



CÂMARA MUNICIPAL DE INDEPENDÊNCIA-CE

CONCURSO PÚBLICO

ASSISTENTE DE RECEPÇÃO

ESCREVA NO CAMPO ABAIXO A NUMERAÇÃO CONTIDA EM SEU CARTÃO-RESPOSTA:

Nº _____

INSTRUÇÕES GERAIS

1. O (a) candidato(a) receberá do Fiscal de Sala o material a seguir descrito:
 - ✓ este caderno com 40 (quarenta) questões do tipo objetiva, cada qual com quatro alternativas (A, B, C e D); e
 - ✓ um cartão-resposta destinado às respostas das questões objetivas.
2. Ao receber o cartão-resposta, o(a) candidato(a) deverá:
 - ✓ conferir seus dados pessoais, como nome e CPF, que constam na parte superior do cartão-resposta;
 - ✓ caso exista algum erro de digitação ou impressão no seu cartão-resposta, comunicar imediatamente ao Fiscal de Sala, a fim de que seja registrado em Ata de Sala e seja feita a devida substituição;
 - ✓ ler atentamente as instruções contidas no cartão-resposta, para o seu devido preenchimento;
 - ✓ assinar o cartão-resposta no espaço reservado, com caneta de cor azul ou preta fabricada em material transparente.
3. O cartão-resposta é o único documento válido para o processamento das respostas da prova objetiva e, em hipótese alguma, será substituído por erro do(a) candidato(a).
4. O cartão-resposta não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado nem pode conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
5. Somente será permitido ao(à) candidato(a) retirar-se definitivamente do local de prova após transcorrido o tempo de 03 (três) horas de seu início, mediante a entrega obrigatória do seu caderno de questões e de seu cartão-resposta, devidamente preenchido e assinado, ao Fiscal de Sala.
6. O(a) candidato(a) poderá ausentar-se da sala de aula, para utilização de sanitários ou para beber água, após transcorrido o tempo de 01 (uma) hora de seu início e até o prazo de 20 (vinte) minutos antes do término do tempo de prova.
7. O(a) candidato(a) deverá devolver ao Fiscal de Sala, obrigatoriamente, o cartão-resposta e o caderno de questões. Caso se negue a entregá-los, será eliminado(a) do concurso.
8. O tempo disponível para realização das questões objetivas, bem como ao preenchimento do cartão-resposta, é de 04 (quatro) horas.
9. Não serão aceitas reclamações posteriores.
10. Boa sorte!

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO 1

Saneamento ganha novo peso nas discussões climáticas da COP30

Por Lussana Neves*

A COP30, realizada em Belém (PA), consolidou uma mudança importante no debate global sobre clima: a universalização do saneamento básico deixou de ser tratada apenas como um tema social e passou a ocupar posição central na pauta ambiental internacional.

Delegações de mais de 160 países têm destacado que não é possível falar em adaptação climática, redução de desigualdades ou segurança hídrica sem ampliar o acesso à água potável e ao tratamento de esgoto.

A discussão avança em conformidade com a Agenda 2030 e com o ODS 6, que estabelece a meta de garantir saneamento universal. A lógica é simples e inequívoca: quanto mais vulnerável uma população é — especialmente as comunidades sem coleta e tratamento de esgoto — maior o impacto que sofre diante de eventos climáticos extremos. Inundações, contaminação de mananciais, proliferação de doenças e perda de qualidade de vida são apenas alguns dos efeitos diretos.

No Brasil, o desafio é urgente. O Marco Legal do Saneamento determina que, até 2033, 90% dos brasileiros tenham acesso à coleta e ao tratamento de esgoto. No entanto, ainda hoje 44,5% da população permanece à margem desse direito básico. O atraso deixa claro que o país precisa combinar infraestrutura estrutural com novas abordagens capazes de responder às realidades locais.

É nesse cenário que o saneamento móvel ganha espaço. Em regiões isoladas, áreas rurais, comunidades ribeirinhas ou bairros urbanos não regularizados — onde redes convencionais demoram anos para chegar — soluções como coleta de efluentes, limpeza de fossas, fornecimento de água potável e descarte certificado se consolidam como alternativas rápidas e eficientes.

Empresas especializadas já atendem setores complexos, como grandes mineradoras, mostrando que o modelo é tecnicamente seguro e operacionalmente viável.

A ampliação dessas soluções pode reduzir significativamente o tempo de espera por serviços essenciais, evitando que milhões de pessoas continuem expostas a um cotidiano marcado por fossas improvisadas, valas abertas e contaminação de rios e córregos. Além do impacto sobre a saúde pública, o esgoto não tratado intensifica a crise climática ao liberar metano, um dos gases mais potentes na intensificação do efeito estufa.

A inclusão do saneamento na agenda climática da COP30 reforça um consenso crescente: sem acesso universal à água e ao esgoto, não há desenvolvimento sustentável possível.

Diretora administrativa da Liderban

Disponível em <https://www. hojeemdia.com.br/opinioao/opinioao/saneamento-ganha-novo-peso-nas-discussoes-climaticas-da-cop30-1.1093685>. Acessado em 09.12.2025.

1. Segundo o Texto 1, assinale a alternativa correta que apresenta o motivo de o tema sobre saneamento básico ter passado a ocupar posição central nas discussões climáticas da COP30.
 - A) Passou a ser tratado como parte das estratégias de desenvolvimento urbano adotadas pelos países participantes.
 - B) Foi reconhecido como elemento decisivo para reduzir vulnerabilidades e apoiar políticas de adaptação climática.
 - C) Representa uma oportunidade de ampliar investimentos internacionais em infraestrutura hídrica de grande porte.
 - D) As delegações buscaram alinhar o debate às práticas tradicionais já consolidadas no setor ambiental global.

2. De acordo com o Texto 1, a adoção de soluções de saneamento móvel pode ser entendida como uma resposta estratégica principalmente porque
 - A) substitui integralmente a necessidade de implantação de redes convencionais, eliminando custos estruturais de longo prazo.
 - B) garante a universalização do ODS 6 antes de 2030, ao permitir que países em desenvolvimento acelerem a expansão urbana.
 - C) opera como mecanismo de mitigação e adaptação simultaneamente, reduzindo tanto a exposição a riscos climáticos quanto a emissões associadas ao esgoto não tratado.
 - D) neutraliza a liberação de dióxido de enxofre decorrente da decomposição biológica em áreas de vulnerabilidade hídrica.

3. Com base em estruturas sintáticas e padrões de concordância verbal presentes no Texto 1, assinale a alternativa correta em que a forma verbal destacada está empregada de acordo com a norma padrão.
 - A) **Emergiu**, nos debates da COP30, novas pressões internacionais, reforçando o papel do saneamento na agenda climática.
 - B) No cenário brasileiro, **persistem** um conjunto de obstáculos estruturais que dificultam a universalização do serviço.
 - C) **Surgem**, em áreas isoladas, soluções móveis de saneamento, capazes de acelerar o atendimento a comunidades vulneráveis.
 - D) Ao longo do texto, **aparece** diversas referências ao impacto do esgoto não tratado sobre a crise climática que pode prejudicar muito a população.

4. Com base nos vocábulos presentes na frase “Delegações de mais de 160 países têm destacado que não é possível falar em adaptação climática, redução de desigualdades ou segurança hídrica sem ampliar o acesso à água potável e ao tratamento de esgoto”, assinale a alternativa correta quanto à classificação dos encontros vocálicos e consonantais.
 - A) Em “países”, ocorre hiato, e em “climática” o grupo “cl” representa um encontro consonantal perfeito.
 - B) Em “possível”, ocorre um dígrafo consonantal, e em “segurança” há um ditongo oral crescente.
 - C) Em “redução”, há ditongo decrescente, e em “hídrica” há um encontro consonantal imperfeito.
 - D) Em “delegações”, registra-se ditongo crescente, e em “água” ocorre um hiato.

5. Analise o trecho a seguir: “**Além** do impacto sobre a **saúde pública**, o esgoto não tratado intensifica a crise **climática** ao liberar metano, um dos gases mais potentes na intensificação do efeito estufa”. Sobre a acentuação gráfica das palavras destacadas, analise os itens abaixo:

- I. em “além”, tem-se uma palavra paroxítona terminada em “em”;
- II. em “saúde”, tem-se uma palavra paroxítona acentuada devido ao “u” tônico de um hiato;
- III. em “pública”, o acento não é mais necessário desde a reforma promovida pelo Novo Acordo Ortográfico;
- IV. em “climática”, tem-se uma palavra proparoxítona acentuada por terminar na vogal “a”.

A partir dos itens acima, assinale a alternativa correta.

- A) Somente os itens I e II estão corretos.
- B) Somente o item II está correto.
- C) Somente os itens III e IV estão corretos.
- D) Somente o item IV está correto.

6. O período “A lógica é simples e inequívoca: **quanto mais vulnerável uma população é — especialmente as comunidades sem coleta e tratamento de esgoto — maior o impacto que sofre diante de eventos climáticos extremos**”, é composto por

- A) oração principal e oração subordinada substantiva predicativa.
- B) oração principal e oração subordinada adverbial comparativa.
- C) oração assindética e oração coordenada sindética explicativa.
- D) oração principal e oração subordinada adverbial proporcional.

7. Observe e reconheça a função exercida pela partícula “que” no período “O Marco Legal do Saneamento determina **que**, até 2033, 90% dos brasileiros tenham acesso à coleta e ao tratamento de esgoto”. Assinale a alternativa correta que apresenta uma oração em que a partícula “que” exerça exatamente a mesma função do exemplo.

- A) Há necessidade de **que** todos os países se unam em prol dos compromissos ambientais assumidos na COP 30.
- B) Não há mais tempo para reverter o mal causado ao meio ambiente, **que** já está colapsando há muito tempo.
- C) Na COP 30, estão se discutindo ações **que** as nações devem tomar para minimizar os efeitos da mudança climática.
- D) **Que** a nossa natureza possa se reerguer diante de tantas atrocidades cometidas contra ela pelo próprio ser humano!

8. As expressões em destaque no período “A inclusão do saneamento **na agenda climática**¹ da COP30 reforça **um consenso crescente**²: sem acesso universal à água e ao esgoto³, não há desenvolvimento sustentável possível” estão exercendo, respectivamente, função sintática de

- A) 1. adjunto adnominal – 2. objeto direto – 3. objeto indireto.
- B) 1. objeto indireto – 2. complemento nominal – 3. adjunto adverbial.
- C) 1. sujeito – 2. objeto direto e indireto – 3. complemento nominal.
- D) 1. adjunto adverbial – 2. objeto direto – 3. complemento nominal.

9. No período “É nesse cenário **que o saneamento móvel ganha espaço**”, a oração em destaque pode ser classificada como

- A) subordinada substantiva subjetiva.
- B) coordenada sindética explicativa.
- C) subordinada adverbial consecutiva.
- D) subordinada substantiva objetiva direta.

10. Analise o trecho a seguir: “A **ampliação** dessas soluções pode reduzir **significativamente** o tempo de espera por serviços **essenciais**, evitando que milhões de pessoas continuem expostas a um cotidiano marcado **por** fossas improvisadas, valas abertas e **contaminação** de rios e córregos”. Em relação à classificação morfológica das palavras destacadas no trecho, analise os itens abaixo:

- I. “ampliação” pode ser classificada como adjetivo;
- II. “significativamente” exerce função de advérbio de modo;
- III. “por” está exercendo função de conjunção;
- IV. “a” está exercendo função de preposição;
- V. “contaminação” e “essenciais” estão funcionando como adjetivos.

A partir dos itens acima, assinale a alternativa correta.

- A) Somente os itens I e III estão corretos.
- B) Somente os itens II e IV estão corretos.
- C) Somente os itens II e V estão corretos.
- D) Somente os itens III e IV estão corretos.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

11. A equipe de suporte técnico de uma faculdade precisa enviar semanalmente relatórios, fotos de eventos e planilhas de desempenho para a coordenação. Como o volume de arquivos é grande, o coordenador pediu que tudo seja enviado em um único pacote para facilitar o armazenamento e evitar que o e-mail ultrapasse o limite máximo de envio. Para atender a essa demanda, o técnico responsável decidiu compactar todos os arquivos antes de enviá-los. No entanto, a coordenação relatou que, ao tentar descompactar o material recebido no computador da secretaria, algumas pastas não apareciam, embora estivessem visíveis no arquivo compactado. Considerando esse cenário, assinale a alternativa que apresenta a causa mais provável do problema e a solução adequada.

- A) A compactação foi realizada no formato ZIP, que não suporta múltiplas pastas; portanto, deve-se utilizar apenas o formato RAR.
- B) A pasta compactada pode ter sido criada com permissões restritas ou arquivos ocultos; ao descompactar, o sistema pode esconder esses itens. A solução é revisar as permissões e configurar a visualização de arquivos ocultos.
- C) A secretaria descompactou o arquivo em um computador sem internet, o que impede a visualização de arquivos compactados.
- D) O arquivo foi corrompido no envio e a única solução é excluir todos os arquivos e compactar novamente, pois arquivos ZIP não podem ser reparados.

12. Joana trabalha no setor de atendimento de uma empresa e recebe diariamente grande volume de e-mails tanto no Microsoft Outlook quanto no Gmail, pois utiliza contas corporativas e pessoais para separar demandas internas e externas. Para organizar sua rotina, ela precisa garantir que:

- todos os e-mails com arquivos PDF enviados pelos clientes sejam automaticamente direcionados para uma pasta chamada “Documentos Recebidos” no Outlook;
- mensagens de fornecedores que contenham a palavra “orçamento” no assunto sejam marcadas como importantes e fiquem em destaque no Gmail;
- ao responder solicitações urgentes, ela consiga anexar rapidamente documentos recentes sem precisar procurar profundamente nas pastas do computador.

Com base nessas necessidades, assinale a alternativa que apresenta a solução correta para o uso adequado dos recursos do Outlook e do Gmail.

- A) No Outlook, Joana deve criar uma regra (Rule) com condição baseada apenas no remetente, pois filtros por tipo de anexo não estão disponíveis; no Gmail, marcar mensagens como importantes só é possível manualmente.
- B) O Gmail não permite criar filtros baseados no conteúdo do assunto; já no Outlook, somente regras para e-mails sem anexos podem ser utilizadas.
- C) No Outlook, é possível criar uma regra que mova automaticamente mensagens com anexos em PDF para uma pasta específica; no Gmail, é possível criar um filtro que identifique a palavra “orçamento” no assunto e marque o e-mail como importante; e ambos os serviços permitem anexar arquivos recentes diretamente por atalhos no editor de e-mail.
- D) Outlook e Gmail não possuem mecanismos automáticos de organização; qualquer movimentação ou marcação deve ser realizada manualmente pelo usuário.

13. A Prefeitura de uma cidade desenvolveu dois ambientes digitais para melhorar o atendimento ao cidadão e a comunicação interna:

- o primeiro é um portal público, onde qualquer pessoa pode consultar serviços, emitir boletos e acompanhar solicitações; e
- o segundo é uma plataforma interna, acessível somente por servidores municipais, contendo folhas de pagamento, documentos internos e sistemas administrativos.

Durante uma reunião, um estagiário afirmou que ambos os sistemas utilizam “Internet”, pois funcionam por meio de navegadores e usam endereços do tipo http ou https. O gerente de TI, porém, esclareceu o equívoco.

Considerando o contexto, assinale a alternativa que representa corretamente a explicação do gerente.

- A) O portal público utiliza a Internet, pois é acessível a todos, enquanto a plataforma interna constitui uma Intranet, já que é restrita e funciona apenas dentro da rede institucional.
- B) Os dois sistemas são exemplos de Internet porque qualquer serviço acessado pelo navegador é automaticamente público.
- C) Ambos são exemplos de Intranet, pois a prefeitura é responsável pela criação e manutenção dos dois serviços.
- D) A plataforma interna é Internet, pois usa protocolos web, e o portal público é Intranet, já que presta serviços específicos da prefeitura.

14. Bruna costuma acessar sites para realizar compras on-line e consultar redes sociais. Para garantir uma navegação segura, ela deve adotar práticas que reduzam riscos de fraudes, vírus e roubo de dados. Assinale a alternativa que apresenta uma medida correta de navegação segura.

- A) Acessar qualquer site que ofereça promoções, sem verificar se a conexão é segura, para economizar tempo.
- B) Compartilhar senhas em sites de confiança para facilitar o acesso em diferentes dispositivos.
- C) Manter o navegador e o antivírus atualizados, usar conexões HTTPS em sites confiáveis e evitar clicar em links suspeitos.
- D) Desativar todos os alertas de segurança do navegador para evitar mensagens inconvenientes.

15. Uma empresa deseja proteger sua rede interna contra acessos não autorizados e ataques externos, garantindo que apenas dados confiáveis entrem ou saiam do sistema. Para isso, o setor de TI recomenda o uso de firewalls. Assinale a alternativa que descreve corretamente a função de um firewall.

- A) Software ou hardware que cria cópias de segurança automáticas de todos os arquivos da rede.
- B) Programa que aumenta a velocidade da conexão com a Internet, priorizando downloads de grandes arquivos.
- C) Dispositivo que criptografa todos os dados armazenados em servidores internos para impedir acessos externos.
- D) Sistema que monitora e filtra o tráfego de rede, permitindo ou bloqueando pacotes de acordo com regras de segurança definidas.

LEGISLAÇÃO E ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

16. Na relação entre a Lei nº 12.527/ 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados – LGPD), a divulgação de informações pelo Estado deve obedecer ao critério da

- A) supremacia total da privacidade sobre o interesse público.
- B) máxima transparência possível, equilibrada com proteção de dados pessoais.
- C) decisão subjetiva da autoridade solicitada.
- D) publicidade absoluta, sem restrições.

17. A moral, no contexto da Administração Pública, refere-se a

- A) princípios administrativos obrigatórios ao servidor.
- B) regras coletivas definidas pela sociedade.
- C) valores pessoais que influenciam a conduta do indivíduo.
- D) normas legais impostas pela Constituição.

18. De acordo com o art. 37, *caput*, da Constituição, a ética pública exige que o servidor

- A) atue com honestidade, integridade e boa-fé institucional.
- B) utilize sua autonomia para decidir conforme preferências pessoais.
- C) priorize interesses particulares, se não houver prejuízo ao serviço.
- D) adote padrões morais exclusivamente privados no exercício da função.

19. A publicidade dos atos administrativos implica a

- A) obrigação de divulgar todas as informações, inclusive pessoais sensíveis.
- B) divulgação apenas das informações que beneficiem a imagem da Administração.
- C) exigência de justificativa prévia do cidadão para liberar documentos públicos.
- D) garantia de que a sociedade possa conhecer informações públicas, salvo hipóteses legais de sigilo.

20. Conforme os princípios previstos na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), o tratamento de dados pelo poder público deve observar

- A) o compartilhamento amplo sem justificativa.
- B) a coleta ilimitada e o uso irrestrito.
- C) a divulgação automática de todos os dados pessoais.
- D) a finalidade específica, necessidade e transparência.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. No contexto das atribuições do Assistente de Recepção, a comunicação é um pilar essencial, manifestando-se de diversas formas. Considere os diferentes tipos de comunicação (interna, externa, formal e informal) e assinale a alternativa que apresenta a correta associação entre o tipo de comunicação e a sua descrição ou aplicação prática na rotina da recepção.

- A) A comunicação formal é caracterizada pela informalidade na linguagem e pela transmissão de informações através de canais não oficiais, sendo o principal meio para a disseminação de rumores e notícias de corredores.
- B) A comunicação informal é frequentemente utilizada pelo Assistente de Recepção ao receber um ofício (documento oficial) ou uma carta timbrada de outra organização, devido à necessidade de registro e padronização.
- C) A comunicação interna inclui as interações realizadas pelo Assistente de Recepção com visitantes, fornecedores ou clientes externos, visando transmitir a imagem e os serviços da instituição.
- D) A comunicação formal é aquela que segue canais e normas estabelecidas pela organização, sendo empregada pelo Assistente de Recepção ao redigir um e-mail com informações confidenciais para um superior hierárquico.

22. Os princípios constitucionais da administração pública previstos no art. 37 da Constituição Federal de 1988 orientam a atuação dos agentes públicos. Entre esses princípios, aquele que estabelece que a administração deve atuar de forma impessoal, sem favorecimentos ou perseguições pessoais, é denominado de princípio da

- A) legalidade.
- B) moralidade.
- C) impessoalidade.
- D) eficiência.

23. A Redação Oficial Brasileira possui características próprias que visam garantir a uniformidade, a impessoalidade e a clareza dos documentos públicos. Considerando as regras de Redação Oficial, especialmente o uso correto dos pronomes de tratamento, assinale a alternativa correta.

- A) A principal característica da Redação Oficial é a subjetividade, pois o texto deve refletir a opinião pessoal e as impressões do emissor do documento, tornando a comunicação mais persuasiva.
- B) O pronome de tratamento correto para se dirigir a um Presidente da República ou a um Chefe de Poder (Executivo, Legislativo ou Judiciário) é Vossa Senhoria, devido à formalidade do cargo.
- C) A impessoalidade da linguagem, a clareza e o uso da norma-padrão da língua portuguesa são requisitos obrigatórios, e o principal objetivo é informar com máxima eficácia.
- D) O único tipo de vocativo aceito em comunicações oficiais é o "Prezado(a) Senhor(a)", pois ele estabelece um grau de proximidade adequado para todas as autoridades públicas e privadas.

24. O Manual de Redação da Presidência da República estabelece padrões para a comunicação oficial no serviço público, definindo que a clareza, a concisão e a formalidade são essenciais. Dentre os diversos tipos de expedientes oficiais, cada um possui uma finalidade específica. Assinale a alternativa que apresenta a correta associação entre o tipo de documento administrativo e sua principal finalidade, conforme as diretrizes do Manual de Redação da Presidência da República.

- A) Ata: é o documento utilizado internamente para solicitar informações, esclarecimentos ou providências a um setor hierarquicamente superior ou inferior dentro da mesma instituição.
- B) Ofício: é o expediente de comunicação interna, utilizado pelo emissor para tratar de assuntos oficiais com autoridades de outros órgãos públicos ou com particulares.
- C) Memorando: é o tipo de comunicação oficial essencialmente utilizada para o registro resumido e fiel dos fatos, decisões e ocorrências de uma reunião.
- D) Requerimento: é um tipo de comunicação em que o particular ou servidor solicita formalmente algo a que se julga ter direito, dirigindo-se a uma autoridade competente.

25. No sistema constitucional brasileiro, cada Poder da República possui competências específicas. Assinale a alternativa que apresenta corretamente uma competência típica do Poder Legislativo.

- A) Julgar ações constitucionais e resolver conflitos entre particulares.
- B) Executar políticas públicas e dirigir a administração federal.
- C) Elaborar leis e fiscalizar os atos do Poder Executivo.
- D) Aplicar sanções administrativas e coordenar a atuação das autarquias federais.

26. O bom desempenho do Assistente de Recepção depende da aplicação de princípios éticos e atitudinais que garantem a qualidade e a eficácia do serviço. Das atitudes listadas abaixo, assinale a alternativa que apresenta a correta associação entre o princípio e a sua aplicação prática no ambiente de trabalho.

- A) Cortesia: caracteriza-se por atender o público de maneira demorada e detalhada, garantindo que o tempo de espera contribua para a valorização do serviço prestado.
- B) Empatia: é a capacidade de se colocar no lugar do público ou colega, reconhecendo e respeitando seu estado emocional e suas necessidades, sem, contudo, se deixar contaminar por eles.
- C) Objetividade: princípio que consiste em usar termos técnicos e jargões específicos da área de atuação, para demonstrar conhecimento aprofundado e profissionalismo no atendimento.
- D) Eficiência: demonstra-se pela facilidade de comunicação verbal e pela capacidade de transmitir informações de maneira clara, concisa e com vocabulário adequado ao público.

27. Você atua como Assistente de Recepção em um órgão público com acesso restrito. Um fornecedor terceirizado, que visita a instituição diariamente há mais de um ano e é conhecido por todos (inclusive pelo seu nome), chega para uma reunião, mas percebe que esqueceu seu crachá de identificação na empresa. Ele alega urgência e pede para que você o libere, garantindo que "não há problema, pois todos o conhecem". Considerando as normas básicas de segurança no ambiente público e o controle de acesso, assinale a alternativa que apresenta a conduta correta e inegociável que o Assistente de Recepção deve adotar, garantindo a eficiência e a segurança.

- A) Exigir que ele apresente um documento oficial com foto (RG ou CNH), preencha um formulário de acesso para visitantes e receba um crachá de identificação provisório (de visitante), registrando a entrada e a saída nos sistemas de controle.
- B) Liberar o acesso imediatamente, registrando apenas o nome completo do fornecedor na lista de presença, pois o princípio da cortesia e o conhecimento prévio do indivíduo justificam a flexibilização da regra.
- C) Recusar o acesso e informar que ele deve retornar à empresa para buscar o crachá, pois a regra de uso é absoluta e não admite o fornecimento de identificação provisória sob nenhuma circunstância.
- D) Consultar a lista de autorização de acesso e, se o nome dele estiver lá, permitir a entrada, solicitando que ele assine o termo de responsabilidade, mas dispensando o uso do crachá provisório, já que ele é conhecido.

28. Um Assistente de Recepção é abordado por um cliente que demonstra visível frustração e raiva devido a um atraso no agendamento que não foi causado pela recepção, mas sim por um problema técnico em outro setor. O cliente eleva o tom de voz e exige uma solução imediata. Considerando os princípios e técnicas de tratamento de conflitos no atendimento ao público, assinale a alternativa que apresenta a atitude correta e eficaz que o Assistente de Recepção deve adotar neste momento.

- A) Manter a calma, ouvir o cliente ativamente sem interromper, utilizar a empatia para validar o sentimento dele e, em seguida, explicar de forma objetiva o próximo passo para buscar a solução.
- B) Interromper imediatamente o cliente, informando que o problema é de responsabilidade de outro setor e redirecioná-lo, pedindo para que ele aguarde a solução no local adequado.
- C) Responder ao cliente no mesmo tom de voz para demonstrar firmeza e autoridade, garantindo que ele perceba que a falta de cortesia não será tolerada na recepção.
- D) Sugerir que o cliente utilize os canais formais de ouvidoria para registrar sua reclamação por escrito, informando que a recepção não pode resolver problemas de ordem técnica e logística.

29. Assinale a alternativa que apresenta a correta característica da comunicação assertiva.

- A) É caracterizada pela priorização das necessidades e desejos do interlocutor, muitas vezes em detrimento das próprias necessidades, para evitar qualquer tipo de conflito ou desentendimento.
- B) Consiste em defender o seu ponto de vista de forma vigorosa e com convicção, utilizando argumentos fortes e, se necessário, impondo a decisão para garantir a rapidez e a eficiência da solução.
- C) É a capacidade de expressar opiniões e sentimentos de forma direta e respeitosa, utilizando a linguagem na primeira pessoa para assumir a responsabilidade pelas próprias emoções e percepções.
- D) Baseia-se na habilidade de ser ambíguo, mas sutil nas colocações, deixando o interlocutor inferir o que está sendo solicitado, para preservar o relacionamento profissional.

30. A Lei Orgânica do Município, instituída pela Lei nº 003, de 10 de março de 1993, é considerada a "Constituição Municipal", estabelecendo a estrutura política, administrativa e organizacional do município. Sobre esse instrumento normativo, assinale a alternativa correta.

- A) A Lei Orgânica do Município depende de aprovação prévia da União para entrar em vigor, pois o município não possui autonomia legislativa.
- B) A Lei Orgânica estabelece princípios de organização do governo municipal, competências dos poderes locais e regras sobre serviços públicos, administração e participação cidadã.
- C) A Lei Orgânica tem vigência limitada a 10 anos, devendo ser totalmente reescrita após esse período.
- D) A Lei Orgânica trata exclusivamente da organização das secretarias municipais, não podendo abordar temas como orçamento, educação ou saúde.

31. O clima interpessoal na recepção influencia diretamente a qualidade do atendimento e a resolução de problemas. Segundo a teoria dos comportamentos interpessoais, certas atitudes do Assistente de Recepção promovem um clima de suporte, enquanto outras geram defensividade no interlocutor (cliente ou colega). Assinale a alternativa correta que apresenta um comportamento receptivo (de suporte) e o seu respectivo efeito positivo na interação.

- A) Avaliação e julgamento: características que consistem em emitir juízos de valor sobre a atitude do interlocutor, o que aumenta a confiança e a responsabilidade mútua.
- B) Descrição objetiva do problema: atitude de relatar a situação de forma neutra, focada em fatos observáveis e sem emissão de juízos de valor, o que facilita o diálogo e a busca colaborativa por soluções.
- C) Controle e certeza: ações que buscam direcionar a conversa para uma única solução já determinada pelo recepcionista, demonstrando domínio do assunto e reduzindo a ansiedade do cliente.
- D) Estratégia e manipulação: comportamento de ocultar informações relevantes ou demonstrar simpatia falsa para obter a concordância do interlocutor, o que constrói um ambiente de respeito mútuo e honestidade.

32. A conduta ética e o sigilo são pilares obrigatórios para o Assistente de Recepção, especialmente ao lidar com informações sensíveis de cidadãos ou da própria instituição. Esses princípios garantem a confiança e o respeito no ambiente de trabalho e no atendimento ao público. Assinale a alternativa que apresenta uma conduta ética e correta em relação ao sigilo profissional.

- A) Guardar sigilo sobre todos os fatos e informações que tomar conhecimento em razão do exercício da função, exceto quando houver expressa autorização legal ou determinação judicial para a divulgação.
- B) Utilizar informações confidenciais sobre a vida pessoal ou profissional de um cliente para criar um tratamento personalizado e mais eficiente, mesmo sem o consentimento expresso dele.
- C) Repassar a colegas de trabalho e familiares informações sigilosas obtidas no atendimento, desde que o objetivo seja apenas pedir uma segunda opinião ou desabafar sobre o dia.
- D) Deixar o computador de trabalho logado em sistemas internos ou documentos confidenciais ao se ausentar da recepção por alguns minutos, confiando na discrição dos colegas e na ausência de clientes.

33. O artigo 37 da Constituição Federal de 1988 estabelece que a Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Assinale a alternativa que apresenta a correta descrição do princípio da impessoalidade.

- A) É o princípio que exige que a conduta do agente público esteja sempre de acordo com a lei, sendo vedado qualquer ato que não encontre previsão legal expressa.
- B) Impõe que a atuação do administrador público deve ser voltada para o interesse público, sendo proibida a promoção pessoal de agentes ou a prática de favoritismos.
- C) Determina que os atos da Administração Pública devem ser transparentes, possibilitando o controle por parte da sociedade, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.
- D) Exige que a atividade administrativa seja executada com presteza, perfeição técnica e qualidade, buscando sempre a melhor relação entre custos e benefícios.

34. O artigo 37 da Constituição Federal de 1988 estabelece os princípios que regem a Administração Pública. Dentre eles, o princípio da moralidade exige que a conduta do Assistente de Recepção e de todos os agentes públicos vá além da mera legalidade formal. Assinale a alternativa que expressa a correta descrição do princípio da moralidade administrativa.

- A) Impõe que o agente público só pode fazer aquilo que a lei expressamente permite, de forma que qualquer ato não previsto em norma é considerado inválido.
- B) Garante que os atos e documentos da Administração Pública sejam amplamente divulgados, permitindo o controle social e a transparência, ressalvadas as situações de sigilo.
- C) Determina que a atuação do servidor deve ser pautada por padrões éticos de honestidade, lealdade e boa-fé, não sendo suficiente apenas que o ato seja legal.
- D) Exige a busca por resultados positivos, com produtividade, qualidade e presteza na execução das atividades, visando o melhor desempenho do serviço público.

35. A separação dos Poderes no Brasil confere a cada um deles características próprias, regime jurídico específico e competências definidas pela Constituição. Nesse contexto, assinale a alternativa correta.

- A) O Poder Judiciário tem como característica essencial a independência funcional de seus membros, submetendo-se a regime jurídico estatutário próprio e exercendo como competência típica a jurisdição.
- B) O Poder Executivo possui natureza colegiada, sendo formado exclusivamente por órgãos deliberativos, e seu regime jurídico é predominantemente jurisdicional.
- C) O Poder Legislativo é caracterizado pela função típica de administrar, possuindo regime jurídico administrativo e competência para executar diretamente políticas públicas.
- D) Os três Poderes possuem características organizacionais idênticas, submetem-se ao mesmo regime jurídico e dividem igualmente a competência legislativa como função típica.

36. Os atos administrativos são manifestações unilaterais da Administração Pública que produzem efeitos jurídicos imediatos. Entre os elementos essenciais dos atos administrativos, assinale a alternativa que apresenta corretamente um desses elementos.

- A) A forma, que corresponde ao meio pelo qual o ato é exteriorizado, sendo, em regra, escrita, salvo quando a lei permitir outra modalidade.
- B) A conveniência, que consiste na finalidade política escolhida pelo agente, independentemente do interesse público.
- C) A motivação, que é sempre dispensável, pois os atos administrativos são presumidos legítimos e não necessitam de justificativa.
- D) O objeto, que se refere ao agente público responsável pela prática do ato.

37. O Regimento Interno da Câmara Municipal, instituído pela Resolução Municipal nº 86/2021, disciplina a organização, competências e funcionamento da Casa Legislativa. Sobre esse instrumento normativo, assinale a alternativa correta.

- A) O Regimento Interno só pode ser alterado por meio de uma lei municipal aprovada em dois turnos, não sendo permitida alteração por resolução da própria Câmara.
- B) A Resolução Municipal nº 86/2021 pode definir a composição da Mesa Diretora, prazos para votação e funcionamento das comissões, bem como dar normas para sessões e proposições.
- C) O Regimento Interno é apto apenas a dispor sobre sanções aos parlamentares, não podendo tratar de questões como tramitação de proposições ou funcionamento das comissões permanentes.
- D) A vigência do Regimento Interno depende exclusivamente da sanção do prefeito municipal, pois a Câmara não possui autonomia para aprovar seu funcionamento interno.

38. Assinale a alternativa que apresenta a correta distinção entre a classificação e as características dos órgãos públicos.

- A) Órgãos autônomos são unidades com ampla autonomia financeira e administrativa, caracterizadas por serem dirigidas por chefes de Poder, como os Ministérios e as Secretarias de Estado, e estão diretamente subordinados aos órgãos independentes.
- B) Órgãos superiores são aqueles que possuem limitada capacidade de decisão e se restringem a executar as tarefas determinadas pelos órgãos de cúpula, como as seções de protocolo e a própria recepção de uma instituição.
- C) Órgãos subalternos são caracterizados por terem poder decisório e função de direção, responsáveis por planejar, controlar e fixar metas para toda a instituição, estando subordinados aos órgãos autônomos.
- D) Órgãos independentes são aqueles que se situam no ápice da estrutura estatal, como o Senado Federal, a Câmara dos Deputados e o Supremo Tribunal Federal, e exercem as funções primárias do Estado (executiva, legislativa e judiciária), sendo subordinados apenas à Constituição.

39. A estrutura organizacional é o esqueleto formal da instituição, definindo a divisão do trabalho, a hierarquia e as linhas de comunicação. O organograma é a representação gráfica desta estrutura, demonstrando as relações de autoridade (linha) e de apoio (*staff*). Sobre o tema, assinale a alternativa correta.

- A) Em uma estrutura linear, o princípio da unicidade de comando é estritamente aplicado, de modo que cada subordinado recebe ordens de apenas um superior, mas essa rigidez é compensada pela fácil especialização e rapidez na tomada de decisões.
- B) A estrutura funcional se baseia no princípio da especialização, onde se delega a autoridade por área de especialidade. Embora seja eficiente para evitar a duplicidade de chefias, ela torna o processo de tomada de decisão mais lento e complexo.
- C) A estrutura em linha-staff é uma combinação dos modelos linear e funcional, onde os órgãos de linha executam as atividades essenciais, e os órgãos de staff detêm a autoridade para impor regras e procedimentos obrigatórios a todos os setores da organização.
- D) As linhas de autoridade (ou hierárquicas) são representadas no organograma por traços contínuos e indicam a relação de subordinação direta e o poder de comando. Já as linhas de apoio (*staff*) são representadas por traços pontilhados e têm função de aconselhar, consultar e assessorar as áreas de linha, sem poder direto de comando sobre elas.

40. A estrutura administrativa do Estado brasileiro é composta pela administração direta e pela administração indireta. Nesse contexto, assinale a alternativa que corretamente descreve a diferença entre essas duas formas de organização administrativa.

- A) A administração direta é composta apenas por autarquias, enquanto a indireta inclui Ministérios e Secretarias vinculadas ao Poder Executivo.
- B) A administração direta é formada por entidades descentralizadas, com autonomia administrativa e financeira, para execução de atividades específicas.
- C) A administração indireta é constituída pelos órgãos que integram a estrutura central do Estado, sem personalidade jurídica própria.
- D) A administração indireta é integrada por entidades com personalidade jurídica própria, como autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista.