

EDITAL Nº 002/2025 DO CONCURSO
PÚBLICO UNIFICADO PARA A CÂMARA
MUNICIPAL DE CRAÍBAS (AL)
CÂMARA MUNICIPAL DE CRAÍBAS (AL)

RECEPCIONISTA

MANHÃ AMPLIADA

Atenção: Fraudar ou tentar fraudar Concursos Públicos é Crime previsto no art. 311-A do Código Penal.

ORIENTAÇÕES IMPORTANTES AO CANDIDATO:

1. Conferência de documentos:

- ✓ Verifique seu nome, número do documento e número de inscrição em todos os materiais entregues.
- ✓ Confira o Caderno de Questões quanto a falhas de impressão ou numeração.

2. Cumprimento das normas:

- ✓ O descumprimento de qualquer regra constante no Edital, Caderno de Questões ou Folha de Respostas poderá acarretar a eliminação do candidato.

3. Folha de Respostas:

- ✓ É o único documento válido para avaliação.
- ✓ Preencha corretamente o campo da assinatura.
- ✓ Assinale apenas uma alternativa por item.
- ✓ Utilize apenas caneta esferográfica azul ou preta.
- ✓ Devolva a Folha de Respostas preenchida e assinada ao fiscal.

4. Divulgação de provas e gabaritos:

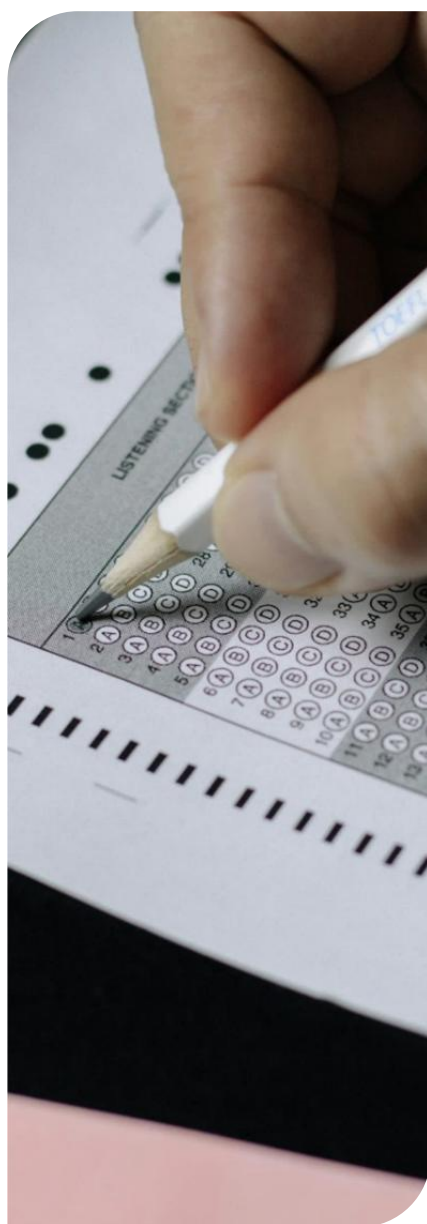
- ✓ Estarão disponíveis no site do Instituto IGEDUC (www.igeduc.org.br), conforme o Edital.

5. Condutas proibidas:

- ✓ Manusear o Caderno de Questões antes do horário oficial.
- ✓ Comunicar-se com outros candidatos durante a prova.
- ✓ Usar aparelhos eletrônicos de qualquer tipo.
- ✓ Anotar o gabarito fora da Folha de Respostas.

6. Exceto quando o enunciado da questão determinar o contrário, considere as seguintes regras:

- ✓ As questões de Língua Portuguesa devem ser respondidas conforme a norma culta vigente à época da aplicação da prova; as de informática, com base na versão mais atualizada dos softwares mencionados na mesma data; e as de legislação, considerando a versão vigente e mais atual de cada lei.



CONHECIMENTOS GERAIS

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

As três palavras que ajudam a impor limites no trabalho

Dizer não ao chefe pode parecer impossível. Em qualquer ambiente profissional, muitos preferem causar boa impressão a correr o risco de decepcionar. No entanto, a ambição pode se tornar um terreno escorregadio: quando menos se percebe, o trabalho já ultrapassou as fronteiras do expediente, invadiu a casa, ocupou fins de semana e reduziu o tempo dedicado à família e aos amigos. Especialistas apontam que aprender a impor limites é a forma mais eficaz de conter essa invasão.

Uma mudança simples no uso da linguagem pode reforçar esses limites, afirma Helen Tupper, consultora de carreira. Ela recomenda substituir 'eu não posso' por 'eu não quero'. Para Tupper, a primeira expressão abre espaço para negociação — as pessoas tentam convencer o interlocutor de que ele, na verdade, consegue realizar a tarefa. Já eu não quero produz um efeito mais definitivo e difícil de contestar. Em situações práticas, sugerem-se afirmações como não participo de reuniões após as dezessete horas de quarta-feira, porque busco meus filhos nesse horário.

A modelo e chef de TV Lorraine Pascale relata que a dificuldade de impor limites contribuiu para seu esgotamento. Além da carreira televisiva, abriu uma confeitaria, publicou livros de receitas e conciliou tudo isso com a criação de sua filha. Afirma que não era boa em dizer não e que o perfeccionismo — como a necessidade de aprovar pessoalmente cada receita — agravava o problema. O burnout manifestou-se física e mentalmente, com reações como evitar o contato com bolos, sensação de aperto no peito, autocrítica intensa, culpa e exaustão. Sua experiência evidencia que o esgotamento pode atingir qualquer pessoa, em qualquer nível, ainda que estatísticas indiquem maior incidência entre mulheres, em parte devido às responsabilidades familiares adicionais.

A autora Claire Ashley, após vivenciar o problema, observa que manter um horário rígido para encerrar o expediente ajuda o cérebro a completar o ciclo do estresse e aproveitar o descanso. Contudo, a solução real envolve ajustar metas à capacidade atual, avaliando se os objetivos são razoáveis diante dos recursos emocionais e mentais do momento. No caso de Pascale, isso significou afastar-se da cozinha, iniciar terapia e compreender que elementos tóxicos de sua necessidade de impressionar

tinham raízes na infância em lares adotivos. Depois disso, passou a estudar psicologia e afirma ter retornado à cozinha de forma mais intencional.

Embora estresse e longas jornadas façam parte da vida profissional, estatísticas apontam aumento no número de trabalhadores à beira do limite. Pesquisas indicam que nove em cada dez profissionais experimentaram níveis altos ou extremos de pressão no último ano. Em 2023, mais de quatrocentas pessoas foram afastadas por burnout no Brasil, maior número da década, segundo dados do INSS. O salto — de mais de cento e setenta casos em 2019 para mais de quatrocentos em 2023 — reflete, em parte, os impactos da pandemia. Sentir-se estressado ou esgotado não equivale ao diagnóstico clínico da síndrome, que exige a presença simultânea de exaustão, distanciamento e queda de desempenho, embora sintomas isolados possam sinalizar risco.

Tupper destaca a importância de reconhecer sucessos e evitar comparações, atitude que ajuda cada um a correr a própria corrida. No entanto, nem todos conseguem impor limites facilmente, especialmente em ambientes corporativos hierarquizados. O psiquiatra Richard Duggins afirma que muitos pacientes sentem não ter margem para se posicionar. Ele os incentiva a conversar com seus superiores, pois a maioria dos empregadores, mesmo os mais rígidos, tende a escutar e a fazer ajustes ao entender que prevenir o burnout beneficia a todos. Segundo Duggins, solicitar apoio, negociar carga de trabalho ou buscar maior flexibilidade pode ajudar; caso o ambiente não ofereça mudanças, o trabalhador precisa, então, tomar medidas para se proteger.

Valorizar as diferentes fases da vida também é essencial. É legítimo reconhecer que alguém que trabalha meio período ou possui responsabilidades familiares talvez não consiga acompanhar o ritmo de um colega mais jovem. Como resume Pascale: ser ambicioso é positivo e até bonito, mas é preciso aprender a dizer não com mais frequência.

<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cz94gpqvvg2o>.adaptado.

Questão 01

A forma como as pessoas escolhem as palavras ao se comunicar pode influenciar a maneira como elas se posicionam no trabalho e conseguem proteger seu tempo pessoal.

De acordo com o texto-base, analise as afirmações a seguir e assinale a

alternativa CORRETA.

- (A) Substituir a expressão "eu não posso" por "eu não quero" reforça a imposição de limites, porque reduz a abertura para negociação e torna mais claro que a pessoa está decidindo não assumir determinada tarefa naquele momento.
- (B) A escolha entre dizer "eu não posso" ou "eu não quero" é tratada como detalhe sem importância, pois o texto afirma que, em ambos os casos, o resultado é igual e não interfere na forma como o trabalhador organiza seu tempo.
- (C) O uso de frases como "não participo de reuniões após as dezessete horas de quarta-feira, porque busco meus filhos nesse horário" é apresentado como exemplo de comunicação inadequada, por misturar vida pessoal com justificativas profissionais.
- (D) A expressão "eu não posso" é apresentada como a melhor forma de impor limites, pois transmite firmeza para encerrar a conversa e impedir tentativas de convencimento por parte de chefes e colegas, garantindo maior controle sobre a rotina profissional.

Questão 02

A discussão sobre esgotamento profissional no texto-base evidencia que enfrentar o burnout depende tanto de atitudes individuais quanto de condições institucionais que permitam ajustes e acolhimento.

De acordo com o texto-base, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa CORRETA.

- (A) A conversa com superiores pode favorecer ajustes na rotina de trabalho, pois muitos empregadores tendem a considerar que prevenir o burnout beneficia a equipe e a própria organização.
- (B) A incapacidade de impor limites é retratada como traço imutável da personalidade, que não se altera nem com terapia, mudanças de rotina ou autoconhecimento.
- (C) A ideia de buscar flexibilidade ou apoio institucional é apresentada como estratégia inadequada, pois o texto considera que a gestão do burnout é responsabilidade exclusiva do trabalhador.
- (D) O texto sustenta que trabalhadores não devem mencionar suas necessidades, já que chefes raramente fazem mudanças e tais tentativas acabam agravando conflitos internos.

Questão 03

A experiência de conciliar trabalho, expectativas pessoais e cuidados com a saúde emocional aparece, no texto-base, como desafio recorrente na vida profissional contemporânea.

De acordo com o texto-base, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa CORRETA.

- (A) A descrição dos sintomas apresentados por Pascale evidencia que manifestações físicas não fazem parte do burnout, que é caracterizado exclusivamente por aspectos psicológicos e comportamentais.
- (B) A experiência narrada sobre Pascale reforça que o burnout decorre unicamente de falhas individuais de organização e que fatores emocionais ou históricos não interferem no desenvolvimento da síndrome.
- (C) O relato de Pascale exemplifica como o acúmulo de funções, aliado ao perfeccionismo e à dificuldade de impor limites, desencadeia esgotamento físico-emocional; revela que o burnout pode atingir pessoas em diferentes contextos.
- (D) O caso de Pascale demonstra que o burnout ocorre apenas em ambientes corporativos altamente competitivos, excluindo profissões relacionadas à mídia, à gastronomia ou ao empreendedorismo.

Questão 04

A relação entre vida profissional e bem-estar aparece, em diversos relatos contemporâneos, marcada pela dificuldade de estabelecer limites entre rotina de trabalho e tempo pessoal.

De acordo com o texto-base, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa CORRETA.

- (A) Impor limites ajuda a evitar que o trabalho ultrapasse o espaço pessoal, articulando orientações de especialistas, experiências individuais e dados sobre burnout para evidenciar os riscos dessa invasão.

- (B) O burnout resulta da falta de força de vontade individual, desconsiderando fatores emocionais, condições de trabalho e a necessidade de apoio institucional e pessoal para prevenir o esgotamento.
- (C) Impor limites é simples para qualquer profissional, já que ambientes hierarquizados sempre facilitam os diálogos necessários e reduzem conflitos relacionados à carga de trabalho.
- (D) O burnout é restrito a mulheres e inexistente entre homens, sendo determinado exclusivamente pelo fator gênero, o que reforçaria uma explicação limitada e incompatível com a complexidade apresentada no texto.

Questão 05

A relação entre limites profissionais, saúde mental e condições de trabalho aparece no texto-base como elemento central para compreender os fatores que contribuem para o esgotamento.

De acordo com o texto-base, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa CORRETA.

- (A) O texto destaca que metas devem ser ajustadas à capacidade emocional e mental do momento, indicando que avaliar limites pessoais é parte essencial da prevenção do esgotamento.
- (B) A experiência de Pascale demonstra que elementos pessoais nunca influenciam o burnout, que é descrito exclusivamente como resultado de fatores externos ligados ao ambiente de trabalho e às exigências profissionais.
- (C) O texto sustenta que, após vivenciar burnout, o trabalhador deve abandonar definitivamente qualquer atividade ligada à área em que atuava, para impedir recaídas e afastar riscos futuros.
- (D) O texto afirma que manter um horário rígido de encerramento do expediente é suficiente para eliminar o estresse acumulado, dispensando outras estratégias de cuidado emocional e de reorganização da rotina profissional.

Questão 06

Durante a organização do calendário legislativo, a equipe administrativa precisou orientar novos estagiários sobre o funcionamento das sessões

ordinárias. Para verificar a compreensão das regras regimentais, o coordenador apresentou as seguintes afirmativas.

I. As sessões ordinárias ocorrem semanalmente, em dia e horário definidos pela Câmara.

II. A convocação de sessão ordinária não depende de publicação prévia, pois integra o calendário regular da Casa.

III. Sessões ordinárias possuem Ordem do Dia destinada à discussão e votação de proposições.

Com base exclusivamente nos arts. 123 a 127 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Craíbas, assinale a alternativa CORRETA.

(A) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.

(B) As afirmativas I e III estão corretas.

(C) Apenas a afirmativa I está correta.

(D) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.

Questão 07

Em uma oficina pedagógica sobre símbolos municipais, o servidor Marcos precisou explicar aos estudantes o significado do Hino de Craíbas. Durante a apresentação, ele destacou que o hino expressa valores relacionados à origem do município, ao orgulho local e à relação histórica com os primeiros proprietários das terras. Após ler alguns trechos oficiais disponíveis no portal institucional, Marcos pediu aos participantes que identificassem o propósito fundamental do hino no fortalecimento da identidade municipal. Com base nessas informações, assinale a alternativa CORRETA.

(A) O Hino de Craíbas representa um tributo às raízes históricas e culturais do município, exaltando seu povo, sua terra e elementos simbólicos que reforçam o sentimento de pertencimento.

(B) O Hino de Craíbas possui caráter administrativo e funcional, sendo utilizado principalmente como orientação simbólica para o funcionamento interno da Casa Legislativa e para a organização das atividades institucionais da Câmara.

- (C) O Hino de Craíbas narra exclusivamente fatos políticos e administrativos ocorridos após a criação do município, restringindo-se à descrição de eventos governamentais, sem qualquer referência à cultura, à história local ou aos elementos naturais da região.
- (D) O Hino de Craíbas constitui um documento de natureza normativa da Câmara Municipal, sendo utilizado exclusivamente em sessões solenes para fins protocolares e como instrumento formal de apoio à votação de projetos e matérias legislativas.

Questão 08

Em uma manhã de quarta-feira, a servidora Ana foi orientada a preparar um relatório explicando ao público visitante como funciona a Câmara Municipal de Craíbas. Durante a visita guiada, alguns cidadãos perguntaram qual é a principal função da Casa Legislativa e de que forma os vereadores representam os interesses do município. Além disso, houve dúvida sobre a função da Mesa Diretora e o papel do corpo técnico no apoio às atividades parlamentares. Considerando essas informações, assinale a alternativa CORRETA sobre as funções institucionais da Câmara.

- (A) A Câmara Municipal atua apenas como órgão consultivo do Executivo, não possuindo competência legislativa própria, cabendo aos vereadores apenas fiscalizar a execução orçamentária.
- (B) A Câmara Municipal exerce função exclusivamente administrativa, responsabilizando-se apenas pela manutenção de sua estrutura e gestão interna, sem participar da elaboração legislativa.
- (C) A Câmara Municipal tem como funções legislar, fiscalizar e assessorar o Executivo, sendo composta por vereadores que representam a vontade política dos cidadãos e contam com suporte técnico especializado para o desempenho das atividades.
- (D) A Câmara Municipal não possui função de assessoramento e não realiza fiscalização dos atos do Executivo, cabendo tais atividades exclusivamente ao Tribunal de Contas do Estado.

Questão 09

Durante visita escolar à Câmara Municipal, o professor Renato solicitou aos alunos que observassem o painel histórico exposto no corredor principal. O grupo encontrou informações sobre os fatos marcantes que

compõem a identidade cultural e institucional do município, incluindo acontecimentos, tradições e evolução política local. Ao final da visita, o professor pediu que identificassem o objetivo da seção denominada "Histórias", disponível no portal oficial da Câmara, para explicar aos demais alunos a importância desse acervo. Com base nas informações apresentadas, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) A seção "Histórias" tem o objetivo de preservar e divulgar a memória política, cultural e social de Craíbas, apresentando fatos relevantes que contribuíram para a formação da identidade do município e de sua Câmara.
- (B) A seção "Histórias" apresenta apenas registros administrativos internos da Câmara, como atas de sessões, relatórios técnicos e documentos formais, não incluindo conteúdos voltados à memória cultural, às tradições locais ou à contextualização histórica do município.
- (C) A seção "Histórias" dedica-se exclusivamente à divulgação de dados funcionais e biografias dos vereadores em exercício, priorizando informações administrativas atuais, sem abordar aspectos históricos, culturais ou institucionais relacionados à formação do município.
- (D) A seção "Histórias" foi criada com a finalidade de substituir normas legais e documentos oficiais da Câmara Municipal, servindo como referência normativa para decisões legislativas e procedimentos administrativos adotados pela Casa.

Questão 10

Durante capacitação de novos servidores, a chefe da Divisão Legislativa solicitou que o grupo analisasse as disposições iniciais da Lei Orgânica Municipal, que tratam da natureza jurídica do município, seus símbolos e bens públicos. Um dos participantes perguntou como os dispositivos definem a autonomia municipal e a organização administrativa. Com base exclusivamente nos arts. 1º a 4º da Lei Orgânica Municipal de Craíbas (sem considerar jurisprudência ou doutrina), assinale a alternativa CORRETA.

- (A) A Lei Orgânica caracteriza o Município como entidade de direito privado, com autonomia restrita apenas à organização política, permanecendo dependente do Estado para a administração de seus bens, serviços e receitas financeiras.

- (B) A Lei Orgânica determina que apenas o brasão é considerado símbolo municipal, prevendo que a bandeira e o hino sejam instituídos posteriormente por meio de legislação ordinária específica, sem menção direta nos dispositivos iniciais.
- (C) A Lei Orgânica limita a autonomia municipal exclusivamente aos aspectos políticos, afastando qualquer previsão relacionada à autonomia administrativa e financeira ou à titularidade de bens próprios do Município.
- (D) A Lei Orgânica estabelece que o Município é pessoa jurídica de direito público interno, dotada de autonomia política, administrativa e financeira, possuindo símbolos próprios e bens que lhe pertencem a qualquer título.

Questão 11

O servidor Henrique, recém-empossado, foi orientado pela chefia a revisar as normas fundamentais do Regimento Interno da Câmara Municipal de Craíbas. Ao analisar os artigos iniciais, percebeu que o texto regulamenta a estrutura do Poder Legislativo, especificando sua composição, funções institucionais e regras sobre legislatura e sessões ordinárias. Durante um treinamento interno, Henrique foi questionado sobre os elementos básicos definidos nesses dispositivos. Com base exclusivamente no Regimento Interno da Câmara Municipal de Craíbas (arts. 1º a 5º), assinale a alternativa CORRETA.

- (A) O Regimento dispõe que a Câmara possui funções exclusivamente de assessoramento e julgamento político administrativo, não lhe atribuindo competência legislativa própria nem responsabilidades administrativas internas.
- (B) O Regimento determina que o período de sessões ordinárias é contínuo durante todo o ano legislativo, sem previsão de recesso parlamentar, não havendo distinção formal entre funções administrativas, legislativas ou fiscalizadoras no âmbito da Casa.
- (C) O Regimento estabelece que a Câmara é composta por 11 vereadores, define suas funções legislativas, fiscalizadoras e administrativas, fixa o período de funcionamento e determina que as sessões ocorrem na sede oficial, salvo exceções previstas.

- (D) O Regimento estabelece que a Câmara pode funcionar com qualquer número de vereadores em exercício, não define de forma expressa funções institucionais específicas e admite a realização de sessões ordinárias em qualquer local do município, independentemente de autorização prévia.

Questão 12

No planejamento anual de eventos, a equipe cerimonial analisou as regras regimentais sobre sessões solenes. Durante reunião interna, surgiu dúvida sobre as características dessas sessões e suas finalidades. Considerando exclusivamente os arts. 136 a 140 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Craíbas, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) As sessões solenes destinam-se a comemorações e homenagens, podendo ocorrer fora da sede da Câmara e não possuem caráter deliberativo.
- (B) As sessões solenes destinam-se à realização de audiências públicas obrigatórias e possuem caráter deliberativo.
- (C) As sessões solenes possuem as mesmas regras das sessões ordinárias quanto à presença, votação e deliberação.
- (D) As sessões solenes são reservadas à votação de projetos de lei de alta relevância, devendo ocorrer exclusivamente no plenário.

Questão 13

Em capacitação sobre o Poder Legislativo, a servidora Juliana analisou os arts. 14 e 15 da Lei Orgânica Municipal, que tratam da organização da Câmara, da duração da legislatura e do número de vereadores permitido conforme a população. Para avaliar sua compreensão, a instrutora solicitou que identificasse a regra fundamental prevista nesses dispositivos. Com base exclusivamente nos arts. 14 e 15 da Lei Orgânica Municipal de Craíbas (sem considerar jurisprudência ou doutrina), assinale a alternativa CORRETA.

- (A) A Câmara Municipal pode exercer funções judiciais e administrativas, acumulando competências próprias do Poder Judiciário, bem como definir livremente o número de vereadores, sem observância de qualquer critério previsto em norma legal.

- (B) A Câmara exerce o Poder Legislativo municipal, com legislatura de quatro anos, sendo composta por vereadores eleitos, cujo número é definido conforme critérios estabelecidos no próprio texto da Lei Orgânica.
- (C) O número de vereadores que compõem a Câmara Municipal é sempre fixo em nove membros, independentemente do crescimento populacional, da legislação vigente ou das disposições expressas na Lei Orgânica do Município.
- (D) A legislatura municipal possui duração de dois anos, cabendo ao Prefeito Municipal fixar, de forma discricionária, o número de vereadores que comporão a Câmara em cada mandato legislativo.

Questão 14

Durante simulação de sessão legislativa, a presidente da Mesa solicitou aos servidores que corrigissem algumas interpretações sobre o art. 130 do Regimento Interno, que trata das regras referentes ao comparecimento dos vereadores. Com base exclusivamente no referido artigo, classifique as afirmações a seguir como VERDADEIRAS (V) ou FALSAS (F):

- O vereador somente será considerado presente se permanecer no Plenário durante toda a sessão.
- A assinatura no livro de presença deve ocorrer antes do início da Ordem do Dia.
- A participação nas votações é requisito para caracterizar presença.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA dos itens acima, de cima para baixo:

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

Questão 15

Durante treinamento sobre procedimentos legislativos, foi solicitado aos participantes que associassem corretamente cada situação (Coluna I) à regra correspondente sobre convocação extraordinária (Coluna II), conforme exclusivamente os arts. 140 e 141 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Craíbas. Associe:

Coluna I

1. Convocação pelo Presidente da Câmara.
2. Convocação pelo Prefeito Municipal.
3. Limitação de matérias a serem apreciadas.

Coluna II

(___) Ocorre quando há necessidade de tratar assuntos urgentes relacionados ao interesse público relevante.

(___) Restringe a deliberação apenas aos temas constantes do ato convocatório.

(___) Pode ocorrer para fins de posse ou outras situações regimentais específicas.

Assinale a alternativa que contém a associação CORRETA dos itens acima, de cima para baixo:

- (A) 2, 2, 1.
- (B) 1, 3, 2.
- (C) 1, 3, 1.
- (D) 2, 3, 1.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 16

Ao organizar arquivos correntes de um setor, a estratégia CORRETA para facilitar acesso e preservação é:

- (A) Empilhar documentos sem classificação para agilizar o arquivamento físico.
- (B) Destruir documentos antigos sem verificar tabela de temporalidade para liberar espaço.
- (C) Manter todos os documentos indefinidamente sem critério para evitar qualquer risco.
- (D) Adotar classificação por assunto e data, usar índices e respeitar tabela de temporalidade documental, além de manter backups digitais quando aplicável.

Questão 17

No âmbito das rotinas administrativas, o uso de planilhas eletrônicas constitui ferramenta fundamental para o registro, organização e acompanhamento de informações operacionais. A adequada estruturação desses arquivos impacta diretamente a precisão dos dados, a segurança das informações e a eficiência na geração de relatórios gerenciais. Considerando boas práticas de gestão da informação, analise as afirmativas referentes ao uso de planilhas para controle de atendimentos:

- I. Usar planilha para registrar data, nome do assistido e assunto é prática válida para controle local.
- II. Compartilhar a planilha com dados sensíveis sem medidas de proteção e sem autorização é procedimento aceitável quando solicitado por telefone.
- III. Inserir filtros e colunas padronizadas facilita extração de relatórios e acompanhamento gerencial.
- IV. Remover históricos antigos sem registro de backup e autorização é prática administrativa recomendada.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

Questão 18

Uma recepcionista é responsável por consolidar diariamente os atendimentos em uma planilha que servirá de base para relatórios mensais. A planilha alimenta indicadores de tempo médio de atendimento e tipos de demanda. Considerando controle de qualidade de dados e necessidade de produção de relatórios fidedignos, assinale o procedimento CORRETO que minimiza erros e facilita auditoria.

- (A) Manter a planilha exclusivamente no computador da recepção sem backup e sem padronização, contando com a memória dos servidores para conferência.

- (B) Padronizar colunas (data, nome, assunto, responsável, tempo de atendimento), aplicar validação de dados (listas, formatos), e estabelecer rotina de backup e controle de versões.
- (C) Registrar somente o total diário de atendimentos sem detalhamento por assunto para preservar privacidade.
- (D) Inserir os dados de maneira livre nas células, utilizando formatos variados e sem padronização prévia de campos ou critérios de preenchimento, com o objetivo de agilizar o lançamento diário das informações.

Questão 19

Uma solicitação formal chega por e-mail a um setor administrativo e, por procedimento, deve tramitar também em meio físico. A recepção imprime o e-mail para encaminhar ao setor responsável. Assinale o procedimento CORRETO que garante conformidade documental e rastreabilidade na tramitação mista (físico + eletrônico):

- (A) Protocolar a versão impressa, anexar ao sistema eletrônico a cópia digitalizada vinculada ao protocolo e registrar o responsável/setor destinatário.
- (B) Confiar apenas na versão eletrônica e destruir a impressa sem registro.
- (C) Deixar a cópia impressa em cima da mesa do setor sem protocolo, informando verbalmente por telefone.
- (D) Encaminhar a versão impressa informalmente e justificar a ausência de protocolo por excesso de demanda.

Questão 20

A tramitação documental em setores públicos exige procedimentos formais que garantam controle, rastreabilidade e correta destinação dos documentos que circulam entre unidades administrativas. Tais práticas asseguram transparência, organização e preservação das informações institucionais. Nesse contexto, analise as afirmativas sobre a tramitação documental em um setor público:

- I. Todo documento recebido deve ser protocolado, com data e cadastro de entrada, para garantir rastreabilidade.
- II. Documentos com informações pessoais sensíveis podem ser

disponibilizados livremente a qualquer servidor por solicitação verbal.

III. O protocolo deve indicar setor destinatário e eventual responsável pelo encaminhamento.

IV. Arquivos correntes devem ser descartados sem registro quando ocupam grande espaço físico.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

Questão 21

Ao preparar o relatório mensal de atendimentos para a direção, a recepcionista gera as tabelas no Excel e precisa inserir gráficos e comentários no documento em Word que será protocolado. Considerando rastreabilidade dos dados e a necessidade de transparência técnica, assinale o procedimento CORRETO:

- (A) Inserir um gráfico de forma genérica no documento, sem referência clara à base de dados utilizada, aos critérios de extração ou à origem das informações, com o objetivo exclusivo de acelerar a elaboração do relatório.
- (B) Produzir apenas versão impressa sem manter cópia eletrônica ou registro de metodologia.
- (C) Copiar e colar diferentes planilhas no documento sem realizar consolidação prévia, validação dos dados ou verificação de consistência entre as informações apresentadas.
- (D) Gerar o gráfico no Excel a partir de dados padronizados e validados, inserir o gráfico no documento Word vinculando ou referenciando a fonte de dados, incluir nota metodológica sobre critérios de consolidação e salvar versões com data e controle de alterações.

Questão 22

Se, por engano, a recepcionista divulgar recado confidencial a pessoa errada por telefone, a medida técnica CORRETA imediata é:

- (A) Comunicar o superior imediato, registrar o incidente, contatar a pessoa que recebeu a informação para pedir destruição/ignorar e adotar medidas de mitigação previstas na política institucional.
- (B) Tentar ocultar o erro ocorrido, deixando de comunicar o superior imediato ou de registrar o incidente, sob a expectativa de que a divulgação indevida não seja percebida ou não gere consequências relevantes.
- (C) Solicitar à pessoa que recebeu indevidamente o recado que repasse a informação a terceiros ou a outros setores, na tentativa de corrigir informalmente o equívoco e agilizar a comunicação.
- (D) Desligar o telefone e transferir a responsabilidade ao setor técnico sem registro.

Questão 23

Em um serviço público de assistência social, durante a recepção, um usuário relata um episódio de violência doméstica e demonstra alto grau de aflição. Existem fluxos internos para acolhimento inicial e encaminhamento a serviços especializados. Assinale a ação CORRETA da recepcionista que se adequa ao atendimento humanizado, à proteção do usuário e às normas de sigilo.

- (A) Aplicar escuta ativa e empática, oferecer privacidade para a manifestação, registrar o relato conforme formulário de acolhimento e acionar o fluxo técnico de encaminhamento, observando as normas de sigilo e proteção de dados.
- (B) Gravar a conversa em áudio e compartilhar internamente sem autorização para agilizar atendimento.
- (C) Minimizar o relato apresentado, afirmando que a recepção não é o local apropriado para tratar esse tipo de situação, orientando o usuário a retornar em outro horário, sem realizar acolhimento inicial, escuta qualificada ou registro da demanda.
- (D) Encaminhar o usuário de forma imediata e isolada à delegacia ou a outro órgão externo, sem realizar acolhimento prévio, registro de triagem ou observância dos fluxos internos de proteção e atendimento humanizado.

Questão 24

Considere as afirmativas para conduta profissional de recepção em

instituição que presta atendimento ao público:

I. Manter postura cortês e respeitosa com o público mesmo em situações de conflito é dever funcional.

II. É aceitável divulgar opinião pessoal contrária à política institucional durante atendimento público para justificar atrasos.

III. Atendimento humanizado exige escuta ativa, empatia e encaminhamento adequado das demandas.

IV. Recepcionista pode resolver questões de competência exclusiva de outro setor sem consultar o responsável quando julgar necessário.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

Questão 25

Em uma sede corporativa com normas de segurança, a recepção opera um livro de visitantes e um sistema digital de controle. Considere as seguintes práticas de controle de acesso e preencha as lacunas utilizando "V", para as verdadeiras, e "F", para as falsas:

(___) Ao chegar, todo visitante deve ser identificado (nome, documento), registrado com horário de entrada e motivo da visita.

(___) É aceitável liberar acesso irrestrito às áreas administrativas quando há urgência declarada pelo visitante.

(___) O registro deve incluir horário de saída e indicação do servidor ou setor que autorizou a entrada, assegurando rastreabilidade.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA, de cima para baixo:

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

Questão 26

Ao fazer um recado para entrega a um servidor sobre um compromisso agendado, assinale a informação CORRETA imprescindível para garantir eficácia.

- (A) Data e hora do compromisso, nome do solicitante e contato para retorno, local e breve observação do assunto.
- (B) Escrever somente a hora sem data nem contato.
- (C) Registrar somente o nome do solicitante, sem indicar data, horário, local do compromisso ou contato para retorno, sob o argumento de tornar o bilhete mais breve.
- (D) Anotar de forma genérica a expressão "verificar com chefe", sem identificação do solicitante, do compromisso agendado ou de quaisquer detalhes que permitam a compreensão da mensagem.

Questão 27

Numa recepção de órgão público, um cidadão chega para reunião previamente agendada; após 30 minutos de atraso do servidor responsável, o usuário manifesta insatisfação. Considerando etiqueta corporativa, imagem institucional e dever de atendimento humanizado, assinale a providência CORRETA que a recepcionista deve adotar para mitigar o impacto e preservar a confiança do usuário.

- (A) Atribuir publicamente ao servidor responsável a causa do atraso, expondo falhas internas e adotando discurso crítico diante do cidadão, o que compromete a imagem institucional e a postura profissional da recepção.
- (B) Informar cordialmente o cidadão sobre o atraso, pedir desculpas em nome do serviço (quando apropriado), oferecer alternativas e registrar a escolha do usuário.
- (C) Informar o cidadão que repasse apenas por escrito em outro dia, sem oferecer alternativas.
- (D) Ignorar a manifestação de insatisfação do cidadão e evitar qualquer contato ou esclarecimento até a chegada do servidor responsável, como forma de evitar constrangimento ou exposição institucional.

Questão 28

A gestão de agendas no âmbito da administração pública constitui atividade essencial para a organização institucional, uma vez que coordena compromissos oficiais, otimiza o uso do tempo dos agentes públicos e assegura previsibilidade nos fluxos de atendimento e reuniões.

Em secretarias municipais, essa função demanda observância de critérios formais, como registro adequado das solicitações, validação prévia de disponibilidade, comunicação clara com interessados e manutenção de histórico confiável para fins de rastreabilidade administrativa. Sob essa perspectiva, e considerando princípios de eficiência, organização e transparência próprios da gestão pública, analise as afirmativas a seguir:

I. A recepcionista deve confirmar data, horário e local com o convidado e registrar confirmação em sistema ou agenda física.

II. É aceitável reagendar sem consultar o responsável quando houver conflito de horários.

III. Deve-se incluir no registro do agendamento o nome do solicitante, finalidade da reunião e tempo estimado.

IV. A recepcionista pode excluir registros de confirmações anteriores sem autorização quando a agenda estiver cheia.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

Questão 29

A produção de documentos administrativos constitui elemento central para a formalização de decisões, registro de atos internos e organização da comunicação institucional. Entre esses instrumentos, o memorando ocupa função específica no fluxo informativo, caracterizando-se pela objetividade, padronização e pela necessidade de garantir segurança jurídica e clareza na transmissão de orientações. Considerando os princípios que regem a redação oficial e os requisitos de autenticidade e rastreabilidade documental, analise as afirmativas abaixo e preencha as lacunas utilizando "V", para as verdadeiras, e "F", para as falsas:

(___) O memorando deve necessariamente apresentar data, identificação do setor destinatário, exposição objetiva da alteração e identificação do emissor, assegurando contextualização temporal e legitimidade do conteúdo comunicado.

(___) A ausência da data pode ser admitida em comunicações de caráter provisório, visto que a temporalidade reduzida do ato mitigaria a necessidade de registro formal do momento de emissão.

(___) A linguagem empregada deve observar rigor técnico e impessoalidade, em consonância com os fundamentos da redação oficial, evitando subjetividades e garantindo uniformidade comunicacional no âmbito institucional.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA, de cima para baixo:

(A) V, F, V.

(B) V, F, F.

(C) V, V, F.

(D) F, F, V.

Questão 30

Numa unidade de atendimento social da Prefeitura, uma recepcionista de primeira instância atende diariamente cidadãos que procuram orientações sobre benefícios. Em um atendimento, um munícipe comparece visivelmente aflito e exige informação imediata sobre o andamento de processo administrativo e não traz documentação comprobatória. Considerando prática de recepção e comunicação institucional, analise as afirmativas e preencha as lacunas utilizando "V", para as verdadeiras, e "F", para as falsas:

(___) Ao acolher o cidadão, é obrigatório que a recepcionista o cumprimente com cordialidade, descreva claramente o fluxo de atendimento aplicável e registre o nome do solicitante no sistema ou formulário local.

(___) Na ausência do setor técnico responsável, é adequado que a recepcionista formule e forneça ao cidadão respostas técnicas detalhadas sobre o processo para resolver prontamente a demanda.

(___) Para evitar futuras divergências, recados escritos devem ser redigidos com linguagem clara, objetiva e elementos de identificação (nome, horário,

contato e assunto).

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA, de cima para baixo:

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

Questão 31

Em um gabinete de secretário municipal, liga um familiar solicitando informações detalhadas sobre processo administrativo que envolve terceiro. A política de proteção de informações do órgão prevê verificação de identidade ou encaminhamento para solicitação formal. Considerando confidencialidade, publicidade condicionada e boas práticas telefônicas, assinale a conduta CORRETA da recepcionista:

- (A) Informar os detalhes solicitados de forma direta, sem realizar checagem de identidade ou autorização do interlocutor, sob o argumento de que o processo administrativo possui natureza pública.
- (B) Identificar-se, verificar se o interlocutor é autorizado a receber informações (por vínculo comprovado ou procuração); caso não haja autorização, explicar os limites legais e orientar quanto ao procedimento formal para obtenção de informação.
- (C) Pedir que o solicitante envie mensagem em aplicativo pessoal e não orientar sobre o procedimento.
- (D) Negar qualquer resposta alegando sigilo, mesmo se o solicitante for titular ou representante legal.

Questão 32

Em Instituição que exige crachá temporário para visitantes, o visitante se recusa a apresentar documento de identificação. O procedimento CORRETO do recepcionista é:

- (A) Permitir entrada sem crachá temporário para evitar constrangimento, informando posteriormente a chefia.
- (B) Chamar segurança imediatamente e prender o visitante no balcão sem explicações.

- (C) Solicitar a um servidor que leve o visitante ao setor sem formalizar o registro para agilizar atendimento.
- (D) Negar a entrada e registrar a tentativa de acesso, informando o visitante sobre a exigência de identificação e os motivos de segurança.

Questão 33

Para pesquisar normativos internos e informações institucionais durante atendimento, a conduta CORRETA é:

- (A) Basear a consulta exclusivamente em conteúdos publicados em redes sociais ou plataformas informais, priorizando rapidez na resposta e deixando de registrar ou documentar a origem das informações utilizadas.
- (B) Utilizar resultados de busca de forma indiscriminada, sem verificar a confiabilidade da fonte ou a atualização do conteúdo, adotando como critério apenas a aparência de plausibilidade da informação apresentada.
- (C) Utilizar portais institucionais oficiais e buscadores confiáveis, documentando as fontes consultadas e salvando links ou referências para posterior comprovação.
- (D) Recusar-se a pesquisar e orientar o usuário a procurar a informação sozinho.

Questão 34

Numa unidade de atenção básica à saúde, o fluxo de atendimento prevê triagem por ordem de prioridade clínica. Chega à recepção um usuário visivelmente angustiado que pede prioridade alegando condição crônica, mas não apresenta documentação. A recepcionista está orientada a zelar pelo acolhimento e pela correta atribuição de prioridade clínica.

Considerando princípios de atendimento humanizado e fluxos de triagem, assinale a alternativa que descreve a atitude CORRETA da recepcionista.

- (A) Exigir, de forma imediata e como condição prévia ao atendimento, a apresentação de documentação comprobatória da condição alegada, negando qualquer tipo de acolhimento, registro ou encaminhamento à triagem clínica enquanto não houver comprovação física formal.

- (B) Acolher o cidadão com empatia, explicar o fluxo de atendimento e encaminhá-lo à triagem clínica para verificação de prioridade, registrando a solicitação no sistema de atendimento.
- (C) Conceder prioridade com base apenas na aparência de aflição, sem registro formal, para evitar conflito.
- (D) Encaminhar o cidadão diretamente ao setor administrativo para que o gestor resolva verbalmente.

Questão 35

Ao redigir um e-mail institucional informando mudança de procedimento, a recepcionista deve adotar a prática CORRETA:

- (A) Usar assunto claro, texto objetivo com prazos e responsáveis, anexar documento de suporte e identificar-se formalmente.
- (B) Enviar mensagem informal por aplicativo pessoal sem identificação institucional.
- (C) Remeter o e-mail somente ao gestor imediato, sem cópia aos setores afetados.
- (D) Enviar apenas "mudança de procedimento" sem detalhes, para poupar tempo.

Questão 36

Ao transferir uma ligação para setor interno, a técnica CORRETA de transferência é:

- (A) Transferir imediatamente sem aviso, confiando que o setor receptor saberá do assunto.
- (B) Transferir a ligação sem comunicar o receptor e sem registrar o cadastro do chamador.
- (C) Informar ao interlocutor que fará a transferência, comunicar ao setor receptor o motivo e os dados do chamador, e só então efetuar a transferência.
- (D) Pedir ao interlocutor que aguarde sem identificar o motivo e depois desligar se não houver resposta do receptor.

Questão 37

Em campanha institucional de vacinação, a recepcionista tem papel de primeira linha. Assinale a ação que exemplifica CORRETAMENTE esse

papel.

- (A) Priorizar o atendimento de conhecidos ou pessoas que demonstram urgência, sem seguir os critérios formais estabelecidos.
- (B) Colocar os cartazes e permitir que os cidadãos procurem informações de forma independente, sem oferecer orientações.
- (C) Orientar os cidadãos sobre horários, fluxo, documentação necessária e registrar dúvidas para encaminhamento técnico, mantendo postura empática.
- (D) Impedir que os cidadãos tirem dúvidas com os servidores, limitando a comunicação para evitar excesso de trabalho.

Questão 38

Ao redigir um memorando interno comunicando alteração de horário em razão de manutenção, a forma CORRETA deve observar:

- (A) Utilizar linguagem informal e coloquial, omitir a identificação do setor ou do responsável pela emissão e limitar-se a comunicar verbalmente aos interessados a alteração de horário, sem registro documental formal.
- (B) Inclusão de data, setor destinatário, texto objetivo com descrição da alteração, responsável pela emissão e instruções claras sobre efeitos operacionais.
- (C) Redigir somente o assunto no cabeçalho, deixando o corpo em branco para complementação posterior.
- (D) Envio somente por mensagem instantânea sem documento formal quando o assunto for de curta duração.

Questão 39

Em um órgão público que recebe grande volume de ligações diárias, a recepção desempenha papel estratégico na filtragem inicial das demandas e na garantia da comunicação institucional eficiente. Durante o atendimento telefônico, a recepcionista deve observar protocolos formais adotados para assegurar padronização, rastreabilidade e continuidade do serviço. Considerando boas práticas de comunicação verbal, normas internas de registro e a necessidade de manter fluxo organizado entre setores, analise as afirmativas a seguir e preencha as lacunas utilizando "V", para as verdadeiras, e "F", para as falsas:

(___) Identificar-se com nome e setor no início do atendimento é procedimento indispensável para garantir transparência, permitir futura rastreabilidade do contato e reforçar a credibilidade institucional diante do usuário.

(___) Transferir a chamada sem registrar o motivo ou sem informar adequadamente o setor destinatário é prática admissível quando o servidor responsável estiver ausente, desde que a recepcionista considere a demanda simples ou rotineira.

(___) Anotar recado contendo, no mínimo, hora da ligação, nome do contato, telefone de retorno e síntese do assunto é etapa fundamental para assegurar continuidade do atendimento, evitar perda de informações e permitir que o setor adequado responda ao usuário de forma eficaz.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA, de cima para baixo:

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

Questão 40

Durante atendimento coletivo numa recepção de órgão público, um servidor superior faz comentário depreciativo sobre um cidadão presente. A postura ética CORRETA que a recepcionista deve adotar imediatamente é:

- (A) Concordar de forma velada ou explícita com o comentário feito pelo superior hierárquico, adotando postura condescendente como estratégia para preservar a relação funcional e tentar reduzir a tensão momentânea no ambiente de atendimento.
- (B) Responder de maneira imediata e pública ao superior hierárquico com comentário crítico ou repreensivo, assumindo postura de confronto direto diante dos usuários presentes como forma de defender o cidadão.
- (C) Manter postura profissional, não reproduzir o comentário, adotar linguagem neutra e, se necessário, registrar o incidente conforme procedimento interno, orientando o cidadão sobre possíveis canais formais de reclamação.

(D) Ignorar completamente o evento e notificar nada para evitar conflito.

RASCUNHO - NÃO DESTAQUE