

PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO
EDITAL N.º 001/2025 - GERAL
21 de dezembro de 2025

NOME:

CARGO: **RECEPCIONISTA**

LOCAL:

SALA:

INSTRUÇÕES

1) Conferência inicial

Verifique seu **nome e o cargo indicado** da capa deste caderno e leia atentamente as instruções.

2) Composição do caderno *(confira após o início da prova)*

- Contém **25 (vinte e cinco) questões objetivas**.
- Todas as questões são de múltipla escolha, com cinco alternativas cada (A, B, C, D e E).
- É permitido fazer anotações, cálculos, riscos e observações exclusivamente neste Caderno.

3) Cartão-Resposta

Confira se o seu **nome, número de inscrição, data de nascimento, CPF e cargo** estão corretos. Caso identifique que o Cartão-Resposta não corresponde aos seus dados, comunique imediatamente ao fiscal **para que seja providenciada a substituição**. O fiscal não está autorizado a alterar informações impressas, e não serão aceitas reclamações posteriores. O preenchimento do Cartão-Resposta é de sua inteira responsabilidade. Não haverá substituição em caso de erro de preenchimento.

4) Material permitido

É obrigatório o uso exclusivo de caneta esferográfica fabricada em material transparente, com tinta azul ou preta.

5) Duração da prova

A prova terá duração de 2 (duas) horas e 30 (trinta) minutos, incluindo o tempo destinado ao preenchimento do Cartão-Resposta.

6) Regras de saída

- Ao término da prova, entregue **obrigatoriamente** ao fiscal o Cartão-Resposta e este Caderno de Questões.
- A saída definitiva da sala somente será permitida após **1 (uma) hora** do início da prova.
- É permitido levar apenas a folha intermediária de respostas, localizada na última página deste caderno, desde que contenha exclusivamente as alternativas assinaladas, sendo vedadas quaisquer outras anotações.
- Os **3 (três) últimos candidatos** somente poderão se retirar da sala simultaneamente.

7) Assinaturas

Escreva seu nome completo e assine na capa deste Caderno, e assine também no local indicado no Cartão-Resposta.

BOA PROVA!

PROCESSO SELETIVO
SIMPLIFICADO

**PREFEITURA
DE BIGUAÇU**

**MAIS DE
130 CARGOS**



Nome completo: _____

Assinatura: _____

LÍNGUA PORTUGUESA

Questão 01

(Correta: A)

Leia o excerto a seguir, as sentenças e registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

"Muito além de um conceito técnico, a sustentabilidade requer equilíbrio entre o ambiental, o social e o econômico, conforme apontam conferências mundiais. **Mas**, sem consciência, **ou seja**, sem equilíbrio moral, qualquer avanço será superficial e temporário. O grande desafio é desenvolver uma 'consciência sustentável', **ou seja**, uma nova forma de ver e de se colocar no mundo."

(Disponível em: <https://vidasimples.co/colunista/chaves-para-a-sustentabilidade/>. Acesso em: 14 dez. 2025. Adaptado.)

() Em "requer equilíbrio entre o ambiental, o social e o econômico", a palavra destacada tem a função de articular ideias. O sentido, no contexto, é de adição.

() A palavra "Mas" articula duas ideias, a anterior e a seguinte, estabelecendo entre elas o sentido de restrição.

() A expressão "ou seja" foi usada duas vezes. Nas duas situações, ela tem o sentido de explicação e poderia ser substituída por "isto é".

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

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

Questão 02

(Correta: D)

Analise o uso da vírgula nas sentenças:

I. O tempo atual, está repleto de convites à perfeição. Isso é desgastante.

II. Podemos atingir um estado de plenitude: vazia de ânsias e desejos absurdos, repleta de paz e cheia de serenidade.

III. Esse estado interno nos permite ver a vida com outros olhos, mais leves e menos julgadores.

Está correto o uso da vírgula em:

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

Questão 03

(Correta: E)

Analise as sentenças quanto ao uso do acento grave (crase):

I. A sessão de cinema começa **às** 19 horas. Não sei se chego em tempo.

II. No mundo atual, as redes sociais virtuais exploram uma vida perfeita e nos convida todo tempo **à** uma perfeição que não existe.

III. Ao alcançar certa sabedoria, facilita a vida de muita gente **à** sua volta.

Está correto o uso do acento grave (crase) em:

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

Questão 04

(Correta: E)

Leia o excerto a seguir:

"Se faço um curso de desenho há uma semana e meu professor me pede para fazer um **esboço**, é lógico que ele possa dizer do meu trabalho: 'Seu desenho é perfeito para um aluno de uma semana!', assim como uma pequena luva é perfeita para a mão de uma criança de quatro anos."

(Disponível em: <https://vidasimples.co/colunista/a-arte-de-viver/>. Acesso em: 14 dez. 2025. Adaptado.)

Apesar de as palavras poderem ser sinônimas, não há sinônimo absoluto. Cada palavra terá sentidos próprios nos contextos em que forem usadas. Tendo isso em consideração, assinale a alternativa cuja palavra é um sinônimo de **esboço**, podendo substituí-la sem comprometer o sentido central do texto:

- (A) Pintura.
- (B) Resumo.
- (C) Síntese.
- (D) Quadro.
- (E) Rascunho.

Questão 05

(Correta: D)

Analise as sentenças quanto ao uso dos "porquês":

I. Ninguém entende **por que** você saiu correndo, assim, do nada.

II. Vocês querem saber isso **por quê**?

III. Não entendo o **porquê** de tanta resistência em se abrir.

Está correto o uso em:

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

RACIOCÍNIO LÓGICO

Questão 06

(Correta: D)

Um galão contém 15 litros de água. Para encher completamente um reservatório de 90 litros, que está vazio, será necessário uma quantidade de galões exatamente igual a:

- (A) 5.
- (B) 7.
- (C) 4.
- (D) 6.
- (E) 8.

Questão 07

(Correta: E)

Carlos começou o trabalho às 8h e 20 min, interrompeu às 12h para almoço e retornou às 13h e 30 min, e encerrou o trabalho às 16h. Considerando essas informações, pode-se afirmar que o tempo total trabalhado nesse dia foi de:

- (A) 5h e 50 min.
- (B) 6h e 30 min.
- (C) 6h e 20 min.
- (D) 5h e 40 min.
- (E) 6h e 10 min.

Questão 08

(Correta: C)

Em uma manhã, estavam agendadas 34 consultas. Ocorreram 9 cancelamentos e foram incluídas 5 consultas extras. Pode-se afirmar que o total final de consultas realizadas foi:

- (A) 25.
- (B) 32.
- (C) 30.
- (D) 38.
- (E) 31.

Questão 09

(Correta: D)

Maria foi ao mercado com uma nota de 100 reais e gastou 78 reais na sua compra. Pode-se afirmar que ela

recebeu de troco:

- (A) 3 notas de 10 reais e 1 nota de 2 reais.
- (B) 1 nota de 20 reais e 1 nota de 5 reais.
- (C) 5 notas de 5 reais.
- (D) 2 notas de 10 reais e 1 nota de 2 reais.
- (E) 3 notas de 10 reais.

Questão 10

(Correta: E)

Uma faxineira usa 3 frascos de desinfetante para limpar cada um dos andares de um prédio. No prédio há 7 andares, pode-se afirmar que a quantidade total de frascos utilizada foi:

- (A) 20.
- (B) 27.
- (C) 24.
- (D) 18.
- (E) 21.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 11

(Correta: B)

Em recepção com alto fluxo, a chefia institui diretrizes para reduzir filas sem perder resolutividade e isonomia. Analise:

I. Escuta ativa, com checagem de entendimento e síntese objetiva da demanda antes do encaminhamento.

II. Impessoalidade no tratamento, com aplicação do mesmo critério de triagem e registro para casos semelhantes.

III. Gestão do tempo, com orientação por etapas e sinalização transparente de espera, sem perda de cordialidade.

É correto o que se afirma em:

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

Questão 12

(Correta: A)

Considere as afirmativas sobre protocolo. Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

(__) A autuação corresponde à formação do processo administrativo, com capa, numeração/organização inicial e atribuição de identificação para rastreabilidade.

(__) A classificação documental baseia-se exclusivamente no formato do papel, não considerando

assunto, natureza e temporalidade do documento.

(__) O registro de entrada comprova que o documento passou a existir formalmente na instituição, resguardando prazos e responsabilidade de custódia.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

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

Questão 13

(Correta: D)

Por telefone, um solicitante pede "andamento" de processo administrativo com restrição de acesso, alegando ser parente da parte interessada. A conduta adequada é:

- (A) Transferir para qualquer ramal disponível, pois a responsabilidade pela informação passa a ser do servidor que atender primeiro.
- (B) Confirmar dados básicos do processo e informar movimentações gerais, pois a publicidade administrativa autoriza repasse parcial sem identificação formal.
- (C) Anotar número do processo e deixar recado acessível na recepção, pois a circulação interna de servidores dispensa cautela com dados
- (D) Informar limites de atendimento por proteção de dados e sigilo, orientar canal oficial com identificação adequada e registrar o contato apenas como solicitação de retorno ao setor competente.
- (E) Solicitar nome completo e CPF por telefone e, após validação verbal, repassar o histórico do processo para evitar deslocamento do cidadão.

Questão 14

(Correta: B)

Em UBS, um usuário em vulnerabilidade chega agitado e com fala desorganizada, mas sem agressão direta. A conduta técnica mais adequada é:

- (A) Direcionar imediatamente para preenchimento de cadastro, pois a formalização prévia reduz conflito e permite triagem mais rápida pelo sistema.
- (B) Adotar comunicação calma, validar a demanda sem julgamento, buscar ambiente mais reservado quando possível e acionar o setor técnico conforme fluxo, registrando apenas o necessário.
- (C) Encaminhar diretamente à chefia, pois situações emocionais devem ser tratadas apenas por autoridade hierárquica superior no atendimento.

- (D) Solicitar apoio de segurança como primeira medida, pois agitação é indício suficiente de risco à coletividade na recepção.
- (E) Conduzir o usuário ao atendimento de outro setor sem escuta inicial, pois a recepção não participa da etapa de acolhimento.

Questão 15

(Correta: B)

Uma autoridade de outro município chega sem agendamento para falar com Secretário que está em reunião. A gestão correta pelo recepcionista é:

- (A) Fornecer contato pessoal do Secretário, pois o visitante institucional deve tratar diretamente, sem mediação administrativa da recepção.
- (B) Identificar o visitante, comunicar a assessoria para validação de disponibilidade, registrar presença e orientar espera/retorno com polidez, oferecendo alternativa de agendamento quando necessário.
- (C) Liberar acesso ao gabinete, pois autoridade externa tem prioridade sobre agenda interna e o controle de acesso é dispensável em visitas institucionais.
- (D) Informar indisponibilidade e encerrar o atendimento, pois a recepção não pode intermediar contatos com autoridades em nenhuma hipótese.
- (E) Solicitar que aguarde até o término da reunião, sem comunicar a assessoria, pois o comparecimento presencial já caracteriza ciência do setor.

Questão 16

(Correta: B)

Na recepção, a aplicação do 5S é cobrada em auditoria interna. Associe:

Primeira coluna: senso

1. Senso de Utilização (Seiri).
2. Senso de Ordenação (Seiton).
3. Senso de Padronização (Seiketsu).

Segunda coluna: aplicação

(__) Separar o necessário do desnecessário, reduzindo acúmulos e retirando itens sem uso do posto de trabalho.

(__) Definir local fixo e lógica de acesso para objetos e formulários, facilitando achar e devolver com rapidez.

(__) Estabelecer padrão visual/rotina (etiquetas, cores, sequência de tarefas) para manter o arranjo estável ao longo do tempo.

Assinale a alternativa que apresenta a correta associação:

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

(E) 2 – 3 – 1.

Questão 17

(Correta: A)

Para garantir rastreabilidade de encaminhamento entre setores, o instrumento adequado para comprovar entrega e recebimento é:

- (A) Guia de remessa/controle de tramitação (físico ou digital), com identificação do documento e ciência do recebedor, registrando custódia e data/hora do recebimento.
- (B) Etiqueta patrimonial, pois o número de patrimônio na capa é suficiente para comprovar a transferência e o responsável pelo documento.
- (C) Declaração de conteúdo postal, pois o modelo externo supre o controle interno mesmo quando a circulação ocorre dentro do mesmo prédio.
- (D) Memorando circular, pois a comunicação ampla substitui a comprovação individual de recebimento e evita retrabalho em registros.
- (E) Ata de reunião, pois a menção ao documento em encontro formal caracteriza entrega tácita e transfere responsabilidade ao setor citado.

Questão 18

(Correta: C)

Um munícipe relata erro de informação anterior e está insatisfeito. A técnica de recuperação de serviço mais adequada é:

- (A) Defender o procedimento anterior, pois consistência institucional exige sustentar a orientação dada e evitar admitir falhas em atendimento.
- (B) Encerrar o atendimento para não prejudicar a fila, orientando retorno em horário de menor movimento para tratamento adequado da questão.
- (C) Ouvir sem interromper, reconhecer o transtorno, alinhar expectativa com informação correta, propor encaminhamento imediato viável e acompanhar o desfecho conforme fluxo, registrando quando necessário.
- (D) Exigir reclamação formal escrita antes de qualquer providência, pois o registro é requisito para tratar insatisfação e protege o atendente de responsabilização.
- (E) Transferir a responsabilidade ao setor que errou, pois apontar culpados reduz pressão sobre a recepção e acelera encerramento da interação.

Questão 19

(Correta: B)

Na perspectiva de proxêmica e atenção ao usuário, a postura não verbal mais adequada na recepção é:

- (A) Expressão neutra constante e postura ereta rígida, pois a formalidade institucional exige contenção emocional para garantir impessoalidade no atendimento.
- (B) Contato visual apropriado, tronco levemente orientado ao interlocutor, expressão compatível com o contexto e gestos contidos, preservando distância respeitosa e privacidade.
- (C) Contato visual constante e fixo durante toda a interação, pois demonstra atenção máxima e transmite segurança ao usuário em qualquer contexto.
- (D) Aproximação física para reduzir distância e criar vínculo, pois a proximidade transmite acolhimento e facilita a comunicação em ambientes ruidosos.
- (E) Olhar direcionado ao monitor durante a fala do usuário, pois o registro simultâneo demonstra eficiência e valoriza o tempo do atendimento.

Questão 20

(Correta: C)

Em atendimento telefônico receptivo, a sequência mais adequada para credibilidade e resolutividade é:

- (A) Identificação do órgão apenas ao final da ligação; escuta integral sem interrupções; ação conforme demanda; encerramento com agradecimento, pois identificação inicial interrompe o fluxo.
- (B) Saudação breve com identificação apenas do órgão; escuta rápida; transferência imediata ao setor; encerramento automático após transferir, pois o setor assume a interação.
- (C) Saudação com identificação do órgão e do atendente; escuta e triagem; confirmação de dados essenciais; ação (informar/transferir/registrar); encerramento cordial com orientação de próximos passos.
- (D) Saudação completa; coleta imediata de dados cadastrais antes da escuta; ação conforme sistema; encerramento padrão, pois o cadastro prévio agiliza qualquer encaminhamento.
- (E) Saudação com identificação; escuta e triagem; transferência direta sem informar o usuário para qual setor; encerramento pelo setor de destino, pois evita repetição de despedida.

Questão 21

(Correta: A)

Na tramitação documental municipal, analise:

I. Ofício: comunicação oficial entre órgãos públicos e/ou com particulares para tratar de assunto institucional.

II. Memorando/Comunicação Interna: expediente de circulação interna entre unidades administrativas do mesmo órgão.

III. Ata: registro formal do ocorrido em reunião, com lavratura e assinaturas conforme norma interna,

garantindo autenticidade do registro.

É correto o que se afirma em:

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

Questão 22

(Correta: E)

Você recebe um envelope classificado como "Reservada", lacrado, endereçado ao Secretário. A conduta adequada na recepção é:

- (A) Inserir na caixa geral de documentos do setor administrativo, pois a distribuição posterior pelo protocolo central é o fluxo padrão para qualquer correspondência.
- (B) Registrar a entrada e aguardar que o destinatário venha pessoalmente à recepção, pois correspondência reservada não pode ser transportada por terceiros dentro do órgão.
- (C) Registrar a entrada e encaminhar à chefia imediata da recepção para decisão sobre abertura, pois correspondência reservada exige autorização hierárquica antes do encaminhamento.
- (D) Registrar a entrada e digitalizar o envelope fechado para arquivo eletrônico, encaminhando o físico posteriormente quando houver disponibilidade de transporte interno.
- (E) Registrar a entrada conforme rotina, preservar o lacre e encaminhar ao destinatário ou gabinete autorizado, mantendo rastreabilidade do recebimento e da entrega.

Questão 23

(Correta: C)

Ao orientar munícipe leigo sobre isenção de IPTU, o procedimento comunicativo mais assertivo é:

- (A) Orientar que consulte o portal e retorne apenas com dúvidas específicas, pois o autoatendimento é a primeira etapa e reduz tempo de balcão.
- (B) Fornecer apenas o número do setor responsável e encerrar, pois o detalhamento de requisitos é atribuição exclusiva do setor técnico tributário.
- (C) Explicar em passos, usar linguagem simples, confirmar entendimento por retorno do usuário e disponibilizar checklist/roteiro do que levar e onde protocolar, conforme canal do órgão.
- (D) Usar a terminologia técnica do sistema tributário, pois a padronização facilita o entendimento quando o cidadão chegar ao setor de protocolo.
- (E) Reproduzir a base legal integral, pois a leitura literal evita omissões e garante que o cidadão receba orientação tecnicamente completa.

Questão 24

(Correta: E)

Um servidor público municipal descobre que seu cunhado pretende abrir uma empresa e participar de licitações da prefeitura. O cunhado pede que o servidor lhe informe antecipadamente sobre editais que serão publicados, argumentando que não está pedindo nenhum favorecimento, apenas informações que logo se tornarão públicas. O servidor não trabalha no setor de licitações, mas tem acesso ao sistema interno onde constam minutas de editais ainda não publicados. A conduta que demonstra integridade ética é:

- (A) Consultar o setor de licitações sobre a possibilidade de repassar as informações, transferindo a responsabilidade da decisão a quem detém competência.
- (B) Repassar apenas informações gerais sobre os editais sem fornecer detalhes técnicos, pois essa conduta reduz a gravidade do favorecimento praticado.
- (C) Ajudar o cunhado apenas uma vez para não prejudicar a relação familiar, estabelecendo que não poderá repetir esse tipo de favor no futuro.
- (D) Fornecer as informações solicitadas, já que dados sobre licitações são públicos e antecipar alguns dias não prejudica os demais concorrentes.
- (E) Recusar o pedido, pois compartilhar informações antes da publicação oficial confere vantagem indevida, independentemente do grau de parentesco.

Questão 25

(Correta: B)

Uma servidora da prefeitura percebe que seu colega de setor está desmotivado e desinteressado nas tarefas diárias. Ele chega no horário, cumpre o mínimo exigido, mas não demonstra energia nem disposição para colaborar além do estritamente necessário. A chefia nunca elogia o trabalho da equipe nem reconhece os esforços individuais dos servidores. Considerando essa situação, analise as afirmativas apresentadas a seguir:

I. A falta de reconhecimento pelo trabalho realizado pode diminuir a disposição do servidor para se dedicar às suas atividades.

II. O comportamento do colega é exclusivamente um problema pessoal dele, sem relação com o ambiente de trabalho oferecido.

III. Sentir que o esforço é valorizado pela chefia contribui para que o servidor trabalhe com mais energia e satisfação.

É correto o que se afirma em:

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

(E) I, apenas.

FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS

Questões	RESPOSTAS				
01	A	B	C	D	E
02	A	B	C	D	E
03	A	B	C	D	E
04	A	B	C	D	E
05	A	B	C	D	E
06	A	B	C	D	E
07	A	B	C	D	E
08	A	B	C	D	E
09	A	B	C	D	E
10	A	B	C	D	E
11	A	B	C	D	E
12	A	B	C	D	E
13	A	B	C	D	E
14	A	B	C	D	E
15	A	B	C	D	E
16	A	B	C	D	E
17	A	B	C	D	E
18	A	B	C	D	E
19	A	B	C	D	E
20	A	B	C	D	E
21	A	B	C	D	E
22	A	B	C	D	E
23	A	B	C	D	E
24	A	B	C	D	E
25	A	B	C	D	E

INFORMAÇÕES

O inteiro teor da prova e o gabarito preliminar serão divulgados até as **20h do dia 22 de dezembro de 2025**, no endereço eletrônico <http://concursos.furb.br/>, na Área do Candidato.

O candidato que tiver qualquer discordância em relação às questões da Prova Objetiva ou ao gabarito preliminar divulgado poderá interpor recurso no período compreendido entre **00h00min01seg do dia 23 de dezembro de 2025 e 23h59min59seg do dia 24 de dezembro de 2025**.

21 de dezembro de 2025