

Companhia Hidromineral de Piratuba

Concurso Público – 01/2025

CADERNO DE PROVA

Organizadora:



RECEPCIONISTA ATENDENTE

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES:

- Durante a realização da prova não será permitido ao candidato, sob pena de exclusão do Concurso Público:
 - a) Qualquer espécie de consulta bibliográfica, utilização de livros, manuais ou anotações;
 - b) Comunicação entre candidatos;
 - c) Uso de máquina calculadora;
 - d) Uso de relógio de qualquer tipo;
 - e) Agendas eletrônicas, telefones celulares, smartphones, MP3, notebook, palmtop, tablet, BIP, walkman, gravador ou qualquer outro receptor ou transmissor;
 - f) Uso de óculos escuros, bonés, protetores auriculares e outros acessórios similares;
 - g) Perturbar de qualquer modo a execução dos trabalhos;

- Todas as respostas do Caderno de Prova deverão ser transportadas para o Cartão Resposta;

- Não serão computadas as questões não assinaladas ou que contenham mais de uma resposta, ementa ou rasura;

- O gabarito da letra escolhida deve ser pintado de forma a completar todo o círculo. Exemplo:

Alternativas



- Para a realização da Prova Escrita, o candidato deverá utilizar caneta esferográfica de tubo transparente nas cores azul ou preta;
- Não é permitido ao candidato a permanência no local de prova como também de utilizar os banheiros após a realização da prova, na entrega do caderno de provas e gabarito, o candidato deverá retirar-se do local;

- Ao terminar a prova, o candidato entregará ao fiscal o Caderno de Prova e o Cartão Resposta devidamente preenchido e assinado;
- A Prova escrita terá duração 03h00min (três horas), incluindo o tempo para preenchimento do cartão resposta. A duração mínima para realização da prova é de 01 (uma) hora.
- A Prova será composta por 40 questões de múltipla escolha, sendo cada questão composta de 05 alternativas (a, b, c, d, e), possuindo somente uma alternativa correta;
- Verifique se o Caderno de Provas está completo, sem falhas de impressão e se a quantidade de questões está correta;
- Você deverá transcrever as respostas das questões para o Cartão-Resposta, que será o único documento válido para a correção das provas.
- O preenchimento do Cartão Resposta é de inteira responsabilidade do candidato e não será substituído em caso de erro do candidato.

BOA PROVA!

Língua Portuguesa

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 5.

A história inspiradora da mulher que sobreviveu por quarenta anos após receber transplante de coração e pulmão

A britânica Katie Mitchell é a paciente com maior tempo de sobrevivência após um transplante combinado de coração e pulmão no Reino Unido. Moradora de Londres, ela passou pela cirurgia há trinta e oito anos, quando estava com quinze anos, após ser diagnosticada com a rara síndrome de Eisenmenger, que provoca pressão elevada nas artérias pulmonares, danos irreversíveis e insuficiência cardíaca.

Ao lembrar o aniversário do transplante, Mitchell afirma pensar sempre na doadora. "Só sei que era uma mulher jovem. Sua família decidiu doar os órgãos em um momento de dor profunda, e sou muito grata por isso."

Segundo Anthony Clarkson, porta-voz do Serviço Nacional de Saúde britânico (NHS), o caso de Mitchell demonstra a importância da doação de órgãos, já que o procedimento é complexo e raro — apenas cinco por ano no país.

Antes da operação, Katie mal conseguia subir escadas e apresentava coloração azulada pela falta de oxigênio. "Assim que voltei do transplante, estava rosada. A melhora foi imediata", lembra.

Hoje, ela reflete sobre ser a pessoa que mais viveu com um transplante duplo. "Penso muito na família da doadora. Graças a eles, ganhei uma vida normal."

No Reino Unido, cerca de doze pessoas aguardam um transplante duplo e mais de oito mil estão na fila por algum órgão.

O cirurgião Aaron Ranasinghe explica que a taxa de sobrevivência após esse tipo de operação é de cerca de 85% no primeiro ano e pouco mais da metade vive por até doze anos. "O fato de Katie ter chegado tão longe é extraordinário."

Clarkson reforça que sua história comprova como a doação salva e transforma vidas — e que cada doador pode ajudar até nove pessoas.

<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cvg7pj5n35yo>. adaptado.

Questão 01

Antes da operação, Katie mal conseguia subir escadas e apresentava coloração azulada pela falta de oxigênio. "Assim que voltei do transplante, estava rosada. A melhora foi imediata", lembra.

Com base exclusivamente no trecho acima e nas regras de sintaxe de concordância verbal, assinale a alternativa correta.

- (A) O verbo "conseguia" concorda com o sujeito "Katie", mantendo-se na 3ª pessoa do singular, conforme as normas de concordância verbal da língua portuguesa.
- (B) O verbo "apresentava" está no pretérito perfeito do indicativo porque concorda com o termo "Katie mal conseguia", que funciona como núcleo do sujeito da oração.
- (C) O verbo "lembra" concorda com o início da oração, ao resgatar o termo "operação", um elemento parte integrante do adjunto adverbial de tempo.
- (D) O verbo "voltei" encontra-se no pretérito mais-que-perfeito, pois concorda com o sujeito oculto "eu", já que o enunciado expressa uma experiência compartilhada.
- (E) O verbo "foi" concorda com o advérbio "imediate", apresentando-se corretamente no singular, sendo um elemento invariável.

Questão 02

O texto destaca a trajetória de Katie Mitchell como exemplo de superação e também como defesa de uma causa humanitária.

Assinale a alternativa que apresenta corretamente o tema central do texto.

- (A) a dificuldade enfrentada pelos pacientes que aguardam transplantes e a demora dos procedimentos nos hospitais britânicos.
- (B) o avanço da medicina britânica no campo dos transplantes e a liderança mundial do Reino Unido nesse tipo de procedimento.
- (C) a preocupação do sistema de saúde britânico com o aumento dos casos de insuficiência cardíaca e doenças pulmonares graves.
- (D) a valorização da doação de órgãos como ato capaz de salvar vidas e gerar novos começos, exemplificada pela história de Katie Mitchell.
- (E) o impacto da falta de oxigênio no organismo e suas consequências fisiológicas, exemplificadas pela doença de Katie Mitchell.

Questão 03

Ao lembrar o aniversário do transplante, Mitchell afirma pensar sempre na doadora. "Só sei que era uma mulher jovem. Sua família decidiu doar os órgãos em um momento de dor profunda, e sou muito grata por isso."

Com base no trecho e nas regras de sintaxe de concordância nominal, assinale a alternativa correta.

- (A) O adjetivo "jovem" concorda com o substantivo "doadora", núcleo do termo "pensar sempre na doadora", conforme a norma de concordância nominal.
- (B) O adjetivo "grata" concorda com o sujeito "eu" subentendido na forma verbal "sou", ajustando-se em gênero e número conforme a norma-padrão da língua portuguesa.

- (C) O adjetivo "grata" concorda com o substantivo "família", pois ambos pertencem ao mesmo período e expressam vínculo afetivo.
- (D) O pronome indefinido "um" concorda em número e gênero com o substantivo "momento", estabelecendo relação semântica de acordo com a regra.
- (E) O adjetivo "isso" concorda com o advérbio "muito", criando uma expressão de valor quantitativo.

Questão 04

Hoje, ela reflete sobre ser a pessoa "que" mais viveu com um transplante duplo.

Sintaticamente, o vocábulo destacado na frase exerce a função de

- (A) conjunção integrante.
- (B) pronome indefinido.
- (C) objeto direto do verbo "viveu".
- (D) sujeito do verbo "viveu".
- (E) pronome demonstrativo.

Questão 05

A britânica Katie Mitchell é a paciente com maior tempo de sobrevivência após um transplante combinado de coração e pulmão no Reino Unido.

Com base no trecho e na análise morfológica, assinale a alternativa que contenha apenas adjetivos.

- (A) "coração" e "pulmão"
- (B) "maior" e "sobrevivência"
- (C) "britânica" e "combinado"
- (D) "paciente" e "tempo"
- (E) "transplante" e "Reino"

Matemática

Questão 06

Raul é o encarregado da construção de uma praça pública e precisou calcular a área total de grama a ser plantada em um terreno retangular de 45 metros de comprimento por 32 metros de largura. A empresa fornecedora de grama cobrava por metro quadrado, mas o orçamento deveria ser apresentado em hectares para fins de licitação pública (sabendo que 1 hectare = 10.000 m²). Raul então decidiu converter a medida obtida para essa unidade.

Qual é a área do terreno em hectares?

- (A) A área é de 1,440 hectares.
- (B) A área é de 0,144 hectares.
- (C) A área é de 1,200 hectares.
- (D) A área é de 0,120 hectares.
- (E) A área é de 0,014 hectares.

Questão 07

Pedro precisou encher uma pequena piscina cilíndrica de 2 metros de diâmetro e 1,2 metro de profundidade para usar como reservatório durante uma obra e quer saber quantos litros de água serão necessários. Qual é o volume (V) de água necessário? (considere $\pi = 3,14$)

- (A) $V = 3.140$ litros
- (B) $V = 2.000$ litros
- (C) $V = 4.520$ litros
- (D) $V = 3.768$ litros
- (E) $V = 2.500$ litros

Questão 08

No processo de produção de uma pequena fábrica de velas, 8 funcionários fazem 240 velas em 5 horas de trabalho. Porém, para cumprir uma alta demanda, a gerente decidiu aumentar o número de funcionários para 12, mantendo o mesmo ritmo de produção e as mesmas condições de trabalho. Considerando que todos produzem na mesma proporção, em quantas horas a nova equipe produzirá as mesmas 240 velas?

- (A) Em 3 horas e 20 minutos.
- (B) Em 4 horas.
- (C) Em 2 horas e 50 minutos.
- (D) Em 5 horas.
- (E) Em 4 horas e 30 minutos.

Questão 09

Enquanto organizava suas finanças, Rogério aplicou R\$ 2.000,00 em uma conta que rende juros compostos de 5% ao mês. Após 3 meses, ele comparou o valor obtido com o que teria conseguido em uma aplicação de juros simples na mesma taxa e período.

I.O montante obtido com juros compostos é maior que o obtido com juros simples.

II.O valor dos juros simples seria R\$ 450,00.

III.O montante em juros compostos seria R\$ 2.315,25.

IV.A diferença entre os montantes das duas aplicações seria de R\$ 15,25.

Está CORRETO o que se afirma em:

- (A) I e IV apenas.
- (B) I e II, apenas.
- (C) I, III e IV, apenas.
- (D) II, III e IV, apenas.
- (E) I, II e III, apenas.

Questão 10

Em uma liquidação, uma loja ofereceu 25% de desconto em todos os produtos. Carla comprou uma jaqueta que custava R\$ 320,00, pagou com cartão e recebeu um desconto adicional de 10% sobre o valor já reduzido.

(__)O preço inicial da jaqueta era R\$ 320,00.

(__)O valor pago após o primeiro desconto foi de R\$ 250,00.

(__)O preço final, após o segundo desconto de 10%, foi de R\$ 216,00.

(__)O desconto total em relação ao preço original foi de 35%.

A sequência CORRETA, de cima para baixo, é:

(A) V, F, V, V.

(B) F, V, F, V.

(C) V, F, V, F.

(D) V, V, F, F.

(E) F, V, V, V.

Conhecimentos Gerais

Questão 11

A organização política e administrativa do Estado brasileiro é baseada na forma federativa, que assegura autonomia à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios. Sobre essa estrutura, analise as afirmações a seguir:

I.A União exerce competência sobre política externa e defesa nacional.

II.Os Estados têm autonomia para elaborar suas próprias Constituições.

III.Os Municípios não possuem poder legislativo próprio.

IV.O Distrito Federal não acumula competências legislativas de Estado e de Município.

V.O princípio federativo está previsto na Constituição Federal de 1988.

Está correto o que se afirma em:

(A) II e III, apenas.

(B) I, II e V, apenas.

(C) III, IV e V, apenas.

(D) I, III e V, apenas.

(E) I e IV, apenas.

Questão 12

Os símbolos nacionais representam a identidade e os valores da República Federativa do Brasil. Analise as afirmações abaixo, marcando V para verdadeiras e F para falsas:

(__)A Bandeira Nacional foi instituída em 1889 e contém o lema "Ordem e Progresso".

(__)O Hino Nacional teve sua melodia composta por Francisco Manuel da Silva.

(__)O Selo Nacional é usado apenas em documentos internacionais.

(__)O Brasão da República apresenta um ramo de café e

outro de cana, símbolos da economia agrícola.

(__)A Constituição Federal reconhece oficialmente quatro símbolos nacionais.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

(A) V, F, V, V, F.

(B) F, F, V, F, V.

(C) V, V, V, F, F.

(D) V, V, F, F, V.

(E) F, V, F, F, V.

Questão 13

A crescente exposição de crianças e adolescentes nas redes sociais tem gerado preocupações entre especialistas sobre a adultização precoce, fenômeno em que menores são induzidos a adotar comportamentos, linguagens e aparências típicas da vida adulta. Essa prática, muitas vezes ligada à criação de conteúdo digital e à busca por visibilidade online, pode causar alterações emocionais e psicológicas. De acordo com especialistas, qual é um dos principais impactos associados à adultização na infância e na adolescência?

(A) Melhora a autoestima e o senso de responsabilidade pessoal.

(B) Aumento da criatividade e da maturidade social.

(C) Comprometimento da formação da identidade e do equilíbrio emocional.

(D) Fortalecimento das relações familiares e escolares.

(E) Maior proteção contra conteúdos inadequados na internet.

Questão 14

Piratuba está localizada na região Oeste do estado de Santa Catarina, próxima à divisa com o Rio Grande do Sul. O município possui relevo ondulado, clima subtropical e é banhado por importantes cursos d'água, como o Rio do Peixe, que contribui para a economia local e para o turismo. Além disso, a cidade possui um destaque geográfico e natural que impulsionam a atividade turística da região. Qual característica natural se destaca na paisagem de Piratuba e influencia diretamente sua principal atividade econômica?

(A) A presença de fontes termais que favorecem o turismo de lazer e saúde.

(B) A existência de vastas planícies voltadas à agricultura mecanizada.

(C) O predomínio de clima semiárido com longos períodos de seca.

(D) A localização em área litorânea, voltada à pesca e ao comércio marítimo.

(E) A presença de serras com altitudes elevadas e neves frequentes no inverno.

Questão 15

Leia o excerto abaixo:

A Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMA), também conhecida como Comissão Brundtland, publicou em 1987 o relatório "Nosso Futuro Comum". Este relatório foi fundamental por popularizar o conceito de desenvolvimento sustentável, definido como "aquele que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das futuras gerações de suprirem as suas próprias necessidades."

Com base nesse conceito, assinale a alternativa que melhor relaciona o desenvolvimento sustentável às políticas ambientais atuais:

- (A) Defende o consumo sem restrições de energia e água.
- (B) Indica o uso ilimitado dos recursos naturais para gerar lucro.
- (C) Está voltado exclusivamente ao avanço tecnológico urbano.
- (D) Refere-se apenas ao aumento da produção agrícola e industrial.
- (E) Representa o equilíbrio entre crescimento econômico, justiça social e preservação ambiental.

Conhecimentos Específicos

Questão 16

O arquivamento é uma atividade essencial para a organização e preservação da documentação produzida pelas instituições públicas e privadas. Ele permite o acesso rápido às informações, facilita a tomada de decisões e garante a memória institucional. Para que esse processo seja eficiente, é necessário observar princípios técnicos e administrativos.

Com base nas noções de arquivamento e procedimentos administrativos, assinale a alternativa correta:

- (A) O arquivamento em ordem cronológica é indicado apenas para documentos sigilosos, pois dificulta o acesso por terceiros.
- (B) O protocolo é o setor responsável exclusivamente pela digitalização de documentos arquivados.
- (C) O arquivo corrente é aquele que reúne documentos frequentemente consultados e possuem valor administrativo.
- (D) A classificação documental deve ser feita após o descarte dos documentos, para evitar sobrecarga nos arquivos permanentes.
- (E) A tabela de temporalidade documental é utilizada apenas por instituições privadas, não sendo obrigatória na administração pública.

Questão 17

Em uma secretaria municipal, a equipe responsável pelo atendimento ao público enfrenta dificuldades de

convivência. Alguns servidores têm se desentendido em razão de divergências de opinião e comportamentos individualistas. A chefia percebeu que a produtividade diminuiu e que o ambiente se tornou tenso, refletindo até na forma como os cidadãos são atendidos.

Diante dessa situação, a gestão decidiu adotar medidas voltadas à melhoria das relações pessoais e à promoção de um clima organizacional mais colaborativo.

Com base nos princípios da convivência profissional e na importância do relacionamento interpessoal no serviço público, assinale a alternativa correta ao enfrentamento da situação descrita.

- (A) A gestão deve aplicar sanções imediatas a todos os servidores envolvidos nos desentendimentos, independentemente da gravidade, para garantir disciplina e controle do ambiente.
- (B) A gestão deve promover espaços de diálogo e escuta ativa, incentivar o trabalho em equipe e reforçar valores como respeito, empatia e cooperação, pois um ambiente harmonioso aumenta o desempenho coletivo.
- (C) O gestor deve se manter neutro diante dos conflitos, para não parecer tendencioso, deixando que os próprios servidores resolvam suas diferenças.
- (D) A solução mais eficaz é transferir os servidores que discordam entre si para setores diferentes, evitando qualquer contato entre eles.
- (E) O foco deve ser exclusivamente nas demandas externas, pois conflitos internos são inevitáveis e não interferem na qualidade do serviço prestado ao cidadão.

Questão 18

A comunicação escrita desempenha um papel essencial no trabalho da recepcionista, especialmente em ambientes institucionais e administrativos, onde o registro correto das informações garante o bom andamento das atividades. Recados, anotações e bilhetes devem ser redigidos com clareza, objetividade e correção gramatical, transmitindo a mensagem com precisão e formalidade adequada. Além disso, é fundamental observar a discricção e a responsabilidade no tratamento das informações, principalmente quando envolvem assuntos sigilosos ou dados pessoais. Um recado mal redigido ou incompleto pode gerar ruídos na comunicação, causar retrabalho, comprometer decisões e até prejudicar a imagem da instituição. Por isso, a recepcionista deve dominar as técnicas da comunicação escrita, mantendo sempre o foco na transparência, eficiência e respeito ao destinatário.

Com base nessas informações, assinale a alternativa correta:

- (A) O uso de linguagem informal e abreviações é aceitável em bilhetes internos, desde que o conteúdo principal da mensagem seja compreendido.

- (B) As anotações de recados podem incluir opiniões pessoais da recepcionista, caso auxiliem na compreensão do conteúdo pelo destinatário.
- (C) O registro escrito deve conter informações completas, como data, horário, remetente e destinatário, garantindo rastreabilidade e precisão na comunicação.
- (D) Em ambientes públicos, a comunicação escrita da recepcionista deve priorizar a agilidade, e não a escrita, como a correção gramatical.
- (E) A redação de recados e bilhetes deve priorizar a concisão, mesmo que comprometa a formalidade e a clareza.

Questão 19

A qualidade no atendimento ao público é um dos pilares fundamentais da administração pública e privada, refletindo diretamente na credibilidade da instituição. O recepcionista deve atuar de forma ética e profissional, observando um conjunto de atributos que asseguram a excelência do serviço prestado. A comunicabilidade envolve a clareza e a empatia na transmissão das informações, garantindo que o cidadão compreenda a mensagem. A apresentação pessoal traduz respeito e zelo pela imagem institucional. A atenção e o interesse revelam disposição genuína em compreender as demandas do usuário, enquanto a cortesia e a tolerância reforçam o respeito e o equilíbrio emocional no trato com o público. A presteza e a eficiência asseguram agilidade e qualidade nas respostas, evitando atrasos desnecessários. A discrição protege informações sigilosas e mantém a confidencialidade. Já a conduta e a objetividade garantem que o servidor aja com profissionalismo e foco na solução, sem dispersões ou julgamentos pessoais. Em conjunto, esses elementos compõem um padrão de atendimento pautado na ética, no respeito e na busca constante pela satisfação do cidadão, objetivo central da gestão pública de qualidade.

Durante o atendimento em um órgão público, um cidadão apresenta uma reclamação com tom exaltado, exigindo uma solução imediata. O recepcionista mantém postura calma, ouve atentamente, responde de forma clara e objetiva, sem se alterar, e encaminha o caso com agilidade ao setor competente, assegurando o sigilo das informações fornecidas.

Considerando os princípios da qualidade no atendimento ao público, a conduta do recepcionista descrito no caso demonstra:

- (A) Falta de objetividade, pois o servidor deveria ter interrompido o cidadão para conduzir o diálogo diretamente à solução do problema.
- (B) Adoção de princípios de atenção, cortesia, presteza, discrição e tolerância, condutas essenciais para preservar a imagem institucional e assegurar a satisfação do usuário.
- (C) Desatenção aos preceitos de comunicabilidade e interesse, uma vez que o servidor não se posicionou de maneira enfática frente à reclamação.

- (D) Excesso de formalidade, pois a comunicação em tom sereno não contribui para a resolução efetiva de conflitos com cidadãos insatisfeitos.
- (E) Postura incompatível com a eficiência, já que ao manter a calma e ouvir o cidadão ele retardou o processo de atendimento.

Questão 20

Em um setor administrativo, a equipe utiliza diariamente copiadoras e impressoras de computador para produzir documentos oficiais, relatórios e comunicados internos. Para garantir a eficiência do trabalho, os servidores devem dominar o funcionamento correto desses equipamentos, incluindo configuração, manutenção preventiva, uso responsável do papel e dos cartuchos de tinta ou toner, além do cumprimento das normas de segurança e confidencialidade.

Recentemente, a unidade registrou atrasos na entrega de documentos devido a erros de configuração das impressoras, atolamentos frequentes de papel nas copiadoras e uso inadequado do equipamento por parte de alguns servidores, que não respeitaram as instruções de operação. Além disso, foram identificadas impressões indevidas de documentos confidenciais por falta de atenção à fila de impressão e ao controle de acesso às impressoras.

Considerando esse contexto, analise as afirmativas a seguir:

I.O correto manuseio das copiadoras e impressoras inclui a conferência prévia da configuração, verificação de papel e toner, e atenção ao equipamento durante a operação.

II.A manutenção preventiva é desnecessária se o equipamento não apresentar problemas aparentes, já que seu uso eventual não compromete a qualidade da impressão.

III.Garantir a confidencialidade dos documentos impressos ou copiados faz parte das responsabilidades do servidor, incluindo controle de acesso e atenção à fila de impressão.

IV.A capacitação dos servidores quanto ao uso correto de copiadoras e impressoras contribui diretamente para a eficiência, redução de desperdícios e segurança da informação.

Assinale a alternativa correta:

- (A) I, III e IV estão corretas.
- (B) I, II e IV estão corretas.
- (C) I, II, III e IV estão corretas.
- (D) II e IV estão corretas.
- (E) I e III estão corretas.

Questão 21

Os procedimentos de compra e controle de estoque de materiais permanentes na administração pública devem seguir critérios técnicos, legais e organizacionais,

visando garantir a economicidade, a transparência e a adequada gestão patrimonial.

Com base nessas noções, assinale a alternativa correta:

- (A) O controle de estoque de materiais permanentes dispensa inventário físico, pois os registros contábeis são suficientes.
- (B) Materiais permanentes são bens duráveis, que mantêm sua identidade física após o uso e devem ser registrados no patrimônio da instituição.
- (C) Materiais permanentes são aqueles consumidos em até 12 meses e não exigem registro patrimonial.
- (D) O procedimento de compra de materiais permanentes não exige planejamento prévio, pois depende exclusivamente da demanda imediata dos setores.
- (E) A compra de materiais permanentes pode ser realizada sem processo licitatório, desde que haja urgência administrativa.

Questão 22

A gestão eficiente de materiais e controle de estoque é essencial para garantir o abastecimento adequado, evitar desperdícios e assegurar o funcionamento contínuo das atividades organizacionais. Os materiais podem ser classificados de acordo com sua natureza e finalidade, e o controle de estoque envolve técnicas que permitem acompanhar entradas, saídas e níveis de reposição.

Com base nessas noções, assinale a alternativa correta:

- (A) O inventário físico é dispensável quando se utiliza sistemas informatizados de controle de estoque.
- (B) O controle de estoque é responsabilidade exclusiva do setor contábil, não exigindo integração com outras áreas.
- (C) Materiais permanentes são aqueles consumidos rapidamente e não exigem registro patrimonial.
- (D) Materiais de consumo são aqueles que se deterioram com o uso e não mantêm sua identidade física.
- (E) O estoque mínimo representa o volume ideal para atender à demanda máxima da organização.

Questão 23

Durante uma emergência no ambiente de trabalho, um colaborador apresenta-se inconsciente. Antes de acionar os serviços de emergência, um colega deve avaliar os sinais vitais, a fim de verificar se há condições de vida e priorizar as medidas adequadas. Considerando os sinais vitais, assinale a alternativa INCORRETA:

- (A) A temperatura corporal é irrelevante na avaliação inicial de emergência, podendo ser totalmente ignorada.
- (B) Medir a pressão arterial é útil para identificar alterações graves, mas não substitui a observação da respiração e do pulso.
- (C) Observar a respiração e a cor da pele ajuda a identificar sinais de hipóxia ou falta de oxigenação.

- (D) A verificação correta dos sinais vitais permite priorizar ações de primeiros socorros de forma segura e eficaz.
- (E) A ausência de pulso e respiração indica necessidade imediata de iniciar manobras de reanimação cardiopulmonar (RCP).

Questão 24

A comunicação telefônica é uma das principais atribuições do recepcionista, pois é o primeiro ponto de contato entre o público e a instituição. Atender ligações com atenção, clareza, cordialidade e postura profissional é fundamental, já que o atendimento telefônico reflete diretamente a imagem da organização. Além disso, envolve registro adequado de recados, transmissão de informações precisas e uso de uma linguagem adequada, evitando mal-entendidos e garantindo eficiência no fluxo de comunicação interna e externa.

Considerando a importância da comunicação telefônica no contexto de recepção, assinale a alternativa INCORRETA:

- (A) Durante a ligação, o uso de linguagem informal e gírias pode aproximar o atendimento e torná-lo mais espontâneo.
- (B) O tom de voz deve ser agradável, demonstrando interesse e paciência durante todo o atendimento.
- (C) É recomendável que o recepcionista anote corretamente recados, registrando data, hora, nome do solicitante e motivo do contato.
- (D) O recepcionista deve atender a ligação de forma cordial, identificando o setor e colocando-se à disposição para ajudar.
- (E) Caso o responsável não esteja disponível, o recepcionista deve se oferecer para anotar o recado e garantir que a mensagem seja entregue ao destinatário.

Questão 25

Um recepcionista de um órgão público recebe informações confidenciais sobre um processo administrativo que envolve dados pessoais de cidadãos. Durante o expediente, ele conversa com colegas sobre o caso, mesmo sem necessidade de compartilhar os detalhes, e alguns colegas comentam a situação em ambientes externos.

Com base no texto apresentado, qual é a atitude incorreta do servidor em relação ao sigilo profissional?

- (A) Seguir normas institucionais e legislações relacionadas à proteção de dados e à confidencialidade.
- (B) Garantir que informações sensíveis permaneçam restritas à equipe que precisa delas para executar suas funções.
- (C) Preservar informações confidenciais recebidas, compartilhando-as apenas com pessoas autorizadas.

- (D) Agir com discrição, evitando expor dados pessoais de terceiros durante o trabalho.
- (E) Discutir detalhes de processos administrativos confidenciais em ambientes externos ou com pessoas não autorizadas.

Questão 26

Analise as afirmativas a seguir sobre técnicas de atendimento ao cliente e assinale V para as verdadeiras e F para as falsas:

(__) Utilizar a escuta ativa, demonstrando interesse pelas palavras e sentimentos do cliente, contribui para um atendimento mais eficaz.

(__) Responder de forma mecânica e padronizada, sem considerar o contexto ou a necessidade do cliente, é uma técnica adequada.

(__) Fazer perguntas abertas permite entender melhor as expectativas do cliente e identificar soluções mais adequadas.

(__) Controlar o tom de voz, a postura corporal e o contato visual são técnicas importantes para transmitir segurança e cordialidade.

Disponível em: <<https://www.infobip.com/pt/blog/tecnicas-atendimento-cliente>>

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

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

Questão 27

A redação oficial exige o uso adequado de abreviações e formas de tratamento, observando a padronização e o respeito à hierarquia administrativa. Analise as alternativas a seguir e assinale a INCORRETA:

- (A) O emprego inadequado de formas de tratamento pode comprometer a imagem da instituição e demonstrar desconhecimento das normas do Manual de Redação da Presidência da República.
- (B) As abreviações em documentos oficiais devem seguir a norma culta, sem uso de pontos, símbolos ou expressões coloquiais, garantindo clareza.
- (C) A forma de tratamento "Vossa Senhoria" é empregada para se dirigir a autoridades em geral, como chefes de seção, diretores e coordenadores, e deve ser usada por escrito de maneira formal.
- (D) As abreviações de formas de tratamento, como "V. Sa." e "V. Exa.", podem ser usadas livremente em documentos oficiais, sem necessidade de respeitar a hierarquia ou o contexto formal do destinatário.

- (E) O tratamento "Vossa Excelência" é reservado para altas autoridades, como ministros, governadores, prefeitos, juizes e parlamentares, sendo um sinal de respeito institucional e formalidade.

Questão 28

Um servidor recebe um memorando urgente contendo instruções sobre prazos de entrega de relatórios administrativos. Em vez de registrar corretamente os detalhes e informar a equipe, ele apenas lê rapidamente e repassa a informação de memória para alguns colegas, omitindo datas e responsabilidades. Como resultado, os relatórios foram entregues fora do prazo, gerando atrasos na tramitação do setor.

Considerando contexto apresentado, quais falhas de recebimento e transmissão de informações ocorreram?

- (A) Falta de atenção apenas, sem impactos práticos sobre o setor ou sobre os prazos dos relatórios.
- (B) Nenhuma falha, pois a informação chegou aos destinatários, mesmo que parcialmente.
- (C) Falta de registro adequado, omissão de detalhes e comunicação parcial, comprometendo a confiabilidade e a eficiência do setor.
- (D) Excesso de formalidade, que atrasou o entendimento da equipe, mas garantiu precisão total das informações.
- (E) Boa prática de comunicação, pois o memorando foi repassado rapidamente à equipe, agilizando o processo.

Questão 29

A organização do local de trabalho é essencial para garantir a fluidez das atividades administrativas e o bom atendimento ao público. Nesse sentido, assinale a alternativa que expressa corretamente o conceito e a importância da organização do ambiente de trabalho:

- (A) Dispor os materiais e equipamentos de modo que favoreçam a agilidade, a segurança e a estética do ambiente, garantindo funcionalidade e eficiência.
- (B) Manter o local sempre limpo e silencioso, sem considerar o fluxo de pessoas ou a necessidade de acesso rápido aos documentos.
- (C) Utilizar qualquer espaço disponível para armazenar documentos, desde que não atrapalhe o trânsito de pessoas.
- (D) Organizar o ambiente apenas quando houver auditoria ou visita da chefia, como forma de demonstrar boa aparência profissional.
- (E) Centralizar todos os documentos na mesa do recepcionista para facilitar o controle individual do trabalho.

Questão 30

O setor de protocolo enviou um comunicado interno dizendo: "Horários mudaram. Resolvam como acharem melhor."

Não especificou quais setores seriam afetados nem os novos horários. O tom é brusco e pouco respeitoso. Muitos colaboradores ficaram confusos e cometeram erros nas tarefas.

Com base no texto apresentado, quais atributos da redação e da comunicação organizacional foram desrespeitados?

- (A) Formalidade, concisão e empatia, já que o texto é direto e objetivo, respeitando hierarquia e emoções do público.
- (B) Padronização e clareza, pois a mensagem segue modelo formal da instituição e é facilmente compreendida.
- (C) Clareza, objetividade e cortesia, pois o comunicado não fornece informações completas, deixa decisões vagas e utiliza tom ríspido.
- (D) Nenhum atributo foi desrespeitado, pois a comunicação cumpre sua função interna.
- (E) Objetividade e cortesia, pois o comunicado apresenta informações detalhadas e tom respeitoso.

Questão 31

No contexto da administração pública, o controle de entradas e saídas de pessoas é um procedimento essencial para garantir a segurança patrimonial, o sigilo das informações institucionais e a adequada gestão do fluxo de visitantes e servidores.

Nesse sentido, analise as asserções a seguir e a relação proposta entre elas:

I.O controle de entradas e saídas deve ser realizado de forma sistemática, registrando dados como horário, identificação e motivo da visita, de modo a assegurar a rastreabilidade e a integridade das informações.

PORQUE

II.A ausência de registro formal das movimentações de pessoas nas dependências públicas pode gerar falhas na segurança, dificultar a responsabilização em caso de incidentes e comprometer a transparência administrativa.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta:

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

Questão 32

No contexto das atividades de caixa, a expressão "quebra de caixa" refere-se à diferença entre o valor que deveria estar no caixa e o valor efetivamente apurado ao final do expediente. Essa diferença pode ocorrer por

diversos motivos, como erros operacionais, falhas de registro ou manuseio incorreto de numerário.

Com base nessa definição, assinale a alternativa correta:

- (A) Algumas instituições adotam uma gratificação chamada "quebra de caixa" para compensar riscos e pequenas diferenças operacionais no manuseio de dinheiro.
- (B) A quebra de caixa negativa representa um excedente de valores, indicando que houve erro a favor da empresa.
- (C) A quebra de caixa é irrelevante para o controle financeiro, pois não afeta o balanço contábil da organização.
- (D) A quebra de caixa positiva ocorre quando o valor apurado é inferior ao valor registrado nos controles internos.
- (E) A quebra de caixa é sempre considerada fraude e deve ser punida com demissão imediata do responsável.

Questão 33

Durante o expediente, uma recepcionista percebe que o ambiente da recepção está com odor desagradável e que sua aparência pessoal foi comprometida após um atendimento mais movimentado. Considerando as boas práticas de higiene e imagem profissional, qual deve ser a conduta correta e adequada nessa situação?

- (A) Abrir as janelas e usar perfumes fortes para mascarar o odor, mantendo o foco no atendimento.
- (B) Esperar o final do expediente para realizar a higiene pessoal, evitando se ausentar do posto de trabalho.
- (C) Solicitar a um colega que realize a limpeza do local, sem se preocupar com a própria apresentação, pois a responsabilidade é do setor de limpeza.
- (D) Ignorar o desconforto momentâneo, pois o foco deve estar no atendimento ao público, não na aparência pessoal, independente da situação.
- (E) Fazer uma pausa breve, higienizar-se adequadamente, verificar o uniforme e comunicar a necessidade de limpeza do ambiente de forma discreta e profissional.

Questão 34

O conjunto de princípios, valores e normas que orientam o comportamento dos profissionais no exercício de suas funções, vai além do simples cumprimento de regras: trata-se da capacidade de agir com integridade, justiça e responsabilidade, mesmo diante de situações complexas ou pressões externas. No contexto da administração pública, assume um papel ainda mais relevante, pois está diretamente relacionada ao interesse coletivo e ao uso responsável dos recursos públicos. O servidor recepcionista deve pautar suas ações pela probidade, imparcialidade, transparência e respeito ao cidadão, agindo sempre com decoro, eficiência e lealdade institucional. Isso implica não apenas evitar condutas

ilícitas, mas também adotar uma postura proativa na defesa do bem comum, na preservação da imagem da instituição e no fortalecimento da confiança pública. A ausência compromete a legitimidade da administração, gera conflitos internos e prejudica a efetividade dos serviços prestados à sociedade.

Diante do texto apresentado, qual tema é abordado, assinale a alternativa correta:

- (A) Conduta funcional e responsabilidade administrativa.
- (B) Políticas de gestão e eficiência operacional.
- (C) Ética profissional e compromisso com o serviço público.
- (D) Controle interno e transparência administrativa.
- (E) Disciplina interna e normas de qualidade organizacional.

Questão 35

Em uma repartição pública municipal, diversos servidores atuam diretamente no atendimento ao cidadão. Após algumas reclamações sobre demora, falta de cortesia e falhas na comunicação, a chefia decidiu realizar uma capacitação para reforçar boas práticas de atendimento. Durante o treinamento, foram abordados temas como empatia, eficiência, ética, postura profissional, escuta ativa e clareza nas informações prestadas.

Considerando os princípios da administração pública, a importância da imagem institucional e as boas práticas no atendimento ao público, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa correta ao contexto descrito.

- (A) O servidor público não precisa se preocupar com a imagem institucional do órgão, pois a responsabilidade por isso é exclusiva da chefia e do setor de comunicação.
- (B) O servidor deve priorizar a rapidez no atendimento, mesmo que isso comprometa a clareza das informações, pois o principal objetivo é reduzir o tempo de espera do cidadão.
- (C) O atendimento ao público deve ser sempre impessoal, o que significa evitar qualquer tipo de acolhimento ou diálogo próximo com o cidadão, para não comprometer a neutralidade do servidor.
- (D) A eficiência e a cortesia devem caminhar juntas: o servidor deve atender com agilidade, mas também com respeito, atenção e linguagem adequada, buscando resolver a demanda do cidadão de forma completa.
- (E) A empatia no atendimento é importante apenas em situações de reclamação formal, sendo dispensável nos atendimentos rotineiros que envolvem solicitações simples.

Questão 36

O arquivamento é uma atividade essencial para a organização, preservação e recuperação de documentos

em instituições públicas e privadas. Para garantir a eficiência na gestão documental, é necessário aplicar métodos de arquivamento que considerem a natureza dos documentos, a frequência de uso, a estrutura organizacional e os princípios da arquivologia. Os métodos de arquivamento são técnicas utilizadas para ordenar fisicamente os documentos dentro dos arquivos, facilitando sua localização e acesso. Entre os principais métodos estão o alfabético, numérico, geográfico, cronológico e temático, cada um com características, vantagens e limitações específicas.

Considerando os métodos de arquivamento e os princípios que regem a organização documental, analise as afirmativas abaixo e marque V, para verdadeiro e F, para falso:

(__) O método alfabético é indicado para arquivar documentos relacionados a nomes de pessoas físicas ou jurídicas, sendo eficiente quando há grande rotatividade de consulta.

(__) O método numérico exige o uso de índices auxiliares para localizar os documentos, o que pode tornar o processo mais seguro, porém menos ágil.

(__) O método geográfico é utilizado para arquivar documentos com base em datas e períodos, sendo ideal para registros históricos.

(__) O método cronológico é eficaz para arquivar documentos sequenciais, como protocolos, atas e registros de entrada e saída, organizando-os por data.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

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

Questão 37

No contexto da Administração Pública, considere as afirmativas a seguir sobre o processo de expedição de correspondências e documentos:

I.A expedição consiste no envio de materiais oficiais exclusivamente para destinatários internos da instituição, sendo diferente da distribuição, que é voltada para destinatários externos.

II.O processo de expedição exige etapas como preparação do documento, endereçamento correto, registro do envio e acondicionamento apropriado para garantir que o material chegue ao destinatário final.

III.Registrar informações como remetente, destinatário, data, hora e assunto é essencial para evitar duplicidade de comunicações e manter o controle da expedição.

IV.O servidor responsável deve zelar pelo sigilo das informações contidas nos documentos, garantindo que dados sensíveis não sejam divulgados indevidamente durante o processo de expedição.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I, III e IV estão corretas.
- (B) As alternativas I, II, III e IV estão corretas.
- (C) Apenas II, III e IV estão corretas.
- (D) Apenas I está correta.
- (E) Apenas I e II estão corretas.

Questão 38

Em relação às atribuições do recepcionista no controle de agenda e protocolos administrativos, analise as afirmativas a seguir:

I.Registrar com clareza os compromissos, reuniões e atendimentos, evitando conflitos de horários.

II.Controlar a entrada e saída de documentos, garantindo registro, tramitação e arquivamento adequados.

III.Alterar compromissos e prazos conforme sua conveniência, sem necessidade de autorização superior.

É correto o que se afirma em:

- (A) II e III, apenas.
- (B) I, apenas.
- (C) III, apenas.
- (D) I, II e III.
- (E) I e II, apenas.

Questão 39

Um recepcionista é responsável pela entrega de correspondências e encomendas em um órgão público. Durante o processo, ele observa que alguns envelopes contêm informações sigilosas sobre processos administrativos e dados pessoais de cidadãos. Para agilizar a entrega, decide deixar alguns envelopes em locais de fácil acesso, sem conferir individualmente os destinatários.

Com base no texto apresentado, analise as afirmativas a seguir sobre sigilo e responsabilidade na entrega de correspondências e encomendas:

I.O recepcionista agiu corretamente, pois a entrega rápida é mais importante do que conferir destinatários, mesmo quando se trata de documentos sigilosos.

II.É responsabilidade do recepcionista garantir que cada correspondência ou encomenda seja entregue ao destinatário correto, mantendo sigilo e segurança das informações.

III.Documentos sigilosos devem ser tratados com cuidado adicional, evitando exposição a pessoas não autorizadas durante todo o processo de entrega.

IV.A falha na entrega correta ou a divulgação indevida de informações sigilosas compromete a responsabilidade do recepcionista e a confiança na instituição.

Assinale a alternativa correta:

- (A) As alternativas I, II, III e IV estão corretas.

- (B) Apenas I está correta.
- (C) Apenas II, III e IV estão corretas.
- (D) Apenas I, II e IV estão corretas.
- (E) Apenas II e III estão corretas.

Questão 40

Os serviços de recepção são fundamentais para o funcionamento de qualquer organização, pois representam o primeiro contato entre o público e a instituição. O profissional que atua nesse setor precisa demonstrar competência técnica, postura adequada e habilidades interpessoais para garantir um atendimento eficiente e acolhedor.

Sobre as características dos serviços de recepção, assinale a alternativa INCORRETA:

- (A) O profissional de recepção deve restringir suas atividades ao suporte interno da instituição, evitando o contato direto com o público externo para não comprometer a rotina administrativa.
- (B) O recepcionista deve manter-se informado sobre as rotinas da instituição, a fim de prestar informações corretas e seguras.
- (C) É função da recepção filtrar o acesso de pessoas, controlar entradas e saídas, e organizar o fluxo de atendimento.
- (D) A recepção é o setor responsável por acolher, orientar e encaminhar o público de forma cordial e eficiente.
- (E) A imagem institucional pode ser influenciada pela qualidade do atendimento prestado na recepção.

RASCUNHO



1		6		11		16		21		26		31		36	
2		7		12		17		22		27		32		37	
3		8		13		18		23		28		33		38	
4		9		14		19		24		29		34		39	
5		10		15		20		25		30		35		40	



BOA PROVA!