



**PROVA**



## **CÂMARA MUNICIPAL DE JARDIM/MS**

### **Concurso Público 01/2026**

**CARGO: Recepcionista**

**TURNO: Tarde**

#### **INSTRUÇÕES GERAIS**

01. **DURAÇÃO DA PROVA: 3 (três) horas, incluído o tempo para o preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS.**
02. **Verifique se o seu CADERNO DE QUESTÕES está completo, com 25 (vinte e cinco) questões objetivas do tipo múltipla-escolha, e se o seu tipo de prova (A ou B) é compatível com a sua FOLHA DE RESPOSTAS (A ou B).**
03. Cada questão possui 4 (quatro) alternativas do tipo A, B, C, D. Assinalar apenas uma das alternativas na FOLHA DE RESPOSTAS.
04. O preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS é de inteira responsabilidade do candidato.
05. **Em hipótese alguma a FOLHA DE RESPOSTAS será substituída por erro do candidato, mesmo em caso de rasuras ou marcações indevidas.**
06. Na FOLHA DE RESPOSTAS, verifique se seus dados estão corretamente preenchidos.
07. As questões estão representadas pelos seus respectivos números na FOLHA DE RESPOSTAS.
08. **As marcações na FOLHA DE RESPOSTAS deverão ser feitas com caneta esferográfica de tinta AZUL OU PRETA.**
09. Durante a realização das provas, NÃO se permitirá consulta a materiais diversos nem comunicação entre os candidatos.
10. **É expressamente proibido o uso de qualquer equipamento eletrônico no local de provas, inclusive qualquer tipo de relógio digital ou analógico.**
11. Os objetos não permitidos deverão ser guardados em sacos invioláveis e opacos, disponibilizados pelos fiscais do IAN.
12. **Somente será permitido ao candidato sair do local de provas depois de transcorrido o tempo de 1 (uma) hora de prova, mediante a ENTREGA OBRIGATÓRIA da sua FOLHA DE RESPOSTAS e do seu CADERNO DE QUESTÕES ao fiscal de sala.**
13. **O candidato poderá levar o CADERNO DE QUESTÕES somente depois de transcorrido o tempo de 2 (duas) horas de prova.**
14. **Os 3 (três) últimos candidatos deverão permanecer em sala, sendo liberados juntos quando todos concluírem as suas respectivas provas.**



## LÍNGUA PORTUGUESA

**Leia o texto a seguir para responder às questões de 01 a 10.**

Em uma sociedade marcada pelo excesso de informações e pela velocidade das transformações tecnológicas, a capacidade de interpretar criticamente os discursos tornou-se uma das competências mais relevantes do cidadão contemporâneo. Não basta, porém, ter acesso aos dados: é necessário saber selecioná-los, confrontá-los e atribuir-lhes significado. Muitas vezes, a abundância de informações produz efeito paradoxal, pois, em vez de ampliar a compreensão da realidade, contribui para a disseminação de equívocos, preconceitos e falsas certezas. Nesse contexto, a linguagem deixa de ser mero instrumento de comunicação para assumir papel decisivo na construção do pensamento e na formação da consciência crítica. (Celso Magalhães – Texto adaptado)

**01. Marque a opção que mostra a ideia central do texto.**

- (A) A tecnologia tornou a linguagem menos importante na sociedade contemporânea.
- (B) O excesso de informações impede completamente a compreensão da realidade.
- (C) A interpretação crítica das informações é essencial para a formação da consciência do indivíduo.
- (D) O acesso à informação, por si só, garante a construção do conhecimento.

**02. No texto, a expressão “efeito paradoxal” significa**

- (A) consequência previsível.
- (B) contraditório ou aparentemente incoerente.
- (C) acontecimento extraordinário.
- (D) circunstância absolutamente impossível.

**03. O antônimo mais adequado para o vocábulo “abundância” é**

- (A) excesso.
- (B) fartura.
- (C) multiplicidade.
- (D) escassez.

**04. Assinale a alternativa em que todas as palavras estão grafadas CORRETAMENTE.**

- (A) exceção – privilégio – análise.
- (B) exceção – previlégio – análise.
- (C) excessão – privilégio – análise.
- (D) excessão – previlégio – análise.

**05. A palavra “contemporâneo” recebe acento gráfico pela mesma regra de**

- (A) café.
- (B) saúde.
- (C) espontâneo.
- (D) júri.

**06. Na passagem “... a linguagem deixa de ser mero instrumento de comunicação ...”, a palavra destacada é**

- (A) substantivo.
- (B) advérbio.

- (C) pronome.
- (D) adjetivo.

**07. Em “Não basta, porém, ter acesso aos dados...”, o vocábulo destacado expressa ideia de**

- (A) adição.
- (B) oposição.
- (C) explicação.
- (D) conclusão.

**08. No trecho “...é necessário saber selecioná-los...”, o pronome “los” refere-se a**

- (A) discursos.
- (B) cidadãos.
- (C) dados.
- (D) preconceitos.

**09. A palavra “crítica”, em “consciência crítica”, possui sentido**

- (A) pejorativo.
- (B) figurado, significando reprovação.
- (C) de capacidade de análise e reflexão.
- (D) de censura moral.

**10. Assinale a alternativa em que a reescrita do trecho está de acordo com a norma-padrão de concordância verbal e nominal.**

- (A) Muitas vezes, o excesso de informações produzem efeitos paradoxais.
- (B) Muitas vezes, produzem efeito paradoxal a abundância de informações.
- (C) Muitas vezes, a abundância de informações produz efeitos paradoxais.
- (D) Muitas vezes, a abundância das informações produzem efeito paradoxal.

## CONHECIMENTOS GERAIS

**11. Em razão das mudanças geopolíticas observadas nos últimos anos, diversas nações passaram a adotar políticas de transição energética. O principal objetivo dessas políticas é**

- (A) ampliar a dependência dos combustíveis fósseis.
- (B) reduzir as emissões de gases de efeito estufa e diversificar as matrizes energéticas.
- (C) eliminar a utilização de fontes renováveis de energia.
- (D) substituir a produção industrial pela economia digital.

**12. O bloco econômico denominado BRICS, do qual o Brasil faz parte, tem como uma de suas finalidades**

- (A) estabelecer moeda única obrigatória entre seus membros.
- (B) criar uma união política semelhante à União Europeia.
- (C) fortalecer a cooperação econômica, financeira e política entre países emergentes.
- (D) substituir a Organização das Nações Unidas.

**13. O Estado de Mato Grosso do Sul possui importante participação na economia nacional em razão de sua**

- (A) predominância da indústria naval.
- (B) forte produção agropecuária e expressiva atividade de exportação.
- (C) dependência exclusiva do setor mineral.
- (D) reduzida participação no comércio exterior.

**14. Mato Grosso do Sul faz fronteira internacional com**

- (A) Paraguai e Bolívia.
- (B) Argentina e Uruguai.
- (C) Peru e Bolívia.
- (D) Paraguai e Argentina.

**15. O Município de Jardim integra uma importante região turística de Mato Grosso do Sul, conhecida como**

- (A) Vale do Ribeira.
- (B) Costa Leste.
- (C) Serra da Mantiqueira.
- (D) Região da Serra da Bodoquena.

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

**16. Em um posto de atendimento da Câmara Municipal de Jardim, dois cidadãos comparecem simultaneamente: o primeiro exige atendimento imediato alegando possuir compromisso particular; o segundo apresenta documento que comprova prioridade legal. Ao perceber que não será atendido antes, o primeiro usuário acusa o servidor de favorecimento e começa a filmar o ambiente. O Recepcionista explica a ordem de atendimento, mas utiliza tom irônico e afirma que “as regras são essas e não há nada a discutir”. Em seguida, determina que o cidadão desligue o aparelho, embora a filmagem não esteja interferindo no serviço nem expondo documento sigiloso.**

**Análise os itens:**

- I. A gestão adequada do conflito exige identificar objetivamente o problema, esclarecer os critérios de atendimento, reconhecer a insatisfação sem validar pretensão indevida e buscar solução compatível com a legalidade e a impessoalidade.**
- II. A postura profissional compreende autocontrole, linguagem respeitosa, neutralidade, escuta ativa e rejeição de comportamentos irônicos, provocativos ou retaliatórios.**
- III. A qualidade no atendimento exige que o servidor satisfaça a expectativa do usuário, ainda que para isso seja necessário afastar a ordem legal de prioridade.**
- IV. A comunicação não verbal inclui tom de voz, postura corporal, expressão facial, gestos, ritmo e distância interpessoal, podendo confirmar ou contradizer a mensagem verbal.**
- V. O servidor não deve adotar restrições arbitrárias ou usar sua posição funcional para constranger o cidadão, sem prejuízo da adoção de providências quando houver perturbação efetiva, risco à segurança ou violação de sigilo.**

**Assinale a alternativa CORRETA.**

- (A) Apenas os itens I, II, IV e V estão corretos.
- (B) Apenas os itens I, III e IV estão corretos.
- (C) Apenas os itens II, III e V estão corretos.
- (D) Todos os itens estão corretos.

**17. Uma servidora lotada no setor de protocolo recebe ligação telefônica de representante de outro órgão público solicitando informações sobre expediente administrativo em tramitação. Durante a conversa, é informada de que a autoridade responsável precisará ser comunicada imediatamente acerca de alteração em compromisso oficial. Em seguida, deve elaborar registro interno da ligação, encaminhar recado formal ao gabinete e atualizar o sistema eletrônico de controle das informações. Ao redigir o registro, a servidora considera incluir opiniões pessoais sobre a urgência do assunto e reproduzir integralmente as expressões utilizadas pelo interlocutor. À luz dos princípios da comunicação administrativa, da redação oficial e do atendimento telefônico formal, assinale a alternativa CORRETA.**

- (A) O registro administrativo deve reproduzir integralmente a linguagem utilizada pelo interlocutor, inclusive expressões coloquiais e opiniões subjetivas, pois sua finalidade é preservar fielmente o diálogo ocorrido.
- (B) Em razão da urgência, a comunicação telefônica substitui definitivamente o registro administrativo, tornando desnecessária a elaboração de recado formal ou atualização do sistema de controle.
- (C) A comunicação oficial exige clareza, precisão, objetividade, impessoalidade, concisão e organização lógica das informações; o atendimento telefônico deve observar identificação institucional, linguagem formal, escuta ativa e confirmação das informações essenciais; o registro administrativo deve conter apenas elementos objetivos e relevantes ao serviço, sem opiniões pessoais ou juízos de valor.
- (D) A organização das informações constitui aspecto meramente estético da redação oficial, não interferindo na eficiência administrativa nem na rastreabilidade da comunicação institucional.

**18. Um cidadão chega à recepção de um órgão público e exige atendimento imediato, alegando conhecer o diretor da repartição. O Recepcionista percebe que todos os atendimentos estão sendo realizados conforme a ordem de chegada e que não existe previsão legal de prioridade para o caso. Nessa situação, a conduta mais adequada é**

- (A) atender imediatamente o cidadão para evitar conflito e preservar a imagem institucional.
- (B) explicar, de forma cortês e impessoal, os critérios objetivos de atendimento adotados pelo órgão, mantendo a ordem estabelecida e evitando qualquer tratamento privilegiado.
- (C) encaminhar o cidadão diretamente ao diretor, independentemente da agenda institucional.
- (D) solicitar que o cidadão aguarde sem prestar qualquer esclarecimento, pois a ordem de atendimento não precisa ser justificada.

**19. Analise os itens a seguir.**

I. A redação oficial caracteriza-se pela impessoalidade, clareza, objetividade, precisão vocabular, concisão, coerência e organização lógica das informações, evitando ambiguidades e subjetivismos.

II. Recados e registros administrativos devem conter apenas as informações indispensáveis à compreensão da mensagem, identificando, sempre que pertinente, origem, destinatário, data, horário, assunto e providências necessárias.

III. No atendimento telefônico formal, a identificação do órgão e do servidor, a confirmação das informações recebidas e a utilização de linguagem respeitosa constituem boas práticas de comunicação institucional.

IV. A organização das informações em documentos administrativos possui relevância exclusivamente estética, não influenciando a tramitação, a recuperação dos dados nem a eficiência do fluxo informacional.

V. A utilização de abreviações informais, expressões coloquiais, opiniões pessoais ou comentários desnecessários pode comprometer a clareza, a objetividade e a finalidade da comunicação oficial.

**Assinale a alternativa CORRETA.**

- (A) Apenas os itens I, II, III e V estão corretos.
- (B) Apenas os itens I, III e IV estão corretos.
- (C) Apenas os itens II, IV e V estão corretos.
- (D) Todos os itens estão corretos.

**20. Durante o expediente de uma repartição pública, um servidor responsável pelo protocolo e atendimento administrativo recebe ao mesmo tempo:**

- (1) correspondência física contendo documentos de acesso restrito destinados a outro setor;
- (2) processo eletrônico encaminhado pelo sistema oficial para registro e tramitação;
- (3) pedido de consulta a processo arquivado digitalmente;
- (4) solicitação urgente para alteração da agenda de uma autoridade; e
- (5) documentos que deverão ser distribuídos às unidades competentes.

Paralelamente, um colega solicita acesso ao processo alegando necessidade de "agilizar o serviço", embora não participe de sua tramitação, enquanto um cidadão, insatisfeito com o tempo de espera, passa a tratar o servidor de forma desrespeitosa. Para evitar atrasos, outro servidor sugere encaminhar cópia dos documentos por aplicativo de mensagens antes do registro oficial no protocolo. Considerando as rotinas administrativas e os princípios da ética no serviço público, analise os itens a seguir.

I. O protocolo administrativo constitui instrumento de controle da tramitação documental, assegurando registro, rastreabilidade, autenticidade e identificação da responsabilidade pelos atos praticados durante o fluxo das informações.

II. O arquivamento físico e o digital possuem finalidade comum de preservar, organizar, recuperar e controlar documentos, devendo observar critérios de integridade, autenticidade, classificação e facilidade de localização.

III. O recebimento, a distribuição de correspondências, o agendamento de compromissos e o controle do fluxo de informações integram as rotinas administrativas, exigindo observância dos procedimentos formais e registros próprios para garantir continuidade, eficiência e segurança administrativa.

IV. A urgência do serviço público autoriza o compartilhamento informal de documentos por aplicativos de mensagens antes do protocolo oficial, desde que o destinatário também seja servidor público e o objetivo seja acelerar a tramitação.

V. O servidor deve agir com urbanidade, respeito, equilíbrio emocional e impessoalidade, preservando o sigilo profissional, restringindo o acesso às informações conforme a competência funcional e abstendo-se de divulgar documentos ou dados obtidos em razão do cargo.

VI. A responsabilidade funcional alcança tanto ações quanto omissões, respondendo o servidor pelo descumprimento dos procedimentos de protocolo, tramitação, arquivamento, controle documental e preservação do sigilo, ainda que não haja dano material ao patrimônio público.

**Assinale a alternativa CORRETA**

- (A) Apenas os itens I, II, IV e VI estão corretos.
- (B) Apenas os itens I, II, III, V e VI estão corretos.
- (C) Apenas os itens II, III, IV e V estão corretos.
- (D) Todos os itens estão corretos.

**21. Após atendimento telefônico, o Recepcionista precisa registrar recado destinado ao diretor do órgão. Durante a ligação, o interlocutor falou rapidamente, alterou o assunto diversas vezes, utilizou expressões ambíguas e não informou claramente o motivo do contato. Considerando as boas práticas de comunicação institucional, assinale a alternativa CORRETA.**

- (A) O registro deve reproduzir literalmente toda a conversa, inclusive comentários pessoais do interlocutor, evitando qualquer síntese.
- (B) A eficiência da comunicação depende exclusivamente da fidelidade textual da mensagem recebida, sendo irrelevante confirmar informações incompletas.
- (C) O Recepcionista deve utilizar escuta ativa, confirmar dados essenciais antes do encerramento da ligação, registrar apenas informações objetivas, identificar remetente, destinatário, data, horário, providências necessárias e redigir o recado com clareza, impessoalidade e organização lógica.
- (D) A comunicação não verbal limita-se exclusivamente à expressão facial, inexistindo influência da entonação, ritmo ou pausas durante o atendimento telefônico.

**22. Analise os procedimentos abaixo adotados por um Recepcionista.**

**I. Protocolar documento antes de encaminhá-lo ao setor competente, permitindo rastreabilidade de sua tramitação.**

**II. Encaminhar correspondência diretamente ao destinatário, dispensando qualquer controle administrativo por tratar-se de comunicação interna.**

**III. Restringir acesso a documentos cujo conhecimento decorra exclusivamente das atribuições funcionais.**

**IV. Atualizar corretamente registros de recebimento, distribuição e movimentação documental.**

**V. Compartilhar informações administrativas com colegas de outros setores apenas porque pertencem ao mesmo órgão.**

**Conforme as boas práticas administrativas e os deveres funcionais do servidor público, assinale a alternativa CORRETA.**

(A) Apenas I, II e IV estão corretos.

(B) Apenas I, III e IV estão corretos.

(C) Apenas II, III, IV e V estão corretos.

(D) Todos os itens estão corretos.

**23. Durante um único expediente, o Recepcionista:**

(1) recebe documentos físicos e digitais para protocolo;

(2) controla a agenda de três autoridades;

(3) atende presencialmente cidadão insatisfeito;

(4) recebe ligação oficial solicitando alteração de compromisso;

(5) registra recado para a chefia;

(6) distribui correspondências internas;

(7) consulta processo arquivado eletronicamente;

(8) é solicitado por colega a fornecer informações de processo cuja tramitação não lhe compete.

**Considerando as boas práticas de recepção institucional, organização administrativa, ética, comunicação oficial e atendimento ao público, assinale a alternativa CORRETA.**

(A) A eficiência administrativa permite flexibilizar o protocolo, o fluxo documental e o compartilhamento de informações sempre que houver consenso entre os servidores envolvidos.

(B) A qualidade do atendimento depende prioritariamente da rapidez, ainda que determinados procedimentos formais deixem de ser observados.

(C) O Recepcionista deve assegurar comunicação clara, postura ética, observância rigorosa dos procedimentos administrativos, controle formal da tramitação documental, preservação do sigilo funcional, organização das informações, tratamento impessoal ao cidadão, adequada gestão dos conflitos e registro objetivo das comunicações oficiais, respondendo funcionalmente por ações e omissões praticadas no exercício do cargo.

(D) O princípio da cordialidade autoriza afastar formalidades administrativas sempre que isso contribuir para melhorar a percepção do cidadão acerca do atendimento.

**24. Em determinado atendimento, um cidadão passa a dirigir ofensas pessoais ao Recepcionista em razão do tempo de espera. O servidor permanece calmo, mas afirma que encerrará imediatamente o atendimento caso o cidadão não se desculpe. À luz das boas práticas de atendimento e da ética profissional, assinale a alternativa CORRETA.**

(A) A postura profissional exige equilíbrio emocional, respeito mútuo, comunicação objetiva, tentativa de restabelecimento do diálogo e adoção de medidas proporcionais apenas quando a conduta comprometer efetivamente a segurança, a ordem ou a continuidade do atendimento.

(B) O atendimento deve ser encerrado sempre que houver manifestação de descontentamento do usuário.

(C) A urbanidade impõe ao servidor aceitar qualquer comportamento do usuário sem adotar providências.

(D) O recepcionista deve responder ao usuário utilizando o mesmo tom empregado por este, preservando a igualdade na comunicação.

**25. Durante um expediente, uma Recepcionista recebe, por e-mail institucional, um documento em formato PDF que deverá ser digitalizado novamente por conter assinatura incompleta, convertido em arquivo eletrônico, organizado em pasta específica da rede interna e posteriormente encaminhado à chefia para elaboração de despacho em editor de texto. Em seguida, deverá registrar o protocolo em uma planilha eletrônica, anexar o documento ao processo eletrônico e realizar pesquisa na internet sobre a atualização de um formulário oficial. Antes de encerrar o expediente, identifica uma mensagem eletrônica contendo link desconhecido e solicitação de confirmação imediata da senha institucional. Considerando as noções de sistema operacional, editor de textos, planilhas eletrônicas, internet, correio eletrônico, digitalização e organização de arquivos e segurança da informação, assinale a alternativa CORRETA.**

(A) A atualização da planilha eletrônica dispensa a organização lógica dos arquivos digitais, pois o controle documental deve ocorrer exclusivamente por meio do protocolo físico.

(B) O recebimento da mensagem eletrônica contendo solicitação de senha institucional deve ser atendido imediatamente, desde que o remetente utilize identificação semelhante à do órgão público.

(C) A digitalização de documentos elimina automaticamente a necessidade de conferência da legibilidade, integridade e identificação do arquivo, pois o equipamento garante a fidelidade do documento eletrônico.

(D) A adequada rotina administrativa compreende organizar os arquivos em estrutura lógica de pastas, utilizar nomenclatura padronizada, registrar corretamente as informações em planilha, elaborar documentos em editor de textos, utilizar o correio eletrônico institucional para comunicação oficial, navegar apenas em sítios confiáveis e adotar medidas básicas de segurança da informação, como não fornecer senhas, verificar a autenticidade do remetente e desconfiar de links ou anexos suspeitos.