

AVANÇASP



PREFEITURA MUNICIPAL DE
TAIÚVA/SP

CONCURSO PÚBLICO
01/2026

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 dúvida

Enquanto o avião perdia altitude, o cenário era de pânico absoluto.

Ele ouvia gritos e preces ao seu redor. Alguns tentavam ligar o celular desesperadamente, provavelmente uma tentativa de enviar uma última mensagem para familiares e amigos. Eu te amo, adeus, eu não deveria ter dito aquilo. Todas aquelas frases que passam pela cabeça quando se sabe que serão as últimas.

Da mesma forma, ele estava angustiado. A mesma angústia que o acompanhara desde o momento em que pegara o metrô, 3 horas atrás, rumo ao aeroporto.

Antes que o avião se partisse em milhares de pedaços, sua angústia se resumia em uma única e persistente pergunta:

– Será que eu desliguei o ferro de passar?

MARTINZ, Juliano. A dúvida. *Corrosiva*. Disponível em <<https://corrosiva.com.br/cronicas/a-duvida/>>.

QUESTÃO 01

O texto “A dúvida” é predominantemente:

- (A) narrativo, com poucas passagens descritivas.
- (B) descritivo, com poucas passagens dissertativas.
- (C) dissertativo, com poucas passagens narrativas.
- (D) narrativo, com poucas passagens dissertativas.
- (E) dissertativo, com poucas passagens descritivas.

QUESTÃO 02

“(…) sua angústia se resumia em uma única e **persistente** pergunta”

O significado da palavra destacada no trecho acima se refere a alguma coisa:

- (A) leve, frágil.
- (B) inteligente, culta.
- (C) maldosa, maliciosa.
- (D) constante, contínua.
- (E) rápida, passageira.

QUESTÃO 03

“Antes que o avião se **partisse** em milhares de pedaços”

A palavra destacada no trecho acima indica uma ação que:

- (A) está acontecendo.
- (B) acabou de acontecer.
- (C) aconteceu várias vezes no passado.
- (D) aconteceu num passado determinado.
- (E) está prestes a acontecer.

QUESTÃO 04

Assinale a alternativa em que todos os sinais de pontuação estão empregados corretamente.

- (A) “Venha depressa!”, disse energicamente a mãe, cheia de cuidados, para seu filho ao lado.
- (B) “Venha depressa! Disse” energicamente, a mãe, cheia de cuidados, para seu filho ao lado.
- (C) Venha depressa disse energicamente a mãe cheia, de cuidados, para seu filho ao lado.
- (D) Venha depressa! Disse energicamente, a mãe: cheia de cuidados, para seu filho ao lado.
- (E) “Venha depressa!”, disse, energicamente a mãe, cheia de cuidados, para seu, filho ao lado.

QUESTÃO 05

Assinale a alternativa em que todas as palavras estão escritas de acordo com as regras atuais em Língua Portuguesa.

- (A) Fizemos uma viagem transatlântica tranquila no final do mês passado.
- (B) Gosto de praticar muito esporte para extravazar todo o estresse.
- (C) O pedreiro já construiu o muro; agora, só falta alisar o acabamento da parede.
- (D) Muitas ideias foram lançadas durante a assembleia do último ano.
- (E) O encanador veio consertar o vazamento que estava acontecendo na pia.

QUESTÃO 06

Assinale a alternativa em que a palavra destacada está empregada corretamente, de acordo com a ocorrência ou não de crase.

- (A) Eu me referi à você quando falei com os meus pais.
- (B) O jogo ficou empatado em dois a dois, desde o primeiro tempo.
- (C) Sou muito tímido, e por isso mesmo saí da festa a francesa.
- (D) Comprei um ferro à vapor para cuidar melhor das minhas roupas.
- (E) Eu não concordo com à moda de usar calças rasgadas em momentos mais sérios.

QUESTÃO 07

Assinale a alternativa em que a forma verbal destacada se encontra empregada corretamente.

- (A) Espero que a máquina **caibe** na gaveta.
- (B) Vou lhe mostrar quando você **vier** embora.
- (C) Posso vir aqui se você **fazer** questão disso.
- (D) Tudo que desejo é que você **seje** feliz.
- (E) **Esteje** aqui às oito horas em ponto.

QUESTÃO 08

Assinale a alternativa em que as palavras completam corretamente os espaços em branco a seguir, na mesma ordem, de acordo com a norma-padrão.

- A entrada dos apartamentos dos andares mais altos _____ na esquina da rua.
 - Nem acredito que _____ os materiais de escola dos nossos filhos.
 - Tenho certeza de que _____ caber todos os objetos pessoais na minha mochila.
- (A) ficam – chegou – vai
 - (B) ficam – chegaram – vão
 - (C) fica – chegaram – vão
 - (D) fica – chegaram – vai
 - (E) fica – chegou – vão

QUESTÃO 09



CAZO. *Feriadão.* Disponível em <<https://blogdoaftm.com.br/charge-feriado-2/>>.

A expressão “tenho que”, empregada na fala da charge acima, possui o sentido de:

- (A) posse.
- (B) causa.
- (C) finalidade.
- (D) permissão.
- (E) obrigação.

QUESTÃO 10

“Aquele que lê **maus** livros não leva vantagem sobre aquele que não lê livro nenhum.” (Mark Twain)

Em relação à palavra destacada no pensamento acima, assinale a análise correta.

(A) A palavra mudaria de sentido se fosse empregada depois de “livros”.

(B) Trata-se de um advérbio, antônimo de “bem”.

(C) Trata-se de um adjetivo, antônimo de “bons”.

(D) Trata-se de um adjetivo que qualifica “Aquele”.

(E) A palavra é um advérbio que modifica o sentido de “lê”.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 11

Um vigia noturno em Taiúva deve realizar rondas em um intervalo fixo de 45 minutos. Se ele realizou a primeira ronda às 22h15, qual será o horário da segunda ronda?

(A) 22h45

(B) 23h00

(C) 23h15

(D) 23h30

(E) 23h45

QUESTÃO 12

Em um concurso público, foram inscritos 942 candidatos. No dia da prova, 158 candidatos faltaram. Quantos candidatos compareceram para realizar o exame?

(A) 882

(B) 884

(C) 794

(D) 816

(E) 784

QUESTÃO 13

Considere o conjunto de números: {212, 335, 470, 589, 600, 620, 721}. Quantos números desse conjunto são classificados como pares?

(A) 2

(B) 3

(C) 4

(D) 5

(E) 6

QUESTÃO 14

Um auxiliar administrativo comprou 10 canetas para o departamento. Ele pagou com uma nota de R\$ 50,00 e recebeu R\$ 15,00 de troco. Qual foi o preço de cada caneta?

(A) R\$ 3,50

(B) R\$ 4,50

(C) R\$ 4,00

(D) R\$ 4,20

(E) R\$ 5,00

QUESTÃO 15

Um motorista de ambulância saiu de Taiúva para uma entrega de exames com um talão contendo 150 formulários. Durante o trajeto, ele utilizou 64 formulários. Quantos formulários restaram no talão?

(A) 86

(B) 88

(C) 94

(D) 96

(E) 106

QUESTÃO 16

Considerando a sequência dos números naturais, qual é o 4º número **par** antecessor de 100?

- (A) 98
- (B) 88
- (C) 94
- (D) 92
- (E) 90

QUESTÃO 17

Um almoxarife recebeu uma carga de papel contendo 8 pacotes iguais. Ao colocar todos na balança, o peso total foi de 20 kg. Qual é o peso de cada pacote individualmente?

- (A) 2,0 kg
- (B) 2,2 kg
- (C) 2,5 kg
- (D) 3,0 kg
- (E) 4,0 kg

QUESTÃO 18

Um agente de trânsito em Taiúva preencheu um talão de ocorrências e notou que o número do protocolo era 605. Nesse número, o algarismo 6 representa:

- (A) 6 unidades
- (B) 6 dezenas
- (C) 6 centenas
- (D) 60 centenas
- (E) 6 unidades de milhar

QUESTÃO 19

Um estoque de materiais possuía inicialmente 450 unidades de um determinado produto. Durante a manhã, foram entregues mais 125 unidades para abastecer esse estoque. No período da tarde, foram retiradas 210 unidades para distribuição.

Após essas movimentações, qual é a quantidade total de produtos que restaram no estoque?

- (A) 180
- (B) 320
- (C) 375
- (D) 215
- (E) 365

QUESTÃO 20

Um zelador precisa limpar um pátio que tem 300 metros quadrados de área. Se ele já limpou 30% do pátio, qual a metragem que ele já concluiu?

- (A) 30 metros quadrados
- (B) 60 metros quadrados
- (C) 90 metros quadrados
- (D) 100 metros quadrados
- (E) 130 metros quadrados

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

Um servidor recebe um documento destinado a outro órgão público, contendo informações formais sobre procedimentos administrativos. À luz da classificação da correspondência, esse documento deve ser considerado:

- (A) correspondência particular, por envolver comunicação entre pessoas.
- (B) correspondência interna, por tramitar dentro da administração pública.
- (C) correspondência oficial, por tratar de assuntos institucionais formais.
- (D) correspondência informal, por não possuir caráter sigiloso.
- (E) correspondência pessoal, por não envolver o público externo diretamente.

QUESTÃO 22

No âmbito da gestão de documentos arquivísticos, determinadas etapas estruturam o ciclo de vida dos documentos, desde sua criação até seu fim. Tendo em conta a definição técnica adotada no Brasil, assinale a alternativa que apresenta corretamente essas fases:

- (A) produção, utilização e destinação.
- (B) elaboração, tramitação e eliminação.
- (C) produção, desclassificação e arquivamento.
- (D) registro, controle e preservação.
- (E) classificação, avaliação e guarda.

QUESTÃO 23

No âmbito administrativo, há um documento formal destinado ao registro fiel das ocorrências, deliberações e encaminhamentos realizados durante reuniões, podendo ser elaborado de forma manuscrita ou digitada, com folhas numeradas e devidamente rubricadas, em que é obrigatória a assinatura dos responsáveis pela condução e registro dos trabalhos. Assinale a alternativa que corresponde a esse documento:

- (A) memorando
- (B) relatório
- (C) redação
- (D) ata
- (E) requerimento

QUESTÃO 24

Considerando os conflitos organizacionais e seus efeitos no ambiente de trabalho, assinale a alternativa que não representa uma consequência negativa desse fenômeno:

- (A) redução da coordenação entre membros da equipe.
- (B) bloqueio dos processos de comunicação.
- (C) estímulo à busca de soluções inovadoras.
- (D) reforço de estereótipos negativos.
- (E) diminuição da cooperação entre os envolvidos.

QUESTÃO 25

Na configuração de impressão e cópia, a orientação da página influencia diretamente a disposição do conteúdo no papel. Tendo em vista as definições técnicas de orientação, assinale a alternativa correta:

- (A) Retrato apresenta maior dimensão horizontal, enquanto paisagem apresenta maior dimensão vertical.
- (B) Retrato corresponde ao formato horizontal, enquanto paisagem independe da orientação aplicada.
- (C) Retrato indica largura superior à altura, enquanto paisagem indica altura superior à largura.
- (D) Retrato e paisagem correspondem ambos ao formato vertical, variando apenas a margem aplicada.
- (E) Retrato corresponde ao formato vertical, enquanto paisagem corresponde ao formato horizontal.

QUESTÃO 26

Nos sistemas de telefonia corporativa, cada usuário é identificado por um número interno que permite o direcionamento de chamadas dentro da própria organização, sem necessidade de utilização de linha externa. Esse recurso viabiliza a comunicação direta entre setores e colaboradores, otimizando o fluxo interno de informações. Assinale a alternativa que corresponde corretamente a essa funcionalidade:

- (A) linha externa
- (B) call
- (C) ramal
- (D) canal de transmissão
- (E) shannel

QUESTÃO 27

No uso de aparelhos telefônicos corporativos, a funcionalidade de transferência de chamadas admite diferentes formas de execução, conforme a interação estabelecida com o destinatário. Assinale a alternativa que descreve corretamente essas formas.

- (A) transferência direta, com encerramento automático, e transferência assistida, mediante retorno ao atendente.
- (B) transferência simples, realizada sem discagem, e transferência programada, com registro prévio.
- (C) transferência interna, restrita a ramais, e transferência externa, destinada a linhas externas.
- (D) transferência com retorno não estabelecida, quando há recusa, e transferência definitiva, feita diretamente após confirmação do remetente.
- (E) transferência sem anúncio, feita diretamente, e transferência com anúncio, após comunicação prévia com o destinatário.

QUESTÃO 28

Em contextos de atendimento ao público, especialmente diante de manifestações de insatisfação, a conduta profissional exige discernimento quanto ao direcionamento das críticas recebidas:

- (A) as críticas devem ser interpretadas como ataques pessoais ao atendente.
- (B) as críticas devem ser ignoradas quando não forem diretamente ofensivas.
- (C) as críticas referem-se ao serviço ou à empresa, não ao profissional.
- (D) as críticas devem ser respondidas com justificativas técnicas imediatas.
- (E) as críticas devem ser evitadas por meio de respostas padronizadas.

QUESTÃO 29

No atendimento telefônico ao cliente, determinadas condutas são recomendadas para garantir qualidade na comunicação e fortalecimento das relações profissionais. Entre as alternativas a seguir, assinale aquela que **não** está alinhada a essas boas práticas:

- (A) atender prontamente ao toque do telefone e iniciar o contato com saudação adequada.
- (B) identificar-se e mencionar a empresa no início do atendimento.
- (C) registrar informações relevantes durante a conversa para melhor condução do atendimento.
- (D) evitar o uso do nome do cliente para manter maior formalidade na comunicação.
- (E) empregar expressões de cortesia que demonstrem educação e respeito.

QUESTÃO 30

No que se refere aos comportamentos que favorecem relações interpessoais saudáveis no ambiente de trabalho, assinale a alternativa que não está alinhada a essa perspectiva:

- (A) demonstrar interesse pelas pessoas com quem interage.
- (B) reconhecer erros diante dos colegas de trabalho.
- (C) chamar a atenção para falhas cometidas por outros.
- (D) envolver as pessoas nas interações sem imposição.
- (E) valorizar e elogiar atitudes positivas.

QUESTÃO 31

Acerca do dever de sigilo do servidor público e das condutas vedadas no uso de informações institucionais, assinale a alternativa que **não** configura violação desse dever:

- (A) divulgar informação interna ainda não publicizada em redes sociais.
- (B) compartilhar dados restritos com pessoas não autorizadas.
- (C) utilizar informação institucional em benefício de terceiros.
- (D) tratar informações sensíveis apenas com agentes autorizados.
- (E) permitir acesso indevido a sistemas administrativos.

QUESTÃO 32

No processo de construção da imagem profissional, a escolha do vestuário ultrapassa preferências individuais e passa a refletir critérios de adequação ao ambiente de trabalho, evitando elementos que possam gerar desconforto ou interpretações inadequadas. Nesse sentido, assinale a alternativa correta:

- (A) uso de peças que evidenciem preferências pessoais, ainda que chamativas.
- (B) seleção de vestimentas neutras, sem excessos ou elementos ofensivos.
- (C) valorização de acessórios expressivos como forma de diferenciação.
- (D) adoção de trajes informais para promover conforto e autenticidade.
- (E) priorização de roupas com mensagens que expressem opiniões individuais.

QUESTÃO 33

No Brasil, os números de telefones de emergência são padronizados para facilitar o acesso rápido da população aos serviços públicos essenciais. Assinale a alternativa correta:

- (A) O número 193 corresponde ao atendimento do SAMU.
- (B) O número 192 é utilizado para o Corpo de Bombeiros.
- (C) O número 190 é destinado à Polícia Militar.
- (D) O número 191 é utilizado para emergências médicas.
- (E) O número 188 é destinado à Polícia Civil.

QUESTÃO 34

No âmbito dos atos normativos da administração pública, a portaria constitui instrumento expedido por autoridades administrativas para disciplinar matérias relacionadas à atuação interna dos órgãos. Assinale a alternativa que apresenta corretamente o conceito de portaria:

- (A) Ato administrativo que disciplina a organização e o funcionamento interno dos serviços, no âmbito de competência da autoridade que a expede.
- (B) Ato normativo primário com força de lei, apto a inovar na ordem jurídica e criar obrigações gerais e abstratas para toda a coletividade.
- (C) Instrumento típico do Poder Legislativo voltado à regulamentação de dispositivos constitucionais e à consolidação de normas jurídicas no ordenamento.
- (D) Documento de comunicação interna sem conteúdo normativo, destinado exclusivamente à troca de informações entre unidades administrativas.
- (E) Ato administrativo de natureza meramente declaratória, utilizado apenas para registro formal de decisões já executadas, sem efeitos jurídicos próprios.

QUESTÃO 35

“Os pronomes de tratamento [...] levam a concordância para a terceira pessoa.”

Considerando esse uso na redação oficial, analise as assertivas:

I. A expressão “Vossa Senhoria designará o servidor” está correta quanto à concordância.

II. A forma “Vossa Senhoria designarás o servidor” está adequada ao padrão da redação oficial.

III. O uso de “seu” em “Vossa Senhoria designará seu substituto” está correto.

IV. O uso de “vosso” em “Vossa Senhoria designará vosso substituto” está adequado.

Assinale a alternativa que identifica as assertivas corretas:

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

QUESTÃO 36

Na etapa de envio de arquivos para impressão, a escolha do formato adequado é determinante para evitar alterações indesejadas na apresentação do documento, razão pela qual:

- (A) o formato PDF preserva melhor a estrutura visual do documento.
- (B) arquivos em formato .txt mantêm cores e imagens com maior fidelidade.
- (C) o envio em .ppt garante impressão idêntica em qualquer equipamento.
- (D) arquivos em .jpg sempre preservam textos editáveis com precisão.
- (E) o formato .mp4 é indicado por manter a diagramação dinâmica.

QUESTÃO 37

A Lei nº 8.159/1991 estabelece que os documentos produzidos pela administração pública devem ser protegidos e submetidos a procedimentos de gestão documental. Nesse contexto, a gestão de documentos orienta-se por objetivos e pelo conceito de ciclo de vida documental, entendido como o conjunto de fases sucessivas pelas quais os documentos passam desde a produção até sua destinação final.

Com base nessas informações, analise as assertivas a seguir:

I. A gestão de documentos busca otimizar recursos humanos, materiais e financeiros no âmbito administrativo.

II. Entre seus objetivos, está a garantia de produção, utilização e destinação adequada e segura dos documentos.

III. O ciclo de vida documental restringe-se às fases de produção e arquivamento permanente.

IV. A gestão documental contempla a eliminação adequada de documentos que não possuem mais utilidade administrativa.

V. A preservação e o acesso aos documentos de guarda permanente integram os objetivos da gestão documental.

Assinale a alternativa que identifica todas as assertivas corretas:

- (A) I, II, III e V apenas.
- (B) I, II e III apenas.
- (C) II, III e V apenas.
- (D) I, III e IV apenas.
- (E) I, II, IV e V apenas.

QUESTÃO 38

No que concerne à finalidade das atividades de protocolo, assinale a alternativa incorreta:

- (A) Garantir o acesso às informações por meio do controle documental.
- (B) Assegurar a imediata distribuição dos documentos no âmbito do órgão.
- (C) Viabilizar a localização e recuperação de documentos em tramitação.
- (D) Limitar o acesso às informações como forma de proteção institucional.
- (E) Controlar a tramitação dos documentos no interior da administração.

QUESTÃO 39

No atendimento ao público, o tratamento relaciona-se ao modo como o usuário é acolhido desde o primeiro contato, ele evidencia a conduta do atendente na interação estabelecida. Sob essa ótica, a ideia de reciprocidade no trato interpessoal orienta práticas voltadas à personalização do atendimento. À luz dessas considerações, assinale a alternativa **incorreta**:

- (A) A adequação da linguagem ao perfil do usuário favorece a compreensão das informações.
- (B) Atender enquanto executa outras atividades compromete a qualidade da interação e deve ser evitado.
- (C) A utilização do nome do usuário contribui para individualizar o atendimento e estabelecer proximidade.
- (D) O contato visual coerente com a fala reforça a percepção de atenção durante o atendimento.
- (E) A comunicação deve ser formal e impessoal, sem adaptação ao público.

QUESTÃO 40

Todos os comportamentos a seguir são compatíveis com boas práticas de atendimento ao público, à exceção de um. Assinale-o:

- (A) Prometer apenas o que pode ser cumprido, evitando gerar frustração futura.
- (B) Comunicar-se com veracidade para fortalecer a confiança na relação com o público.
- (C) Cumprir prazos e horários assumidos em compromissos profissionais.
- (D) Priorizar a resolução rápida, ainda que desconsidere a real necessidade do público.
- (E) Ouvir atentamente e propor soluções coerentes com a realidade apresentada.

