

AVANÇASP



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO
ANTÔNIO DE POSSE/SP

CONCURSO PÚBLICO
02/2026

RECEPCIONISTA

Leia atentamente as instruções abaixo

1. PROVA E FOLHA DE RESPOSTAS

Além deste Caderno de Questões, contendo 40 (quarenta) questões objetivas, você receberá do fiscal de sala:

- 01 (uma) Folha de Respostas destinada às respostas das questões objetivas. Confira se seus dados estão corretos.

2. TEMPO

- **03 (três) horas** é o tempo disponível para realização da prova, já incluído o tempo para marcação da Folha de Respostas da prova objetiva.

- **01 (uma) hora** após o início da prova é possível retirar-se da sala levando o Caderno de Questões.

3. INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm 05 (cinco) alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente **uma** delas está correta.

- Quando for permitido abrir o Caderno de Questões, verifique se corresponde ao cargo para o qual se inscreveu, se está completo e sem falhas. Caso contrário, informe imediatamente ao fiscal da sala, para que sejam tomadas as devidas providências.

- Confira seus dados pessoais na Folha de Respostas, especialmente nome, número de inscrição, número do documento de identidade e cargo. Leia atentamente as instruções para preenchimento.

- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a substituição de Folha de Respostas em caso de erro de marcação pelo(a) candidato(a).

- Marque, na Folha de Respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.

- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na Folha de Respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o Caderno de Questões.

- Ao se retirar, entregue a Folha de Respostas preenchida e assinada ao fiscal de sala.

SERÁ ELIMINADO do presente certame o candidato que:

- a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;

- b) portar ou usar, qualquer tipo de aparelho eletrônico (calculadoras, bips/pagers, câmeras fotográficas, filmadoras, telefones celulares, smartphones, tablets, relógios, walkmans, MP3 players, fones de ouvido, agendas eletrônicas, notebooks, palmtops ou qualquer outro tipo de computador portátil, receptores ou gravadores) seja em sala de prova, sanitários, pátios ou qualquer outra dependência do local de prova;

- c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou a Folha de Respostas;

- d) se recusar a entregar a Folha de Respostas, quando terminar o tempo estabelecido;

- e) não assinar a Lista de Presença e/ou a Folha de Respostas.

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO

Leia o texto a seguir para responder às questões de 01 a 03.

A beleza total

A beleza de Gertrudes fascinava todo mundo e a própria Gertrudes. Os espelhos pasmavam diante de seu rosto, recusando-se a refletir as pessoas da casa e muito menos as visitas. Não ousavam abranger o corpo inteiro de Gertrudes. Era impossível, de tão belo, e o espelho do banheiro, que se atreveu a isto, partiu-se em mil estilhaços.

A moça já não podia sair à rua, pois os veículos paravam à revelia dos condutores, e estes, por sua vez, perdiam toda capacidade de ação. Houve um engarrafamento monstro, que durou uma semana, embora Gertrudes houvesse voltado logo para casa. (...)

Gertrudes não podia fazer nada. Nascera assim, este era o seu destino fatal: a extrema beleza. E era feliz, sabendo-se incomparável. Por falta de ar puro, acabou sem condições de vida, e um dia cerrou os olhos para sempre. Sua beleza saiu do corpo e ficou pairando, imortal. O corpo já então enfezado de Gertrudes foi recolhido ao jazigo, e a beleza de Gertrudes continuou cintilando no salão fechado a sete chaves.

ANDRADE, Carlos Drummond de. A beleza total. *Cultura genial*. Disponível em: <<https://www.culturagenial.com/contos-curtos-para-ler- agora-mesmo/>>.

QUESTÃO 01

De acordo com o texto “A beleza total”, Gertrudes possuía uma beleza:

- (A) que ultrapassava todos os níveis possíveis.
- (B) comum a todas as mulheres conhecidas.
- (C) que só existia fora da sua casa.
- (D) que só existia dentro de casa.
- (E) que não provocava tragédia.

QUESTÃO 02

“A beleza de Gertrudes **fascinava** todo mundo e a própria Gertrudes.”

A palavra destacada no trecho acima é sinônima de:

- (A) “enganava”.
- (B) “encantava”.
- (C) “desaparecia”.
- (D) “mentia”.
- (E) “sumia”.

QUESTÃO 03

“Houve um engarrafamento **monstro**, que durou uma semana”

É correto afirmar que a palavra destacada no trecho acima:

- (A) qualifica “engarrafamento” e pode ser substituída por “monstruoso”.
- (B) qualifica “engarrafamento” e tem o mesmo sentido de “simples”, “normal”.
- (C) qualifica “semana” e pode ser substituída por “monstruoso”.
- (D) qualifica “semana” e tem o mesmo sentido de “simples”, “normal”.
- (E) qualifica “uma semana” e tem o mesmo sentido de “engarrafamento”.

QUESTÃO 04

Assinale a alternativa que apresenta a pontuação totalmente correta.

- (A) Meu vizinho, perguntou que horas você, seus irmãos e seus pais vão, chegar hoje”
- (B) Meu vizinho, perguntou: “Que horas você, seus irmãos, e seus pais vão chegar hoje!”
- (C) Meu vizinho – perguntou “Que horas você seus irmãos e seus pais vão chegar hoje?”
- (D) Meu, vizinho, perguntou: “Que horas você, seus irmãos, e seus pais vão chegar hoje?”
- (E) Meu vizinho perguntou: “Que horas você, seus irmãos e seus pais vão chegar hoje?”

QUESTÃO 05

Assinale a alternativa em que todas as palavras estão escritas corretamente.

- (A) A largatixa se parece muito com um jacaré.
- (B) Em tempo de chuva o terreiro fica húmido.
- (C) A lixa é um material muito áspero.
- (D) As núvens estão muito carregadas.
- (E) Vou analisar o seu pedido.

QUESTÃO 06

Assinale a alternativa em que o verbo destacado indica um fenômeno da natureza.

- (A) O sino da catedral **bateu** 10 horas da manhã.
- (B) O menino **pediu** ajuda para os seus pais e irmãos.
- (C) Vou chegar assim que você **estiver** no escritório.
- (D) Ontem **anoiteceu** logo após nós sairmos de casa.
- (E) Os carros **apressaram** todos para sair da cidade.

QUESTÃO 07

Assinale a alternativa cuja lacuna só pode ser preenchida corretamente com “às”.

- (A) Da varanda do hotel, eu avistei ___ praias daquela linda cidade.
- (B) Esteja aqui na minha casa ___ duas horas em ponto para conversarmos.
- (C) Marcamos uma conversa com ___ professoras do nosso filho.
- (D) Trouxemos um buquê de flores para ___ secretárias do gabinete.
- (E) Nós conquistamos ___ medalhas depois de muito treino e esforço nas competições.

QUESTÃO 08

“Escolher um livro é fazer um pacto com ele, olhando nos olhos da capa.” (Socorro Acioli)

No pensamento acima, o livro é apresentado em sentido:

- (A) próprio, como um objeto inanimado.
- (B) próprio, como se fosse um ser animado.
- (C) figurado, como se fosse um ser animado.
- (D) próprio, como se tivesse corpo e alma.
- (E) figurado, como um objeto inanimado.

QUESTÃO 09

ARIONAURO. *Celular no trânsito*. Disponível em <<http://www.arionaurocartuns.com.br/search/label/celular>>.

Na charge acima, a forma verbal “Não se preocupe” encontra-se no modo:

- (A) indicativo, sinalizando uma ordem negativa.
- (B) subjuntivo, indicando uma ordem negativa.
- (C) subjuntivo, indicando um pedido, sugestão ou conselho.
- (D) imperativo afirmativo, indicando um pedido, sugestão ou conselho.
- (E) imperativo negativo, indicando um pedido, sugestão ou conselho.

QUESTÃO 10

Assinale a alternativa em que a palavra destacada indica qualidade em relação a algum ser.

- (A) Vocês vieram muito **rápido** para cá.
- (B) Elas me chamaram **correndo** aqui.
- (C) A águia voou **direto** para o ninho.
- (D) Elas entraram **trêmulas** na sala.
- (E) O bebê nasceu **chorando**.

MATEMÁTICA

QUESTÃO 11

Durante uma atividade de controle de estoque, Nilmar precisou dividir 3,6 litros de um produto igualmente em 0,9 litros por recipiente. Quantos recipientes completos ele conseguirá preencher?

Assinale a alternativa correta.

- (A) 2
- (B) 3
- (C) 4
- (D) 5
- (E) 6

QUESTÃO 12

Marcos trabalha na portaria de um condomínio. Ele percebeu que, pela entrada à sua esquerda, chega um carro a cada 5 minutos, enquanto pela saída à direita passa um carro a cada 15 minutos.

Considerando que esse fluxo permanece constante, após quanto tempo os carros da entrada e da saída voltarão a coincidir? Sabendo que esse tempo pode ser obtido pelo Mínimo Múltiplo Comum (MMC), assinale a alternativa correta:

- (A) 10 minutos
- (B) 15 minutos
- (C) 20 minutos
- (D) 30 minutos
- (E) 45 minutos

QUESTÃO 13

A recepcionista Carla, que trabalha em uma clínica de Santo Antônio de Posse, organizou os dados referentes ao número de pacientes atendidos em um determinado dia, separados por tipo de atendimento. A tabela abaixo resume as informações:

Tipo de atendimento	Quantidade de pacientes
Consultas médicas	48
Exames laboratoriais	32
Retornos	20
Procedimentos simples	10

Com base nos dados da tabela, Carla deseja informar ao gestor da clínica qual porcentagem do total de atendimentos correspondeu às consultas médicas.

Assinale a alternativa correta que Carla informará ao seu gestor.

- (A) 18,2 %
- (B) 27,3 %
- (C) 29,1 %
- (D) 43,6 %
- (E) 56,4 %

QUESTÃO 14

Uma fabricante norueguesa de veleiros produz 186 unidades por semana. Assumindo que o ritmo de produção se mantenha, assinale a alternativa que indica quantas unidades serão produzidas em 42 semanas:

- (A) 1.000 unidades
- (B) 4.850 unidades
- (C) 5.500 unidades
- (D) 6.812 unidades
- (E) 7.812 unidades

QUESTÃO 15

Juliano ouviu um anúncio de Black Friday informando que todos os produtos estavam com 50% de desconto. Ao ver os preços, ele comentou sarcasticamente: “tudo pela metade do dobro, isso sim”.

Sabendo que o preço do produto ao qual Juliano se referia era de R\$ 1.676,00 e que a expressão “metade do dobro” indica que o preço anunciado corresponde à metade do valor dobrado, **assinale a alternativa que apresenta o preço original do produto:**

- (A) R\$ 1.676,00
- (B) R\$ 3.352,00
- (C) R\$ 838,00
- (D) R\$ 2.514,00
- (E) R\$ 5.028,00

QUESTÃO 16

O fiscal de obras Francisco estava analisando os relatórios semanais de consumo de concreto em uma construção pública. Ele observou que, nos últimos quatro dias de medição, o consumo diário registrado foi:

12 m³ 15 m³ 18 m³ 15 m³

Então, Francisco informou ao engenheiro responsável que, em média, _____ de concreto estavam sendo utilizados por dia na obra.

Assinale a alternativa correta que completa a lacuna acima.

- (A) 12 m³
- (B) 14 m³
- (C) 15 m³
- (D) 16 m³
- (E) 18 m³

QUESTÃO 17

Wiliam está assistindo a um jornal matinal sobre educação financeira e ouviu a apresentadora afirmar que o ideal é que os gastos essenciais representem, no máximo, 60% do salário.

Atualmente, Wiliam compromete 75% de sua renda mensal com gastos essenciais. Sem alterar seus gastos atuais, para que esses gastos passem a representar exatamente 60% de seu salário, ele precisaria receber um aumento mínimo, em relação ao salário atual, de _____.

Assinale a alternativa correta que completa a lacuna acima.

- (A) 10%
- (B) 25%
- (C) 30%
- (D) 35%
- (E) 40%

QUESTÃO 18

A fiscal de posturas Teresa está verificando um estabelecimento que instalou uma área externa delimitada por uma cerca retangular para atendimento ao público. A cerca possui 12 metros de comprimento e 8 metros de largura.

Para registrar a notificação, Teresa precisa informar o perímetro total da área cercada.

Assinale a alternativa que indica corretamente o perímetro dessa área.

- (A) 20 m
- (B) 28 m
- (C) 32 m
- (D) 40 m
- (E) 48 m

QUESTÃO 19

O assistente de audiovisual James precisa instalar um painel retangular de tecido para projeção em um evento. O painel deve cobrir completamente uma estrutura metálica que mede 4 metros de largura por 2,5 metros de altura.

Para solicitar o material ao setor responsável, James precisa informar a área total do painel.

Assinale a alternativa que indica corretamente a área do painel.

- (A) 5 m²
- (B) 6,5 m²
- (C) 8 m²
- (D) 10 m²
- (E) 12 m²

QUESTÃO 20

Durante a manutenção de um equipamento, a eletricista Joana mediu uma corrente de 450 mA e deverá preencher um relatório técnico que exige o registro desse valor em ampères.

Assinale a alternativa que indica corretamente o valor dessa corrente em ampères.

- (A) 0,045 A
- (B) 0,45 A
- (C) 4,5 A
- (D) 45 A
- (E) 450 A

NOÇÕES DE INFORMÁTICA**QUESTÃO 21**

Ao elaborar um documento oficial no Microsoft Word, o usuário pode utilizar a guia Referências, que reúne recursos destinados à organização e estruturação do conteúdo, como:

- (A) Inserir imagens
- (B) Inserir citação
- (C) Negrito
- (D) Mala direta
- (E) Converter para inglês

QUESTÃO 22

Analise as alternativas e assinale a opção que descreve um programa utilizado para compactar arquivos no sistema operacional Windows:

- (A) WinRAR
- (B) Bloco de anotações
- (C) Runtime
- (D) Fences
- (E) Google Earth

QUESTÃO 23

No sistema operacional Windows, o menu "Iniciar" é um recurso que organiza o acesso a programas, arquivos e configurações do computador. Entre suas áreas, destaca-se a "Pesquisa", criada para facilitar a localização rápida de itens no sistema por meio de termos digitados pelo usuário.

Considerando especificamente a função da área "Pesquisa" do menu Iniciar, assinale a alternativa correta:

- (A) Permite modificar automaticamente o plano de fundo da Área de Trabalho.
- (B) Possibilita encerrar todos os programas em execução simultaneamente.
- (C) Exibe somente os aplicativos fixados pelo usuário na barra de tarefas.
- (D) Localiza aplicativos e arquivos a partir da digitação de palavras-chave.
- (E) Apresenta exclusivamente os dispositivos de hardware conectados ao computador.

QUESTÃO 24

Considerando os principais conceitos sobre a internet, pode-se afirmar corretamente que o Google Chrome representa um:

- (A) Antivírus.
- (B) Processador removível.
- (C) Navegador de internet.
- (D) Programa invasor.
- (E) Canal de atendimento.

QUESTÃO 25

No Microsoft Excel, os dados são organizados em linhas e colunas que se cruzam, formando espaços específicos destinados à inserção, edição e armazenamento de informações, como textos, números e fórmulas.

Assinale a alternativa correta quanto ao nome dessa unidade básica da planilha:

- (A) Célula
- (B) Estrofe
- (C) Índice
- (D) Provedor
- (E) Legenda

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 26**

No âmbito das técnicas de comunicação, a organização dos argumentos deve considerar o nível de motivação da audiência. Assim, é correto afirmar que:

- A) A comunicação persuasiva independe da ordem de apresentação dos argumentos.
- (B) A técnica mais eficiente é sempre apresentar os argumentos menos relevantes primeiro.
- (C) A audiência pouco motivada responde melhor quando os argumentos primários antecedem os principais.
- (D) A eficácia da comunicação não se relaciona com o interesse prévio do público.
- (E) Audiência pouco motivada, mais eficazes argumentos principais antes dos secundários, despertar o interesse para o material.

QUESTÃO 27

De acordo com os telefones úteis utilizados para atendimento ao cidadão, qual é o número destinado ao contato com o Procon para registro de reclamações e orientações?

- (A) 190
- (B) 192
- (C) 156
- (D) 151
- (E) 181

QUESTÃO 28

No contexto do Manual de Protocolo e Arquivo do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), uma das finalidades centrais da implantação do sistema na Administração Pública Federal é:

- (A) Substituir totalmente as atividades das unidades de protocolo por serviços terceirizados.
- (B) Restringir o acesso dos cidadãos às informações institucionais por questões de segurança.
- (C) Permitir apenas o arquivamento permanente, vedando a eliminação documental.
- (D) Aprimorar a gestão documental e facilitar o acesso de servidores e cidadãos às informações institucionais, o que propiciará celeridade, segurança e economicidade.
- (E) Manter obrigatoriamente no uso do suporte em papel como forma principal de registro.

QUESTÃO 29

Acerca da construção da imagem profissional e do conceito de “marca pessoal” no ambiente de trabalho, assinale a alternativa correta:

- (A) A marca pessoal se relaciona com aquilo que fazemos e somos, e não deixa ninguém com dúvida de que somos nós mesmos, pois é algo genuíno e original.
- (B) A marca pessoal corresponde apenas à aparência física e ao modo de se vestir do indivíduo.
- (C) No contexto profissional, a imagem deve transmitir exclusivamente informalidade e espontaneidade.
- (D) A imagem profissional é irrelevante, pois o desempenho técnico é o único fator observado nas organizações.
- (E) A imagem profissional deve ser idêntica à imagem pessoal, não havendo necessidade de qualquer adequação ao ambiente de trabalho.

QUESTÃO 30

Maria presencia uma situação de assalto em via pública e precisa acionar imediatamente um órgão de segurança por meio de um telefone útil. Ao teclar o número 190, qual órgão será responsável pelo atendimento da ocorrência?

- (A) Corpo de Bombeiros
- (B) Polícia Civil
- (C) Guarda Municipal
- (D) Polícia Militar
- (E) Defesa Civil

QUESTÃO 31

No âmbito do processo legislativo, o termo Moção é utilizado para designar:

- (A) Proposição destinada exclusivamente à criação de leis.
- (B) Instrumento que tem por finalidade alterar os dispositivos do regimento interno das Casas Legislativas.
- (C) Pedido formal para instauração de comissão parlamentar de inquérito.
- (D) Espécie de requerimento que visa apenas a manifestação de apoio.
- (E) Espécie de requerimento que visa expressar a manifestação da Casa Legislativa em razão de um fato que enseje repúdio, louvor, apoio, desconfiança, solidariedade, regozijo, entre outros.

QUESTÃO 32

Em relação às técnicas de arquivamento, o Método Geográfico é indicado quando o elemento principal para organização dos documentos é:

- (A) O assunto tratado no documento, independentemente de sua origem.
- (B) A data de produção do registro administrativo.
- (C) A procedência ou local.
- (D) O nome do remetente em ordem alfabética simples.
- (E) O tipo documental e o suporte utilizado.

QUESTÃO 33

João trabalha no balcão de atendimento de um órgão público. Durante o expediente, recebe um cidadão bastante insatisfeito com a demora na prestação do serviço. O usuário fala em tom elevado e demonstra irritação. João mantém postura calma, escuta atentamente a reclamação, busca compreender a situação. De acordo com os aspectos indispensáveis do atendimento ao público, a conduta de João demonstra principalmente:

- (A) Resiliência, utilizada no momento de administrar reclamações.
- (B) Proatividade, como forma de não se antecipar no atendimento da necessidade do cliente.
- (C) Comunicação corporal deve favorecer o atendimento e reforçar a cordialidade.
- (D) Falta de senso para estabelecer os limites do atendimento.
- (E) Tratamento especial com encantamento e sinceridade.

QUESTÃO 34

Considerando os conceitos básicos utilizados na classificação e organização de correspondências e documentos, assinale a alternativa que apresenta corretamente o conceito de arquivo:

- (A) Conjunto de papéis selecionados apenas para fins históricos, independentemente de sua origem.
- (B) É o conjunto de documentos, organicamente acumulados, produzidos ou recebidos por pessoas físicas e instituições públicas ou privadas em decorrência do exercício de atividade específica, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza do documento.
- (C) Sistema eletrônico destinado ao registro de protocolos administrativos.
- (D) Reunião de documentos sigilosos mantidos exclusivamente para consulta interna.
- (E) Coleção de correspondências ordenadas apenas por ordem cronológica.

QUESTÃO 35

No atendimento telefônico, a voz do atendente é um elemento essencial para a percepção de qualidade pelo cliente. Entre as características recomendadas para uma comunicação adequada, destaca-se que a voz deve:

- (A) Ser acelerada para reduzir o tempo da ligação.
- (B) Apresentar tom formal e mecânico para demonstrar profissionalismo.
- (C) Ser baixa e pausada, evitando interação excessiva com o cliente.
- (D) Ter variações bruscas de ritmo para manter a atenção do interlocutor.
- (E) Ser agradável e natural (e não forçada ou mecânica).

QUESTÃO 36

No âmbito administrativo do Poder Judiciário, o instrumento denominado Pedido de Providência destina-se, principalmente, a:

- (A) utilização para propostas e sugestões tendentes à melhoria da eficiência e da eficácia do Judiciário, bem como todo e qualquer expediente que não tenha classificação específica.
- (B) substituição recurso administrativo previsto em lei específica.
- (C) instauração do processo disciplinar contra magistrados e servidores.
- (D) impugnação de decisões judiciais com efeito suspensivo imediato.
- (E) requerer exclusivamente as informações de caráter funcional.

QUESTÃO 37

No contexto organizacional, as relações humanas no trabalho são consideradas elemento estratégico para o desempenho das instituições. Sobre esse tema, assinale a alternativa correta:

- (A) As relações humanas no trabalho referem-se às interações entre os profissionais dentro das organizações.
- (B) O relacionamento entre colegas não interfere na motivação dos funcionários.
- (C) A confiança mútua é dispensável quando existem normas.
- (D) A comunicação eficaz é secundária diante do cumprimento de metas individuais.
- (E) A diversidade de experiências dos colaboradores prejudica a produtividade.

QUESTÃO 38

No exercício de qualquer profissão, o dever de confidencialidade orienta a conduta diante das informações obtidas. Sobre esse tema, assinale a alternativa correta:

- (A) O sigilo profissional é facultativo e depende da autorização familiar.
- (B) Apenas profissionais formados estão sujeitos ao dever de sigilo.
- (C) O sigilo pode ser afastado por vínculos afetivos com clientes.
- (D) O sigilo profissional faz parte dos valores éticos que devem ser seguidos pelos profissionais.
- (E) Informações podem ser divulgadas livremente para fins acadêmicos, independente de autorização.

QUESTÃO 39

De acordo com a definição normativa, o que é correto afirmar sobre Serviço Postal?

- (A) Atividade de transporte exclusivo de encomendas internacionais.
- (B) Sistema de comunicação eletrônica entre órgãos públicos.
- (C) Conjunto de atividades que permite o envio de objeto postal de um remetente para um destinatário ou para um endereço determinado e que atenda às condições de aceitação previstas neste Decreto.
- (D) Modalidade de entrega restrita a correspondências oficiais.
- (E) Serviço de mensageria prestado apenas por empresas privadas.

QUESTÃO 40

Em um sistema de telefonia PABX, quando o usuário deseja transferir uma chamada para outro ramal, qual procedimento deve ser adotado?

- (A) Digitar apenas o número do ramal e aguardar o atendimento.
- (B) Pressionar *, inserir o ramal e manter a linha aberta.
- (C) Pressionar #, digitar o número do ramal ou número externo e, em seguida, desligar o telefone para concluir a transferência.
- (D) Finalizar a ligação e solicitar nova chamada à telefonista.
- (E) Utilizar exclusivamente a tecla 0 para qualquer tipo de transferência.

