



ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE CERRO NEGRO  
PROCESSO SELETIVO PÚBLICO Nº 01/2025



ESCREVA SEU NOME COMPLETO AQUI: \_\_\_\_\_

Confira se o cargo para o qual se inscreveu é o constante abaixo:

## TELEFONISTA-RECEPCIONISTA

### ORIENTAÇÕES

- Este Caderno contém 40 (quarenta) questões, compostas por 5 (cinco) alternativas (A, B, C, D e E) e uma única resposta correta em cada questão. Em caso de divergência de dados e/ou defeitos, solicite providências ao fiscal de sala.
- Você receberá o Cartão-Resposta, no qual serão transcritas as respostas do Caderno de Questões, com caneta esferográfica de tinta **azul** ou **preta**, de acordo com as orientações de preenchimento contidas nele.
- Após o preenchimento do Cartão-Resposta, o candidato **deverá assinar o mesmo**, sob pena de invalidez do documento.
- Durante a realização das provas é vedado:
  - a) consultar livros, códigos, manuais, impressos ou quaisquer anotações ou equipamentos eletrônicos;
  - b) a comunicação entre os candidatos;
  - c) ausentar-se da sala sem a companhia de um fiscal;
  - d) a ingestão de alimentos e bebidas, com exceção de água acondicionada em embalagem plástica transparente sem rótulos e/ou etiquetas;
  - e) entregar o cartão-resposta antes de decorridos 45 minutos do seu início;
  - f) o uso de relógio de qualquer tipo e aparelhos telefônicos, quaisquer equipamentos elétricos ou eletrônicos, bonés, chapéus e porte de qualquer tipo de arma.
- **A saída da sala de prova, com a entrega do Cartão-Resposta, somente será permitida depois de transcorridos 45 minutos do início da mesma.**
- Ao concluir a prova e o preenchimento do Cartão-Resposta, entregue-os ao fiscal de sala ou responsável pela empresa executora. A não entrega do acima especificado, implicará na eliminação do candidato do certame.
- O tempo de duração total da prova é de 03 horas e 30 minutos, incluído o tempo para preenchimento do Cartão-Resposta.

### COMPOSIÇÃO DA PROVA

LÍNGUA PORTUGUESA	10 questões
MATEMÁTICA	05 questões
LEGISLAÇÃO	05 questões
CONHECIMENTOS GERAIS	05 questões
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	15 questões
<b>TOTAL</b>	<b>40 questões</b>

**ATENÇÃO: OS 3 ÚLTIMOS CANDIDATOS, AO TERMINAREM A PROVA, DEVERÃO PERMANECER JUNTOS EM SALA PARA, COM OS FISCAIS, ASSINAR O LACRAMENTO DO ENVELOPE QUE GUARDARÁ OS CARTÕES-RESPOSTA E POSTERIORMENTE ASSINAREM A ATA DE SALA.**

## TEXTO PARA AS QUESTÕES DE 01 A 10.

## Silenciosamente barulhento

A ideia de recomeço atualmente vem batizada com uma camada de cafonice. Talvez seja fruto das propagandas de fim de ano, talvez seja a facilidade com que recorremos ao conceito. Começar do zero é tentador porque implicitamente nos permite abandonar erros ou versões desgastadas de nós mesmos as quais já não nos orgulhamos. Ao mesmo tempo, todo desmanche vem carregado do medo de encarar o novo. Para onde vou? Quem sou eu? O que eu faço a partir de agora?

Se falamos de viradas, quase sempre as associamos à ideia de barulho. É preciso brindar o novo — não é isso que fazemos a cada término de ano, afinal? Muitas vezes preparamos a festa da mudança de rota sem nem mesmo traçá-la primeiro. Queremos anunciar o novo ainda antes de entendê-lo.

Mas recomeços raramente gritam. Eles costumam chegar em silêncio. É certo que, quando a travessia envolve reorganizações internas, mil vozes parecem habitar a mente sem controle algum. E é por isso mesmo que nenhum gesto verdadeiro de mudança ocorre em paralelo ao caos e às crises. Poucos entendem que é preciso primeiro assentar a terra para depois decidir o que pode (ou não) ser construído sobre ela. É aí que passam a existir os silêncios que, na verdade, funcionam como sussurros: bem baixinho, a vida nos mostra o caminho.

Como em qualquer bota-fora que fazemos dentro de casa, ao esvaziar gavetas e armários de tralhas e papeladas que já não servem mais para nada, o vazio se torna ponto de partida. Nele, o silêncio desconfortável nos obriga a escutar aquilo que evitamos quando estamos ocupados demais explicando quem somos.

Não [ ] toa, 2026 se anuncia como um ano de início. A Numerologia o define como um ano 1 — aquele em que os inícios ganham destaque. Não [ ] traga respostas prontas, mas [ ] nos devolve às perguntas certas. Porém, existe um tempo pouco celebrado chamado latência: o intervalo entre o estímulo e a resposta. Em um mundo que exige reações imediatas, talvez recomeçar seja justamente ampliar esse espaço.

Não responder ainda.

Não decidir agora.

Permitir que o silêncio faça o que o impulso não sabe.

Emily Dickinson escreveu quase toda a sua obra em silêncio e reclusão, longe de qualquer urgência de publicação ou resposta. Talvez soubesse que certos começos não sobrevivem ao excesso de explicação. Há coisas que só amadurecem quando não precisam ser anunciadas.

Ou, ainda, o que chamamos de pausa seja, na verdade, outra coisa. Um estado de suspensão. Um tempo em que não avançamos nem recuamos — apenas sustentamos. Não se trata de inércia, mas de lucidez: manter decisões no ar até que façam sentido ao tocar o chão. Há momentos em que seguir adiante exige exatamente isso: não agir.

Ao menos, não ainda.

Autor: Pedro Guerra - GZH (adaptado).

**01)** Qual alternativa preenche, CORRETA e respectivamente, as lacunas do quinto parágrafo do texto?

- (A) a; porque; porque.
- (B) à; por que; por que.
- (C) à; porquê; porque.
- (D) a; por que; porquê.
- (E) à; porque; porque.

**02)** Considerando a reflexão desenvolvida pelo autor acerca dos processos de mudança pessoal, analisa-se a concepção de recomeço apresentada no texto, podendo-se afirmar que o recomeço é compreendido como:

- (A) Um acontecimento necessariamente associado a manifestações externas intensas e celebrações públicas.
- (B) Um movimento condicionado à previsão de resultados objetivos e planejamento prévio detalhado.
- (C) Uma experiência essencialmente social, dependente do reconhecimento alheio para se consolidar.
- (D) Um processo marcado por recolhimento, escuta interior e suspensão deliberada da ação imediata.
- (E) Uma ruptura repentina que elimina conflitos internos e garante clareza imediata de decisões.

**03)** Ao desenvolver a metáfora do “silêncio barulhento” e da “latência”, o texto conduz à compreensão de que, nos processos de transformação pessoal, o autor valoriza prioritariamente:

- (A) A substituição imediata de antigos projetos por novos planos já definidos.
- (B) A rapidez das escolhas como forma de evitar conflitos internos prolongados.
- (C) A exposição pública das intenções como estratégia de fortalecimento emocional.
- (D) A eliminação completa de dúvidas como condição inicial para a tomada de decisões.
- (E) O intervalo reflexivo entre estímulo e resposta como espaço fértil de amadurecimento.

**04)** Considerando os recursos argumentativos e as imagens simbólicas presentes no texto, analise as assertivas:

- I. O silêncio é apresentado como condição necessária para a reorganização interna e para a escuta de si mesmo.
- II. O recomeço é descrito como um fenômeno ruidoso, dependente de anúncios e celebrações para se efetivar.
- III. A noção de “latência” representa o intervalo produtivo entre o impulso inicial e a decisão amadurecida.

Está(ão) CORRETA(S):

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

**05)** Considerando a abordagem do autor acerca do tempo, da pausa e da decisão, assinale a alternativa INCORRETA quanto à interpretação coerente do texto:

- (A) A inércia prolongada é defendida como estratégia permanente para evitar erros nas escolhas.
- (B) A pausa é compreendida como uma forma ativa de lucidez, e não como ausência de movimento.
- (C) O silêncio funciona como espaço de revelação de sentidos que o excesso de explicação compromete.
- (D) A suspensão temporária das decisões permite que elas adquiram consistência ao longo do tempo.
- (E) A não ação momentânea pode constituir uma forma legítima de avanço interior.

**06)** Considerando as relações morfossintáticas estabelecidas no período “Talvez seja fruto das propagandas de fim de ano, talvez seja a facilidade com que recorreremos ao conceito”, analise as assertivas a seguir acerca da estrutura sintática e das classes envolvidas:

- I. O termo “talvez” exerce função de advérbio modalizador, incidindo sobre o verbo “seja” e contribuindo para o valor de incerteza da enunciação.
- II. As formas verbais “seja” encontram-se no modo subjuntivo, em correlação com a ideia de hipótese introduzida pelo advérbio inicial.
- III. A expressão “com que recorreremos ao conceito” constitui oração subordinada adjetiva explicativa, com função de modificar diretamente o núcleo “facilidade”.

Está(ão) CORRETA(S):

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

**07)** Considerando a estrutura sintática do período “Eles costumam chegar em silêncio”, pode-se afirmar que o sujeito é classificado como:

- (A) Sujeito oculto.
- (B) Sujeito simples.
- (C) Sujeito composto.
- (D) Sujeito inexistente.
- (E) Sujeito indeterminado.

**08)** Considerando a identificação de dígrafos consonantais e vocálicos nas palavras “sussurros” e “assentar”, complete corretamente as lacunas, indicando, respectivamente, o número de dígrafos presentes em cada vocábulo:

Na palavra “sussurros” há \_\_\_\_\_ dígrafos, e na palavra “assentar” há \_\_\_\_\_ dígrafos.

- (A) dois e um.
- (B) dois e dois.
- (C) um e um.
- (D) três e um.
- (E) um e dois.

**09)** Considerando a relação sintática estabelecida no período “Em um mundo que exige reações imediatas”, a classe gramatical exercida pelo termo “que” é:

- (A) Advérbio relativo de modo.
- (B) Pronome interrogativo.
- (C) Conjunção integrante.
- (D) Partícula expletiva.
- (E) Pronome relativo.

**10)** Na estrutura do período “antes de entendê-lo”, identifica-se o tipo de colocação pronominal denominado:

- (A) Próclise.
- (B) Ênclise.
- (C) Apóclise.
- (D) Hipérclise.
- (E) Mesóclise.

## MATEMÁTICA

**11)** Para a execução de uma obra, foi delimitada uma área retangular com 12 m de comprimento e 7,5 m de largura, destinada ao armazenamento de materiais. Sobre essa área, foram distribuídos 24 sacos, cada um com 25 kg. O conjunto que representa, respectivamente a área total em metros quadrados e a massa total em quilogramas é:

- (A) 90 m<sup>2</sup> e 500 kg.
- (B) 90 m<sup>2</sup> e 600 kg.
- (C) 96 m<sup>2</sup> e 500 kg.
- (D) 96 m<sup>2</sup> e 600 kg.
- (E) 120 m<sup>2</sup> e 600 kg.

**12)** Para a realização de um serviço, 4 trabalhadores executam uma tarefa em 6 horas, mantendo o mesmo ritmo de trabalho. Mantidas as mesmas condições, o tempo necessário para que 6 trabalhadores executem essa mesma tarefa é:

- (A) 4 horas.
- (B) 5 horas.
- (C) 6 horas.
- (D) 7 horas.
- (E) 9 horas.

**13)** O custo de um serviço pode ser representado por uma função do 1º grau, na qual há uma taxa fixa inicial e um valor proporcional à quantidade utilizada. Considere que o custo total  $C(x)$ , em reais, seja dado pela função  $C(x)=5x+20$ , em que  $x$  representa a quantidade utilizada. O valor do custo total quando  $x = 8$  corresponde a:

- (A) R\$ 40,00.
- (B) R\$ 45,00.
- (C) R\$ 50,00.
- (D) R\$ 55,00.
- (E) R\$ 60,00.

**14)** Ao acompanhar o tempo gasto para concluir uma mesma tarefa em cinco dias consecutivos, foram registrados os seguintes valores, em minutos: 12, 15, 15, 18 e 20. A partir desses registros, o conjunto que representa corretamente, nessa ordem, a média aritmética simples, a moda e a mediana é:

- (A) 15, 15 e 16.
- (B) 16, 15 e 15.
- (C) 16, 15 e 18.
- (D) 17, 15 e 16.
- (E) 18, 15 e 15.

**15)** Para executar uma tarefa de limpeza, um servidor deslocou-se por um trajeto interno de 600 m até o ponto de abastecimento e retornou pelo mesmo caminho. Em seguida, utilizou 2,4 litros de solução preparada e registrou 1 hora e 20 minutos de trabalho efetivo. O conjunto que representa corretamente, respectivamente, a distância total percorrida em metros, a capacidade utilizada em mililitros e o tempo total em minutos é:

- (A) 1.200 m, 240 mL e 80 min.
- (B) 600 m, 2.400 mL e 80 min.
- (C) 1.200 m, 2.400 mL e 80 min.
- (D) 1.200 m, 240 mL e 100 min.
- (E) 600 m, 240 mL e 100 min.

## ESPAÇO PARA CÁLCULOS E ANOTAÇÕES

### LEGISLAÇÃO

**16)** A Lei Orgânica do Município estabelece atribuições específicas ao Presidente da Câmara Municipal, relacionadas à condução dos trabalhos legislativos, à administração interna e à representação institucional. Analise as assertivas a seguir:

- I. Compete ao Presidente da Câmara dirigir, executar e disciplinar os trabalhos legislativos e administrativos, bem como interpretar e fazer cumprir o Regimento Interno.
- II. É atribuição do Presidente promulgar resoluções, decretos legislativos e leis que tenham recebido sanção tácita ou cujo veto tenha sido rejeitado e não promulgado pelo Prefeito.
- III. Cabe ao Presidente administrar os serviços da Câmara Municipal, requisitar o numerário necessário às suas despesas e apresentar ao Plenário o balanço mensal dos recursos e gastos realizados.

Das assertivas, pode-se afirmar que:

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

**17)** A Lei Orgânica estabelece regras específicas sobre o exercício do voto pelo Presidente da Câmara Municipal e sobre a definição das atribuições dos demais membros da Mesa Diretora. Assim, assinale a alternativa correta.

- (A) O Presidente da Câmara participa de todas as votações do Plenário, em igualdade de condições com os demais vereadores.
- (B) O Presidente da Câmara vota apenas quando houver empate nas votações, sendo vedado o voto em outras hipóteses.
- (C) O Presidente da Câmara pode votar na eleição da Mesa Diretora, nas matérias que exijam maioria qualificada e nos casos de empate em votação.
- (D) As atribuições dos demais membros da Mesa Diretora são fixadas diretamente pela Lei Orgânica, sem necessidade de regulamentação interna.
- (E) O exercício do voto pelo Presidente da Câmara depende de autorização prévia do Plenário em cada sessão.

**18)** A Lei nº 14.133/2021 estabelece objetivos que devem orientar a condução do processo licitatório, visando garantir resultados adequados para a Administração Pública e para a coletividade. Sobre esses objetivos, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) Priorizar o menor preço imediato, ainda que isso comprometa a qualidade ou a sustentabilidade da contratação.
- (B) Assegurar a seleção da proposta que gere o resultado mais vantajoso para a Administração Pública, inclusive ao longo do ciclo de vida do objeto contratado.
- (C) Garantir tratamento isonômico entre os licitantes, promovendo competição justa no certame.
- (D) Evitar contratações com sobrepreço, preços manifestamente inexequíveis e superfaturamento na execução dos contratos.
- (E) Incentivar a inovação e o desenvolvimento nacional sustentável por meio das contratações públicas.

**19)** A condução do processo licitatório, segundo a Lei nº 14.133/2021, observa diretrizes que buscam racionalidade, segurança jurídica e simplificação dos atos administrativos. De acordo com essas diretrizes, assinale a alternativa correta.

- (A) A ausência de atendimento a exigência formal irrelevante, ainda que não prejudique a proposta, invalida o procedimento licitatório.
- (B) Os documentos do processo podem ser apresentados sem assinatura, desde que produzidos em meio eletrônico.
- (C) O reconhecimento de firma é exigido em todos os documentos apresentados, como regra geral do procedimento.
- (D) A comprovação da autenticidade de cópia pode ser realizada mediante apresentação do original ao agente público ou por declaração de autenticidade firmada por advogado.
- (E) Os atos do processo licitatório devem ser exclusivamente físicos, para garantir maior controle administrativo.

**20)** A Administração Pública atua orientada por princípios que conferem validade aos atos administrativos e impulsionam a atividade estatal. Sobre o princípio da presunção de legitimidade e o princípio da oficialidade, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) O princípio da oficialidade condiciona a atuação da Administração Pública à prévia provocação de terceiros.
- (B) Os atos administrativos são considerados válidos e legítimos até que se prove o contrário.
- (C) A presunção de legitimidade atribui a quem questiona o ato o dever de comprovar eventual irregularidade.
- (D) Pelo princípio da oficialidade, a Administração Pública deve iniciar e conduzir procedimentos administrativos de ofício quando houver interesse público.
- (E) A presunção de legitimidade permite que os atos administrativos produzam efeitos enquanto não forem invalidados.

## CONHECIMENTOS GERAIS

**21)** No âmbito da formação cultural brasileira, considerando a diversidade de matrizes étnicas, identifique corretamente uma manifestação de origem africana presente na cultura nacional.

- (A) Fandango.
- (B) Quadrilha.
- (C) Congada.
- (D) Canção.
- (E) Trova.

**22)** No contexto da formação histórica do território brasileiro, o Tratado de Tordesilhas, firmado em 1494, estabeleceu uma divisão territorial entre duas potências ibéricas. Quais países celebraram esse tratado?

- (A) Inglaterra e Portugal.
- (B) Portugal e Espanha.
- (C) Holanda e Espanha.
- (D) Espanha e França.
- (E) Portugal e Itália.

**23)** O bioma brasileiro caracterizado por elevada biodiversidade, clima equatorial e predominância de floresta densa e úmida corresponde à(ao):

- (A) Caatinga.
- (B) Pantanal.
- (C) Mata Atlântica.
- (D) Cerrado.
- (E) Amazônia.

**24)** No contexto das grandes obras de infraestrutura do período imperial, a primeira estrada de ferro do Brasil foi inaugurada em 1854 e ficou conhecida como:

- (A) Estrada de Ferro Madeira-Mamoré.
- (B) Estrada de Ferro Central do Brasil.
- (C) Estrada de Ferro Santos–Jundiaí.
- (D) Estrada de Ferro Leopoldina.
- (E) Estrada de Ferro Mauá.

**25)** Em relação à hidrografia brasileira, o rio que apresenta a maior vazão de água do mundo e atravessa predominantemente a Região Norte é o:

- (A) Rio Tocantins.
- (B) Rio Negro.
- (C) Rio São Francisco.
- (D) Rio Amazonas.
- (E) Rio Madeira.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

**26)** No setor de recepção, a Recepcionista está atendendo um usuário presencial quando o telefone toca com uma ligação externa. Considerando as regras de atendimento e a qualidade do serviço prestado, assinale a alternativa que indica a conduta a ser adotada:

- (A) Ignorar a ligação até concluir totalmente o atendimento presencial, evitando interrupções.
- (B) Atender a ligação de forma imediata, deixando o usuário presencial aguardando.
- (C) Informar brevemente ao usuário presencial que atenderá a ligação, atender o telefone com cordialidade e, em seguida, retomar o atendimento inicial com atenção e clareza.
- (D) Encerrar rapidamente a ligação, sem identificar a demanda, para não interromper o atendimento presencial.
- (E) Solicitar que o usuário presencial retorne em outro momento para que a ligação seja atendida com tranquilidade.

**27)** No exercício da função de Telefonista / Recepcionista, a qualidade no atendimento ao público interno e externo impacta diretamente o funcionamento dos serviços e a imagem institucional. Diante de uma situação em que o usuário demonstra impaciência e um servidor solicita agilidade no repasse de informações, assinale a alternativa que melhor representa uma conduta profissional adequada.

- (A) Manter postura cordial, escuta atenta e comunicação clara, organizando as demandas de forma equilibrada e respeitosa.
- (B) Priorizar o atendimento ao público externo, adiando as solicitações internas.
- (C) Limitar-se ao repasse objetivo das informações, sem interação para esclarecimentos adicionais.
- (D) Interromper o atendimento em curso para atender imediatamente às demandas internas.
- (E) Encaminhar o atendimento a outro setor para evitar desgaste no relacionamento interpessoal.

**28)** No exercício das atividades de Recepcionista, a comunicação clara e adequada envolve tanto a expressão oral quanto a escrita, especialmente no atendimento ao público e no registro de informações. Considerando a pronúncia correta das palavras e os princípios da redação oficial, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) A pronúncia adequada das palavras contribui para a compreensão da mensagem e para a credibilidade do atendimento prestado.
- (B) A redação oficial deve pautar-se pela clareza, objetividade, impessoalidade e correção gramatical.
- (C) A linguagem utilizada em documentos oficiais deve evitar ambiguidades e expressões coloquiais.
- (D) A redação oficial admite o uso de opiniões pessoais e linguagem subjetiva, desde que facilite o entendimento do destinatário.
- (E) A comunicação oral no atendimento ao público exige articulação adequada da fala e uso de vocabulário compatível com a situação comunicativa.

**29)** No atendimento telefônico, o domínio dos serviços e recursos disponíveis contribui para a eficiência da comunicação e a qualidade do serviço prestado. Considerando esse contexto, analise as assertivas a seguir.

- I. O uso correto de prefixos e das regras de discagem é indispensável para evitar falhas de conexão, cobranças indevidas e encaminhamentos incorretos de chamadas.
- II. A transferência de ligação e a programação de desvio possuem finalidades semelhantes, porém diferenciam-se quanto ao momento da ativação e à forma de encaminhamento da chamada.
- III. Recursos como chamada em espera, chamada em conferência e rechamada permitem gerenciar múltiplos atendimentos, exigindo atenção do operador para manter a clareza das informações.

Está(ão) CORRETA(S):

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

**30)** Em ambientes de recepção, podem ocorrer situações inesperadas que exigem ações imediatas e organizadas por parte do profissional que atende ao público. Considerando noções básicas de primeiros socorros e o acionamento de serviços de urgência, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) Manter a calma e avaliar rapidamente a situação contribui para decisões mais adequadas durante a emergência.
- (B) Acionar serviços públicos de urgência por meio dos telefones apropriados integra os procedimentos esperados nessas situações.
- (C) Organizar o espaço e solicitar apoio de outros servidores pode facilitar o atendimento até a chegada do socorro especializado.
- (D) A atuação inicial deve respeitar os limites do conhecimento em primeiros socorros, evitando procedimentos para os quais não há capacitação.
- (E) A adoção de medidas imediatas dispensa o acionamento de serviços de urgência quando o atendimento inicial aparentar ser suficiente.

**31)** No desempenho das atividades de atendimento e comunicação institucional, o uso adequado de celulares, intercomunicadores e outros aparelhos contribui para a eficiência do serviço e a preservação das informações. Considerando esse contexto, assinale a alternativa correta.

- (A) A utilização de aparelhos de comunicação deve respeitar as normas internas, garantindo clareza na comunicação e preservação do sigilo das informações.
- (B) O uso de aparelhos pessoais para fins institucionais é recomendado sempre que possibilitar maior agilidade no atendimento.
- (C) A comunicação por intercomunicadores dispensa cuidados com identificação e linguagem, por tratar-se de meio interno.
- (D) O uso do celular institucional independe do ambiente e do tom de voz, desde que a informação seja transmitida.
- (E) A utilização de equipamentos de comunicação não interfere na imagem da instituição perante o público.

**32)** No desempenho das atividades de recebimento e protocolo de documentos, o profissional que atua na recepção utiliza equipamentos de escritório e segue rotinas administrativas específicas. Considerando essas atribuições, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) O recebimento de documentos deve ser acompanhado de registro formal, conforme as normas internas de protocolo da instituição.
- (B) A conferência básica do documento recebido contribui para a correta tramitação e evita retrabalho administrativo.
- (C) O uso adequado de equipamentos de escritório envolve seguir orientações de funcionamento e zelar por sua conservação.
- (D) O protocolo de documentos pode ser dispensado quando se tratar de material destinado a setores internos da organização.
- (E) A adoção de cuidados no manuseio de equipamentos auxilia na prevenção de falhas e prolonga sua vida útil.

**33)** No setor administrativo, o profissional responsável pelo atendimento e protocolo recebe documentos de naturezas diversas, relacionados a atividades distintas da instituição. Para garantir organização e recuperação eficiente dessas informações, aplica-se a classificação documental. Considerando esse procedimento, assinale a alternativa correta.

- (A) A classificação de documentos ocorre apenas após o arquivamento definitivo, não interferindo na fase de produção documental.
- (B) A classificação de documentos consiste na análise de seu conteúdo, agrupando-os por semelhança temática conforme as funções e atividades do órgão produtor.
- (C) O processo de classificação baseia-se na ordem cronológica de recebimento dos documentos.
- (D) A classificação documental tem como finalidade principal a eliminação imediata dos documentos sem valor administrativo.
- (E) A classificação de documentos dispensa critérios temáticos, desde que haja registro da entrada.

**34)** No âmbito das rotinas administrativas, o arquivo e o controle sistemático de documentos são essenciais para a organização institucional e para o atendimento eficiente às demandas internas e externas. Considerando essas práticas, assinale a alternativa correta.

- (A) O arquivamento adequado prioriza a guarda ordenada dos documentos, podendo o registro ser realizado posteriormente, sem prejuízo ao controle administrativo.
- (B) O registro de documentos tem função predominantemente informativa, sendo o controle da tramitação responsabilidade do setor de destino.
- (C) O controle sistemático de documentos compreende o registro, a organização e o acompanhamento de sua tramitação, possibilitando acesso e rastreabilidade.
- (D) A organização dos arquivos concentra-se na fase final do ciclo documental, após cessada a utilização administrativa dos documentos.
- (E) O controle documental está voltado principalmente à preservação física dos documentos, enquanto o acesso e a recuperação dependem de consultas informais.

**35)** Durante um atendimento, o usuário demonstra dificuldade em compreender um procedimento e se mostra resistente às orientações apresentadas, mencionando experiências anteriores frustrantes. Diante dessa situação, assinale a alternativa que indica a forma mais adequada de conduzir o diálogo.

- (A) Repetir a informação de maneira rápida e objetiva, evitando aprofundamentos que possam prolongar o atendimento.
- (B) Encerrar a explicação diante da resistência apresentada e encaminhar o usuário a outro setor.
- (C) Utilizar argumentos baseados na autoridade institucional para obter concordância imediata.
- (D) Reorganizar a explicação em etapas, adaptar a linguagem ao perfil do usuário, verificar se houve compreensão e utilizar argumentos coerentes.
- (E) Priorizar a concordância do usuário, ainda que a explicação do procedimento não seja plenamente compreendida.

**36)** No contexto das rotinas administrativas, a correta compreensão dos conceitos arquivísticos contribui para a organização, preservação e recuperação das informações institucionais. Com base nas noções básicas de arquivo, assinale a alternativa correta.

- (A) Arquivo pode ser compreendido como o conjunto de documentos produzidos ou acumulados por uma pessoa ou instituição no exercício de suas atividades, independentemente do suporte em que se encontram.
- (B) Documento e informação são conceitos equivalentes, pois ambos se referem ao conteúdo registrado, sem distinção quanto ao suporte material.
- (C) Arquivos intermediários reúnem documentos de uso frequente, mantidos junto aos setores produtores para atender às demandas administrativas imediatas.
- (D) A gestão de documentos inicia-se apenas na fase de arquivamento permanente, quando se define o valor histórico do acervo.
- (E) A digitalização de documentos substitui integralmente os documentos originais, dispensando sua guarda física após o processo.

**37)** No exercício da função administrativa, a atuação do agente público não se orienta por vontade pessoal, mas por critérios jurídicos e institucionais que vinculam a prática dos atos administrativos, os quais devem observar:

- (A) A discricionariedade do agente público, desde que exercida com eficiência e obtenção de resultados imediatos.
- (B) A lei, a finalidade pública e padrões éticos que condicionam a validade e a legitimidade dos atos administrativos.
- (C) A conveniência administrativa, ainda que implique afastamento pontual de exigências legais.
- (D) O interesse particular do administrado, quando coincidente com a oportunidade política do gestor.
- (E) A regularidade formal do ato, independentemente de sua finalidade ou motivação.

**38)** A gestão administrativa orientada pelos princípios constitucionais exige transparência, continuidade dos serviços e respeito aos direitos dos administrados, o que se concretiza por meio de:

- (A) Publicização seletiva dos atos administrativos, conforme conveniência institucional, e flexibilização da motivação quando houver urgência.
- (B) Supremacia do interesse público exercida de forma absoluta, com afastamento das garantias individuais em processos administrativos.
- (C) Divulgação oficial dos atos administrativos, motivação das decisões, garantia do contraditório e manutenção da prestação contínua dos serviços públicos.
- (D) Continuidade dos serviços públicos condicionada à disponibilidade orçamentária imediata e à discricionariedade do gestor.
- (E) Estabilidade das decisões administrativas, ainda que fundadas em interpretações legais superadas ou incompatíveis com a boa-fé.

**39)** Os princípios que regem a Administração Pública orientam a atuação estatal e condicionam o exercício das funções administrativas pelos agentes públicos. À luz desses princípios, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) A atuação administrativa deve buscar resultados que atendam ao interesse coletivo, respeitando limites jurídicos e institucionais.
- (B) A Administração Pública pode rever seus próprios atos, desde que respeitados a boa-fé, a confiança legítima e as situações já consolidadas.
- (C) A supremacia do interesse público autoriza a Administração a afastar, de forma discricionária, direitos individuais expressamente assegurados pela Constituição.
- (D) A motivação dos atos administrativos possibilita o controle social e jurídico da atuação estatal.
- (E) A continuidade dos serviços públicos justifica a adoção de mecanismos que evitem sua interrupção, mesmo diante de dificuldades administrativas.

**40)** Durante o expediente, um setor recebe grande volume de ligações externas e internas. Em determinado momento, o atendente precisa consultar outro ramal, manter o usuário na linha e, posteriormente, possibilitar a participação de um terceiro servidor na conversa. Considerando o uso adequado dos serviços e recursos de telefonia, assinale a alternativa correta.

- (A) Utilizar a chamada em espera para não interromper o contato inicial, realizar a transferência quando necessário e recorrer à chamada em conferência para inclusão de outro participante.
- (B) Encerrar a ligação inicial, efetuar nova discagem ao final da consulta interna e evitar a conferência para não sobrecarregar o sistema.
- (C) Programar o desvio de chamadas sempre que houver necessidade de consulta interna, independentemente da situação momentânea.
- (D) Realizar a rechamada como substituição da chamada em espera, mantendo o usuário informado apenas ao final do atendimento.
- (E) Utilizar prefixos apenas em chamadas externas, dispensando cuidados com discagem em comunicações internas.

**RASCUNHO PARA ANOTAÇÃO DO GABARITO**

01		11		21		31	
02		12		22		32	
03		13		23		33	
04		14		24		34	
05		15		25		35	
06		16		26		36	
07		17		27		37	
08		18		28		38	
09		19		29		39	
10		20		30		40	