, F.

(D) F, F, V, F.

Questão 19

O programa "Pé-de-Meia", lançado em 2024 pelo Governo Federal, destina-se a oferecer um incentivo financeiro a estudantes da rede pública matriculados no _____, com o objetivo de reduzir a evasão escolar.

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna no texto:

(A) ensino médio

(B) ensino fundamental

(C) ensino técnico

(D) ensino superior

Questão 20

Sobre os pioneiros de Paraíso (SC), assinale V quando (verdadeiro) ou F quando (falso):

() As primeiras famílias chegaram em 1951, vindas de Anita Garibaldi (SC) e municípios do Rio Grande do Sul.

() As primeiras culturas agrícolas difundidas foram o arroz e o café.

() A primeira madeireira foi instalada em 1953 pelos irmãos Giacomini.

() As casas eram construídas em sistema de mutirão.

Assinale a alternativa com a sequência CORRETA de cima para baixo:

(A) F, V, F, F.

(B) V, F, V, V.

(C) F, F, V, F.

(D) V, V, F, V.