

## M08 | Recepcionista

### Instruções



Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.

\* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**.
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

**Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade!**

### Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchidos e assinados.



22 de fevereiro



30 questões



9 às 12h



3h de duração\*

Preencha abaixo o seu nome completo de forma legível (não abrevie o primeiro e o último nomes)

nº de ordem

<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

## Observações

Para prestar a Prova Escrita com questões objetivas, o candidato receberá um **caderno de questões** e um **cartão-resposta**, sendo responsável pela conferência dos dados impressos no seu cartão-resposta, pela verificação da correspondência do seu caderno de prova com o cartão-resposta e pela transcrição correta das letras correspondentes às respostas que julgar corretas.

A existência de qualquer irregularidade no caderno de questões e/ou no cartão-resposta deve ser comunicada imediatamente ao Fiscal de Sala. A Coordenação do certame envidará todos os esforços para a rápida substituição dos materiais com defeito. Na impossibilidade da substituição do caderno de provas, o fiscal de sala fará a leitura correta do item impresso com incorreção ou o copiará para que todos anotem. O tempo gasto para a substituição ou correção dos materiais será acrescido ao tempo de duração da prova.

O candidato deverá marcar suas respostas no cartão-resposta utilizando caneta esferográfica feita de material transparente, de tinta azul ou preta, seguindo as instruções nele contidas.

As provas serão corrigidas exclusivamente com base nas marcações do cartão-resposta, sendo desconsideradas quaisquer anotações realizadas no caderno de questões.

O caderno de provas não será disponibilizado ao candidato e será descartado após o término do período recursal.

O preenchimento do cartão-resposta é de inteira responsabilidade do candidato, que deverá proceder em conformidade com as instruções específicas contidas no Edital e no cartão que não será substituído por erro do candidato.

Ao terminar a prova ou no horário determinado para o seu encerramento, o candidato entregará o cartão-resposta devidamente assinado e o caderno de questões. Os três últimos candidatos que restarem na sala de prova só poderão entregar as provas simultaneamente.

**Língua Portuguesa**

5 questões

**1. Complete o trecho abaixo:**

“Nunca pude entender a conversação que tive com uma senhora ..... muitos anos, contava eu dezessete, ela trinta. Era noite de Natal. Havendo ajustado com um vizinho irmos ..... missa do galo, preferi não dormir; combinei que eu iria acordá-lo ..... meia-noite. [...]”

Machado de Assis, *Missa do Galo*.

Assinale a alternativa que completa **correta** e sequencialmente as lacunas do texto.

- a.  a • a • à
- b.  a • à • à
- c.  a • há • a
- d.  há • a • a
- e.  há • à • à

**2. Leia o trecho abaixo:**

“[...] Meneses trazia amores com uma senhora, **separada do marido**, e dormia fora de casa uma vez por semana [...]”

Machado de Assis, *Missa do Galo*.

O termo destacado no trecho é:

- a.  Aposto.
- b.  Vocativo.
- c.  Sujeito simples.
- d.  Adjunto adverbial.
- e.  Predicativo do sujeito.

**3. Leia o trecho abaixo:**

“[...] Em verdade, era um temperamento moderado, sem extremos, nem grandes lágrimas, nem grandes risos. [...]”

Machado de Assis, *Missa do Galo*.

Assinale a alternativa que indica **corretamente** a figura de linguagem presente no trecho.

- a.  Antítese.
- b.  Metáfora.
- c.  Eufemismo.
- d.  Pleonasma.
- e.  Metonímia.

**4. Leia o trecho abaixo:**

“[...] Quando tornei ao Rio de Janeiro em março, o escrivão tinha **morrido** de apoplexia. [...]”

Machado de Assis, *Missa do Galo*.

O verbo destacado no trecho é:

- a.  Verbo regular.
- b.  Verbo auxiliar.
- c.  Verbo irregular.
- d.  Verbo defectivo.
- e.  Verbo abundante.

**5. Leia o trecho abaixo:**

“[...] **Durante** a missa, a figura de Conceição interpôs-se mais de uma vez, **entre** mim e o padre; fique isto à conta dos **meus** dezessete anos. [...]”

Machado de Assis, *Missa do Galo*.

Assinale a alternativa que indica **corretamente** a classificação quanto à classe gramatical das palavras em destaque, na sequência em que aparecem no trecho.

- a.  Adjetivo • Preposição • Pronome
- b.  Conjunção • Preposição • Preposição
- c.  Preposição • Conjunção • Conjunção
- d.  Preposição • Preposição • Pronome
- e.  Preposição • Verbo • Pronome

**Noções de Matemática**

5 questões

**6.** Um órgão público contratou um serviço de digitalização. A empresa cobra uma taxa fixa de R\$ 420,00 mais R\$ 0,35 por página digitalizada. Em um mês, o valor total da fatura foi de R\$ 1.120,00.

Quantas páginas foram digitalizadas?

- a.  Mais de 1999
- b.  Mais de 1899 e menos de 1999
- c.  Mais de 1799 e menos de 1899
- d.  Mais de 1699 e menos de 1799
- e.  Menos de 1699

7. Em um croqui de obra, a escala é 1:25.000. A distância entre dois pontos no mapa mede 6,4 cm.

Qual é a distância real aproximada entre os pontos?

- a.  0,64 km  
 b.  4,0 km  
 c.  0,16 km  
 d.  1,6 km  
 e.  16 km

8. Uma sala retangular de um setor administrativo mede 6,9 m por 4,8 m e será revestida com piso. Cada caixa de piso cobre  $2,25 \text{ m}^2$  e custa R\$ 89,90. Devem ser compradas caixas inteiras, porém devido a recortes e ajustes, o aproveitamento real de cada caixa é reduzido em 8%.

Qual será o custo total mínimo do piso?

- a.  R\$ 1.258,60  
 b.  R\$ 1.348,50  
 c.  R\$ 1.438,40  
 d.  R\$ 1.528,30  
 e.  R\$ 1.618,20

9. Um servidor precisa calcular o valor de uma expressão para validar uma fórmula de planilha.

$$\text{Considere: } E = \left( \frac{3}{4} + \frac{1}{2} \right) \div \left( \frac{5}{6} \right)$$

Qual é o valor de E?

- a.   $\frac{2}{3}$   
 b.   $\frac{25}{24}$   
 c.   $\frac{6}{5}$   
 d.   $\frac{3}{2}$   
 e.   $\frac{5}{3}$

10. Em um dia, um setor realizou atendimentos em três guichês, conforme a tabela.

Guichê	Atendimentos	Tempo médio por atendimento
A	25	8 min
B	25	14 min
C	50	11 min

O tempo médio geral deve ser calculado como média ponderada pelo número de atendimentos.

Qual foi o tempo médio geral?

- a.  10 min  
 b.  11 min  
 c.  11,5 min  
 d.  12 min  
 e.  13 min

## Temas de Atualidade

10 questões

11. Urubici é conhecida por sua hospitalidade e beleza natural, o que atrai turistas de todo o mundo.

Em relação ao turismo, Urubici é famosa por ser:

- a.  o destino mais quente do Brasil, com praias movimentadas o ano todo.  
 b.  uma cidade industrial, com fábricas que atraem investidores estrangeiros.  
 c.  o maior porto marítimo de Santa Catarina, com navios de cruzeiro diários.  
 d.  uma metrópole urbana, com arranha-céus e vida noturna agitada.  
 e.  um destino acolhedor e charmoso, com prêmios internacionais por sua recepção aos visitantes.

12. Santa Catarina é um estado com economia forte, impulsionada por indústrias e agricultura.

Santa Catarina tem mostrado, nos últimos anos:

- a.  declínio econômico, com perda de empregos na agricultura.  
 b.  estagnação econômica, sem mudanças significativas no PIB.  
 c.  crescimento econômico positivo, destacando-se na região Sul do Brasil.  
 d.  crescimento econômico negativo, afetado por crises globais.  
 e.  instabilidade econômica, com variações extremas no comércio.

**13.** No mundo atual, há conflitos em várias regiões que afetam a paz global.

São exemplos de conflitos importantes monitorados de perto por organizações internacionais, como a ONU, nos últimos anos:

- a.  Austrália, Canadá e Nova Zelândia, devido ao seu impacto ambiental.
- b.  Ucrânia, Gaza e Sudão, devido ao seu impacto humanitário.
- c.  Islândia, Noruega e Suécia, devido ao seu impacto econômico.
- d.  Japão, Coreia do Sul e China, devido ao seu impacto tecnológico.
- e.  Argentina, Chile e Uruguai, devido ao seu impacto cultural.

**14.** Urubici tem um relevo montanhoso que influencia seu clima frio e suas paisagens.

Assinale a alternativa que indica **corretamente** as características geográficas básicas do município.

- a.  Urubici fica em uma área plana, com praias extensas e dunas de areia ao longo do litoral.
- b.  Urubici fica em uma área elevada, com montanhas, como o Morro da Igreja, que é um dos pontos mais altos de Santa Catarina.
- c.  Urubici fica em uma área desértica, com vastas regiões secas e pouca vegetação nativa.
- d.  Urubici fica em uma área pantanosa, com mangues e rios lentos que formam pântanos.
- e.  Urubici fica em uma área vulcânica, com vulcões ativos e lava em suas montanhas.

**15.** O Sistema Único de Saúde (SUS) é o principal sistema de saúde pública no Brasil, ajudando milhões de pessoas.

Em relação ao atual Plano Nacional de Saúde, que guias as ações do SUS, é **correto** afirmar que:

- a.  foi cancelado e substituído por planos privados em cada estado.
- b.  ignora as necessidades das regiões rurais e foca apenas em cidades grandes.
- c.  cobre os anos recentes e define as prioridades para o SUS em todo o país.
- d.  expirou há anos e não foi renovado pelo governo.
- e.  é gerenciado por empresas estrangeiras, sem participação do governo brasileiro.

**16.** O Brasil tem muitos rios e bacias hidrográficas importantes para o abastecimento de água. Recentemente, o país enfrentou problemas com falta de água em algumas regiões.

Assinale a alternativa **correta** em relação ao tema.

- a.  Nenhuma bacia hidrográfica no Brasil enfrentou escassez, pois o país teve chuva o ano todo.
- b.  Algumas bacias hidrográficas no Brasil passaram por períodos de escassez de água, o que levou a ações do governo para gerenciar os recursos hídricos.
- c.  Todas as bacias hidrográficas no Brasil tiveram excesso de água, causando inundações em todo o país.
- d.  As bacias hidrográficas no Brasil foram fechadas permanentemente, devido à poluição extrema.
- e.  As bacias hidrográficas no Brasil aumentaram de tamanho, criando novos rios artificiais.

**17.** A OTAN é uma aliança militar formada por vários países para promover a segurança coletiva.

A composição atual da OTAN inclui:

- a.  dezenas de países da Europa e América do Norte, com adesões recentes de nações como a Suécia.
- b.  apenas países da Ásia, com adesões recentes de nações como a China.
- c.  somente países da África, com adesões recentes de nações como a Nigéria.
- d.  apenas países da América do Sul, com adesões recentes de nações como o Brasil.
- e.  somente países da Oceania, com adesões recentes de nações como a Austrália.

**18.** A Organização Mundial do Comércio (OMC) ajuda a regular o comércio entre países.

Assinale a alternativa **correta** em relação à OMC.

- a.  Com sede na Ásia, reúne poucos países para proibir todo o comércio internacional.
- b.  Com sede na África, reúne apenas nações pobres para distribuir ajuda financeira.
- c.  Com sede na Europa, reúne muitos países para promover regras justas no comércio global.
- d.  Com sede na América do Sul, reúne somente exportadores de petróleo.
- e.  Com sede na Antártida, reúne países para explorar recursos minerais.

19. Urubici tem uma história influenciada por imigrantes que chegaram ao Brasil há séculos.

Assinale a alternativa que indica **corretamente** o principal grupo que colonizou a região.

- a.  Imigrantes africanos, como de Angola e Moçambique, que ajudaram a formar a cultura e a economia de Urubici no passado.
- b.  Imigrantes asiáticos, como japoneses e chineses, que ajudaram a formar a cultura e a economia de Urubici no passado.
- c.  Imigrantes norte-americanos, como dos EUA e Canadá, que ajudaram a formar a cultura e a economia de Urubici no passado.
- d.  Imigrantes europeus, como alemães e italianos, que ajudaram a formar a cultura e a economia de Urubici no passado.
- e.  Imigrantes oceânicos, como de Austrália e Nova Zelândia, que ajudaram a formar a cultura e a economia de Urubici no passado.

20. Urubici tem belas cachoeiras que são pontos turísticos populares.

Um atrativo natural famoso no município é a cachoeira Véu de Noiva.

Ela é conhecida por:

- a.  ser artificial e construída para filmes.
- b.  ser seca o ano todo e usada para escalada.
- c.  ficar em uma praia arenosa e atrair surfistas.
- d.  ficar em uma cidade grande e ter iluminação noturna.
- e.  ter queda d'água impressionante e localização em área montanhosa.

## Conhecimentos Específicos

10 questões

21. Durante o uso de aplicativos de mensagens em uma recepção, surge a necessidade de registrar conversas.

Assinale a alternativa que identifica **corretamente** a ação para digitação organizada.

- a.  Digite sem salvar para evitar acúmulo de dados.
- b.  Registre apenas mensagens de texto longas.
- c.  Evite buscas para priorizar respostas imediatas.
- d.  Limite o uso a mensagens curtas sem anexos.
- e.  Use ferramentas de busca interna para localizar registros antigos.

22. Em uma recepção municipal, um visitante chega agitado e precisa de orientação rápida sobre serviços disponíveis.

Assinale a alternativa **correta** sobre a postura profissional recomendada.

- a.  Priorize uma comunicação clara e acolhedora para transmitir confiança.
- b.  Foque em respostas rápidas sem pausas para evitar atrasos no fluxo.
- c.  Use linguagem técnica para demonstrar conhecimento avançado.
- d.  Evite contato visual para não invadir o espaço pessoal.
- e.  Responda apenas por escrito para registrar todas as interações.

23. Durante o atendimento eletrônico em uma prefeitura, um cidadão envia uma mensagem confusa sobre agendamento.

Assinale a alternativa que identifica **corretamente** uma ação eficiente para orientação.

- a.  Envie links genéricos sem verificar a necessidade específica.
- b.  Limite a resposta a uma única mensagem para agilizar o processo.
- c.  Responda com cordialidade e faça perguntas claras para esclarecer dúvidas.
- d.  Ignore detalhes para focar no fechamento rápido da conversa.
- e.  Peça que o cidadão repita a mensagem em outro canal.

24. Em um cenário de atendimento presencial lotado, um profissional precisa gerenciar o acolhimento de múltiplos visitantes.

Assinale a alternativa **correta** para uma comunicação eficiente.

- a.  Aumente o volume da voz para superar o ruído ambiente.
- b.  Mantenha tom calmo e organize o fluxo com orientações breves.
- c.  Atenda em grupos para reduzir o tempo total de espera.
- d.  Foque em visitantes conhecidos para priorizar lealdade.
- e.  Use gestos amplos para indicar direções sem palavras.

25. Na recepção de um órgão público, um visitante chega sem agendamento prévio.

Assinale a alternativa **correta** para controle de entrada.

- a.  Registre dados básicos e encaminhe ao setor adequado após verificação.
- b.  Libere acesso imediato para evitar reclamações por demora.
- c.  Peça documentos extras sem necessidade para maior segurança.
- d.  Ignore o registro se o visitante parecer confiável.
- e.  Encaminhe diretamente sem consultar disponibilidade setorial.

26. Durante o pico de fluxo em uma recepção, é essencial organizar a saída de pessoas.

Assinale a alternativa que identifica **corretamente** uma medida para manter o controle.

- a.  Libere grupos inteiros para acelerar o escoamento.
- b.  Dispense verificações em horários de maior movimento.
- c.  Peça relatos verbais sobre o motivo da visita na saída.
- d.  Verifique etiquetas de identificação ao liberar visitantes.
- e.  Registre saídas apenas para visitantes frequentes.

27. Ao receber uma correspondência oficial em uma recepção, o profissional deve proceder com conferência.

Assinale a alternativa que identifica **corretamente** a ação inicial recomendada.

- a.  Encaminhe imediatamente sem conferência para rapidez.
- b.  Registre apenas o remetente sem detalhes do conteúdo.
- c.  Confira apenas se o documento parecer danificado.
- d.  Peça assinatura do remetente no local de entrega.
- e.  Verifique integridade e registre entrada antes de encaminhar.

28. Um recepcionista de órgão público municipal, durante o atendimento, tem acesso a dados pessoais sensíveis de um cidadão, incluindo informações de saúde e situação econômica.

Considerando os princípios da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e da ética no serviço público, assinale a alternativa que identifica **corretamente** a conduta adequada para preservar a confidencialidade dessas informações.

- a.  Compartilhar as informações com colegas do mesmo setor, ainda que sem necessidade imediata, para que toda a equipe esteja informada sobre o caso.
- b.  Registrar os dados em planilhas compartilhadas em nuvem de acesso público interno para facilitar consultas futuras por qualquer servidor.
- c.  Relatar o caso em conversas informais com colegas durante o intervalo, omitindo o nome do cidadão, mas detalhando a situação para fins de orientação mútua.
- d.  Manter sigilo absoluto e compartilhar os dados apenas quando houver base legal, finalidade definida e dentro dos limites estritamente necessários ao atendimento.
- e.  Armazenar cópias dos documentos em dispositivo pessoal (celular ou *pendrive*) para consulta rápida fora do expediente, caso necessite retomar o atendimento.

29. Em uma rotina de protocolo, um documento precisa de distribuição interna.

Assinale a alternativa **correta** para tramitação.

- a.  Distribua sem registro para simplificar o processo.
- b.  Limite a tramitação a documentos de alto volume.
- c.  Registre o destino e acompanhe o encaminhamento até o setor.
- d.  Encaminhe por canais informais para maior velocidade.
- e.  Registre apenas após o recebimento no destino.

30. Em uma recepção movimentada, o profissional nota desordem em equipamentos.

Assinale a alternativa **correta** para zelo pela organização.

- a.  Arrume apenas ao final do expediente para economia de tempo.
- b.  Estabeleça rotina diária de arrumação e verificação de itens.
- c.  Delegue a organização para visitantes voluntários.
- d.  Ignore itens menores para focar em áreas visíveis.
- e.  Verifique apenas equipamentos de uso frequente.

Coluna  
em Branco.  
(rascunho)

**Página  
em Branco.  
(rascunho)**

**Página  
em Branco.  
(rascunho)**

Utilize a grade ao lado para anotar as suas respostas.

**Não destaque esta folha.** Ao entregar sua prova, o fiscal irá destacar e entregar esta grade de respostas que você poderá levar para posterior conferência.



# GRADE DE RESPOSTAS

1		M08 Recepcionista	16	
2			17	
3			18	
4			19	
5			20	
6			21	
7			22	
8			23	
9			24	
10			25	
11			26	
12			27	
13			28	
14			29	
15			30	



