

CONHECIMENTOS GERAIS: LÍNGUA PORTUGUESA**Leia o texto abaixo e responda às questões de 1 a 10.****Título: Precisamos conversar**

O grupo da família se chamava “Família Unida para Sempre”, embora, de tempos em tempos, alguém saísse ofendido e precisasse ser adicionado novamente.

Naquela terça-feira, às 7h12, quando a maioria ainda procurava coragem para levantar da cama, a tia Márcia escreveu:

— Precisamos conversar.

Foram apenas duas palavras, mas tiveram o efeito de um alarme de incêndio.

Às 7h13, a avó respondeu com uma imagem de “Bom dia” em que um gatinho segurava uma xícara de café, cercado por rosas brilhantes. Provavelmente não tinha entendido a gravidade da situação, ou talvez considerasse que nenhum problema familiar resistiria a um gatinho com café.

Às 7h14, o tio Roberto perguntou:

— Aconteceu alguma coisa?

Às 7h15, ele mesmo enviou um áudio de quatro minutos e trinta e sete segundos. Ninguém sabia como era possível produzir um áudio tão longo para perguntar se alguma coisa tinha acontecido. No meio da gravação, ouviam-se uma porta batendo, um cachorro latindo e alguém dizendo:

— Roberto, você vai querer pão?

A prima Júlia, de dezesseis anos, mandou apenas uma figurinha de um homem desmaiando. Em seguida, escreveu:

— Gente, tô nervosa.

O avô digitou:

— Quem está falando?

Embora participasse do grupo havia seis anos, ele ainda parecia surpreso com a presença de outras pessoas ali.

O pai, sempre prático, escreveu:

— Márcia, diga logo o que houve.

A mensagem foi visualizada por todos. Tia Márcia, porém, não respondeu.

Durante os dez minutos seguintes, a imaginação da família trabalhou com uma eficiência jamais vista. A mãe suspeitou de uma briga. O tio Roberto achou que alguém estivesse doente. Júlia perguntou se os pais pretendiam se separar, embora ninguém tivesse mencionado casamento algum. A avó enviou uma oração em letras maiúsculas, seguida de sete mãos juntas e três corações.

Então surgiu no grupo um número desconhecido:

— Bom dia. Quem é?

Era o entregador de gás. A avó o havia adicionado por engano.

Antes que alguém pudesse removê-lo, o homem escreveu:

— Também fiquei preocupado. Espero que esteja tudo bem.

Às 7h31, tia Márcia finalmente reapareceu:

— Calma, gente! Eu só queria saber quem vai levar a salada para o almoço de domingo.

Houve um silêncio digital.

O tio Roberto respondeu com outro áudio, desta vez de seis minutos. O pai saiu do grupo. A prima Júlia mandou uma figurinha de uma senhora fechando uma janela com violência. A mãe escreveu:

— Márcia, você não pode mandar “precisamos conversar” e desaparecer!

A tia explicou que havia entrado no banho e deixado o celular carregando.

A avó, tentando restaurar a paz, enviou mais um “Bom dia”, agora com um bebê fantasiado de girassol. Depois perguntou:

— Afinal, quem vai levar a salada?

Ninguém respondeu.

Foi então que o entregador de gás, ainda no grupo, escreveu:

— Eu posso levar. Faço uma ótima salada de batata.

A proposta foi aceita imediatamente. Ele recebeu o endereço, o horário e três receitas diferentes enviadas pela avó.

No domingo, apareceu com a salada e um botijão novo, por garantia. Tornou-se amigo da família, ganhou o apelido de “primo do gás” e passou a participar de todos os almoços.

Quanto ao pai, foi adicionado novamente ao grupo.

Duas horas depois, saiu outra vez.

Fonte: Banca Elaboradora

1) Sobre a incorporação de mensagens, áudios, figurinhas e horários à crônica, analise as afirmativas:

I. Os horários produzem efeito de precisão, embora a escolha dos intervalos permaneça sob controle narrativo.

II. Os áudios e as figurinhas ajudam a caracterizar os participantes pelo modo como reagem, além do conteúdo verbal.

III. As falas diretas retiram do narrador a possibilidade de orientar o julgamento do leitor sobre as personagens.

IV. A sequência reproduz a conversa integralmente, pois o relato mantém o mesmo grau de detalhamento em cada reação.

V. Os gêneros digitais entram como partes do relato e recebem sentido pela ordem e pelos comentários que os cercam.

Estão corretas as afirmativas:

A) I, III e IV.

B) II, III e V.

C) I, II e IV.

D) I, II e V.

2) No início do texto, o grupo se chama “Família Unida para Sempre”, embora alguns familiares saiam dele. No final, o entregador passa a conviver com a família, enquanto o pai deixa o grupo novamente. O que essa situação mostra?

A) A entrada do entregador recupera a união sugerida pelo nome e encerra os conflitos entre os familiares.

B) O entregador passa a ocupar o lugar do pai e assume uma função importante na organização da família.

C) O final retoma a situação do início e cria um contraste: o estranho se integra, enquanto o familiar volta a se afastar.

D) A integração do entregador torna a saída do pai pouco importante e elimina a ironia presente no nome do grupo.

3) Nos trechos “tiveram o efeito de um alarme de incêndio”, “ninguém sabia como era possível produzir um áudio tão longo” e “a imaginação da família trabalhou com uma eficiência jamais vista”, os comentários do narrador participam da construção do humor. Qual é o efeito desses comentários no texto?

A) O narrador apresenta situações comuns como se fossem muito graves, conduzindo o leitor ao humor por meio da ironia e do exagero.

B) O narrador relata as reações de modo neutro, esclarecendo as motivações das personagens e apresentando os acontecimentos de forma objetiva.

C) O narrador adota o ponto de vista de Márcia, explica sua ausência e responsabiliza os demais familiares pela confusão no grupo.

D) O narrador interrompe a história para criticar os aplicativos e discutir os efeitos da tecnologia na convivência familiar.

4) Uma mensagem vaga é enviada ao grupo. Cada pessoa interpreta o conteúdo de uma maneira, e as respostas aumentam. No final, afirma-se que a falta de contexto faz o leitor completar o sentido da mensagem. Como esse parágrafo está organizado?

A) Os acontecimentos formam uma narrativa, e a última frase encerra a sequência dos fatos.

B) Os acontecimentos servem de exemplo, e a última frase apresenta a ideia defendida no parágrafo.

C) Os acontecimentos descrevem características das mensagens, e a última frase resume essa descrição.

D) Os acontecimentos introduzem uma orientação, e a última frase determina como o leitor deve agir.

5) Considere os enunciados criados a partir da crônica:

- I. A mensagem incendiou o grupo.
- II. A ansiedade bateu à porta antes do entregador.
- III. A avó leu Machado de Assis enquanto aguardava.
- IV. União permanente e rupturas frequentes marcavam o grupo.
- V. Toc-toc, chegou a salada.
- VI. O pai voltou a sair novamente.

Assinale a alternativa correta:

- A) I atribui ação humana à mensagem, II transfere o incêndio ao alvoroço, III usa a obra pelo autor, IV aproxima ideias equivalentes, V imita um som e VI repete o retorno.
- B) I transfere o incêndio ao alvoroço, II usa o autor pela obra, III atribui ação humana à ansiedade, IV aproxima ideias opostas, V repete o retorno e VI imita um som.
- C) I transfere o incêndio ao alvoroço, II atribui ação humana à ansiedade, III usa o autor pela obra, IV aproxima ideias opostas, V imita um som e VI repete o retorno.
- D) I usa o autor pela obra, II atribui ação humana à ansiedade, III transfere o incêndio ao alvoroço, IV aproxima ideias equivalentes, V imita um som e VI repete o retorno.

6) Na versão revista, a avó e o bebê já foram identificados, e há várias imagens de “Bom dia”. O redator deseja acrescentar uma informação sobre a avó, identificar a imagem que trazia o bebê e comentar a fantasia dele. Assinale a frase que produz esses sentidos.

- A) A avó que tentava restaurar a paz enviou ao grupo a imagem de “Bom dia”, que trazia o bebê que estava fantasiado de girassol.
- B) A avó, que tentava restaurar a paz, enviou ao grupo a imagem de “Bom dia”, que trazia o bebê que estava fantasiado de girassol.
- C) A avó que tentava restaurar a paz enviou ao grupo a imagem de “Bom dia” que trazia o bebê, que estava fantasiado de girassol.
- D) A avó, que tentava restaurar a paz, enviou ao grupo a imagem de “Bom dia” que trazia o bebê, que estava fantasiado de girassol.

7) Considere a frase: “A avó incluiu o entregador no grupo, a família aceitou a proposta e os parentes atribuíram o apelido ao convidado.” Ao substituir os verbos pelos nomes “inclusão”, “aceitação” e “atribuição”, a versão que preserva quem praticou e quem recebeu cada ação é:

- A) a inclusão do entregador no grupo pela avó, a aceitação da proposta pela família e a atribuição do apelido ao convidado pelos parentes.
- B) a inclusão da avó no grupo pelo entregador, a aceitação da proposta pela família e a atribuição do apelido ao convidado pelos parentes.
- C) a inclusão do entregador no grupo pela avó, a aceitação da família pela proposta e a atribuição do apelido ao convidado pelos parentes.
- D) a inclusão do entregador no grupo pela avó, a aceitação da proposta pela família e a atribuição do apelido aos parentes pelo convidado.

8) Os trechos “embora participasse do grupo havia seis anos”, “antes que alguém pudesse removê-lo” e “havia entrado no banho” foram condensados em um resumo. A redação que preserva as relações e os participantes do texto é:

- A) por participar do grupo havia seis anos, o avô ainda parecia surpreso. Antes de ser retirado, o entregador escreveu. Como entrara no banho, Márcia demorou a responder.
- B) embora participasse do grupo havia seis anos, o avô ainda parecia surpreso. Antes de retirar alguém, o entregador escreveu. Como entrara no banho, Márcia demorou a responder.

C) embora participasse do grupo havia seis anos, o avô ainda parecia surpreso. Antes de ser retirado, o entregador escreveu. Como entrara no banho, Márcia demorou a responder.

D) embora participasse do grupo havia seis anos, o avô ainda parecia surpreso. Até ser retirado, o entregador escreveu ali. Como entrara no banho, Márcia demorou a responder.

9) Na ata do grupo, a frase deve seguir a norma-padrão quanto à concordância, à regência, ao uso do acento indicativo de crase e à posição dos pronomes. Assinale a alternativa correta.

A) Faziam cerca de dez minutos que se sucediam, no grupo, mensagens às quais mais de um familiar se referia, embora nenhum familiar lhes tivesse dado resposta.

B) Fazia cerca de dez minutos que se sucediam, no grupo, mensagens às quais mais de um familiar se referia, embora nenhum familiar lhes tivesse dado resposta.

C) Fazia cerca de dez minutos que sucediam-se, no grupo, mensagens às quais mais de um familiar se referia, embora nenhum familiar lhes tivesse dado resposta.

D) Fazia cerca de dez minutos que se sucediam, no grupo, mensagens as quais mais de um familiar se referia, embora nenhum familiar lhes tivesse dado resposta.

10) Considere as frases inspiradas no texto:

I. O pai não saiu outra vez.

II. Márcia não se arrependeu de ter respondido.

III. O entregador já não permanecia no grupo.

Mesmo com a negação, as informações apresentadas como anteriores são:

A) o pai havia saído antes, Márcia havia respondido antes e o entregador havia permanecido no grupo em momento anterior.

B) o pai havia saído antes, Márcia ainda precisava responder e o entregador havia permanecido no grupo em momento anterior.

C) o pai havia retornado antes, Márcia havia respondido antes e o entregador havia permanecido no grupo em momento anterior.

D) o pai havia saído antes, Márcia havia respondido antes e o entregador havia permanecido fora do grupo em momento anterior.

CONHECIMENTOS GERAIS: MATEMÁTICA

11) Uma escola vai montar uma senha numérica para identificar uma sala de provas. A regra escolhida foi somar todos os números primos maiores que 20 e menores que 50. Qual será essa senha?

(A) 247.

(B) 249.

(C) 251.

(D) 253.

12) Uma repartição recebeu 180 pastas e 126 etiquetas. O responsável quer montar o maior número possível de kits iguais, usando todas as pastas e todas as etiquetas, de modo que cada kit tenha a mesma quantidade de cada item. Quantos kits iguais poderão ser montados?

(A) 12.

(B) 18.

(C) 24.

(D) 36.

-
- 13)** Três alarmes de manutenção tocaram juntos às 6 horas. O primeiro alarme toca a cada 12 minutos, o segundo a cada 18 minutos e o terceiro a cada 20 minutos. Em que horário os três alarmes tocarão juntos novamente, depois das 6 horas?
- (A) 9 horas.
(B) 8 horas.
(C) 10 horas.
(D) 12 horas.
-
- 14)** Um reservatório tinha 3.600 litros de água no início do dia. Pela manhã, foram usados $\frac{1}{4}$ dessa quantidade. À tarde, foram usados $\frac{2}{5}$ da quantidade que havia restado após o uso da manhã. Quantos litros permaneceram no reservatório?
- (A) 1.440 litros.
(B) 1.560 litros.
(C) 1.800 litros.
(D) 1.620 litros.
-
- 15)** Um funcionário recebia salário de R\$ 2.400,00. No mês seguinte, teve aumento de 15% sobre esse salário e, depois disso, passou a ter um desconto de 10% sobre o novo valor. Qual passou a ser o valor recebido após o aumento e o desconto?
- (A) R\$ 2.376,00.
(B) R\$ 2.420,00.
(C) R\$ 2.484,00.
(D) R\$ 2.520,00.
-
- 16)** Uma praça retangular mede 28 metros de comprimento por 18 metros de largura. Dentro dela, será reservado um canteiro triangular, com base de 12 metros e altura de 10 metros. Qual será a área restante da praça, depois de reservado o canteiro?
- (A) 424 m².
(B) 444 m².
(C) 464 m².
(D) 484 m².
-
- 17)** Um caminhão-pipa transportou 2.400 litros de água. Para esse problema, considere que 1 litro de água tem massa de 1 kg. No mesmo trajeto, o caminhão percorreu 180 km em 3 horas. Quais são, respectivamente, a massa transportada e a velocidade média do caminhão?
- (A) 2.600 kg e 50 km/h.
(B) 2.600 kg e 60 km/h.
(C) 2.400 kg e 50 km/h.
(D) 2.400 kg e 60 km/h.
-
- 18)** Uma pessoa aplicou R\$ 5.000,00 a juros simples, com taxa de 2% ao mês, durante 8 meses. Qual será o montante ao final desse período?
- (A) R\$ 5.800,00.
(B) R\$ 5.700,00.
(C) R\$ 5.600,00.
(D) R\$ 5.500,00.
-
- 19)** Um setor registrou a quantidade de atendimentos realizados em cinco dias consecutivos: 24, 28, 32, 36 e 40. Qual é a média diária de atendimentos?
- (A) 28.

- (B) 30.
- (C) 32.
- (D) 34.

- 20)** Uma equipe registrou os seguintes tempos, em minutos, para concluir sete atendimentos: 12, 15, 15, 18, 20, 22 e 24. Considerando esses dados já organizados em ordem crescente, quais são, respectivamente, a mediana e a moda?
- (A) Mediana 15 e moda 18.
 - (B) Mediana 18 e moda 15.
 - (C) Mediana 18 e moda 20.
 - (D) Mediana 20 e moda 15.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS: RECEPCIONISTA

- 21)** No atendimento ao público presencial e telefônico, a qualidade vai além da simpatia, pois envolve escuta, organização da demanda e continuidade do serviço. O atendimento ao público deve ser um:
- (A) fluxo de contato voltado à resposta imediata ao usuário, com prioridade para rapidez da fala e padronização rígida dos encaminhamentos.
 - (B) processo de escuta ativa, orientação clara e encaminhamento compatível com a demanda, com registro necessário à continuidade do serviço.
 - (C) procedimento de triagem apoiado no relato espontâneo do usuário, com registro final realizado pelo setor que concluir a solicitação.
 - (D) canal de comunicação voltado ao fluxo de pessoas e chamadas, com prioridade definida por ordem de chegada e disponibilidade do atendente.
- 22)** Na recepção de uma Câmara Municipal em dia de sessão, um visitante idoso chega aflito, afirma ter horário com um vereador, mas não sabe informar o gabinete. A fila cresce, o telefone toca e o ambiente começa a ficar tenso. Assinale a conduta correta nessa situação.
- (A) Conduzir o visitante ao setor político, permitindo que ele explique a necessidade diretamente a quem estiver disponível no gabinete.
 - (B) Solicitar que o visitante aguarde liberação do gabinete, mantendo contato visual e reduzindo perguntas durante a primeira abordagem.
 - (C) Registrar a presença no balcão e orientar retorno em horário de menor movimento, preservando a rotina interna da recepção.
 - (D) Acolher o visitante com escuta objetiva, verificar agenda ou responsável e informar os próximos passos com linguagem simples.
- 23)** Considerando a identificação e o encaminhamento de pessoas aos setores competentes, analise as afirmativas.
- I – O encaminhamento competente ocorre quando a recepção direciona a pessoa ao setor mais próximo do balcão, reduzindo deslocamentos internos e tempo de espera.
 - II – A identificação suficiente do visitante pode ser baseada no cargo informado verbalmente, desde que o acesso pretendido tenha natureza institucional.
 - III – A identificação envolve conferir dados mínimos, relacionar finalidade da visita e vincular o acesso ao setor responsável pelo atendimento.
 - IV – O encaminhamento ganha segurança quando o visitante recebe acesso amplo ao prédio, pois o servidor de destino ajusta o percurso internamente.
 - V – A orientação ao setor competente deve preservar a circulação interna, a rastreabilidade da visita e a finalidade declarada no atendimento.

Estão corretas as afirmativas:

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

24) Durante o atendimento ao público, a recepção recebe dúvidas gerais e solicitações que dependem da análise de setores específicos. Qual conduta deve ser adotada pelo recepcionista ao prestar informações ao cidadão?

- (A) Fornecer orientações de caráter público, distinguir dúvidas gerais de análises técnicas e registrar o encaminhamento das demandas específicas.
- (B) Fornecer respostas com base na experiência do atendente, incluindo previsões de andamento e entendimentos informais dos setores responsáveis.
- (C) Antecipar ao cidadão o provável resultado da solicitação, mesmo quando o assunto depender de análise documental do setor responsável.
- (D) Concentrar as respostas no balcão da recepção, reduzindo os encaminhamentos internos e ampliando a autonomia do atendimento inicial.

25) No fim da manhã, uma equipe de manutenção chega à instituição e informa que foi chamada para reparar uma falha elétrica urgente. Um dos prestadores afirma conhecer um servidor do setor de obras e solicita acesso direto ao local do serviço. Qual conduta deve ser adotada pela recepção para controlar a entrada e a saída da equipe?

- (A) Liberar o ingresso após confirmar verbalmente o chamado com o prestador e registrar a saída ao término do serviço.
- (B) Autorizar o acesso em razão da urgência informada e comunicar o setor responsável depois que a equipe chegar ao local.
- (C) Confirmar a autorização com o setor responsável, registrar a entrada, fornecer identificação e controlar a saída ao término.
- (D) Encaminhar a equipe ao setor de obras e solicitar que o servidor responsável complete o registro após a execução.

26) No registro de visitantes, a recepção cria uma memória administrativa do acesso ao prédio, permitindo controle e conferência posterior. Assinale a alternativa correta.

- (A) O registro prioriza a contagem diária de circulação, deixando a finalidade da visita para confirmação posterior pelo servidor de destino.
- (B) O registro serve para controle estatístico do prédio, com dados pessoais reduzidos quando a visita ocorre em horário de expediente.
- (C) O registro pode ser substituído pelo cartão de visitante, quando o acesso estiver vinculado à reunião prevista em agenda.
- (D) O registro relaciona identificação, finalidade, setor visitado, horário e responsável, permitindo rastreabilidade do acesso.

27) Durante uma tarde de grande movimento, uma pessoa liga para a recepção, identifica-se como assessora de uma empresa e solicita transferência imediata para a Presidência, mas deixa de informar o motivo do contato. O gabinete está em reunião e há outras chamadas aguardando atendimento. Qual conduta deve ser adotada pela recepção ao filtrar essa ligação?

- (A) Transferir a chamada ao gabinete solicitado, considerando o cargo informado e o vínculo profissional apresentado pela interlocutora.
- (B) Identificar a interlocutora, a organização, o assunto resumido e o destino pretendido antes de transferir a chamada ou registrar o recado.
- (C) Manter a ligação em espera e consultar o gabinete, utilizando o ramal solicitado como informação suficiente para prosseguir com o atendimento.

(D) Orientar o envio da solicitação por correio eletrônico institucional e encerrar a chamada, preservando a rotina interna do gabinete.

28) 28. Na anotação e no repasse de recados, um detalhe aparentemente pequeno pode evitar que uma providência importante se perca no expediente. Uma anotação de recado apta ao uso administrativo deve:

(A) registrar quem ligou, contato, destinatário, assunto, horário e urgência informada, com repasse pelo canal definido.

(B) registrar o nome do interlocutor e o setor procurado, repassando a demanda ao servidor mais disponível no momento.

(C) registrar a conversa de forma extensa, permitindo que o destinatário interprete o pedido a partir do histórico narrado.

(D) registrar a chamada em bloco de recados, agrupando assuntos semelhantes para entrega conjunta ao fim do expediente.

29) Considerando a organização da recepção e do ambiente de atendimento, analise as afirmativas.

I – A organização da recepção envolve fluxo físico, documentos acessíveis à equipe, recursos de comunicação e condições de atendimento ao público.

II – O ambiente de atendimento bem mantido reduz ruídos operacionais e ajuda a recepção a localizar materiais e informações autorizadas.

III – A disposição do balcão, dos formulários e dos equipamentos interfere na privacidade, na fila e no tempo de resposta.

IV – A limpeza visual do espaço contribui para o acolhimento, orientação do usuário e imagem institucional do órgão.

V – A rotina de organização deve considerar documentos em circulação, acessos controlados e prioridades previstas para o expediente.

Estão corretas as afirmativas:

(A) I, II e III, apenas.

(B) I, II e IV, apenas.

(C) III e V, apenas.

(D) I, II, III, IV e V.

30) Durante a organização da agenda, a recepção recebe solicitações de horários, pedidos de remarcação e compromissos com diferentes níveis de prioridade. Qual procedimento deve orientar o controle e a marcação desses compromissos?

(A) Preencher os horários livres pela ordem de solicitação, ajustando os compromissos conforme a chegada dos interessados ao setor.

(B) Reservar os horários solicitados e confirmá-los posteriormente, de acordo com a conveniência da chefia durante o expediente.

(C) Organizar os compromissos pela preferência do solicitante, deixando as remarcações sob responsabilidade direta do setor demandado.

(D) Conciliar a disponibilidade, a finalidade, a autoridade envolvida e a confirmação clara das informações ao interessado.

31) Durante uma manhã de sessão, a recepção recebe documentos para protocolo, uma entrega para conferência, um pedido de ajuste de agenda e visitantes que aguardam orientação. Como algumas demandas possuem prazos diferentes e dependem de setores distintos, qual conduta deve orientar o apoio administrativo?

(A) Organizar as demandas por prioridade e prazo, registrar as entradas e acionar os setores responsáveis com as informações necessárias.

(B) Concentrar primeiro as tarefas documentais destinadas aos setores internos e retomar o atendimento aos visitantes após a conclusão dos registros.

- (C) Atender às demandas conforme a sequência de chegada e reunir os ajustes de agenda e as conferências para o fim do expediente.
- (D) Encaminhar cada solicitação ao setor indicado pelo usuário e deixar os registros e as conferências sob responsabilidade da unidade destinatária.

32) No recebimento, na conferência e na distribuição de correspondências e documentos, a recepção atua como ponto de passagem responsável, e não como simples balcão de entrega. Assinale a alternativa correta.

- (A) A conferência concentra-se no nome do destinatário e no volume, tratando origem e integridade como registros posteriores.
- (B) O recebimento verifica destinatário, origem, integridade aparente e dados mínimos antes da distribuição ao setor competente.
- (C) A distribuição ganha celeridade quando documentos afins são agrupados por proximidade física dos setores e entregues em lote.
- (D) O recebimento se completa com entrega ao primeiro servidor disponível, favorecendo circulação interna rápida no setor destinatário.

33) Ao chegar à recepção, um cidadão entrega uma petição assinada, solicita um comprovante e informa que o documento precisa chegar ao gabinete ainda no mesmo expediente. Um servidor pede que a petição seja deixada diretamente sobre sua mesa. Qual conduta deve ser adotada pela recepção ao receber esse documento?

- (A) Receber o documento no balcão, entregar ao servidor interessado e orientar que o comprovante seja retirado depois no setor de destino.
- (B) Digitalizar o pedido e enviar ao setor por correio eletrônico, registrando o nome do cidadão em planilha interna da recepção.
- (C) Protocolar o documento no ato, registrar dados essenciais, fornecer comprovante ao interessado e encaminhar ao setor responsável.
- (D) Colher visto do servidor que pediu o documento e juntar a petição ao expediente físico, entregando comprovante informal ao cidadão.

34) Na utilização de sistemas informatizados, a recepção transforma atendimentos cotidianos em registros institucionais que precisam ser confiáveis. Assinale a alternativa correta.

- (A) A agilidade do atendimento autoriza reajustes posteriores nos cadastros, desde que o visitante tenha sido identificado pelo setor de destino.
- (B) O cadastro eletrônico tem a função principal de substituir controles físicos, reduzindo a necessidade de conferência documental na recepção.
- (C) O uso de sistemas exige dados confiáveis, conferência antes da gravação, controle de perfil de acesso e rastreabilidade das operações.
- (D) A operação em sistema deve privilegiar campos de preenchimento livre, pois facilitam registros narrativos e consultas futuras.

35) Considerando correio eletrônico e equipamentos de comunicação, analise as afirmativas.

- I – O correio eletrônico institucional exige assunto claro, destinatário correto e registro objetivo da demanda tratada.
- II – Equipamentos de comunicação devem ser utilizados de modo a preservar a qualidade da mensagem e a rotina do atendimento.
- III – Mensagens recebidas por canal institucional podem ser tratadas como contato pessoal quando o remetente já é conhecido da recepção.
- IV – O envio de documentos por meio eletrônico requer conferência de anexos, endereços e pertinência institucional.
- V – O compartilhamento de senhas entre colegas agiliza o atendimento e fortalece a continuidade dos registros.

Estão corretas as afirmativas:

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

36) Na postura profissional, o servidor da recepção precisa sustentar a confiança do atendimento mesmo quando o ambiente está pressionado por filas, ligações e solicitações internas. Assinale a alternativa correta.

- (A) Postura profissional envolve descrição, equilíbrio emocional, respeito ao usuário e responsabilidade pelo limite da função.
- (B) Postura profissional envolve cordialidade intensa, proximidade com o usuário e flexibilidade ampla diante de pedidos fora da rotina.
- (C) Postura profissional envolve rapidez de resposta, linguagem descontraída e autonomia para resolver entraves administrativos recorrentes.
- (D) Postura profissional envolve firmeza no balcão, controle da fila e centralização das decisões que afetem o primeiro atendimento.

37) No balcão de atendimento, um cidadão chega irritado porque seu documento retornou mais de uma vez para correção. Ele afirma que ainda desconhece o motivo da devolução e eleva o tom diante das outras pessoas na fila. Qual conduta deve ser adotada pelo atendente para manter uma comunicação clara e cordial?

- (A) Reafirmar a regra interna em tom firme e orientar o cidadão a procurar o setor responsável pela análise do documento.
- (B) Encaminhar o cidadão ao setor técnico antes de esclarecer a dúvida, deixando a explicação da pendência para a unidade responsável.
- (C) Solicitar que o cidadão registre a reclamação por escrito e aguarde o retorno formal antes de prosseguir com a correção.
- (D) Ouvir o relato, esclarecer a dúvida em linguagem simples, indicar o próximo passo e acionar o setor responsável.

38) Na organização do trabalho de recepção, pequenos desalinhamentos costumam aparecer quando há troca de servidores, acúmulo de documentos e aumento do fluxo de visitantes. A organização administrativa se revela quando a recepção consegue:

- (A) manter prioridades, registros localizáveis, materiais disponíveis e rotinas de continuidade entre turnos e servidores.
- (B) concentrar documentos e recursos próximos ao atendente, facilitando o acesso rápido mesmo quando a identificação formal ficar posterior.
- (C) separar atividades por preferência individual, permitindo que cada servidor organize o balcão conforme seu modo de atendimento.
- (D) executar tarefas conforme a chegada das demandas, preservando ritmo constante e reduzindo ajustes durante horários de maior movimento.

39) Durante o atendimento telefônico, uma pessoa solicita à recepcionista a confirmação da presença de um dirigente no prédio, o horário de uma reunião e o número do ramal direto do gabinete. As informações constam em registros internos de acesso restrito. Qual conduta deve ser adotada pela recepcionista?

- (A) Confirmar a presença do dirigente e preservar o horário da reunião, fornecendo o ramal solicitado para facilitar o contato institucional.
- (B) Informar o horário previsto na agenda e orientar a pessoa a ligar novamente, evitando detalhar o motivo do compromisso registrado.
- (C) Fornecer as informações institucionais autorizadas, preservar os dados restritos e encaminhar a solicitação ao setor responsável.
- (D) Consultar outro servidor da recepção e repassar os dados quando houver concordância verbal sobre o atendimento da solicitação.

40) Durante um dia de grande movimento, a recepção depende da colaboração dos setores internos para encaminhar demandas e dar continuidade aos atendimentos. Qual prática deve orientar o trabalho em equipe nessa situação?

- (A) Delimitar as tarefas de cada setor, mantendo os contatos entre as unidades restritos aos casos que exigem decisão da chefia.
- (B) Alinhar informações, responsabilidades e encaminhamentos entre a recepção e os setores internos, preservando a continuidade do atendimento.
- (C) Repassar as demandas completas aos setores envolvidos e assumir a solução dos assuntos recorrentes para reduzir novos encaminhamentos.
- (D) Organizar a comunicação por acordos diretos entre os servidores, registrando as informações depois que o atendimento for concluído.



INBRAEDEM

INSTITUTO BRASILEIRO EDUCACIONAL,
TECNOLÓGICO DE DESENVOLVIMENTOS
SOCIAIS DOS MUNICÍPIOS