



ESCREVA SEU NOME COMPLETO AQUI: _____

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

RECEPCIONISTA

Orientações

- Este Caderno contém 25 (VINTE E CINCO) 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 60 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

CONHECIMENTOS GERAIS	05 questões
MATEMÁTICA	05 questões
LÍNGUA PORTUGUESA	05 questões
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS DO CARGO	10 questões
TOTAL	25 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.

CONHECIMENTOS GERAIS

01) A organização do Estado brasileiro está fundamentada em princípios constitucionais que estabelecem a distribuição de competências entre diferentes entes federativos. Essa estrutura permite que determinadas decisões e serviços públicos sejam administrados mais diretamente pelas autoridades responsáveis por cada esfera de governo. Assim, questões relacionadas à saúde, educação, infraestrutura, segurança e desenvolvimento local podem envolver diferentes níveis da administração pública.

Considerando a organização político-administrativa prevista na Constituição Federal, assinale a alternativa correta.

A) A República Federativa do Brasil é formada exclusivamente pela União e pelos Estados, cabendo aos Municípios apenas executar decisões determinadas pelos governos estaduais.

B) O Distrito Federal constitui um Município especial subordinado administrativamente ao Estado em que está localizado.

C) Os Municípios são considerados órgãos administrativos dos Estados, não possuindo competência própria para organizar seus serviços e sua administração.

D) A República Federativa do Brasil compreende a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, que possuem autonomia nos limites estabelecidos pela Constituição Federal.

02) O Estado de Santa Catarina apresenta grande diversidade territorial e cultural. Suas diferentes regiões possuem características próprias relacionadas ao relevo, ao clima, à ocupação histórica, às atividades econômicas e às manifestações culturais. No interior do Estado, diversos municípios desenvolveram atividades ligadas à agricultura, à pecuária, à indústria, ao comércio e aos serviços, contribuindo para a economia catarinense.

Considerando as características geográficas e socioeconômicas de Santa Catarina e do Município de Tangará, assinale a alternativa correta.

A) Tangará está localizado no litoral catarinense e sua formação econômica está predominantemente relacionada às atividades portuárias e pesqueiras.

B) Tangará está situado no interior de Santa Catarina, em uma região cuja dinâmica econômica está relacionada, entre outras atividades, à agropecuária e às atividades comerciais e de serviços.

C) Tangará pertence geograficamente ao Estado do Paraná, embora administrativamente mantenha vínculos com Santa Catarina.

D) O município está localizado na Grande Florianópolis e apresenta características econômicas predominantemente associadas ao turismo de praias e à atividade portuária.

03) Em uma democracia, o exercício do poder público deve observar regras institucionais que possibilitem a elaboração das leis, a administração dos recursos e serviços públicos e a solução de conflitos conforme o ordenamento jurídico. Para evitar a concentração das funções estatais, a Constituição brasileira estabelece a existência de Poderes independentes e harmônicos entre si.

A partir dessa organização, analise as alternativas e assinale aquela que apresenta corretamente uma função relacionada aos Poderes da República.

A) Cabe ao Poder Executivo exercer somente funções simbólicas, sem responsabilidade pela administração dos serviços e políticas públicas.

B) Cabe exclusivamente ao Poder Judiciário elaborar as leis que disciplinam o funcionamento dos Estados e Municípios.

C) Cabe ao Poder Legislativo, entre outras atribuições, elaborar leis e exercer a fiscalização dos atos do Poder Executivo, conforme as competências estabelecidas constitucionalmente.

D) Os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário possuem exatamente as mesmas atribuições, diferenciando-se apenas pelos nomes e pelos prédios onde funcionam.

04) Em uma sociedade democrática, a cidadania pressupõe mais do que o conhecimento dos direitos individuais. Ela também envolve o cumprimento de deveres, o respeito às normas coletivas, a participação na vida comunitária e a convivência com pessoas que possuem diferentes opiniões, características culturais e formas de pensar.

Em uma comunidade municipal, por exemplo, a participação responsável dos cidadãos pode ocorrer por meio do acompanhamento das políticas públicas, da preservação dos espaços coletivos, do respeito às normas e da colaboração para a solução de problemas que afetam a população.

Diante dessa situação, assinale a alternativa que melhor representa o exercício responsável da cidadania.

- A) Participar da vida social, conhecer e exercer seus direitos, cumprir seus deveres, respeitar as diferenças e contribuir para a construção de uma convivência democrática.
- B) Defender exclusivamente os interesses individuais, mesmo quando isso provocar prejuízos aos demais membros da comunidade.
- C) Considerar que somente pessoas ocupantes de cargos públicos possuem responsabilidade pelas questões relacionadas à comunidade.
- D) Utilizar a liberdade de expressão como justificativa para desrespeitar outras pessoas ou deixar de cumprir normas estabelecidas democraticamente.

05) As transformações ocorridas nos últimos anos demonstram que ciência, tecnologia, economia, educação e meio ambiente estão cada vez mais interligados. Recursos digitais passaram a fazer parte de atividades educacionais, profissionais e administrativas, enquanto questões como mudanças climáticas, consumo consciente, geração de resíduos e preservação dos recursos naturais ganharam espaço nas discussões públicas.

Nesse contexto, uma sociedade que busca conciliar desenvolvimento tecnológico, qualidade de vida e sustentabilidade deve adotar medidas que considerem tanto os benefícios das novas tecnologias quanto seus possíveis impactos sociais e ambientais.

Assinale a alternativa que apresenta uma postura coerente com esse princípio.

- A) Incentivar o desenvolvimento tecnológico sem estabelecer qualquer preocupação com segurança digital, inclusão social ou impactos ambientais.
- B) Impedir a utilização de novas tecnologias em serviços públicos para evitar mudanças nos métodos tradicionais de trabalho.
- C) Considerar que os problemas ambientais devem ser solucionados exclusivamente pelos governos, sem necessidade de participação de empresas ou cidadãos.
- D) Utilizar tecnologias para ampliar oportunidades e melhorar serviços, associando inovação à inclusão, à segurança das informações, ao uso responsável dos recursos naturais e à redução dos impactos ambientais.

MATEMÁTICA

06) Uma equipe da Secretaria Municipal de Obras precisa preparar determinada quantidade de material para a recuperação de uma estrada. Em uma primeira etapa, verificou-se que 6 trabalhadores, atuando durante 8 horas

por dia, conseguem executar 480 metros de determinado serviço em 5 dias, mantendo-se constante a produtividade individual.

Considerando que, em uma nova etapa, serão empregados 8 trabalhadores, trabalhando 6 horas por dia, durante 5 dias, e que todos apresentam a mesma produtividade, a quantidade de metros que poderá ser executada será de:

- A) 480 metros.
- B) 540 metros.
- C) 576 metros.
- D) 640 metros.

07) Durante uma atividade de acompanhamento do rendimento de uma turma, um professor registrou as notas obtidas por oito estudantes em determinada avaliação:

6,0 — 7,0 — 8,0 — 7,0 — 9,0 — 5,0 — 7,0 — 8,0

Antes de analisar os resultados, o professor decidiu utilizar medidas de tendência central para identificar um valor que representasse o comportamento geral das notas.

Considerando os dados apresentados, assinale a alternativa que apresenta corretamente a média aritmética e a moda desse conjunto.

- A) Média = 7,0 e moda = 7,0.
- B) Média = 7,125 e moda = 7,0.
- C) Média = 7,5 e moda = 8,0.
- D) Média = 7,125 e moda = 8,0.

08) Uma servidora pública decidiu aplicar R\$ 2.000,00 em uma modalidade de investimento que oferece rendimento de 5% ao mês, em regime de juros compostos, durante dois meses. Considerando que não haverá novos depósitos nem retiradas nesse período, o valor acumulado ao final da aplicação será calculado considerando a incidência dos juros sobre o capital atualizado a cada mês.

Nessas condições, o montante obtido ao final dos dois meses será de:

- A) R\$ 2.100,00.
- B) R\$ 2.200,00.
- C) R\$ 2.205,00.
- D) R\$ 2.250,00.

09) Uma escola pretende construir uma área retangular para atividades esportivas utilizando uma determinada quantidade de material para cercamento. Para otimizar o espaço disponível, a equipe responsável representou a área do terreno por meio da função:

$$A(x) = -x^2 + 20x$$

em que x representa uma das dimensões do terreno, medida em metros, e $A(x)$ representa sua área.

Considerando as propriedades da função quadrática, é correto afirmar que a maior área possível para o terreno, dentro do modelo apresentado, será:

- A) 80 m².
- B) 90 m².
- C) 100 m².
- D) 120 m².

10) Durante uma atividade de manutenção, uma equipe precisa instalar uma rampa de acesso que forme um ângulo de 30° com o solo. A rampa deverá alcançar uma plataforma situada a 2 metros de altura em relação ao nível do chão. Para realizar o planejamento, é necessário determinar o comprimento aproximado da rampa.

Considerando um triângulo retângulo e sabendo que:

$$\sin 30^\circ = \frac{1}{2}$$

o comprimento aproximado da rampa deverá ser de:

- A) 4 metros.
- B) 3 metros.
- C) 2 metros.
- D) 0,5 metros.

LÍNGUA PORTUGUESA

11) Leia atentamente o texto a seguir:

O valor do tempo

Em uma sociedade marcada pela velocidade, esperar tornou-se quase sinônimo de perder tempo. As pessoas respondem mensagens enquanto caminham, acompanham reuniões enquanto verificam notificações e, muitas vezes, realizam várias tarefas simultaneamente. A impressão é de que aproveitar cada minuto significa preenchê-lo com alguma atividade.

Entretanto, nem todo tempo aparentemente improdutivo é desperdiçado. Uma conversa sem pressa, uma pausa para organizar as ideias ou simplesmente alguns minutos de silêncio podem contribuir para decisões mais conscientes e relações mais significativas. Talvez o

verdadeiro desafio contemporâneo não seja encontrar mais tempo, mas aprender a utilizá-lo com propósito.

Considerando a organização das ideias e os sentidos produzidos pelo texto, assinale a alternativa correta.

- A) O texto defende que o uso de tecnologias deve ser completamente abandonado para que as pessoas recuperem o controle sobre o próprio tempo.
- B) O texto sustenta que momentos de pausa são prejudiciais à produtividade e devem ser evitados sempre que possível.
- C) O texto afirma que realizar várias atividades simultaneamente é a maneira mais eficiente de aproveitar o tempo disponível.
- D) O texto apresenta uma crítica à ideia de que todo momento precisa ser preenchido por atividades, defendendo uma utilização mais consciente do tempo.

12) Leia o período abaixo:

“A escola desenvolveu um projeto de leitura envolvendo diferentes turmas. A iniciativa despertou o interesse dos estudantes e também aproximou as famílias das atividades realizadas pela instituição.”

No segundo período, a expressão “A iniciativa” retoma uma informação anteriormente apresentada e contribui para evitar a repetição desnecessária de palavras.

Considerando os mecanismos de coesão textual, assinale a alternativa em que a substituição dessa expressão mantém adequadamente o sentido e a relação entre as ideias.

- A) *A instituição despertou o interesse dos estudantes...*
- B) *O projeto despertou o interesse dos estudantes...*
- C) *A família despertou o interesse dos estudantes...*
- D) *A atividade familiar despertou o interesse dos estudantes...*

13) Em um relatório destinado à equipe gestora de uma escola, foi registrada a seguinte frase:

“A equipe pedagógica informou aos professores que as novas orientações seriam apresentadas à comunidade escolar durante a reunião prevista para a próxima semana.”

Considerando as regras da norma-padrão da Língua Portuguesa, especialmente concordância, regência verbal e nominal e emprego do acento indicativo de crase, assinale a alternativa que apresenta uma análise correta da construção.

- A) O emprego da crase em “à comunidade escolar” está inadequado, pois a palavra “comunidade” não admite artigo definido.
- B) A expressão “aos professores” está inadequada, pois o verbo “informar” exige obrigatoriamente a preposição “para” nesse contexto.
- C) O emprego de “à comunidade escolar” está adequado, pois ocorre a combinação da preposição exigida pela regência com o artigo definido feminino.
- D) O trecho apresenta erro de concordância porque o verbo “seriam” deveria permanecer obrigatoriamente no singular, concordando com “orientação”.

14) Observe as duas construções:

I — Os servidores que participaram da capacitação receberam os certificados.

II — Os servidores, que participaram da capacitação, receberam os certificados.

Embora apresentem palavras semelhantes, a utilização ou não das vírgulas produz diferenças importantes na interpretação das informações apresentadas.

Considerando as regras de pontuação e os efeitos de sentido produzidos pelas orações subordinadas adjetivas, assinale a alternativa correta.

- A) Em I e II, as vírgulas são facultativas e não provocam nenhuma alteração relevante no sentido.
- B) Em II, a retirada das vírgulas manteria exatamente o mesmo sentido, pois a pontuação não interfere na interpretação das orações subordinadas.
- C) Em I, as vírgulas deveriam obrigatoriamente ser empregadas porque toda oração iniciada por pronome relativo deve ser isolada.
- D) Em I, a oração “que participaram da capacitação” restringe o grupo de servidores a que o enunciado se refere; em II, a informação aparece como explicativa, sugerindo que todos os servidores mencionados participaram da capacitação.

15) Leia o trecho:

“A equipe responsável pela biblioteca organizou os livros arrecadados durante a campanha e encaminhou o material às escolas participantes.”

Considerando as vozes verbais e a possibilidade de transformação da estrutura sintática sem alteração essencial do sentido, analise as alternativas.

Assinale aquela que apresenta corretamente a passagem da primeira oração para a voz passiva analítica.

- A) Os livros arrecadados durante a campanha foram organizados pela equipe responsável pela biblioteca.
- B) Os livros arrecadados durante a campanha organizaram a equipe responsável pela biblioteca.
- C) A equipe responsável pela biblioteca foi organizada pelos livros arrecadados durante a campanha.
- D) Organizaram-se a equipe responsável pela biblioteca e os livros arrecadados durante a campanha.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS DO CARGO

16) Durante o horário de atendimento de uma unidade pública, um cidadão comparece ao local para solicitar informações sobre um serviço. Ele demonstra desconhecimento sobre o setor responsável e apresenta dificuldade para explicar exatamente o que necessita. O recepcionista deve conduzir o atendimento de maneira que o usuário receba uma orientação correta, sem ser tratado com descaso ou encaminhado de forma inadequada.

Considerando os princípios de cordialidade, respeito, eficiência e qualidade no atendimento ao público, assinale a alternativa que apresenta a conduta mais adequada.

- A) Solicitar que o cidadão procure sozinho o setor responsável, pois cabe ao usuário conhecer previamente a estrutura administrativa.
- B) Ouvir atentamente a solicitação, esclarecer as informações disponíveis e encaminhar o cidadão ao setor competente, quando necessário.
- C) Encaminhar o cidadão imediatamente para qualquer setor disponível, evitando prolongar o atendimento na recepção.
- D) Informar apenas que o serviço não é realizado na recepção, sem verificar qual unidade ou servidor poderá prestar o atendimento solicitado.

17) Durante o expediente, o telefone da instituição toca e a pessoa que atende é informada de que determinado servidor está ausente naquele momento. O interlocutor solicita que seja transmitida uma mensagem importante e fornece seu nome, telefone e motivo do contato.

Nessa situação, considerando os procedimentos

adequados de atendimento telefônico, registro e transmissão de recados, o recepcionista deve:

- A) Registrar corretamente as informações necessárias, confirmar os dados essenciais e encaminhar o recado ao servidor ou setor responsável.
- B) Informar ao interlocutor que deverá retornar em outro momento, pois o servidor não está presente.
- C) Encerrar a ligação e confiar na própria memória para transmitir posteriormente a mensagem.
- D) Compartilhar o número pessoal do servidor para que o interlocutor possa entrar diretamente em contato com ele.

18) Um visitante comparece à recepção de uma unidade pública e solicita informações sobre determinado servidor, perguntando sobre seus horários, compromissos e outros dados relacionados à rotina funcional. Algumas das informações solicitadas não são de divulgação pública e não estão relacionadas diretamente ao atendimento que o visitante pretende realizar.

Considerando os princípios de ética, sigilo profissional, responsabilidade e proteção das informações, a conduta mais adequada do recepcionista é:]

- A) Fornecer todas as informações solicitadas, desde que o visitante se identifique.
- B) Informar somente aquilo que estiver autorizado ou for necessário ao atendimento, evitando divulgar dados que não devam ser compartilhados.
- C) Informar os horários e compromissos do servidor para demonstrar transparência no atendimento.
- D) Solicitar ao visitante que procure outros servidores para obter as informações, sem prestar qualquer orientação.

19) No início do expediente, a recepção recebe diversas correspondências destinadas a diferentes setores da instituição. Entre elas estão documentos oficiais, correspondências comuns e materiais que exigem encaminhamento específico.

Para garantir que os documentos cheguem corretamente aos destinatários e que sua circulação possa ser acompanhada quando necessário, o recepcionista deve:

- A) Distribuir imediatamente todas as correspondências, sem qualquer conferência ou registro.
- B) Abrir todas as correspondências para verificar seu conteúdo antes de encaminhá-las.
- C) Conferir destinatários e informações pertinentes, realizar os registros ou protocolos necessários e

encaminhar cada correspondência ao setor ou pessoa competente.

- D) Manter todas as correspondências na recepção até que os destinatários compareçam pessoalmente para retirá-las.

20) Ao final de determinado período, a recepção acumula formulários, fichas, cópias e outros documentos utilizados durante o atendimento. Sem uma organização adequada, localizar posteriormente uma informação poderá se tornar demorado e aumentar o risco de extravio.

Considerando os princípios básicos de organização, conservação e localização de documentos, é adequado que o recepcionista:

- A) Guarde todos os documentos juntos, independentemente de sua natureza ou finalidade.
- B) Mantenha os documentos sobre a mesa da recepção, pois isso facilita seu acesso durante o expediente.
- C) Descarte os documentos que não forem utilizados imediatamente, evitando o acúmulo de papéis.
- D) Organize os documentos segundo critérios definidos pela instituição, mantendo-os identificados e armazenados de maneira que possam ser localizados posteriormente.

21) Uma recepcionista precisa enviar, por correio eletrônico, um documento solicitado por outro setor. Antes do envio, ela verifica o endereço eletrônico do destinatário, confere o arquivo anexado e observa se o conteúdo corresponde ao solicitado.

A atitude adotada demonstra uma prática adequada porque:

- A) O envio de mensagens eletrônicas dispensa a conferência do destinatário, desde que o arquivo esteja correto.
- B) A conferência das informações antes do envio reduz o risco de encaminhamento incorreto, perda de documentos ou divulgação indevida de informações.
- C) Arquivos administrativos devem ser enviados sempre para vários destinatários, garantindo que pelo menos uma pessoa receba o documento.
- D) Documentos anexados a mensagens eletrônicas não precisam ser identificados, pois o destinatário poderá verificar seu conteúdo posteriormente.

22) Uma unidade pública realizará uma reunião com representantes da comunidade. A recepção foi encarregada de auxiliar na organização do espaço, orientar

os participantes, conferir informações e encaminhar os visitantes aos locais correspondentes.

Nesse contexto, uma atuação adequada do recepcionista envolve:

A) Receber apenas as autoridades convidadas, deixando os demais participantes responsáveis por localizar o local da reunião.

B) Organizar previamente as informações disponíveis, orientar os participantes com cordialidade e colaborar para que o fluxo de pessoas ocorra de maneira organizada.

C) Alterar horários e locais da programação conforme sua avaliação pessoal, caso considere necessário.

D) Impedir a entrada de participantes que não conheçam previamente a programação do evento.

23) Durante a rotina de trabalho, o recepcionista utiliza papel, envelopes, canetas, cartuchos e outros materiais de expediente. Ao perceber que alguns materiais estão sendo utilizados sem necessidade, ele identifica também que determinados itens estão próximos do fim.

Considerando os princípios de economicidade, responsabilidade e prevenção de perdas, a conduta mais adequada é:

A) Utilizar os materiais de forma racional, evitar desperdícios, conservar os itens disponíveis e comunicar ao responsável quando houver necessidade de reposição.

B) Evitar qualquer utilização de materiais, mesmo quando necessária, para preservar o estoque.

C) Utilizar livremente os materiais disponíveis, pois os recursos pertencem à instituição.

D) Solicitar imediatamente uma grande quantidade de materiais, independentemente do consumo efetivo da unidade.

24) Durante o expediente, o recepcionista identifica que uma porta de acesso apresenta defeito e não está fechando corretamente. Como a situação pode comprometer a segurança do prédio, ele precisa tomar uma providência compatível com suas atribuições.

Nessa circunstância, a conduta mais adequada é:

A) Ignorar o problema, pois a manutenção predial não faz parte de suas funções.

B) Tentar realizar qualquer reparo, mesmo sem possuir conhecimento ou autorização para executar o serviço.

C) Comunicar a irregularidade ao responsável ou setor competente, adotando, quando cabível, medidas

preventivas para evitar riscos até que o problema seja solucionado.

D) Impedir definitivamente o acesso ao prédio, independentemente das orientações da chefia.

25) Em determinado dia, a recepção apresenta grande movimento. Alguns usuários demonstram impaciência devido ao tempo de espera, enquanto outros necessitam de informações diferentes. Mesmo diante da pressão, o recepcionista precisa manter uma postura profissional e assegurar que o atendimento seja realizado de forma respeitosa e organizada.

Nessa situação, a conduta profissional esperada é:

A) Atender primeiro os usuários que demonstrarem maior impaciência, para evitar conflitos.

B) Manter postura cordial, respeitosa e equilibrada, organizar o atendimento conforme os procedimentos institucionais e tratar os usuários com igualdade e urbanidade.

C) Encerrar rapidamente os atendimentos para reduzir a fila, ainda que algumas informações permaneçam incompletas.

D) Priorizar pessoas conhecidas ou servidores da instituição, independentemente dos critérios estabelecidos para o atendimento.

RASCUNHO PARA ANOTAÇÃO DO GABARITO

01		11		21	
02		12		22	
03		13		23	
04		14		24	
05		15		25	
06		16			
07		17			
08		18			
09		19			
10		20			