



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE DOIS IRMÃOS/RS
Concurso Público nº 01/2026**



EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 130/2026

ESCREVA SEU NOME COMPLETO AQUI: _____

CONFIRA SE O CARGO PARA O QUAL VOCÊ SE INSCREVEU É O CONSTANTE ABAIXO:

RECEPCIONISTA

Orientações

- Este Caderno contém 40 (quarenta) questões, compostas por 4 (quatro) alternativas (A, B, C e D) e uma única resposta correta para cada questão. Em caso de divergência de dados e/ou defeitos, solicite providências ao fiscal de sala.
- Você receberá o Cartão-Resposta, no qual serão transcritas as respostas do Caderno de Questões, com caneta esferográfica de tinta **azul ou preta**, de acordo com as orientações de preenchimento contidas nele.
- Após o preenchimento do Cartão-Resposta, o candidato deverá assinar o mesmo, sob a pena de invalidez do documento.
- Durante a realização das provas é vedado:
 - a) Consultar livros, códigos, manuais, impressos ou quaisquer anotações ou equipamentos eletrônicos;
 - b) A comunicação entre candidatos;
 - c) Ausentar-se da sala sem a companhia de um fiscal;
 - d) A ingestão de alimentos e bebidas, com exceção de água acondicionada em embalagem plástica transparente sem rótulo e/ou etiquetas;
 - e) Entregar o cartão-resposta antes de decorridos 45 minutos do seu início;
 - f) O uso de relógio, de qualquer tipo de aparelho telefônico, quaisquer equipamentos elétricos ou eletrônicos, bonés, chapéu ou porte de qualquer tipo de arma.
- **A saída da sala de prova, com a entrega de Cartão-Resposta, somente será permitida depois de transcorridos 45 minutos do início da mesma.**
- Ao concluir a prova e o preenchimento do Cartão-Resposta, entregue-os ao fiscal de sala ou responsável pela empresa executora. A não entrega do acima especificado, implicará na eliminação do candidato do certame.
- O tempo de duração total da prova é de 03 horas, incluindo o tempo para preenchimento do cartão-resposta.

COMPOSIÇÃO DA PROVA

LÍNGUA PORTUGUESA	10 questões
MATEMÁTICA	10 questões
INFORMÁTICA	05 questões
LEGISLAÇÃO	05 questões
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS DO CARGO	10 questões
TOTAL	40 questões

ATENÇÃO: OS 03 ÚLTIMOS CANDIDATOS, AO TERMINAREM A APROVA, DEVERÃO PERMANECER JUNTOS EM SALA PARA, COM OS FISCAIS, ASSINAR O LACRAMENTO DO ENVELOPE QUE GUARDARÁ OS CARTÕES-RESPOSTAS E POSTERIORMENTE ASSINAREM A ATA DE SALA.

01) Leia o texto.

A informação como ferramenta de cidadania

Em uma sociedade marcada pela rapidez das transformações, ter acesso à informação deixou de ser apenas uma vantagem para tornar-se uma necessidade. Entretanto, tão importante quanto receber informações é saber interpretá-las, verificando sua origem, sua confiabilidade e sua finalidade. Quando o cidadão desenvolve senso crítico diante das notícias que circulam diariamente, fortalece sua capacidade de participar das decisões coletivas e de exercer plenamente seus direitos e deveres.

Assim, o acesso à informação deve estar acompanhado da educação para o uso consciente dos diferentes meios de comunicação, contribuindo para a construção de uma sociedade mais participativa e democrática.

Considerando as ideias apresentadas no texto, assinale a alternativa CORRETA.

- A) O texto afirma que a velocidade da informação torna desnecessária sua análise crítica.
- B) A principal ideia do texto é que o acesso à informação, aliado à capacidade de interpretá-la criticamente, fortalece o exercício da cidadania.
- C) O texto defende que apenas profissionais especializados conseguem interpretar corretamente as informações.
- D) O autor considera que a participação democrática depende exclusivamente do acesso à internet.

02) Muitas pessoas acreditam que possuir grande quantidade de informações significa, automaticamente, compreender a realidade. Entretanto, sem reflexão e análise crítica, o excesso de dados pode dificultar a formação de opiniões fundamentadas.

A partir da leitura do texto, é possível inferir que:

- A) Toda informação disponível é verdadeira.
- B) A quantidade de informações garante conhecimento aprofundado.
- C) A reflexão crítica é indispensável para transformar informação em conhecimento.
- D) O excesso de informações impede qualquer forma de aprendizagem.

03) Leia o trecho.

"O servidor desempenhou suas atribuições com zelo, responsabilidade e comprometimento durante toda a execução das atividades."

No contexto em que foi empregada, a palavra zelo pode ser corretamente substituída, sem alteração do sentido, por:

- A) descuido.
- B) negligência.
- C) dedicação.
- D) distração.

04) Leia o período.

"O município realizou investimentos na modernização das escolas. Essas melhorias contribuíram para aumentar a qualidade do ensino e oferecer melhores condições aos estudantes."

A expressão "essas melhorias" estabelece relação de coesão ao retomar:

- A) a qualidade do ensino.
- B) os estudantes.
- C) os investimentos realizados na modernização das escolas.
- D) as condições dos professores.

05) Leia a frase.

"Depois de tantas dificuldades enfrentadas, aquele estudante finalmente colheu os frutos de seu esforço."

Na expressão destacada, ocorre a figura de linguagem denominada:

- A) Ironia.
- B) Hipérbole.
- C) Metáfora.
- D) Eufemismo.

06) Uma servidora ficou responsável por revisar um comunicado oficial antes de sua divulgação. Durante a leitura, observou que algumas palavras apresentavam

problemas relacionados às regras de ortografia e acentuação gráfica vigentes. Sabendo que a clareza e a correção linguística são requisitos importantes em documentos oficiais, ela realizou as devidas correções antes da publicação.

Assinale a alternativa em que todas as palavras estão escritas de acordo com a ortografia oficial da Língua Portuguesa.

- A) Excessão – paralização – análise – juíz.
- B) Exceção – paralisação – análise – juiz.
- C) Exceção – paralização – análise – juiz.
- D) Excessão – paralisação – análise – juís.

07) Leia o trecho.

Durante uma campanha de vacinação promovida pelo município, a equipe de saúde destacou que a participação da comunidade era fundamental para o sucesso da ação. Ao elaborar o relatório final, foi necessário revisar alguns trechos para garantir o emprego correto das regras de concordância verbal e nominal.

Assinale a alternativa em que a concordância está CORRETA.

- A) Fazem muitos anos que a campanha é realizada.
- B) Havia muitos moradores aguardando atendimento na unidade de saúde.
- C) Existe diversos motivos para comparecer à vacinação.
- D) Segue anexas as fichas de atendimento.

08) Leia o período.

O servidor compareceu ____ reunião convocada pela direção e apresentou os documentos solicitados ____ autoridade responsável pela análise do processo.

Considerando as regras de regência e do emprego do acento indicativo de crase, assinale a alternativa que completa corretamente as lacunas.

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

09) Leia o trecho.

"Os candidatos que entregaram toda a documentação exigida dentro do prazo participaram normalmente da etapa seguinte do concurso."

Caso sejam inseridas vírgulas isolando a oração "que entregaram toda a documentação exigida dentro do prazo", o efeito produzido será:

- A) Alterar o sentido, indicando que todos os candidatos entregaram a documentação dentro do prazo.
- B) Tornar a frase gramaticalmente incorreta.
- C) Eliminar completamente a informação principal do período.
- D) Transformar a oração em coordenada sindética.

10) Leia o texto.

O município investiu na modernização das escolas porque reconhece que ambientes adequados favorecem o aprendizado, além de proporcionar melhores condições de trabalho aos profissionais da educação.

No período apresentado, a palavra destacada "porque" estabelece uma relação de:

- A) condição.
- B) consequência.
- C) explicação ou causa.
- D) comparação.

MATEMÁTICA

11) Durante uma oficina de capacitação sobre elaboração de relatórios estatísticos, um servidor apresentou diferentes valores extraídos de documentos oficiais: -18 , $0,25$, $\sqrt{49}$, π e $\sqrt{5}$. Ao explicar a classificação desses números, destacou que alguns pertencem simultaneamente a vários conjuntos numéricos, enquanto outros somente podem ser classificados em conjuntos mais abrangentes.

Considerando as propriedades dos conjuntos numéricos, analise as alternativas e assinale aquela que apresenta uma afirmação CORRETA.

- A) O número π pertence ao conjunto dos números racionais, pois possui representação decimal.
- B) O número $\sqrt{49}$ pertence exclusivamente ao conjunto dos números naturais, não pertencendo aos demais conjuntos numéricos.
- C) O número $\sqrt{5}$ é classificado como número irracional, pois não pode ser escrito na forma de fração de números inteiros.
- D) O número 0,25 pertence ao conjunto dos números inteiros positivos.

12) Uma prefeitura pretende revitalizar uma praça pública, substituindo todo o piso de um espaço destinado à circulação de pedestres. O projeto técnico informa que a área a ser pavimentada possui formato retangular, com 18 metros de comprimento e 2,5 metros de largura. Antes da compra dos materiais, o engenheiro responsável precisa determinar corretamente a área que receberá o novo revestimento.

Com base nas informações apresentadas, qual é a área total desse espaço?

- A) 36 m²
- B) 40 m²
- C) 45 m²
- D) 52,5 m²

13) Durante uma campanha municipal de vacinação, verificou-se que uma equipe formada por 8 profissionais consegue atender aproximadamente 320 pessoas durante um turno completo de trabalho, mantendo ritmo constante e condições semelhantes de atendimento.

Considerando que o número de atendimentos seja diretamente proporcional ao número de profissionais envolvidos, quantas pessoas poderão ser atendidas por uma equipe composta por 12 profissionais, no mesmo período?

- A) 400
- B) 440
- C) 460
- D) 480

14) Ao analisar a distribuição de servidores entre dois setores administrativos, um gestor verificou que

determinado departamento possui 18 servidores administrativos e 12 servidores operacionais. Para apresentar essas informações em um relatório técnico, decidiu expressar essa relação na forma de razão reduzida.

A razão entre o número de servidores administrativos e o número de servidores operacionais é igual a:

- A) 3 : 2
- B) 2 : 3
- C) 18 : 12
- D) 9 : 8

15) Uma comissão organizadora de concurso público avaliou o tempo, em minutos, gasto por cinco candidatos para concluir uma prova prática. Os tempos registrados foram:

18, 20, 20, 22 e 30 minutos.

Com o objetivo de produzir um relatório estatístico, foi solicitado o cálculo das principais medidas de tendência central para esse conjunto de dados.

Após analisar as informações apresentadas, assinale a alternativa CORRETA.

- A) A média aritmética dos tempos é igual a 20 minutos.
- B) A moda é igual a 22 minutos.
- C) A mediana corresponde a 20 minutos.
- D) A média aritmética e a mediana possuem o mesmo valor.

16) Uma empresa contratada para fornecer materiais de escritório à Prefeitura recebeu o pagamento de uma nota fiscal após o vencimento previsto em contrato. Conforme a cláusula contratual, sobre o valor devido incidiriam juros simples de 2% ao mês, calculados apenas sobre o valor principal da dívida, sem incorporação dos juros ao capital. O valor original da nota fiscal era de R\$ 8.000,00, e o pagamento foi realizado cinco meses após a data de vencimento.

Considerando exclusivamente os juros simples previstos no contrato, qual foi o valor total desembolsado pela Administração Pública para quitar essa obrigação?

- A) R\$ 8.400,00
- B) R\$ 8.600,00
- C) R\$ 8.800,00
- D) R\$ 9.000,00

17) Para acompanhar o consumo mensal de água de um prédio público, o setor responsável elaborou um modelo matemático capaz de estimar o valor da conta em função da quantidade consumida. Nesse modelo, o valor total a ser pago é composto por uma tarifa fixa de R\$ 45,00, acrescida de R\$ 6,00 para cada metro cúbico consumido, sendo representado pela função

$$C(x)=45+6x, C(x)=45+6x, C(x)=45+6x,$$

em que $C(x)$ representa o valor da conta, em reais, e x corresponde ao consumo mensal, em metros cúbicos. Se, em determinado mês, o consumo registrado foi de 18 m^3 , qual deverá ser o valor total da conta de água?

- A) R\$ 108,00
- B) R\$ 135,00
- C) R\$ 144,00
- D) R\$ 153,00

18) Durante uma atividade prática realizada em uma escola municipal, um professor de Matemática utilizou um software para representar a trajetória de um objeto lançado verticalmente para cima. A altura do objeto, em metros, foi descrita pela função

$$h(t)=-2t^2+16t, h(t)=-2t^2+16t, h(t)=-2t^2+16t,$$

em que t representa o tempo decorrido, em segundos, após o lançamento. Sabendo que a parábola possui concavidade voltada para baixo, a altura máxima atingida pelo objeto corresponde ao vértice da função.

Com base nessas informações, assinale a alternativa que apresenta corretamente essa altura máxima.

- A) 24 metros.
- B) 28 metros.
- C) 30 metros.
- D) 32 metros.

19) Durante a instalação de um sistema de iluminação pública, uma equipe utilizou uma escada apoiada em uma parede perfeitamente vertical. Para garantir estabilidade e segurança, a base da escada permaneceu a 6 metros da parede, enquanto sua extremidade superior alcançou uma altura de 8 metros em relação ao solo, formando um triângulo retângulo.

Considerando que a escada representa a hipotenusa desse triângulo, qual é o seu comprimento?

- A) 9 metros.
- B) 10 metros.
- C) 12 metros.
- D) 14 metros.

20) Durante a elaboração de um projeto de georreferenciamento urbano, dois equipamentos públicos tiveram suas localizações representadas em um plano cartesiano pelos pontos A(2,3) e B(8,11). Para estimar a distância em linha reta entre esses dois locais, o engenheiro utilizou a fórmula da distância entre dois pontos do plano.

A distância entre os pontos A e B é igual a:

- A) 8 unidades de comprimento.
- B) 10 unidades de comprimento.
- C) $\sqrt{80}$ unidades de comprimento.
- D) 12 unidades de comprimento.

INFORMÁTICA

21) Durante a implantação de um novo sistema de gestão em uma repartição pública, a equipe de informática realizou a substituição de alguns componentes físicos dos computadores e, posteriormente, instalou programas necessários para o funcionamento das atividades administrativas. Em uma reunião, um servidor afirmou que muitos usuários costumam confundir hardware e software, embora esses conceitos desempenhem funções distintas no funcionamento de um computador.

Considerando os conceitos básicos de informática, assinale a alternativa CORRETA.

- A) Hardware corresponde ao conjunto de programas instalados no computador, enquanto software representa todos os componentes físicos do equipamento.
- B) O sistema operacional é considerado um periférico responsável pelo armazenamento permanente dos arquivos do usuário.
- C) Hardware refere-se aos componentes físicos do computador, enquanto software corresponde aos programas e instruções responsáveis pelo funcionamento do sistema.
- D) O teclado, o mouse e o monitor são classificados como softwares de entrada e saída de dados.

22) Um servidor organizava documentos eletrônicos no Windows 11 quando percebeu que diversos arquivos estavam armazenados em locais inadequados. Para facilitar o acesso às informações, criou novas pastas, renomeou documentos, moveu arquivos entre diretórios e utilizou o Explorador de Arquivos para realizar essas operações. Durante esse processo, procurou preservar os documentos originais e evitar a perda de informações.

Com relação ao gerenciamento de arquivos e pastas no Windows 11, assinale a alternativa CORRETA.

- A) Renomear um arquivo altera automaticamente seu conteúdo interno.
- B) Ao mover um arquivo para outra pasta na mesma unidade de armazenamento, o arquivo deixa de existir no local original e passa a existir apenas no destino.
- C) A exclusão de uma pasta nunca pode ser desfeita.
- D) O Explorador de Arquivos permite apenas visualizar arquivos, não sendo possível copiá-los, movê-los ou renomeá-los.

23) Uma servidora ficou responsável pela elaboração de um ofício oficial utilizando o Microsoft Word 2019. Após concluir a digitação, percebeu a necessidade de padronizar os títulos, ajustar o espaçamento entre os parágrafos, localizar rapidamente determinadas palavras e substituir automaticamente o nome de um setor em todo o documento.

Considerando os recursos disponíveis no Microsoft Word 2019 ou superior, assinale a alternativa CORRETA.

- A) O recurso Localizar e Substituir permite identificar palavras ou expressões e substituí-las automaticamente ao longo do documento.
- B) O comando Desfazer exclui permanentemente um documento salvo.
- C) Os estilos servem apenas para alterar a cor da fonte.
- D) Um arquivo salvo com extensão .pdf permanece totalmente editável no Word, preservando todos os recursos de edição sem necessidade de conversão.

24) Um servidor elaborou uma planilha contendo os valores das despesas mensais de determinado setor da prefeitura. Após inserir os dados, precisou calcular automaticamente o total das despesas e o valor médio gasto no período, utilizando as funções disponíveis no Microsoft Excel.

Considerando as funcionalidades do Excel 2019 ou superior, assinale a alternativa CORRETA.

- A) A função SOMA calcula automaticamente a média aritmética dos valores selecionados.
- B) A função MÉDIA retorna a soma de todos os valores existentes na planilha.
- C) As funções SOMA e MÉDIA permitem calcular, respectivamente, o total e a média dos valores de um intervalo de células.
- D) As fórmulas do Excel sempre começam pelo símbolo #.

25) Um servidor recebeu um e-mail aparentemente enviado por uma instituição financeira solicitando a atualização urgente de seus dados cadastrais por meio de um link contido na mensagem. O texto apresentava erros de ortografia, utilizava linguagem alarmista e solicitava o fornecimento de informações pessoais e senhas de acesso.

Considerando as boas práticas de segurança da informação, assinale a alternativa CORRETA.

- A) O servidor deve clicar imediatamente no link para evitar o bloqueio de sua conta.
- B) Trata-se de uma situação característica de phishing, sendo recomendável não acessar o link, verificar a autenticidade da mensagem e nunca fornecer informações pessoais ou senhas.

C) Como o e-mail possui logotipo da instituição, sua autenticidade é garantida.

D) O compartilhamento de senhas com colegas de trabalho é recomendado quando há necessidade de continuidade dos serviços.

LEGISLAÇÃO

26) Um servidor recém-empossado participou de um curso de integração promovido pela Administração Municipal. Durante a capacitação, foi ressaltado que toda atuação do agente público deve observar os princípios constitucionais que orientam a Administração Pública, garantindo que os serviços prestados atendam ao interesse coletivo, respeitem a legislação e promovam o uso responsável dos recursos públicos.

Considerando o disposto no artigo 37 da Constituição Federal, assinale a alternativa CORRETA.

A) Os princípios constitucionais da Administração Pública são legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

B) A Administração Pública deve observar apenas os princípios da legalidade e da eficiência.

C) Os princípios constitucionais aplicam-se exclusivamente aos servidores ocupantes de cargos efetivos.

D) A publicidade dos atos administrativos pode ser dispensada sempre que houver interesse do gestor público.

27) Durante o atendimento ao público em uma repartição municipal, um cidadão afirmou que determinados direitos assegurados pela Constituição Federal são indispensáveis para garantir uma vida digna e o pleno exercício da cidadania. Entre esses direitos estão tanto as garantias individuais quanto os direitos sociais, que orientam a atuação do Estado na promoção do bem-estar da população.

Com base na Constituição Federal de 1988, assinale a alternativa CORRETA.

A) O direito à educação, à saúde e ao trabalho integra o rol dos direitos sociais previstos na Constituição Federal.

B) Os direitos sociais são assegurados apenas aos servidores públicos.

C) O direito à saúde depende exclusivamente da capacidade financeira do cidadão.

D) A Constituição Federal não prevê direitos relacionados à educação.

28) Durante uma audiência pública destinada à apresentação de projetos de interesse local, foi discutida a importância da autonomia municipal na prestação de serviços públicos e na organização administrativa. Os participantes destacaram que a Constituição Federal assegura aos municípios competências próprias para legislar sobre assuntos de interesse local e organizar seus serviços públicos, observadas as normas constitucionais e a Lei Orgânica Municipal.

Considerando esse contexto, assinale a alternativa CORRETA.

A) Os municípios não possuem autonomia política nem administrativa.

B) Cabe ao município legislar sobre assuntos de interesse local e organizar a prestação dos serviços públicos de sua competência.

C) Toda matéria de interesse municipal depende de autorização prévia da União.

D) A Lei Orgânica Municipal pode contrariar a Constituição Federal desde que aprovada pela Câmara Municipal.

29) Após ingressar no serviço público municipal, uma servidora participou de treinamento sobre direitos, deveres, responsabilidades e condutas esperadas dos agentes públicos. Durante a atividade, foi enfatizado que o Regime Jurídico dos Servidores estabelece normas destinadas a assegurar o bom funcionamento da Administração Pública e a adequada prestação dos serviços à população.

Considerando os princípios gerais que orientam o Regime Jurídico dos Servidores Municipais, assinale a alternativa CORRETA.

A) O servidor público deve exercer suas atribuições com responsabilidade, observando os deveres previstos em lei e atuando em defesa do interesse público.

B) O servidor pode deixar de cumprir determinações legais quando discordar delas.

C) O cumprimento dos deveres funcionais depende exclusivamente da vontade do servidor.

D) As normas do Regime Jurídico aplicam-se apenas aos servidores ocupantes de cargos em comissão.

30) Durante uma atividade de educação para a cidadania promovida pela Prefeitura, foi explicado aos participantes que a elaboração das leis e a fiscalização das ações do Poder Executivo são atribuições exercidas pelo Poder Legislativo, cuja organização está prevista na Constituição Federal.

Com base nas disposições constitucionais sobre o Poder Legislativo, assinale a alternativa CORRETA.

- A) O Congresso Nacional é composto pela Câmara dos Deputados e pelo Senado Federal.
- B) O Poder Legislativo Federal é exercido exclusivamente pelo Senado Federal.
- C) A Câmara dos Deputados é composta por representantes dos municípios.
- D) O Senado Federal é formado por representantes indicados pelos governadores dos estados.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS DO CARGO

31) Uma cidadã compareceu ao setor de atendimento da Prefeitura para solicitar informações sobre um procedimento administrativo. Ao chegar à recepção, demonstrava irritação devido ao longo tempo de espera em outro órgão público e passou a dirigir-se ao Recepcionista de maneira impaciente. Embora o servidor não fosse responsável pelo ocorrido, cabia-lhe realizar o atendimento inicial e prestar as informações necessárias de forma adequada.

Considerando os princípios da qualidade no atendimento ao público, assinale a alternativa CORRETA.

- A) O Recepcionista deve manter postura profissional, ouvir atentamente o cidadão, tratar a situação com cordialidade, respeito e fornecer informações corretas ou encaminhá-lo ao setor competente.
- B) O Recepcionista deve interromper o atendimento sempre que o cidadão elevar o tom de voz.
- C) O atendimento poderá ser recusado caso o usuário demonstre insatisfação.
- D) O Recepcionista deve discutir com o cidadão para esclarecer quem possui razão.

32) Uma pessoa entrou em contato por telefone com a Prefeitura buscando informações sobre determinado serviço público. O Recepcionista atendeu prontamente, identificou o órgão, ouviu atentamente a solicitação e percebeu que o assunto deveria ser tratado por outro setor da Administração.

Considerando as boas práticas de atendimento telefônico, assinale a alternativa CORRETA.

- A) Antes de realizar a transferência da ligação, o Recepcionista deve informar ao usuário para qual setor será encaminhado e, sempre que possível, explicar o motivo da transferência.
- B) A ligação deve ser transferida imediatamente, sem qualquer explicação ao usuário.
- C) O Recepcionista não precisa identificar o órgão ao atender o telefone.
- D) É recomendável utilizar linguagem informal e abreviações para tornar o atendimento mais rápido.

33) No início do expediente, diversos documentos destinados a diferentes setores da Prefeitura foram entregues na recepção. Cabia ao Recepcionista conferir os documentos recebidos, realizar os registros necessários e encaminhá-los corretamente aos respectivos setores, preservando sua organização e rastreabilidade.

Considerando as noções de protocolo e arquivo, assinale a alternativa CORRETA.

- A) O controle do recebimento e encaminhamento de documentos contribui para a organização administrativa, a localização das informações e a segurança dos registros oficiais.
- B) Após o recebimento, os documentos podem ser encaminhados sem qualquer forma de registro.
- C) Todo documento recebido deve permanecer definitivamente na recepção.
- D) A classificação documental possui finalidade exclusivamente estética.

34) Em determinado dia, estavam agendadas reuniões com diferentes autoridades municipais, atendimento ao público previamente marcado e compromissos externos dos gestores. O Recepcionista era responsável pelo controle da

agenda institucional, devendo acompanhar alterações de horários, informar os envolvidos e evitar conflitos entre os compromissos previamente assumidos.

Nessa situação, a atuação do Recepcionista deve priorizar

- A) a organização, o controle das informações, a atualização permanente da agenda e a comunicação eficiente entre os envolvidos.
- B) alterações de horários sem comunicação aos interessados.
- C) atendimento apenas aos compromissos considerados mais importantes pelo próprio Recepcionista.
- D) exclusão de compromissos anteriores para facilitar a organização da agenda.

35) Enquanto realizava o atendimento ao público, um cidadão sofreu um mal súbito na recepção da Prefeitura, apresentando sinais de desorientação e dificuldade para permanecer em pé. O Recepcionista manteve a calma, solicitou auxílio aos demais servidores e acionou imediatamente o serviço de emergência competente, permanecendo ao lado da vítima até a chegada do atendimento especializado.

Considerando as noções básicas de primeiros socorros e atendimento em situações de urgência, assinale a alternativa CORRETA.

- A) O Recepcionista deve preservar a segurança da vítima, acionar rapidamente o serviço de emergência e evitar procedimentos para os quais não possua capacitação.
- B) O Recepcionista deve administrar medicamentos disponíveis na repartição pública.
- C) Toda vítima deve ser movimentada imediatamente, independentemente da situação apresentada.
- D) O atendimento somente poderá ser iniciado após autorização de familiares.

36) Durante o atendimento na recepção de uma repartição pública, um cidadão solicitou orientações sobre como protocolar um requerimento administrativo. Como o setor responsável ainda não havia iniciado o expediente, o Recepcionista prestou as informações iniciais e explicou os procedimentos que deveriam ser observados para o correto encaminhamento do documento, utilizando linguagem clara, objetiva e respeitosa.

Considerando os princípios da comunicação no serviço público e da redação oficial, assinale a alternativa CORRETA.

- A) A comunicação com o cidadão deve utilizar linguagem clara, objetiva, respeitosa e adequada ao público atendido, evitando termos técnicos desnecessários e informações imprecisas.
- B) O Recepcionista deve utilizar linguagem excessivamente técnica para demonstrar conhecimento do assunto.
- C) É recomendável utilizar expressões coloquiais, apelidos e abreviações em documentos e orientações oficiais.
- D) A clareza da comunicação é dispensável quando o atendimento ocorre presencialmente.

37) Durante o expediente, um servidor encontrava-se em atendimento telefônico quando recebeu outra ligação de um cidadão que necessitava de informações urgentes. O sistema telefônico da repartição permitia a utilização dos recursos de chamada em espera e transferência de ligações.

Nessa situação, considerando as boas práticas de atendimento telefônico, assinale a alternativa CORRETA.

- A) Antes de colocar uma ligação em espera ou realizar sua transferência, o Recepcionista deve informar ao interlocutor o procedimento que será realizado, buscando reduzir o tempo de espera.
- B) O Recepcionista pode deixar a ligação em espera por tempo indeterminado, sem prestar qualquer informação ao usuário.
- C) A chamada deve ser encerrada sempre que houver outra ligação considerada mais importante.
- D) Os recursos de telefonia somente podem ser utilizados mediante autorização do cidadão.

38) Em determinado dia, diversos processos administrativos retornaram à recepção após despacho da autoridade competente. Cabia ao Recepcionista conferir a documentação, registrar a movimentação dos processos e encaminhá-los corretamente aos respectivos setores, preservando sua organização e rastreabilidade.

Considerando as noções básicas de arquivo e protocolo, assinale a alternativa CORRETA.

- A) O registro sistemático da movimentação documental permite controlar a localização dos processos, facilitar consultas futuras e contribuir para a eficiência administrativa.
- B) Após protocolado, o documento deixa de necessitar qualquer forma de controle.
- C) A organização documental possui finalidade apenas estética.
- D) Documentos administrativos podem ser armazenados sem qualquer critério de classificação.

- B) Problemas nos equipamentos devem ser ignorados até que impeçam totalmente sua utilização.
- C) A organização dos materiais não interfere na qualidade do atendimento ao público.
- D) Somente o chefe imediato pode comunicar defeitos em equipamentos utilizados no setor.

39) Durante o atendimento ao público, um Recepcionista foi procurado por um conhecido que solicitou prioridade no protocolo de um documento, apesar da existência de outras pessoas aguardando atendimento por ordem de chegada. O servidor explicou que deveria respeitar os procedimentos adotados pela Administração Pública e manter tratamento igualitário entre todos os usuários.

A conduta do Recepcionista demonstra observância, principalmente,

- A) aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e igualdade no atendimento ao cidadão.
- B) apenas ao princípio da publicidade.
- C) exclusivamente ao princípio da eficiência, independentemente das demais normas.
- D) ao princípio da conveniência administrativa, permitindo atendimento preferencial por amizade.

40) Ao iniciar o expediente, o Recepcionista verificou que a impressora apresentava falhas de funcionamento e que diversos materiais de escritório estavam armazenados de forma inadequada, dificultando o atendimento ao público. Antes de iniciar os trabalhos, organizou os materiais, comunicou o problema ao setor responsável pela manutenção e adotou medidas para garantir a continuidade do atendimento.

Considerando as boas práticas relacionadas ao uso e à conservação de equipamentos de escritório, assinale a alternativa CORRETA.

- A) A conservação preventiva dos equipamentos, a organização dos materiais de trabalho e a comunicação imediata de falhas contribuem para a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.

RASCUNHO PARA ANOTAÇÃO DO GABARITO

01		11		21		31	
02		12		22		32	
03		13		23		33	
04		14		24		34	
05		15		25		35	
06		16		26		36	
07		17		27		37	
08		18		28		38	
09		19		29		39	
10		20		30		40	