

AVANÇASP



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
VARGEM GRANDE PAULISTA/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.

- **02 (duas) horas** 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.

O homem no orelhão

Muitas vezes já se decretou a inutilidade dos orelhões em tempos de telefonia móvel e a maioria já foi inclusive retirada das ruas, mas a verdade é que aqueles que existem ainda são bastante utilizados – às vezes, tem até fila diante deles.

Eu mesmo fiz muito uso desse tipo de serviço há poucos anos, logo que me mudei para Brasília e não tinha dinheiro para comprar um celular. Com um cartão de 20 ligações, eu telefonava para a minha mãe em Curitiba, o que me garantia uns cinco minutos de conversa, se o horário fosse bom.

Isto é, eu telefonava, mas apenas quando encontrava um orelhão que funcionasse. Por vezes, era preciso andar até duas quadras para conseguir um que estivesse em condições de uso. Depois que arrumei um celular, não precisei mais de orelhão, a não ser no dia em que perdi meu aparelho e precisei telefonar para mim mesmo. Com essas experiências, de toda forma, eu não estranhei nem um pouco quando vi que estava ocupado o orelhão logo ao lado da parada em que eu esperava pelo meu ônibus.

Um pouco menos normal eu achei quando o homem que lá estava aumentou o tom de voz, contrariado com alguma coisa que havia acabado de ouvir do outro lado da linha. Mas, bastante incomum mesmo foi quando ele começou a gritar, visivelmente alterado.

Pelo que entendi, a pessoa com quem conversava era uma mulher que havia prometido alguma coisa e depois não cumpriu. Seja lá o que tenha prometido a mulher, o fato é que o homem precisava muito daquilo, muito mesmo. E por isso ele não conseguia aceitar de jeito nenhum a explicação que ela lhe dava e nem as sugestões que fazia para remediar a situação.

Sua raiva foi crescendo e dali a pouco disparou a xingar a mulher, que imagino ter então desligado, pois ele começou a dizer “Alô? Alô?”. Bateu o gancho com força, e só então deve ter visto que da parada de ônibus eu o observava.

Não pareceu ter se importado muito com a minha presença e saiu de lá bufando. Passou por mim cheio de fúria, mas logo adiante parou e gritou: “Ah, meu Deus!”. Deu meia volta, tornou a passar por mim e foi pegar o cartão, que havia esquecido dentro do orelhão.

FENDRICH, Henrique. O homem no orelhão. *Escotilha*. Disponível em <https://escotilha.com.br/cronicas/henrique-fendrich/o-homem-no-orelhao/>.

QUESTÃO 01

A partir do segundo parágrafo, o texto “O homem no orelhão” se desenvolve de forma predominantemente:

- (A) narrativa, em que o autor não se apresenta dentro dos fatos.
- (B) narrativa, em que o autor conta fatos da sua própria vivência.
- (C) descritiva, apresentando características físicas dos orelhões.
- (D) descritiva, apresentando características físicas de quem usa orelhões.
- (E) dissertativa, apresentando ideias sobre os modernos aparelhos de celular.

QUESTÃO 02

“E **por** isso ele não conseguia aceitar de jeito nenhum a explicação que ela lhe dava e nem as sugestões que fazia **para** remediar a situação.”

As preposições destacadas no trecho acima, nessa mesma ordem, têm os sentidos de:

- (A) consequência e finalidade.
- (B) modo e consequência.
- (C) causa e consequência.
- (D) causa e finalidade.
- (E) modo e causa.

QUESTÃO 03

“Pelo que entendi, a pessoa com quem conversava era uma mulher que **havia prometido** alguma coisa e depois não cumpriu.”

A forma verbal destacada no trecho acima indica uma ação que:

- (A) estava acontecendo ao mesmo tempo de uma outra ação.
- (B) estava sendo planejada para um futuro próximo.
- (C) aconteceu no passado antes de outra ação também no passado.
- (D) estava sendo planejada para um futuro distante.
- (E) começou no passado e continua até o presente.

QUESTÃO 04

Marque a alternativa que apresenta uma expressão escrita corretamente.

- (A) Espulso pelo juiz
- (B) Impulsão aérea
- (C) Extravazar sensações
- (D) Arrecadassão de bônus
- (E) Extinsão dos dinossauros

QUESTÃO 05

Marque a alternativa que apresenta as palavras que completam corretamente os espaços em branco abaixo, na mesma ordem:

- Ela me perguntou _____ eu morava.
 - Na escola _____ estudo tenho ótimos amigos.
 - A cidade _____ fui no ano passado é muito fria.
 - Sei muito bem _____ você quer chegar.
- (A) onde – onde – aonde – aonde
 - (B) aonde – aonde – aonde – aonde
 - (C) onde – aonde – onde – aonde
 - (D) aonde – aonde – onde – onde
 - (E) onde – onde – onde – onde

QUESTÃO 06

Marque a alternativa que apresenta as palavras que completam corretamente os espaços em branco abaixo, na mesma ordem:

- Eu o convidaria se você _____ muito.
 - Esteja aqui quando eu _____ para casa.
 - Quando você _____ à padaria, chame-nos.
- (A) quizesse – vir – ir
 - (B) quisesse – vir – ir
 - (C) queresse – vier – ir
 - (D) quisesse – vier – for
 - (E) quizesse – vir – for

QUESTÃO 07

Marque a alternativa em que a frase apresenta um numeral multiplicativo.

- (A) Mercúrio tem aproximadamente um dezoito avos da massa da Terra.
- (B) Eu já lhe falei inúmeras vezes que não quero sair com você.
- (C) Você não imagina a metade do potencial que o meu filho possui.
- (D) O universo é infinito, e por isso mesmo é difícil imaginarmos a sua dimensão.
- (E) Aquele atleta já foi o triplo de vezes campeão em relação a você nas olimpíadas.

QUESTÃO 08

“_____ muitas coisas que o guarda queria me falar, mas deixou para me dizer daqui _____ algum tempo, certo de que _____ muitas oportunidades para isso.”

Marque a alternativa em que as palavras completam corretamente os espaços em branco acima, na mesma ordem.

- (A) Existiam – há – haverão
- (B) Existia – há – haverá
- (C) Havia – a – existirão
- (D) Haviam – a – existirá
- (E) Haviam – há – haverão

QUESTÃO 09



BROWNE, Dik. *Hagar o horrível*. Disponível em <<https://www.instagram.com/p/DXzNRaaieG3/>>.

A expressão “esticar as pernas”, em Língua Portuguesa, possui vários sentidos. Na tirinha acima, ela tem o mesmo sentido de:

- (A) “dar uma volta”.
- (B) “jogar bola”.
- (C) “morrer”.
- (D) “deitar”.
- (E) “viajar”.

QUESTÃO 10

Marque a alternativa em que a preposição destacada apresenta o sentido de assunto.

- (A) De tempo em tempo, o cometa passa próximo da Terra.
- (B) Pensei em agir assim em vez de seguir o seu conselho.
- (C) Traga-me o livro que está em cima da mesa, por favor.
- (D) Ela deverá chegar em dez ou quinze dias.
- (E) Estava o tempo todo pensando em você.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 11

Um servidor público parou no balcão de uma feira orgânica e comprou um pastel por R\$ 8,50 e um copo de suco por R\$ 4,50. Para pagar, ele utilizou uma nota de R\$ 20,00. Quanto ele recebeu de troco?

- (A) R\$ 8,00
- (B) R\$ 6,00
- (C) R\$ 13,00
- (D) R\$ 7,00
- (E) R\$ 7,50

QUESTÃO 12

Em um campeonato escolar de futebol de salão, os coletes dos jogadores foram numerados sequencialmente de 1 a 20. O técnico do time organizou uma brincadeira onde apenas os alunos portando camisetas com números ímpares realizariam o primeiro aquecimento. Quantos alunos aqueceram nessa primeira etapa?

- (A) 8
- (B) 12
- (C) 10
- (D) 9
- (E) 11

QUESTÃO 13

Durante um inventário patrimonial em uma secretaria, um funcionário colou etiquetas numeradas sequencialmente em todas as cadeiras. Se uma cadeira recebeu a etiqueta com o número 899, qual é o número da cadeira que representa o seu sucessor imediato?

- (A) 901
- (B) 800
- (C) 999
- (D) 898
- (E) 900

QUESTÃO 14

No último concurso para a Guarda Municipal, um candidato obteve a pontuação correspondente ao número 743 no sistema de numeração decimal. Qual é o valor posicional do algarismo 4 nesse número?

- (A) 400
- (B) 4
- (C) 40
- (D) 700
- (E) 70

QUESTÃO 15

Um candidato inscrito em um concurso público comprou uma apostila de testes contendo 500 questões. No primeiro final de semana de estudos, ele conseguiu resolver 172 questões. Quantas questões ainda faltam para o candidato resolver?

- (A) 338 questões
- (B) 318 questões
- (C) 342 questões
- (D) 428 questões
- (E) 328 questões

QUESTÃO 16

Em uma escola, a diretora comprou 4 pacotes de sulfite com 100 folhas cada. No mesmo dia, ela retirou 50 folhas para a impressão das provas de um processo seletivo interno. Com quantas folhas de sulfite a escola ficou após essa retirada?

- (A) 50
- (B) 300
- (C) 350
- (D) 400
- (E) 250

QUESTÃO 17

Um setor de logística comprou um lote de pneus para a frota municipal no valor original de R\$ 800,00. Como o pagamento foi efetuado à vista, a empresa concedeu um desconto de 10%. Qual foi o valor economizado com esse desconto?

- (A) R\$ 100,00
- (B) R\$ 720,00
- (C) R\$ 10,00
- (D) R\$ 80,00
- (E) R\$ 8,00

QUESTÃO 18

Para delimitar a pista de corrida na aula de educação física, o professor utilizou uma fita métrica e mediu uma distância em linha reta de 3,5 metros. Essa mesma medida, quando convertida para centímetros, corresponde a:

- (A) 35 cm
- (B) 350 cm
- (C) 3.500 cm
- (D) 0,35 cm
- (E) 3,50 cm

QUESTÃO 19

A sala de atendimento ao cidadão de uma repartição pública possui formato retangular, medindo 6 metros de comprimento por 4 metros de largura. Qual é a área da superfície total ocupada por essa sala?

- (A) 10 m²
- (B) 20 m²
- (C) 24 m²
- (D) 12 m²
- (E) 30 m²

QUESTÃO 20

Uma merendeira recebeu uma entrega de ingredientes para o almoço dos alunos. O pacote de arroz pesava exatamente 5 quilos. Em gramas, essa massa equivale a:

- (A) 5.000 g
- (B) 50.000 g
- (C) 500 g
- (D) 5,00 g
- (E) 55 g

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

Leia a seguinte descrição:

“É o documento que requer rigorosas medidas de segurança e cujo teor ou característica possam ser do conhecimento de servidores que, embora sem ligação íntima com seu estudo e manuseio, sejam autorizados a deles tomarem conhecimento em razão de sua responsabilidade funcional.”

Assinale a alternativa que indica o conceito correto ligado à descrição acima.

- (A) Correspondência mútua
- (B) Correspondência oficial
- (C) Correspondência particular
- (D) Documento ostensivo
- (E) Documento sigiloso

QUESTÃO 22

É essencial o conhecimento de telefones úteis e de emergência, sobretudo pelo servidor que trabalha com atendimento ao público. Assinale a alternativa que indica corretamente o telefone do Corpo de Bombeiros.

- (A) 199
- (B) 181
- (C) 153
- (D) 193
- (E) 190

QUESTÃO 23

O protocolo administrativo apresenta regras para o recebimento de documentos e processos. Analise as afirmativas a seguir sobre o protocolo de recebimento e, em seguida, assinale a alternativa correta:

I. Para o recebimento de documento/processo, o usuário deve conferir fisicamente as informações do documento/processo como, por exemplo, número de páginas e destinatário.

II. Ao receber o documento/processo de origem externa, a unidade deve proceder à abertura do envelope e observar se está assinado pelo próprio remetente, por seu representante legal ou procurador, caso em que o instrumento de procuração deverá ser enviado em até 45 dias por e-mail.

III. O recebimento de documento/processo deverá ser precedido de conferência minuciosa de sua integridade apenas quando for documento físico, visto que o documento digital já dispõe de ferramentas de proteção.

IV. Ao receber o documento/processo de origem externa, a unidade deve proceder à abertura do envelope e observar se está acompanhado dos respectivos anexos, se for o caso.

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

QUESTÃO 24

Nas técnicas de arquivamento, o instrumento técnico de gestão de documentos que estabelece os prazos de guarda e a destinação dos conjuntos documentais identificados no código de classificação de documentos é o(a):

- (A) Lista de vocabulário controlado.
- (B) Esquema de metadados.
- (C) Código de classificação de documentos.
- (D) Tabela de temporalidade e destinação de documentos de arquivo.
- (E) Plano de cancelamento de documentos.

QUESTÃO 25

Os procedimentos e as tecnologias utilizados na digitalização de documentos físicos devem obedecer às regras a seguir, EXCETO:

- (A) Integridade e confiabilidade do documento digitalizado.
- (B) Rastreabilidade e auditabilidade dos procedimentos empregados.
- (C) Emprego dos padrões técnicos de digitalização para garantir a qualidade da imagem, da legibilidade e do uso do documento digitalizado.
- (D) Confidencialidade e sigilo de todos os documentos digitalizados.
- (E) Interoperabilidade entre sistemas informatizados.

QUESTÃO 26

Assinale a alternativa correta sobre a preservação dos documentos digitalizados.

- (A) Os documentos digitalizados que tenham valor histórico serão preservados até o transcurso do prazo de prescrição dos direitos a que se referem.
- (B) Os documentos digitalizados sem valor histórico serão preservados, no máximo, até o transcurso dos prazos de prescrição ou decadência dos direitos a que se referem.
- (C) As pessoas jurídicas de direito público interno observarão o disposto nas tabelas de temporalidade e destinação de documentos aprovadas pelas instituições arquivísticas públicas, no âmbito de suas competências, quanto à temporalidade de guarda, à destinação e à preservação de documentos.
- (D) As pessoas jurídicas de direito público internacional devem observar as normas das tabelas de temporalidade de documentos emitidas pelo Arquivo Nacional do Brasil.
- (E) As pessoas jurídicas de direito público interno observarão as diretrizes da Ancine.

QUESTÃO 27

Analise as alternativas sobre os arquivos públicos e assinale a correta.

- (A) Os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por instituições de caráter público são documentos públicos, já os documentos produzidos por entidades privadas encarregadas da gestão de serviços públicos no exercício de suas atividades são documentos privados.
- (B) Consideram-se permanentes os conjuntos de documentos de valor histórico, probatório e informativo que devem ser definitivamente preservados.
- (C) Consideram-se documentos intermediários os documentos em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituam objeto de consultas frequentes.
- (D) A eliminação de documentos produzidos por instituições públicas e de caráter público será realizada somente mediante autorização do Presidente da República.
- (E) Os documentos de valor permanente são alienáveis e imprescritíveis.

QUESTÃO 28

Com vistas à qualidade no atendimento ao público e adequada prestação dos serviços, os agentes públicos e prestadores de serviços públicos devem observar a seguinte diretriz:

- (A) Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário.
- (B) Atendimento por ordem de chegada, mesmo em casos de urgência e diante de prioridades legais, com vistas ao princípio da igualdade.
- (C) Adequação entre meios e fins com fundamento na imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação.
- (D) Autenticação de documentos com exigência de reconhecimento de firma em todos os casos.
- (E) Manutenção de formalidades e de exigências ainda que o custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido.

QUESTÃO 29

As relações humanas no trabalho são de grande importância, pois é no trabalho que as pessoas passam a maior parte de suas vidas. Nesse contexto, a maneira como esse ambiente é moldado e estruturado influencia a qualidade de vida de todos. E, conseqüentemente, afeta o funcionamento da instituição. Se um servidor público souber que um colega está passando por dificuldades emocionais deve:

- (A) Oferecer apoio e esperar que ele mencione o assunto para, então, ouvi-lo com atenção.
- (B) Avisar imediatamente a equipe de socorristas de plantão no órgão público.
- (C) Enviar um memorando para seus superiores detalhando os comportamentos que tem observado no colega.
- (D) Comunicar aos colegas de setor para que todos possam ficar cientes e tratar o colega de forma diferenciada.
- (E) Perguntar diretamente ao colega em dificuldades o que está ocorrendo e insistir caso ele não queira falar, pois é fundamental que ele exponha sua situação para sua total recuperação.

QUESTÃO 30

Na redação de documentos oficiais, o fecho das comunicações objetiva, além da finalidade óbvia de arrematar o texto, saudar o destinatário. Assinale a alternativa correta sobre o fecho das comunicações oficiais.

- (A) Em todas as comunicações oficiais, é regra usar “Respeitosamente”.
- (B) Nas comunicações dirigidas a autoridades estrangeiras é obrigatório o uso de “Atenciosamente”.
- (C) O fecho da comunicação deve ser formatado com espaçamento duplo e deve ser numerado.
- (D) Regra geral, para autoridades de mesma hierarquia, deve-se utilizar “Atenciosamente”.
- (E) A formatação do fecho da comunicação deve ser com alinhamento centralizado na página.

QUESTÃO 31

De acordo com a ética profissional, é vedado ao servidor público:

- (A) Utilizar os avanços técnicos e científicos ao seu alcance ou do seu conhecimento para atendimento do seu mister.
- (B) Impedir que interesses de ordem pessoal interfiram no trato com o público.
- (C) Desviar outro servidor público para atendimento a interesse particular.
- (D) Preservar o teor de documentos que deva encaminhar para providências.
- (E) Exercer atividade profissional ética.

QUESTÃO 32

O fluxo de entrada de documentos envolve recebimento, classificação e registro. Para que esse recebimento seja realizado de maneira controlada e padronizada, é preciso seguir alguns procedimentos básicos. Assinale a alternativa que apresenta um procedimento correto.

- (A) Verificar se o documento avulso ou processo destina-se ao órgão que o recebeu, caso se destine a outro órgão, providenciar a sua incineração.
- (B) O comprovante de recebimento deve ser datado, assinado e guardado somente na unidade de recebimento.
- (C) Observar se o invólucro do documento avulso ou processo se encontra íntegro. Havendo danos no invólucro, registrar o fato no ato do recebimento e comunicar imediatamente à autoridade competente.
- (D) Classificar os processos de caráter oficial quanto ao seu nível de acesso em “de uso comum do povo” ou “sigilosos”.
- (E) Observar se o documento avulso está acompanhado do respectivo anexo indicado, caso não conste anexo, arquivar com a indicação “sem anexo”.

QUESTÃO 33

Qual das alternativas a seguir apresenta princípios arquivísticos?

- (A) Princípio da motivação, princípio da razoabilidade, princípio da proporcionalidade, princípio da ampla defesa e princípio do contraditório.
- (B) Princípio da unidade, princípio da totalidade, princípio da universalidade, princípio da anualidade e princípio da pureza.
- (C) Princípio da vinculação ao edital, princípio do julgamento objetivo, princípio da competitividade, princípio da celeridade e princípio da economicidade.
- (D) Princípio da probidade administrativa, princípio da igualdade, princípio do planejamento, princípio da transparência e princípio da segregação de funções.
- (E) Princípio da proveniência, princípio do respeito à ordem original, princípio da territorialidade, princípio da reversibilidade e princípio da pertinência.

QUESTÃO 34

Assinale a alternativa correta sobre as transferências de chamadas telefônicas em PABX.

- (A) O PABX IP tem capacidade de transferência em quantidade de ramais limitado, pois é dependente do *hardware*.
- (B) A conectividade com a internet do PABX analógico para transferência de chamadas é total, já que utiliza o mesmo protocolo da internet.
- (C) No PABX analógico, os computadores e telefones são integrados em uma única rede, que permite transferir as chamadas.
- (D) O PABX IP oferece integração das mensagens de voz com o *e-mail*, podendo ser gerenciado através do Outlook ou a partir de um navegador qualquer.
- (E) Por meio de qualquer navegador *web*, os usuários do PABX analógico podem acessar o correio de voz e transferir chamadas sem a necessidade de instalar *softwares*.

QUESTÃO 35

A respeito do serviço postal, assinale a alternativa correta:

- (A) Constituem os serviços postais as atividades de recebimento e de expedição de correspondências, valores e encomendas, não incluídos os serviços de transporte e de entrega de objetos.
- (B) É uma condição de aceitação, de encaminhamento e de entrega de objetos postais a indicação do nome do destinatário, seu endereço completo e o código de endereçamento.
- (C) Classifica-se como serviço postal relativo a encomendas a remessa de dinheiro por meio de carta com valor declarado.
- (D) São considerados serviços postais relativos a encomendas exclusivamente os que tratem de remessa e entrega de objetos que disponham de valor mercantil.
- (E) Os serviços postais não poderão ser realizados total ou parcialmente, em qualquer de suas etapas, mediante o uso de meios eletrônicos.

QUESTÃO 36

Existem vários instrumentos para o atendimento ao cidadão, o telefone talvez seja um dos canais mais utilizados. Marque a alternativa que preenche a lacuna a seguir corretamente a respeito do atendimento telefônico ao cidadão:

“O telefone, além da _____ dos contatos internos, permite também contatos externos, quase sempre realizados pelos usuários dos serviços. Muito mais do que um meio de comunicação, é uma importante ferramenta de trabalho. Se você faz atendimento telefônico, lembre-se de que a sua _____ e amabilidade, quando atende ao telefone, fazem a imagem de sua organização.”

- (A) morosidade – identificação
- (B) rapidez – educação
- (C) presteza – severidade
- (D) clareza – rispidez
- (E) variabilidade – complacência

QUESTÃO 37

Quanto ao acesso e sigilo dos documentos, cabe aos órgãos e entidades do Poder Público assegurar o sigilo da informação:

- (A) Sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços.
- (B) Pessoal com restrição de acesso, observada a sua autenticidade e integridade.
- (C) Pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos.
- (D) Relativa aos resultados dos programas sem restrição de acesso das entidades públicas.
- (E) Referente ao resultado de auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle externo.

QUESTÃO 38

Analise as afirmativas a seguir a respeito do sigilo profissional e, em seguida, assinale a alternativa correta:

I. Nenhum documento pode ser preservado em processo previamente declarado sigiloso ou seu acesso ser restringido com fundamento em segurança nacional, investigações policiais ou interesse superior do Estado e da Administração Pública.

PORQUE

II. A publicidade de qualquer ato administrativo constitui requisito de eficácia e moralidade, ensejando sua omissão comprometimento ético contra o bem comum, imputável a quem a negar.

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

QUESTÃO 39

Analise as assertivas abaixo sobre a organização e o arquivamento de documentos e correspondências.

Classifique-as em verdadeiro (V) ou falso (F).

() Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos, sem ressalvas, em atendimento ao princípio da publicidade.

() É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.

() Consideram-se arquivos os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

() Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

- (A) V – F – F – F
- (B) V – V – F – F
- (C) F – V – V – V
- (D) F – F – F – V
- (E) F – F – F – F

QUESTÃO 40

O atendimento ao cidadão acontece quando alguém entra em contato com o atendente para solicitar informação, serviço, produto etc. Em função desse contato, o cidadão cria uma imagem que associa à pessoa que lhe prestou o serviço. A respeito da imagem profissional e do atendimento ao cidadão, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) O servidor atendente deve sempre manter uma postura profissional ética, pois o cidadão é capaz de percebê-la por meio de suas atitudes e comportamentos.
- (B) O recepcionista deve organizar-se e preparar-se para iniciar suas atividades, recepcionando o cidadão como objetivo fundamental do seu trabalho.
- (C) O atendente deve ser capaz de fornecer serviços ou produtos, dar informações e apresentar a solução.
- (D) São atividades fundamentais no atendimento fortalecer a relação, confirmar o entendimento, verificar a aceitação, agradecer o contato e colocar-se à disposição.
- (E) Para entender as necessidades do público, o atendente precisa ouvir o cidadão e observar estritamente os aspectos verbais, para dar total atenção à mensagem e processar as informações de forma eficiente.

