



Domingo de tarde

**PREFEITURA E CÂMARA MUNICIPAL DE FLORES DA CUNHA/RS  
CONCURSOS PÚBLICOS Nº 01 E Nº 02/2026 E PROCESSO SELETIVO PÚBLICO Nº 01/2026**

**48 – TELEFONISTA/RECEPCIONISTA**

**Instruções**

Leia atentamente e cumpra rigorosamente as instruções que seguem, pois elas são parte integrante das provas e das normas que regem esse certame.

1. ATENTE-SE AOS AVISOS CONTIDOS NO QUADRO DA SALA E **AGUARDE O 2º SINAL SONORO PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES E INICIAR A PROVA.**
2. Seus **pertences deverão estar armazenados dentro do saco plástico fornecido pelo fiscal**, permanecendo em sua posse somente caneta esferográfica de ponta grossa, de material transparente, com tinta preferencialmente preta, lanche e água, se houver. A UTILIZAÇÃO DE QUALQUER MATERIAL NÃO PERMITIDO EM EDITAL É EXPRESSAMENTE PROIBIDA, **ACARRETANDO A SUA IMEDIATA EXCLUSÃO DO CERTAME.**
3. APÓS O 2º SINAL, CERTIFIQUE-SE DE QUE:
  - ESTE CADERNO DE QUESTÕES CONTÉM **50 QUESTÕES LEGÍVEIS;**
  - ESTE CADERNO DE QUESTÕES APRESENTA O **NÚMERO E O CARGO/EMPREGO** REFERENTES À INSCRIÇÃO REALIZADA;
  - OS FISCAIS INFORMARAM CORRETAMENTE O **TEMPO PARA REALIZAÇÃO DE PROVA DE 03H30MIN.**
4. Cada questão oferece **4 alternativas** de respostas, representadas pelas letras **A, B, C e D**, sendo apenas 1 (uma) a resposta correta.
5. A PESSOA CANDIDATA **DEVE ASSINAR A(S) SUA(S) FOLHA(S) DEFINITIVA(S) DE RESPOSTA(S), SOB PENA DE ELIMINAÇÃO.**
6. Será respeitado o tempo para realização da prova conforme previsto em edital, incluindo o preenchimento da(s) folha(s) definitiva(s) de respostas.
7. **HAVERÁ O TOQUE DO 3º SINAL SONORO DE ENCERRAMENTO DAS PROVAS**, CONFORME CONTROLE DO QUADRO DE SALA.
8. As três últimas pessoas candidatas deverão retirar-se da sala de prova ao mesmo tempo, devendo assinar a Ata de Prova.
9. **A RESPONSABILIDADE REFERENTE À INTERPRETAÇÃO DOS CONTEÚDOS DAS QUESTÕES É EXCLUSIVA DA PESSOA CANDIDATA.**
10. No caderno de questões, você poderá rabiscar, riscar e calcular.
11. Os gabaritos preliminares da prova objetiva serão divulgados na data descrita no Cronograma de Execução desse certame.

Controle de  
**QUALIDADE**  
Fundatec



Eco  
Friendly

A Fundatec utiliza papel  
com certificação florestal  
e tinta biodegradável.

Concursos  
**fundatec**  
ISO 9001



**LÍNGUA PORTUGUESA****Culpa: não sinta muito**

Por Martha Medeiros

01 A culpa não desgruda. Terminou com alguém que ainda o amava? Culpa. Foi indiferente  
02 à dor do outro (ou, pior, indiferente às suas conquistas)? Que feio. Não estava ao lado dos seus  
03 pais em seus momentos finais? Perdeu a conexão com os filhos? Acontece, mas o remorso não  
04 quer saber de explicação.

05 Sejam físicas ou espirituais, nossas ausências, mesmo involuntárias, nos corroem vida  
06 afora. E nem falei das culpas que nos autoinfligimos por termos cedido \_\_ covardia, ao invés  
07 de tomar a decisão que mudaria nossa história.

08 É mais fácil ser inimigo de si mesmo do que chutar o balde e magoar dois ou três, se bem  
09 que a culpa não escolhe lado neste caso. É o clássico "se correr o bicho pega, se ficar o bicho  
10 come".

11 Uns 15 anos atrás..., li um pequeno e ótimo livro sobre o assunto, chamado *O sentimento*  
12 *de culpa*, de Paulo Sergio Guedes e Julio Walz (edição dos autores). Eles me fizeram entender  
13 a onipotência que sustenta essa relação credor/devedor, e que a verdadeira libertação está em  
14 se responsabilizar pelos seus atos, sem martirizar-se.

15 Sentir-se culpado é um desperdício de energia que é recompensado, incon...ientemente,  
16 pela importância que estamos nos dando. Ainda assim, de vez em quando, me pego  
17 alimentando esse monstro chamado culpa, que ataca principalmente as relações familiares,  
18 onde estão aqueles de quem mais cobramos e a quem mais devemos.

19 São muitas promessas feitas em nome de um afeto obrigatório e pretensamente  
20 indestrutível. Maridos e mulheres são induzidos a manter a eternidade de um laço que, com o  
21 passar dos anos, pode afrouxar, sem que tenha havido má-fé de nenhuma das partes – por  
22 que se culpar?

23 Pais e filhos têm seus direitos e deveres atravessados pelo que nunca pode ser previsto:  
24 os desvios naturais de rota e o livre arbítrio de cada um, que muitas vezes destoa do que se  
25 espera. A culpa nem sempre nasce de uma ação incorreta ou maldosa: ela quase sempre nos  
26 invade por não termos conseguido realizar o que o outro espera de nós.

27 Por isso, mais uma vez, a amizade se destaca em sua nobreza. Ninguém culpa um amigo  
28 que foi morar em outro país ou que fica muito tempo sem dar notícias: não há abandono nem  
29 e...pectativas a atender; é um gostar-se sem exclusividade nem contrato. Se acaso as  
30 afinidades se desfizerem, nem assim colocaremos o dedo na cara do amigo: aceita-se em paz  
31 os humores do destino. Amigos não embaçam: desatam nós com habilidade e dormem bem  
32 \_\_ noite. Raramente dão motivos para a insônia alheia. Já as culpas geradas pelo parentesco  
33 tornam-se existenciais e crescem como tumores.

34 Por dar a esse monstro insaciável o nome de amor, não temos coragem de fazer o que  
35 se deve: deixar \_\_ culpa morrer de fome.

(Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/donna/colunistas/martha-medeiros/noticia/2026/05/culpa-nao-sinta-muito-cmoky8t0o01do0123loqadbtf.html> – texto adaptado especialmente para esta prova).

**QUESTÃO 01** – Considerando o exposto pelo texto, analise as assertivas a seguir:

- I. De acordo com a autora, a culpa está diretamente relacionada ao fato de termos feito algo errado ou maldoso.
- II. As relações entre os membros de uma família, por serem permeadas por cobranças, são grandes fontes de culpa.
- III. O sentimento de culpa está intimamente ligado à pouca importância que nos damos.

Quais estão corretas?

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

**QUESTÃO 02** – De acordo com a autora, são ações que costumam gerar sentimento de culpa em quem as pratica, EXCETO:

- A) Não tomar uma decisão que poderia mudar o rumo de sua vida.
- B) Estar ausente em uma situação importante para alguém de suas relações.
- C) Atender àquilo que os outros esperam de nós.
- D) Afastar-se emocionalmente dos filhos.

**QUESTÃO 03** – Considerando o emprego do acento indicativo de crase, assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas tracejadas dos trechos a seguir, retirados do texto.

- “E nem falei das culpas que nos autoinfligimos por termos cedido \_\_\_\_ covardia”.
- “Amigos não embaçam: desatam nós com habilidade e dormem bem \_\_\_\_ noite”.
- “não temos coragem de fazer o que se deve: deixar \_\_\_\_ culpa morrer de fome”.

- A) a – à – a
- B) a – a – à
- C) à – a – à
- D) à – à – a

**QUESTÃO 04** – Considerando a ortografia das palavras em Língua Portuguesa, assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas pontilhadas dos trechos a seguir, retirados do texto.

- “Uns 15 anos atrás....”.
- “Sentir-se culpado é um desperdício de energia que é recompensado, incon....ientemente”.
- “não há abandono nem e....pectativas a atender”.

- A) s – c – s
- B) z – sc – x
- C) s – sc – x
- D) z – c – s

**QUESTÃO 05** – Assinale a alternativa na qual NÃO tenha havido o emprego de linguagem figurada nos trechos apresentados, retirados do texto.

- A) “Sejam físicas ou espirituais, nossas ausências, mesmo involuntárias, nos corroem vida afora”.
- B) “É mais fácil ser inimigo de si mesmo do que chutar o balde”.
- C) “Ainda assim, de vez em quando, me pego alimentando esse monstro chamado culpa”.
- D) “Ninguém culpa um amigo que foi morar em outro país ou que fica muito tempo sem dar notícias”.

**QUESTÃO 06** – Na expressão popular “se correr o bicho pega, se ficar o bicho come”, a conjunção “se”, em ambas as ocorrências, exprime ideia de \_\_\_\_\_ e tem o mesmo sentido do termo \_\_\_\_\_.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas tracejadas do trecho acima.

- A) explicação – “caso”
- B) condição – “caso”
- C) explicação – “como”
- D) condição – “como”

**QUESTÃO 07** – Considerando o trecho a seguir, retirado do texto, assinale a alternativa que apresenta uma palavra que poderia substituir o vocábulo “martirizar-se” sem causar alterações significativas ao sentido original em que ele ocorre.

“a verdadeira libertação está em se responsabilizar pelos seus atos, sem martirizar-se.”

- A) Atormentar-se.
- B) Indignar-se.
- C) Revoltar-se.
- D) Enraivecer-se.

**QUESTÃO 08** – Assinale a alternativa que apresenta uma palavra que NÃO tenha sido formada com o prefixo “in-” de sentido negativo.

- A) Involuntárias.
- B) Insaciáveis.
- C) Induzidos.
- D) Indestrutível.

**QUESTÃO 09** – Considerando o trecho a seguir, retirado do texto, assinale a alternativa que apresenta, correta e respectivamente, os tempos em que estão conjugadas as formas verbais presentes no fragmento.

“Terminou com alguém que ainda o amava?”

- A) Presente e pretérito imperfeito do indicativo.
- B) Presente e pretérito perfeito do indicativo.
- C) Pretérito imperfeito e pretérito perfeito do indicativo.
- D) Pretérito perfeito e pretérito imperfeito do indicativo.

**QUESTÃO 10** – Assinale a alternativa INCORRETA em relação à palavra “indiferente”, presente no trecho a seguir, retirado do texto.

“Foi indiferente à dor do outro (ou, pior, indiferente às suas conquistas)?”

- A) Um antônimo possível para o termo é impassível.
- B) Um sinônimo possível para o termo é insensível.
- C) Quanto à posição da sílaba tônica, é paroxítona.
- D) Trata-se de um adjetivo.

### MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO

**QUESTÃO 11** – Sejam os conjuntos  $A = \{0,1,2,3,4,5,6,7,8,9\}$  e  $B = \{-2,0,2,4,6,8\}$ , o resultado da operação  $A \cap B$  é o conjunto:

- A)  $\{0,1,3,5,7,9\}$
- B)  $\{-2\}$
- C)  $\{0,2,4,6,8\}$
- D)  $\{-2,0,1,2,3,4,5,6,7,8,9\}$

**QUESTÃO 12** – Assinale a alternativa em que a sentença apresentada é uma proposição lógica composta.

- A) A raiz quadrada de 81 é 9 ou -9.
- B) Animais herbívoros se alimentam de plantas.
- C) Agora são 9 horas e 30 minutos.
- D) A música clássica é a música mais antiga do mundo.

**QUESTÃO 13** – Em um celeiro em que há porcos e galinhas, há um total de 36 animais. Considerando que os animais presentes no celeiro totalizam juntos 96 pernas, é correto afirmar que o número de galinhas nesse celeiro é de:

- A) 12.
- B) 24.
- C) 32.
- D) 36.

**QUESTÃO 14** – De acordo com o Banco Central do Brasil, o rendimento médio atual da caderneta de poupança é de aproximadamente 0,67% ao mês. Já em aplicações financeiras que utilizam a taxa Selic como referência, a remuneração média é de 1% ao mês. Supondo que um investidor aplicasse R\$ 10.000,00 em cada uma das duas modalidades, de quanto seria a diferença entre elas no rendimento obtido após um mês de aplicação?

- A) R\$ 100,00.
- B) R\$ 67,00.
- C) R\$ 43,00.
- D) R\$ 33,00.

**QUESTÃO 15** – A temperatura externa a um laboratório é monitorada todos os dias no mesmo horário. Durante a última semana do mês de abril, a temperatura medida ao meio-dia em cada um dos dias foi, respectivamente: 31 °C, 30 °C, 35 °C, 25 °C, 21 °C, 20 °C e 20 °C. Considerando a sequência apresentada, é correto afirmar que a temperatura média da semana em questão foi de:

- A) 25 °C.
- B) 26 °C.
- C) 27 °C.
- D) 28 °C.

## LEGISLAÇÃO

**QUESTÃO 16** – Analise a sentença abaixo com base nas disposições da Lei Orgânica do Município de Flores da Cunha:

O referendo é uma das formas de exercício da soberania popular (**1ª parte**). O Prefeito e o Vice-Prefeito compõem o Poder Executivo Municipal (**2ª parte**). Os Vereadores compõem o Poder Legislativo (**3ª parte**).

Quais partes estão corretas?

- A) Apenas a 1ª parte.
- B) Apenas a 2ª parte.
- C) Apenas a 3ª parte.
- D) Todas as partes.

**QUESTÃO 17** – Com base nas disposições da Lei Orgânica do Município de Flores da Cunha, analise as assertivas abaixo acerca dos direitos e deveres dos vereadores:

- I. O servidor público eleito vereador deve optar entre a remuneração do respectivo cargo e a da vereança, se não houver compatibilidade. Contudo, havendo compatibilidade de horários, perceberá a remuneração do cargo e a inerente ao mandato da vereança.
- II. Não perderá o mandato o vereador investido no cargo de Secretário Municipal ou diretoria equivalente, desde que se afaste do exercício da vereança.
- III. Perderá o mandato o Vereador que proceder de modo incompatível com a dignidade da Câmara, ou faltar com o decoro na sua conduta pública.

Quais estão corretas?

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

**QUESTÃO 18** – Gabriel é casado com Emília há 2 anos e deseja muito ter um filho. Emília, por sua vez, acredita não ser o momento ideal, pois está focada em sua carreira profissional. No início, Gabriel era mais sutil em suas investidas, contudo, nas últimas semanas, tem sido mais incisivo em suas ações, a ponto de proibir Emília de tomar anticoncepcional, a fim de não mais impedir a gravidez. Gabriel também vem ameaçando constantemente Emília com o fim do casamento caso ela não engravide. Considerando as disposições da Lei Maria da Penha, as ações de Gabriel configuram qual tipo de violência contra a mulher?

- A) Moral.
- B) Sexual.
- C) Psicológica.
- D) Emocional.

**QUESTÃO 19** – Analise a sentença abaixo com base disposições da Constituição Federal de 1988:

A Constituição Federal poderá ser emendada por iniciativa do Presidente da República (**1ª parte**). A abolição da forma federativa de Estado não poderá ser objeto de deliberação por meio de emenda constitucional (**2ª parte**). A abolição do voto direto e secreto poderá ser objeto de proposta de emenda constitucional (**3ª parte**).

Quais partes estão corretas?

- A) Apenas a 1ª parte.
- B) Apenas a 3ª parte.
- C) Apenas a 1ª e a 2ª partes.
- D) Todas as partes.

**QUESTÃO 20** – Uma das medidas protetivas de urgência estabelecidas na Lei Maria da Penha é a concessão de auxílio-aluguel. De acordo com as disposições legais, o Magistrado poderá conceder auxílio-aluguel à vítima por período não superior a:

- A) 04 meses.
- B) 06 meses.
- C) 08 meses.
- D) 12 meses.

**QUESTÃO 21** – Fabrício, servidor público estável, foi demitido após apuração de falta funcional em processo administrativo disciplinar. Fabrício recorreu judicialmente da decisão, e o Poder Judiciário anulou o ato de demissão, bem como determinou seu retorno ao cargo anteriormente ocupado. Nesse cenário, é correto afirmar que a investidura de Fabrício no cargo ocorrerá por meio de:

- A) Recondução.
- B) Reversão.
- C) Readaptação.
- D) Reintegração.

**QUESTÃO 22** – Com base nas disposições do Regime Jurídico do Município de Flores da Cunha, analise as assertivas a seguir:

- I. A exoneração do cargo público pode se dar a pedido do servidor.
- II. A aposentadoria e o falecimento do servidor não configuram formas de vacância do cargo público.
- III. Quando se tratar de cargo em comissão, a exoneração poderá ocorrer de ofício.
- IV. Em se tratando de servidor não estável, dar-se-á exoneração de ofício quando não forem satisfeitos os requisitos do estágio probatório.

Quais estão corretas?

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

**QUESTÃO 23** – O Regime Jurídico do Município de Flores da Cunha estabelece que a função de confiança, a ser exercida exclusivamente por servidor público titular de cargo \_\_\_\_\_, ocorrerá sob a forma de função gratificada.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) de provimento efetivo
- B) em comissão
- C) de direção
- D) não estável

**QUESTÃO 24** – Considerando as disposições da Constituição Federal de 1988, caso João do Brasil seja eleito Presidente da República nas eleições gerais que ocorrerão em outubro de 2026, seu mandato terá início em:

- A) 1º de janeiro de 2027.
- B) 2 de janeiro de 2027.
- C) 5 de janeiro de 2027.
- D) 1º de fevereiro de 2027.

**QUESTÃO 25** – O Poder Judiciário é um poder autônomo e independente, que possui estrutura e organização próprias. São órgãos que compõem o Poder Judiciário, EXCETO:

- A) Tribunal de Contas da União.
- B) Conselho Nacional de Justiça.
- C) Tribunais Eleitorais.
- D) Tribunal Superior do Trabalho.

**ÉTICA E INTEGRIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO**

**QUESTÃO 26** – Com base no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, aprovado pelo Decreto Federal nº 1.171/1994, analise a sentença abaixo, relacionada aos deveres do servidor público:

É dever do servidor público ter respeito à hierarquia, porém sem nenhum temor de representar contra qualquer comprometimento indevido da estrutura em que se funda o Poder Estatal (**1ª parte**). Além disso, o servidor deve manter-se atualizado com as instruções, as normas de serviço e a legislação pertinentes ao órgão em que exerce suas funções (**2ª parte**). Ainda, deve render-se a todas as pressões de superiores hierárquicos, contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas (**3ª parte**).

Quais partes estão corretas?

- A) Apenas a 1ª parte.
- B) Apenas a 1ª e a 2ª partes.
- C) Apenas a 2ª e a 3ª partes.
- D) Todas as partes.

**QUESTÃO 27** – Flávio é servidor público de uma prefeitura municipal e ocupa um cargo de chefia na secretaria de obras. Devido ao seu cargo, ele obrigou três servidores subordinados a ele a efetuarem serviços de reforma em sua casa. Com base na Lei Federal nº 8.429/1992, é correto afirmar que a conduta dolosa de Flávio caracteriza um ato de improbidade administrativa que

- A) importa em enriquecimento ilícito.
- B) causa prejuízo ao erário.
- C) atenta contra os princípios da Administração Pública.
- D) causa danos ao patrimônio público.

**QUESTÃO 28** – Meirelles (2018) compara um dos cinco princípios básicos da Administração Pública, expresso no art. 37 da Constituição Federal vigente, à “boa-fé objetiva” do direito privado, que é vista como uma “norma de comportamento leal” ou um “modelo e conduta social, arquétipo ou *standard* jurídico”, ao qual cada pessoa deve ajustar a própria conduta, “obrando como obraria um homem reto: com honestidade, lealdade, probidade” (Martins-Costa, 1999). Qual é esse princípio?

- A) Eficiência.
- B) Motivação.
- C) Moralidade.
- D) Publicidade.

**QUESTÃO 29** – No ambiente corporativo, uma conduta abusiva, frequente e repetitiva que se manifesta por meio de palavras, atos, gestos, comportamentos ou de forma escrita e que humilha, constrange e desqualifica a pessoa ou um grupo, atingindo sua dignidade e saúde física e mental, e afetando sua vida profissional, acadêmica e pessoal classifica-se como:

- A) Importunação sexual.
- B) Assédio sexual.
- C) Assédio parental.
- D) Assédio moral.

**QUESTÃO 30** – De acordo com o glossário do “Referencial básico de governança organizacional para organizações públicas e outros entes jurisdicionados ao TCU” (2020), diz respeito ao comportamento da organização e do agente público, referindo-se à sua adesão e alinhamento consistente aos valores, princípios e normas éticas comuns para sustentar e priorizar o interesse público sobre os interesses privados. O trecho refere-se ao(à):

- A) Conflito de interesses.
- B) Desvio ético.
- C) Integridade pública.
- D) Ilícito administrativo.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**QUESTÃO 31** – Em 2018, o governo do Estado do Rio Grande do Sul, a exemplo da União Europeia e de países como Estados Unidos e Canadá, passou a centralizar as chamadas ao \_\_\_\_\_ no número 190, destinado a serviços de emergência.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) Corpo de Bombeiros Militar e à Polícia Civil
- B) SAMU e à Polícia Civil
- C) Corpo de Bombeiros Militar e à Defesa Civil
- D) SAMU e à Defesa Civil

**QUESTÃO 32** – De acordo com a Lei nº 13.146/2015, a acessibilidade tem como objetivo principal:

- A) Garantir privilégios às pessoas com deficiência.
- B) Limitar o acesso das pessoas com deficiência aos espaços públicos.
- C) Assegurar autonomia, segurança e igualdade de condições às pessoas com deficiência.
- D) Substituir o atendimento presencial pelo virtual.

**QUESTÃO 33** – Ana está incumbida de monitorar o ressarcimento da prestadora de serviço de telecomunicação devido à interrupção do serviço telefônico no mês de abril. De acordo com a Resolução Anatel nº 765/2023, esse ressarcimento deve ocorrer até o mês de:

- A) Maio.
- B) Junho.
- C) Julho.
- D) Agosto.

**QUESTÃO 34** – Segundo Chiavenato (2014), analise a sentença abaixo:

Durante o processo de comunicação oral, diversos fatores podem comprometer o entendimento correto da mensagem transmitida (**1ª parte**). Entre esses fatores, destacam-se as chamadas barreiras de comunicação, que prejudicam a clareza e a eficiência comunicacional (**2ª parte**). Além disso, o excesso de ruídos e distrações pode comprometer a compreensão da mensagem (**3ª parte**).

Quais partes estão corretas?

- A) Apenas a 1ª parte.
- B) Apenas a 1ª e a 2ª partes.
- C) Apenas a 2ª e a 3ª partes.
- D) Todas as partes.

**QUESTÃO 35** – Segundo Medeiros e Hernandes (2010), no atendimento telefônico institucional, a postura profissional do telefonista influencia diretamente a imagem da organização. O modo de falar, ouvir e conduzir a ligação deve seguir padrões adequados de cordialidade e eficiência. Nesse sentido, é correto afirmar que:

- A) O telefonista deve evitar identificar a instituição ao atender a chamada.
- B) O atendimento deve ser realizado de maneira cordial e objetiva.
- C) É recomendável utilizar gírias para aproximar-se do usuário atendido.
- D) É recomendável manter silêncio prolongado enquanto o interlocutor fala para demonstrar atenção.

**QUESTÃO 36** – O atendimento ao público exige preparo profissional e capacidade de relacionamento interpessoal. Um atendimento inadequado pode gerar conflitos e comprometer a imagem institucional. Sendo assim, assinale a alternativa correta.

- A) O atendimento deve ocorrer sem preocupação com a clareza das informações prestadas.
- B) O usuário deve ser atendido com educação, respeito e atenção.
- C) Um atendimento rápido dispensa a cordialidade.
- D) A comunicação formal deve ser evitada em órgãos públicos.

**QUESTÃO 37** – A fraseologia utilizada pelo telefonista deve contribuir para um atendimento eficiente e profissional. A escolha adequada das palavras demonstra respeito ao usuário e favorece a boa comunicação. Sendo assim, uma forma correta de iniciar o atendimento é dizer à pessoa atendida:

- A) "O que você quer?".
- B) "Pode falar".
- C) "Pois não, em que posso ajudar?".
- D) "Fale, querido".

---

**QUESTÃO 38** – Analise as asserções abaixo e a relação proposta entre elas:

- I. O sigilo deve ser respeitado pelos profissionais que atuam com informações institucionais e atendimento ao público.

**PORQUE**

- II. O conteúdo das comunicações é protegido por garantia constitucional.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa correta.

- A) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- B) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.
- C) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D) As asserções I e II são proposições falsas.

---

**QUESTÃO 39** – Segundo Chiavenato (2003), o processo de comunicação envolve elementos fundamentais para que a mensagem seja transmitida corretamente. A ausência de qualquer desses elementos pode prejudicar a compreensão da informação. Sobre o tema, assinale a alternativa correta.

- A) O emissor é o responsável por receber a mensagem.
- B) O receptor transmite a mensagem ao canal.
- C) O canal representa o meio pelo qual a mensagem circula.
- D) O código impede o entendimento da mensagem.

---

**QUESTÃO 40** – Analise a sentença abaixo:

O marketing pessoal relaciona-se à construção de uma imagem profissional positiva (**1ª parte**). Ele é construído por meio de atitudes, postura ética e desenvolvimento de competências (**2ª parte**). Sendo assim, é correto afirmar que o marketing pessoal envolve comportamento e credibilidade profissional (**3ª parte**).

Quais partes estão corretas?

- A) Apenas a 1ª parte.
- B) Apenas a 1ª e a 2ª partes.
- C) Apenas a 2ª e a 3ª partes.
- D) Todas as partes.

---

**QUESTÃO 41** – Para Moscovici (2008), as relações humanas no ambiente profissional influenciam diretamente o clima organizacional e a produtividade das equipes. Sobre o tema, assinale a alternativa correta.

- A) Relações profissionais mais formais e objetivas, por si só, garantem harmonia no trabalho em equipe.
- B) A convivência entre colegas torna-se mais eficiente quando cada profissional evita envolver-se com as dificuldades dos demais.
- C) Relações baseadas em respeito e cooperação fortalecem a equipe.
- D) O bom desempenho coletivo depende principalmente da atuação individual de cada servidor.

**QUESTÃO 42** – Segundo Torquato (2010), a comunicação organizacional é indispensável para o funcionamento adequado das instituições. Sobre o tema, analise as assertivas abaixo:

- I. A comunicação organizacional promove integração entre setores e alinhamento dos objetivos organizacionais.
- II. A troca de informações favorece a integração institucional.
- III. As organizações modernas dispensam canais formais de comunicação.

Quais estão corretas?

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

**QUESTÃO 43** – Segundo Chiavenato (2014), analise a seguinte situação e assinale a alternativa correta:

Duas recepcionistas, Adriana e Carmen, estão conversando sobre apresentação pessoal no trabalho. Adriana afirma que a apresentação pessoal envolve a postura do profissional, bem como suas vestimentas e sua higiene. Carmen diz que a apresentação pessoal de quem atua no atendimento ao público interfere na percepção que os usuários têm da própria instituição.

- A) As duas recepcionistas estão corretas.
- B) As duas recepcionistas estão incorretas.
- C) Adriana está correta, e Carmen está incorreta.
- D) Carmen está correta, e Adriana está incorreta.

**QUESTÃO 44** – De acordo com Denton (1990), analise as assertivas abaixo:

- I. A qualidade na prestação de serviços depende da eficiência no atendimento e da capacidade de compreender as necessidades do usuário.
- II. Organizações que priorizam qualidade fortalecem sua imagem institucional.
- III. O atendimento eficiente envolve respeito ao usuário e clareza nas informações prestadas.

Quais estão corretas?

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

**QUESTÃO 45** – Segundo Medeiros e Hernandes (2009), o controle de correspondências recebidas e expedidas é fundamental para a organização administrativa e o registro adequado garante segurança e rastreabilidade documental. Sendo assim, é correto afirmar que:

- A) O registro das correspondências deve conter informações que permitam sua identificação, tramitação e acompanhamento.
- B) O controle das correspondências deve ser realizado pela ordenação dos documentos conforme o tipo de envelope e a ordem de chegada ao setor.
- C) A eficiência no tratamento das correspondências decorre do encaminhamento imediato ao destinatário, seguido de registro sintético do conteúdo da correspondência para controle interno.
- D) O registro das correspondências prioriza a numeração sequencial dos documentos e a definição posterior do assunto no momento do arquivamento.

**QUESTÃO 46** – Conforme Veiga (2010), analise as assertivas abaixo:

- I. As técnicas secretariais contribuem para a organização do ambiente de trabalho e para a eficiência das rotinas administrativas.
- II. O domínio dessas técnicas favorece a produtividade institucional.
- III. Técnicas secretariais envolvem organização, comunicação e controle documental.

Quais estão corretas?

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

**QUESTÃO 47** – Para Vergara (2016), o trabalho em equipe exige cooperação, comprometimento e respeito às diferenças individuais. É de amplo conhecimento que equipes integradas tendem a alcançar melhores resultados organizacionais. Ante ao exposto, é correto afirmar que:

- A) A competição excessiva favorece o espírito de equipe.
- B) O individualismo é indispensável para o sucesso organizacional.
- C) A ausência de diálogo fortalece a produtividade coletiva.
- D) O trabalho em equipe depende da colaboração entre os membros.

**QUESTÃO 48** – Analise a sentença abaixo:

Os padrões de atendimento ao público devem priorizar respeito, eficiência e urbanidade **(1ª parte)**. Isso se deve ao fato de que a postura profissional adequada contribui para a satisfação do usuário **(2ª parte)**. Sendo assim, é mais importante padronizar os atendimentos com base na eficiência e na cordialidade do que atender às necessidades específicas de cada pessoa atendida **(3ª parte)**.

Quais partes estão corretas?

- A) Apenas a 1ª parte.
- B) Apenas a 1ª e a 2ª partes.
- C) Apenas a 2ª e a 3ª partes.
- D) Todas as partes.

**QUESTÃO 49** – Para Paes (2004), os sistemas de arquivamento têm a finalidade de organizar documentos e facilitar a recuperação das informações quando necessário. Sobre o tema, assinale a alternativa correta.

- A) Arquivos antigos perdem automaticamente seu valor administrativo.
- B) Documentos devem ser arquivados sem critérios definidos.
- C) O sistema de arquivos é desnecessário em ambientes digitais.
- D) O arquivamento adequado facilita a localização dos documentos.

**QUESTÃO 50** – No ambiente de trabalho, o relacionamento interpessoal contribui para a qualidade do atendimento ao público e para o bom funcionamento das rotinas administrativas. Nesse contexto, a conduta mais adequada do telefonista/recepcionista é:

- A) Atuar com cordialidade, respeito, cooperação e comunicação clara, favorecendo a integração da equipe e a eficiência do serviço.
- B) Priorizar a execução das próprias tarefas com autonomia, mantendo interação pontual com os colegas conforme a demanda do setor.
- C) Concentrar a comunicação profissional no repasse objetivo de informações, preservando a formalidade como principal base da convivência no trabalho.
- D) Organizar o relacionamento com a equipe a partir da experiência prática diária, ajustando a colaboração conforme o estilo de atuação de cada colega.