PREFEITURA MUNICIPAL DE FORQUILHA – CE
CONCURSO PÚBLICO
EDITAL Nº 001/2026 DE 25 DE JUNHO 2026

RECEPCIONISTA

NOME DO CANDIDATO: _____

RG: _____ **ÓRGÃO EXPEDIDOR:** _____

Nº DE INSCRIÇÃO

ASSINATURA: _____

LEIA COM ATENÇÃO E SIGA RIGOROSAMENTE ESTAS INSTRUÇÕES:

1. Este caderno contém 60 (sessenta) questões de múltipla escolha, numeradas de 1 (um) a 60 (sessenta).
2. Cada uma das questões apresenta um enunciado seguido de 5 (cinco) alternativas, das quais somente uma deve ser assinalada.
3. Examine se a prova está completa com a sequência numérica das questões, se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas. Qualquer reclamação deverá ser feita durante os 20 minutos iniciais. Após esse tempo, qualquer reclamação será desconsiderada.
4. Depois de decorridas 2 (duas) horas do início da prova, será distribuído **a folha de respostas**, o qual será o único documento válido para a correção. Ao recebê-lo, verifique se seu nome e seu número de inscrição estão corretos. Reclame imediatamente se houver discrepância.
5. A folha de respostas não pode ser dobrada, amassada, rasurada ou manchada. Exceto sua assinatura e data de nascimento, nada deve ser escrito ou registrado fora dos locais destinados às respostas. Tenha muita atenção ao marcar sua folha de respostas, pois não haverá substituição por erro do candidato. Marque sua resposta pintando completamente o espaço correspondente à alternativa de sua opção.

Ex.: A○ B● C○ D○ E○

6. A leitora de marcas não registrará as respostas em que houver falta de nitidez, uso de corretivo, marcação a lápis ou marcação de mais de uma letra. Não serão computadas questões não assinaladas.
7. Durante a prova, é proibido o intercâmbio e o empréstimo de material de qualquer natureza entre os candidatos. A tentativa de fraude, a indisciplina e o desrespeito às autoridades encarregadas dos trabalhos são faltas que implicarão a desclassificação do candidato.
8. Qualquer forma de comunicação entre candidatos implicará a eliminação de ambos do certame.
9. Não será permitido ao candidato, durante a realização das provas, portar armas, aparelhos eletrônicos de qualquer natureza, relógios, bolsas, livros, jornais e impressos em geral; bonés, chapéus, lenço de cabelo, bandanas etc.
10. É vedado o uso de telefone celular ou de qualquer outro meio de comunicação. O candidato que for flagrado portando aparelho celular ou qualquer outro meio de comunicação, durante o período de realização da prova, e/ou o aparelho celular tocar será sumariamente eliminado do certame.
11. Em caso de dúvida, durante a prova, levante o braço para solicitar atendimento da fiscalização. Jamais pergunte em voz alta.
12. Ao terminar a resolução da prova, entregue-a ao fiscal de sala juntamente com **a folha de respostas**. Não se esqueça de **assinar a folha de respostas e a folha de frequência**.
13. O candidato que permanecer na sala de provas, por mais de 3h30min, poderá levar consigo o caderno de provas, fornecido pela **ORGANIZADORA.**
14. As provas terão duração de 4 (quatro) horas com início às 08h e término às 12h. O candidato só poderá ausentar-se da sala depois de decorridas duas horas do início das provas.
15. Os **Gabaritos Preliminares das Provas Objetivas** serão divulgados 72 (setenta e duas) horas após a realização das mesmas.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS GERAIS

Leia o texto e responda às questões de 1 a 4.

A gentileza diante de uma tela de atendimento automático

Há um momento na vida moderna em que a educação de uma pessoa é colocada à prova de maneira cruel: quando ela precisa conversar com uma tela de atendimento automático.

Tudo começa de forma tranquila. A pessoa abre o aplicativo, respira fundo e digita:

— Olá, preciso de ajuda com uma cobrança.

A resposta chega em menos de um segundo:

— Oi! Sou a Bia, assistente virtual. É uma alegria falar com você!

A pessoa estranha um pouco aquela alegria toda, mas mantém a elegância.

— Obrigada, Bia. Fui cobrada duas vezes.

— Que bom ter você por aqui! Escolha uma das opções abaixo:

Segunda via da fatura.

Alterar endereço.

Conhecer nossas promoções.

Voltar ao início.

A pessoa olha para as opções. Nenhuma delas parece ter sido convidada para resolver o problema. Ainda assim, tenta explicar:

— Fui cobrada duas vezes.

— Não entendi. Você quer conhecer nossas promoções?

— Não.

— Perfeito! Vou mostrar nossas promoções.

É nesse instante que a gentileza começa a perder firmeza nas pernas.

No início, o usuário ainda trata a tela como se houvesse alguém do outro lado. Diz “por favor”, “obrigado” e “desculpe”. Talvez seja um hábito antigo. Talvez tenha medo de que as máquinas guardem rancor. Vai que, no futuro, o robô se lembre: “Foi esse aí que escreveu ‘que atendimento horrível’ às duas da manhã.”

A conversa continua.

— Digite em poucas palavras o que aconteceu.

— Cobrança duplicada.

— Você quis dizer “comprar recarga”?

— Não.

— Você quis dizer “cancelar contrato”?

— Também não.

— Não consegui entender. Vamos começar novamente?

Nesse ponto, a pessoa já não quer começar novamente. Quer voltar no tempo, impedir a invenção da internet e entregar pessoalmente um papel escrito: “Devolvam meu dinheiro.”

Mas ela tenta.

— Quero falar com um atendente.

— Eu posso ajudar você!

— Quero uma pessoa.

— Entendi. Você quer alterar seus dados pessoais.

— Quero um ser humano.

— Desculpe, não localizei essa opção.

A tela automática possui uma calma impressionante. Ela jamais perde a paciência, jamais aumenta o tom e jamais demonstra cansaço. Também não resolve o problema, mas permanece serena, como um monge digital treinado para suportar a irritação alheia.

Do outro lado, o usuário já atravessou todas as fases do sofrimento. Primeiro, foi educado. Depois, insistente. Em seguida, irônico. Por fim, começa a negociar com a máquina:

— Bia, minha filha, pelo amor de tudo o que é sagrado, me passa para alguém.

— Encontrei estas informações sobre troca de titularidade.

A vontade é responder com vinte pontos de exclamação. Mas alguma coisa impede. Talvez educação. Talvez medo de bloquear a conta. Talvez a esperança de que a próxima tentativa funcione.

Depois de quarenta minutos, surge finalmente a mensagem:

— Vou transferir você para um de nossos atendentes.

A pessoa quase se emociona. É como avistar terra firme depois de semanas no mar.

Então aparece outra frase:

— Tempo estimado de espera: cinquenta e dois minutos.

No fundo, a tela automática ensina uma curiosa lição sobre gentileza. Ser educado é fácil quando tudo funciona. Difícil é manter a calma quando o sistema pergunta pela quinta vez aquilo que já foi explicado. A verdadeira paciência não aparece no “bom dia” ensaiado, mas no momento em que a tecnologia parece testar pessoalmente os limites da alma humana.

E talvez seja bom lembrar que, atrás de muitas telas, existe alguém que também enfrenta sistemas confusos, metas apertadas e pessoas irritadas. A máquina pode não entender sentimentos, mas o atendente entende. Por isso, quando ele finalmente disser “como posso ajudar?”, talvez a resposta mais justa seja simples:

— Boa tarde. Sei que a culpa não é sua. Vamos tentar juntos?

Fonte: Banca elaboradora.

1. Qual afirmação sintetiza com maior precisão a ideia central do texto?

a) O atendimento automático reduz falhas quando o usuário conhece previamente cada opção oferecida pelo sistema.
b) A irritação do usuário nasce principalmente da falta de conhecimento sobre comandos e recursos digitais.
c) A gentileza perde sua função nos canais automáticos, pois a máquina não reconhece emoções humanas.
d) A comunicação com sistemas automáticos testa a paciência, mas a frustração não deve atingir o atendente humano.
e) O atendimento humano soluciona os problemas com maior rapidez porque compreende qualquer pedido apresentado.

2. No trecho “É nesse instante que a gentileza começa a perder firmeza nas pernas”, a expressão “nesse instante” retoma qual acontecimento?

a) O sistema ignora a negativa do usuário e anuncia promoções que não atendem à reclamação apresentada.
b) A assistente virtual apresenta-se com entusiasmo e afirma que está satisfeita por atender o usuário.
c) O usuário pede para conversar com uma pessoa depois de repetir várias vezes o mesmo problema.
d) A tela informa que o tempo previsto para falar com um atendente será de cinquenta e dois minutos.
e) A pessoa abre o aplicativo e comunica educadamente que precisa resolver uma cobrança duplicada.

3. Quanto ao gênero, à organização e à finalidade predominantes, como o texto pode ser caracterizado?

a) Como uma notícia que apresenta fatos recentes por meio de linguagem objetiva e informações verificáveis.
b) Como um manual que orienta o usuário a resolver problemas técnicos nos canais de atendimento eletrônico.
c) Como uma crônica de humor que narra uma situação cotidiana e conduz o leitor a uma reflexão.
d) Como um relatório administrativo que registra falhas de atendimento e propõe alterações nos aplicativos digitais.
e) Como um conto fantástico em que a máquina adquire sentimentos e passa a controlar as ações humanas.

4. No trecho “permanece serena, como um monge digital treinado para suportar a irritação alheia”, qual efeito é produzido pela comparação?

a) Atribuir à assistente virtual uma formação religiosa voltada ao controle das emoções durante o atendimento.
b) Associar a calma da máquina à serenidade de um monge, reforçando o contraste com a irritação do usuário.
c) Mostrar que o sistema compreende o sofrimento humano e procura oferecer apoio emocional ao usuário.
d) Sugerir que os atendimentos digitais devem ocorrer em silêncio para evitar conflitos durante a conversa.
e) Explicar que a máquina permanece tranquila porque recebe orientações de um atendente escondido atrás da tela.

5. Considerando os segmentos “pr”, de “primeiro”, “qu”, de “máquina”, e “eu”, de “meu”, qual a afirmação apresenta análise fonética CORRETA?

a) “Primeiro” contém hiato em “ei”; “máquina” apresenta encontro consonantal em “qu” e “meu” contém tritongo.
b) “Primeiro” contém ditongo crescente em “pri”; “máquina” apresenta hiato em “ui” e “meu” contém encontro consonantal.
c) “Primeiro” contém dígrafo consonantal em “pr”; “máquina” apresenta ditongo em “ui” e “meu” contém hiato.
d) “Primeiro” contém encontro consonantal em “pr”; “máquina” apresenta encontro consonantal em “qu” e “meu” contém hiato.
e) “Primeiro” contém encontro consonantal em “pr”; “máquina” apresenta dígrafo em “qu” e “meu” contém ditongo decrescente.

6. Qual alternativa apresenta a divisão silábica e a classificação CORRETAS da palavra “automático”?

a) a-u-to-má-ti-co, polissílaba.
b) au-to-má-ti-co, tetrassílaba.
c) au-to-má-ti-co, polissílaba.
d) au-tom-á-ti-co, polissílaba.
e) au-to-má-tic-o, polissílaba.

7. Qual palavra do texto recebe acento gráfico pela mesma regra aplicada à palavra “máquina”?

a) Também.
b) Próxima.
c) Fácil.
d) Alguém.
e) Papel.

8. Em qual alternativa todas as palavras estão grafadas corretamente?

a) Ascenção, empecilho, privilégio e espontâneo.
b) Ascensão, impecilho, privilégio e espontâneo.
c) Ascensão, empecilho, previlégio e espontâneo.
d) Ascensão, empecilho, privilégio e espontâneo.
e) Ascensão, empecilho, privilégio e espontânio.

9. Em qual alternativa a pontuação está de acordo com a norma-padrão?

a) Depois de várias tentativas, o usuário afirmou: “Quero falar com um atendente.”
b) Depois de várias tentativas o usuário, afirmou: “Quero falar com um atendente.”
c) Depois de várias tentativas, o usuário afirmou, “Quero falar com um atendente.”
d) Depois, de várias tentativas, o usuário afirmou: “Quero falar com um atendente.”
e) Depois de várias tentativas: o usuário afirmou “Quero falar com um atendente.”

10. No texto, a palavra “novamente” foi formada pelo acréscimo de “-mente” à forma feminina do adjetivo “novo”. Qual a afirmativa que explica o processo que ocorreu?

a) Derivação prefixal, com o acréscimo de um elemento antes da palavra utilizada como base.
b) Composição por justaposição, com a união de duas palavras que conservam sua forma original.
c) Derivação regressiva, com a redução de uma palavra para a formação de outro vocábulo.
d) Derivação imprópria, com a mudança de classe gramatical sem alteração da forma da palavra.
e) Derivação sufixal, com o acréscimo de um elemento depois da palavra utilizada como base.

11. No trecho “Talvez tenha medo de que as máquinas guardem rancor”, como se classificam, respectivamente, as palavras: “Talvez”, “que”, “as” e “máquinas”?

a) Advérbio de intensidade, pronome relativo, pronome demonstrativo e adjetivo.
b) Advérbio de dúvida, conjunção integrante, artigo definido e substantivo.
c) Conjunção condicional, preposição, artigo indefinido e substantivo.
d) Interjeição, conjunção causal, pronome pessoal e adjetivo.
e) Advérbio de tempo, pronome relativo, artigo definido e verbo.

12. Na oração “A tela automática possui uma calma impressionante”, em qual análise a afirmativa está CORRETA?

a) “A tela automática” funciona como objeto direto, e “uma calma impressionante” exerce a função de sujeito.
b) “Uma calma impressionante” funciona como sujeito, e “a tela automática” completa diretamente o verbo.
c) “A tela automática” é o sujeito, e “uma calma impressionante” funciona como objeto direto.
d) “Automática” funciona como predicativo do objeto, e “uma calma” indica uma circunstância de modo.
e) “A tela” funciona como vocativo, e “impressionante” modifica a ação expressa pelo verbo.

13. No período “A máquina pode não entender sentimentos, mas o atendente entende”, qual relação de sentido é estabelecida pelo conectivo “mas”?

a) Uma causa, pois a limitação da máquina explica a atitude adotada pelo atendente humano.
b) Uma consequência, pois a compreensão do atendente resulta da incapacidade apresentada pela máquina.
c) Uma condição, pois o atendente compreende o usuário quando o sistema deixa de atender ao pedido.
d) Uma oposição, pois se contrastam a limitação da máquina e a capacidade humana de compreender.
e) Uma explicação, pois a segunda oração esclarece o funcionamento interno do atendimento automático.

14. Em qual alternativa a frase apresenta concordância nominal e verbal, a regência e o emprego da crase estão de acordo com a norma-padrão?

a) Os usuários impacientes preferem o atendimento humano ao automático e obedecem às orientações fornecidas.
b) Os usuários impaciente preferem o atendimento humano ao automático e obedecem as orientações fornecidas.
c) Os usuários impacientes prefere o atendimento humano ao automático e obedecem às orientações fornecidas.
d) Os usuários impacientes preferem mais o atendimento humano do que o automático e obedecem as orientações fornecidas.
e) Os usuários impacientes preferem o atendimento humano do que o automático e obedece às orientações fornecidas.

15. Considere que a frase “Escolha uma das opções abaixo” aparece ao lado de ícones que representam fatura, endereço e promoção. Como essa mensagem pode ser corretamente caracterizada?

a) Emprega linguagem verbal e conotativa, com predomínio da função emotiva, pois revela sentimentos do sistema.
b) Emprega linguagem mista e denotativa, com predomínio da função apelativa, pois orienta uma ação do usuário.
c) Emprega linguagem não verbal e formal, com predomínio da função referencial, pois utiliza imagens explicativas.
d) Emprega linguagem mista e literária, com predomínio da função poética, pois valoriza a forma da mensagem.
e) Emprega linguagem verbal e coloquial, com predomínio da função fática, pois verifica o funcionamento do canal.

16. No contexto do texto, qual alternativa apresenta, nessa ordem, um sinônimo de “serena”, um antônimo adequado e a palavra CORRETA para completar a frase “A _____ do atendimento apresentou todas as etapas do procedimento”?

a) Silenciosa, irritada e discrição.
b) Paciente, apressada e prescrição.
c) Tranquila, calma e descrição.
d) Equilibrada, inquieta e discrição.
e) Tranquila, agitada e descrição.

17. A frase “A atendente informou à usuária que sua solicitação seria analisada” permite dúvida sobre a pessoa a quem pertence a solicitação. Qual reescrita elimina essa ambiguidade e respeita a norma-padrão?

a) A atendente recebeu o pedido e informou à usuária que a equipe analisaria-o.
b) A atendente recebeu o pedido e informou-lhe que a equipe lhe analisaria.
c) A atendente recebeu o pedido e informou a usuária que a equipe analisaria ele.
d) A atendente recebeu o pedido e informou à usuária que a equipe o analisaria.
e) A atendente recebeu o pedido e informou à usuária que a equipe analisaria-lhe.

18. Uma senha é formada por duas letras distintas, escolhidas entre A, B, C e D, seguidas de dois algarismos distintos, escolhidos entre 1, 2 e 3. Quantas senhas diferentes podem ser formadas?

a) 24 senhas.
b) 48 senhas.
c) 72 senhas.
d) 96 senhas.
e) 144 senhas.

19. Quatro máquinas iguais, trabalhando durante 6 horas, produzem 960 peças. Mantendo o mesmo ritmo, quantas peças serão produzidas por 6 máquinas durante 8 horas?

a) 1.920 peças.
b) 1.440 peças.
c) 1.600 peças.
d) 1.800 peças.
e) 2.240 peças.

20. Um equipamento custava R$ 1.000,00. Seu preço aumentou 20% e, depois, recebeu um desconto de 20% sobre o novo valor. Qual passou a ser o preço do equipamento?

a) R$ 800,00.
b) R$ 900,00.
c) R$ 920,00.
d) R$ 1.000,00.
e) R$ 960,00.

21. No triângulo ABC, o ponto D está entre A e B, e o ponto E está entre A e C. O segmento DE é paralelo ao lado BC. Sabendo que AD mede 6 cm, DB mede 4 cm e AE mede 9 cm, quanto mede o segmento EC?

a) 4 cm.
b) 6 cm.
c) 8 cm.
d) 10 cm.
e) 12 cm.

22. Um terreno retangular possui área de 48 m². Seu comprimento mede 2 metros a mais que sua largura. Qual é a largura desse terreno?

a) 4 metros.
b) 5 metros.
c) 8 metros.
d) 6 metros.
e) 10 metros.

23. Qual dos números apresentados é um número primo?

a) 97.
b) 91.
c) 111.
d) 121.
e) 143.

24. Quais são, respectivamente, o máximo divisor comum e o mínimo múltiplo comum dos números 18 e 24?

a) 3 e 72.
b) 6 e 48.
c) 6 e 72.
d) 12 e 72.
e) 3 e 144.

25. Qual é o valor da expressão $(3^4 \times 3^2) \div 3^3$?

a) 3.
b) 9.
c) 18.
d) 81.
e) 27.

26. Uma caixa continha 8 quilogramas de material. Foram utilizados 3/4 de quilograma pela manhã e 1,25 quilograma à tarde. Quantos quilogramas restaram na caixa?

a) 5 quilogramas.
b) 6 quilogramas.
c) 7 quilogramas.
d) 4 quilogramas.
e) 8 quilogramas.

27. Uma mistura é preparada na razão de 3 partes de um produto para 2 partes de água. Para preparar 25 litros dessa mistura, quantos litros do produto devem ser utilizados?

a) 10 litros.
b) 12 litros.
c) 20 litros.
d) 15 litros.
e) 18 litros.

28. Qual a opção que apresenta a sequência CORRETA das etapas da evolução política de Forquilha?

a) Município em 1933, distrito em 1985 e instalação em 1986.
b) Distrito em 1927, instalação em 1933 e município em 1985.
c) Distrito de Sobral em 1933, município em 1985 e instalação em 1986.
d) Distrito de Sobral em 1985, município em 1986 e instalação em 1991.
e) Município em 1927, instalação em 1933 e distrito de Sobral em 1985.

29. O Brasão de Forquilha apresenta elementos relacionados à paisagem e à formação do Município. Qual interpretação reproduz sua descrição oficial?

a) Os peixes representam o comércio marítimo, e a canoa representa o turismo litorâneo.
b) A serra representa a mineração, e os remos representam a navegação comercial regional.
c) A pluma de algodão representa a indústria, e o sol representa a atividade ferroviária.
d) O açude e as vazantes representam a paisagem, e a canoa com remos simboliza o trabalho.
e) A oiticica representa o comércio urbano, e os peixes representam as estradas municipais.

30. Segundo a caracterização geográfica oficial de Forquilha, qual afirmativa reúne corretamente aspectos do relevo e da vegetação do Município?

a) Relevo de planícies costeiras e vegetação formada por manguezais e restingas.
b) Relevo de chapadas elevadas e vegetação formada por cerrado e mata seca.

c) Relevo montanhoso e vegetação formada por floresta úmida e campos de altitude.
d) Relevo de tabuleiros litorâneos e vegetação formada por araucárias e mata de cocais.
e) Relevo suave pouco dissecado e vegetação formada por caatinga arbustiva e arbórea.

31. A Copa do Mundo masculina de 2026 foi a primeira edição com 48 seleções. Quais países sediaram o torneio?

a) Brasil, Argentina e Uruguai.
b) Espanha, Portugal e Marrocos.
c) Inglaterra, França e Alemanha.
d) Canadá, México e Estados Unidos.
e) Japão, China e Coreia do Sul.

32. Em qual cidade brasileira ocorreu a Cúpula de Líderes do BRICS em julho de 2025?

a) Rio de Janeiro.
b) São Paulo.
c) Brasília.
d) Fortaleza.
e) Salvador.

33. Além da escolha de representantes pelo voto, quais instrumentos permitem a participação direta do povo nas decisões políticas brasileiras?

a) Medida provisória, decreto e portaria ministerial.
b) Ação judicial, sentença e recurso administrativo.
c) Plebiscito, referendo e iniciativa popular.
d) Licitação, contrato público e audiência interna.
e) Concurso público, nomeação e processo disciplinar.

34. Uma área de vegetação nativa é dividida em pequenos fragmentos isolados pela ocupação humana. Qual efeito pode ocorrer em consequência dessa ação sobre a biodiversidade?

a) Aumento automático da quantidade de espécies em cada fragmento.
b) Desaparecimento dos impactos existentes nas bordas das áreas preservadas.
c) Crescimento contínuo das populações, independentemente do espaço disponível.
d) Redução do deslocamento e da troca genética entre as populações.
e) Formação imediata de novos ambientes com maior estabilidade ecológica.

35. Conflitos, sanções econômicas e problemas nas rotas de transporte podem afetar preços em diversos países. Qual característica da globalização explica esse efeito?

a) A igualdade completa entre os sistemas políticos nacionais.
b) A eliminação das fronteiras e das normas de cada país.
c) A interdependência das cadeias internacionais de produção e comércio.
d) A substituição das moedas nacionais por uma moeda mundial única.
e) A interrupção das atividades econômicas realizadas dentro dos países.

36. A concentração da produção mundial de determinado componente eletrônico em poucos países gera risco geopolítico de consequências como

a) interrupções locais podem afetar indústrias e mercados de diferentes países.
b) a concorrência deixa de existir porque os preços passam a ser fixados pela ONU.
c) os países consumidores tornam-se independentes das relações comerciais internacionais.
d) as fronteiras perdem importância e deixam de ser controladas pelos governos.
e) a circulação de tecnologia impede a ocorrência de disputas entre os Estados.

37. Qual proposta de ação municipal apresenta uma visão integrada de desenvolvimento sustentável?

a) Aumentar o consumo de água e ampliar aterros sem tratamento.
b) Substituir áreas verdes por estacionamentos e vias asfaltadas.
c) Basear o crescimento na retirada contínua dos recursos naturais.
d) Expandir a área urbana sem saneamento ou planejamento de mobilidade.
e) Promover eficiência energética, inclusão social e proteção dos recursos naturais.

38. Qual organização pertence ao terceiro setor?

a) Uma secretaria municipal responsável pela execução de políticas públicas.
b) Uma fundação privada sem fins lucrativos voltada ao interesse social.
c) Uma empresa comercial que distribui lucros entre seus proprietários.
d) Uma autarquia estadual criada para executar atividades administrativas.
e) Um banco privado que presta serviços financeiros no mercado.

39. Qual prática está de acordo com o multiculturalismo?

a) Promover diálogo entre culturas e combater formas de discriminação.
b) Substituir tradições minoritárias pelos costumes do grupo majoritário.
c) Separar as pessoas conforme suas origens culturais e religiosas.
d) Impedir manifestações culturais consideradas pouco conhecidas.
e) Aceitar práticas culturais que violem direitos fundamentais.

40. Um servidor recebe de uma pessoa conhecida um pedido de atendimento prioritário sem fundamento legal. Qual conduta é eticamente CORRETA?

a) Atender primeiro e pedir que a pessoa mantenha o favorecimento em sigilo.
b) Aplicar os critérios gerais e evitar qualquer favorecimento pessoal.
c) Transferir o pedido a outro servidor para não assumir a decisão.
d) Criar uma justificativa administrativa para antecipar o atendimento.
e) Aceitar o pedido quando os demais usuários não apresentarem reclamação.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

41. No primeiro contato, uma pessoa relata vários fatos, alterna datas e utiliza termos próprios do setor. Para que o atendimento produza um encaminhamento preciso, é fundamental que o(a)

a) recepcionista deve registrar a interpretação inicial e encaminhar a demanda antes de conferir os nomes, as datas e a finalidade apresentada.
b) atendimento deve priorizar o tempo de fila, resumindo a fala da pessoa segundo a categoria de solicitação mais frequente no setor.
c) orientação deve empregar a terminologia interna da unidade, levando a pessoa a adaptar sua narrativa ao fluxo administrativo adotado.
d) escuta ativa deve combinar perguntas objetivas, confirmação dos pontos essenciais e explicação clara sobre o encaminhamento e o prazo informado.
e) anotação deve reunir cada detalhe relatado, inclusive informações alheias à identificação da demanda e ao setor responsável.

42. Na recepção de uma unidade, as solicitações chegam presencialmente, por telefone e correio eletrônico. O controle é compartilhado entre turnos, e cada atendimento deve permitir identificar quem recebeu a demanda, para onde ela foi encaminhada e qual retorno foi prestado. A organização desse fluxo deve acontecer observando que

a) cada atendente mantém uma planilha própria e transfere ao registro central as demandas concluídas no encerramento do respectivo turno.
b) um registro único reúne número, canal, data, assunto, destino, responsável e situação, sendo atualizado a cada mudança relevante do atendimento.
c) o controle central reúne as demandas pendentes, enquanto os casos concluídos permanecem nos registros pessoais de quem realizou o atendimento.
d) a passagem de turno utiliza um resumo verbal, e os registros escritos concentram-se nas solicitações que exigem uma decisão da chefia.
e) a distribuição segue a ordem de chegada, e a urgência é registrada depois que o setor responsável inicia o atendimento solicitado.

43. Nas relações profissionais, a cooperação entre o recepcionista, a equipe interna e os visitantes depende de limites de função, comunicação e respeito. É INCORRETO afirmar que

a) as divergências de entendimento devem ser tratadas com linguagem objetiva, foco no fato e respeito às atribuições de cada profissional.
b) os problemas recorrentes do fluxo devem ser registrados e comunicados, permitindo que a equipe examine as causas e ajuste os procedimentos.
c) a cordialidade profissional inclui oferecer uma orientação clara e estabelecer limites quando a solicitação ultrapassa a competência da recepção.
d) o repasse de informações deve preservar o conteúdo essencial e identificar o setor responsável pela continuidade do atendimento.
e) a responsabilidade coletiva autoriza a recepção a alterar um procedimento formal de outro setor quando a mudança reduz a espera.

44. Um visitante informa que possui uma reunião agendada, mas seu nome está ausente da agenda e ele solicita acesso imediato a uma área restrita. Com relação ao atendimento, o procedimento deve ser:

a) Confirmar a identidade, consultar o setor indicado, manter o visitante na recepção até a autorização e registrar o resultado da verificação.
b) Liberar o acesso após conferir um documento com foto, pois a informação sobre a reunião demonstra vínculo suficiente com a unidade.
c) Encaminhar o visitante ao corredor do setor e solicitar que procure a pessoa responsável diretamente nas salas de trabalho.
d) Reter o documento de identidade no balcão e permitir o acesso, utilizando a guarda do documento como mecanismo de controle.
e) Solicitar a assinatura do visitante no livro e indicar o percurso interno, deixando a confirmação da agenda para o setor procurado.

45. Analise as afirmativas sobre a ética profissional na recepção e marque (V) para as VERDADEIRAS e (F) para as FALSAS.

( ) O acesso a informações deve limitar-se às necessidades da função e aos fluxos autorizados pela instituição.
( ) A consulta a registros anteriores é legítima para antecipar demandas, ainda que o atendimento atual dispense esses dados.
( ) O dever de discrição alcança conversas, telas, registros impressos e mensagens recebidas durante o trabalho.
( ) O compartilhamento com um colega do mesmo setor é legítimo quando ambos possuem acesso ao sistema, mesmo que o colega permaneça alheio ao atendimento.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA.

a) V – V – F – F.
b) F – V – V – F.
c) V – F – V – F.
d) F – V – F – V.
e) V – F – F – V.

46. Os pontos de contato frequente, como o telefone, o teclado e o balcão, podem participar da transmissão indireta de microrganismos. Então, os cuidados permanentes são:

a) A limpeza deve concentrar-se no início e no encerramento do expediente, pois o intervalo de uso interfere pouco na possibilidade de contaminação.
b) A preparação alcoólica substitui a água e o sabonete quando as mãos exibem sujeira visível, desde que o tempo de fricção seja ampliado.
c) A higiene das mãos deve considerar a sujidade e o risco de contato, e os equipamentos devem receber limpeza compatível com o material.
d) O compartilhamento de telefones e teclados permite uma rotina fixa semanal, pois a frequência de uso altera pouco a necessidade de limpeza.
e) O uso contínuo de luvas reduz a necessidade de higienizar as mãos e as superfícies tocadas durante o turno de atendimento.

47. Qual a afirmativa que apresenta os elementos de controle necessários ao recebimento e à distribuição de correspondências e encomendas na recepção?

a) A cor da embalagem, o nome do entregador, o peso estimado, o horário do setor e a forma prevista para sua abertura.
b) O nome do destinatário, o tamanho do objeto, o veículo utilizado, a assinatura do porteiro e o local de armazenamento.
c) A origem, o valor aparente, o conteúdo presumido, a data da entrega, o número do telefone e o horário de retirada.
d) O setor de destino, o nome do remetente, a abertura do invólucro, a conferência do conteúdo e a assinatura de duas testemunhas.
e) A data e o horário, a origem, o destinatário, a condição externa, a identificação de quem recebeu e o registro do encaminhamento.

48. Um navegador exibe um cadeado e um endereço iniciado por HTTPS (*Hypertext Transfer Protocol Secure*) durante o acesso a uma página institucional. Essa ação suscita a compreensão de que o

a) cadeado confirma a identidade do responsável pelo conteúdo e comprova que a página pertence à instituição mencionada.
b) protocolo HTTPS impede que arquivos maliciosos sejam oferecidos ao usuário durante a navegação na página acessada.
c) certificado digital comprova que o serviço é público e que as informações exibidas foram validadas pelo órgão competente.
d) protocolo HTTPS protege a comunicação com o domínio acessado, cuja legitimidade ainda exige a conferência do endereço.
e) cadeado indica que o equipamento está livre de programas maliciosos e que a sessão permanece protegida contra fraudes.

49. Analise as afirmativas sobre a Lei Orgânica do Município.

I. O Município rege-se por uma lei orgânica votada em dois turnos, com um interstício mínimo de dez dias.
II. A aprovação exige dois terços dos membros da Câmara Municipal, que promulga a lei orgânica.
III. O texto aprovado segue para a sanção do prefeito antes de adquirir vigência no território municipal.

IV. A Lei Orgânica deve observar os princípios da Constituição Federal e da Constituição do respectivo Estado.
V. A Lei Orgânica pode atribuir ao Município competências legislativas reservadas, constitucionalmente, à União e aos Estados.

Marque a opção que apresenta as afirmativas CORRETAS.

a) I – II – IV.
b) I – III – V.
c) II – III – IV.
d) I – IV – V.
e) II – III – V.

50. Uma encomenda destinada a um setor chega com um rasgo na embalagem e com o lacre parcialmente rompido. O entregador solicita a assinatura imediata do comprovante. Com relação ao recebimento, a conduta CORRETA é:

a) Abrir a embalagem por decisão da recepção, conferir o conteúdo com o entregador e registrar a quantidade antes do encaminhamento ao setor.
b) Registrar a avaria no comprovante, comunicar o setor, preservar a embalagem e seguir o fluxo interno definido para a ocorrência.
c) Reforçar o lacre com uma fita adesiva, assinar o recebimento como íntegro e entregar o objeto diretamente ao destinatário.
d) Devolver a encomenda ao entregador depois de registrar o nome do setor, mantendo a ocorrência fora do controle interno.
e) Assinar o comprovante da forma apresentada, encaminhar a encomenda e informar a avaria ao setor quando houver disponibilidade.

51. Na rotina do Microsoft Windows, copiar, mover, excluir e criar um atalho produzem efeitos diferentes sobre os arquivos. A assertiva que explica esses comandos é

a) O Comando Recortar seguido de Colar cria uma segunda cópia no destino e mantém o arquivo original na pasta inicial.
b) Copiar duplica o item, Recortar seguido de Colar move-o, e um atalho remete ao arquivo ou à pasta original.
c) A exclusão de um atalho remove o arquivo original associado e libera o espaço ocupado pelo conteúdo no dispositivo.
d) A troca da extensão no nome converte o arquivo para outro formato e adapta internamente sua estrutura de dados.
e) O envio de um arquivo à Lixeira elimina o conteúdo do dispositivo no mesmo instante da exclusão realizada.

52. Durante a organização de documentos no Explorador de Arquivos do Windows 10, uma recepcionista utiliza o recurso de arrastar e soltar arquivos locais com o botão esquerdo do mouse. Considerando a configuração padrão do sistema e a ausência de teclas modificadoras durante a operação, a afirmativa CORRETA é:

a) Ao arrastar um arquivo entre pastas do mesmo volume, o Windows cria uma cópia no destino e mantém o arquivo original na pasta de origem.
b) Ao arrastar um arquivo entre volumes diferentes, o Windows move o arquivo para o destino e remove automaticamente o original da localização de origem.
c) Ao arrastar um arquivo entre pastas do mesmo volume, o Windows move-o por padrão, enquanto o arraste entre volumes diferentes realiza uma cópia.
d) Ao manter a tecla Ctrl pressionada durante o arraste, o Windows força a movimentação do arquivo, independentemente dos volumes envolvidos na operação.
e) Ao manter a tecla Shift pressionada durante o arraste, o Windows cria um atalho no destino, mantendo o arquivo em sua localização original.

53. A afirmação que apresenta a finalidade do recurso "Controlar Alterações do Microsoft Word" durante a revisão de um documento.

a) Bloquear o documento para impedir qualquer edição e converter o arquivo, automaticamente, em uma versão protegida por senha.
b) Comparar margens, fontes e paginação, substituindo a revisão textual por uma análise da apresentação gráfica do documento.
c) Registrar inserções, exclusões e alterações de formatação, permitindo que cada revisão seja posteriormente aceita ou rejeitada.
d) Criar cópias sucessivas na Lixeira do Windows, vinculando cada versão ao usuário que salvou o documento.
e) Transformar comentários em texto definitivo, incorporando as observações dos revisores ao conteúdo principal durante o salvamento.

54. Uma pessoa telefona para deixar uma mensagem urgente ao dirigente que está ausente. Ela informa vários números, menciona um prazo curto e solicita retorno. Com relação à transmissão da informação, assinale a assertiva que apresenta a conduta CORRETA.

a) Prometer um retorno imediato, anotar o nome do solicitante e encaminhar a cobrança ao primeiro servidor disponível.
b) Transferir a ligação para outro setor, permitindo que a equipe identifique, posteriormente, quem possui competência para responder.
c) Registrar o assunto com palavras próprias, completar os dados ausentes por inferência e enviar a mensagem ao final do turno.
d) Solicitar o envio da mensagem para um aplicativo pessoal, utilizando esse canal para acompanhar a resposta da autoridade.
e) Confirmar nome, contato, destinatário, assunto e urgência, repetir os dados principais, registrar o horário e encaminhar pelo canal definido.

55. Na planilha de controle de visitas, os filtros, as classificações e as referências de células apoiam a análise dos registros. É INCORRETO afirmar que

a) o filtro reorganiza definitivamente os registros e modifica a posição das linhas ocultadas pelos critérios aplicados.
b) a classificação aplicada ao intervalo completo preserva a associação entre os campos que pertencem ao mesmo registro.
c) uma referência absoluta, como B2, permanece fixa quando a fórmula é copiada para outras células.
d) a limpeza de um filtro volta a exibir as linhas ocultadas pelo critério aplicado à coluna.
e) os filtros em colunas diferentes podem atuar em conjunto para restringir os registros exibidos na planilha.

56. A caixa institucional recebe uma mensagem que imita o fornecedor habitual, utiliza um domínio com uma letra diferente e solicita a abertura urgente de um link para consultar uma cobrança. Com relação à segurança, assinale a alternativa que apresenta a conduta CORRETA.

a) Abrir o endereço em uma janela privativa, pois esse modo valida o domínio e neutraliza arquivos maliciosos durante o acesso.
b) Baixar o arquivo e responder pelo mesmo endereço, usando a verificação antivírus como confirmação da legitimidade do remetente.
c) Interromper o acesso a links e anexos, confirmar o remetente por canal conhecido, preservar a mensagem e reportar o caso.
d) Encaminhar a mensagem a toda a equipe para que outros usuários avaliem o domínio, o remetente e o conteúdo recebido.
e) Responder com os dados do pedido, solicitando que o remetente informe uma nova senha para a abertura da cobrança.

57. A recepção precisa emitir 180 credenciais personalizadas com nome, setor, data e horário, utilizando uma planilha já conferida. É CORRETO afirmar que

a) a mala direta combina um documento principal com uma fonte de dados e insere campos variáveis para gerar documentos individualizados.
b) a planilha deve ser convertida em imagem e inserida no cabeçalho, permitindo que o Word reconheça automaticamente cada linha.
c) a mala direta cria um arquivo independente para cada campo da planilha, reunindo os resultados depois da impressão.
d) os dados precisam ser digitados no documento principal, pois a conexão com uma planilha impede a personalização dos registros.
e) o recurso aplica a mesma informação ao lote inteiro e usa os campos variáveis para definir a ordem de impressão.

58. Analise as afirmativas sobre o recebimento e a transmissão de informações na recepção.

I. O registro deve identificar a origem, o destinatário, a data, o horário e o conteúdo essencial da informação recebida.
II. A transmissão verbal de uma demanda complexa torna dispensável o registro quando o emissor e o destinatário trabalham no mesmo turno.
III. A repetição de nomes, números, datas e horários ao emissor reduz erros antes do encaminhamento.
IV. Uma alteração de conteúdo ou de prioridade deve ficar identificada, preservando a origem da mudança realizada.
V. O livro compartilhado deve reproduzir integralmente dados pessoais e assuntos reservados para facilitar a continuidade entre os turnos.

Marque a opção que apresenta as afirmativas CORRETAS.

a) I – II – V.
b) II – III – IV.
c) I – IV – V.
d) II – III – V.
e) I – III – IV.

59. Na relação com uma pessoa irritada, a desescalada verbal procura reduzir a tensão e preservar a possibilidade de diálogo. Então, podemos afirmar que

a) o aumento do tom de voz ajuda a restabelecer o controle da conversa e limita as interrupções da pessoa atendida.
b) a voz calma, o reconhecimento da preocupação, os limites respeitosos e o direcionamento para alternativas possíveis favorecem a desescalada.
c) a contestação imediata de cada afirmação imprecisa esclarece o conflito e deve anteceder a análise da providência solicitada.
d) a promessa do resultado pretendido reduz a tensão inicial e permite explicar as limitações do serviço em momento posterior.
e) a mudança para uma área mais movimentada e exposta ao público favorece a desescalada ao intensificar o controle social da conversa.

60. Um documento do Microsoft Word será convertido para o formato PDF (Portable Document Format) e enviado a uma pessoa externa à instituição. Sobre a proteção da informação, é preciso garantir que a

a) conversão para PDF remove automaticamente comentários, propriedades e dados ocultos, além de impedir a cópia do conteúdo.
b) opção Marcar como Final aplica criptografia ao arquivo e restringe sua abertura aos destinatários autorizados pelo remetente.
c) troca da extensão .docx por .pdf realiza a conversão e elimina informações internas associadas ao documento original.
d) conversão para PDF preserva o *layout*, mas comentários, propriedades e dados ocultos devem ser verificados antes do envio.
e) senha usada na conta do Windows permanece vinculada ao arquivo enviado e controla sua abertura em outros dispositivos.