Prefeitura Municipal de Jaborá

Concurso Público – 01/2026

CADERNO DE PROVA

Organizadora:

AMAUC
ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO ALTO URUGUAI CATARINENSE

RECEPCIONISTA

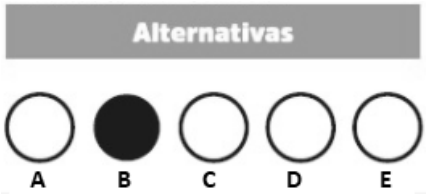
LEIA ATENTAMENTE AS INTRUÇÕES:

- Durante a realização da prova não será permitido ao candidato, sob pena de exclusão do Concurso Público:
  a) Qualquer espécie de consulta bibliográfica, utilização de livros, manuais ou anotações;
  b) Comunicação entre candidatos;
  c) Uso de máquina calculadora;
  d) Uso de relógio de qualquer tipo;
  e) Agendas eletrônicas, telefones celulares, smartphones, MP3, notebook, palmtop, tablet, BIP, walkman, gravador ou qualquer outro receptor ou transmissor;
  f) Uso de óculos escuros, bonés, protetores auriculares e outros acessórios similares;
  g) Perturbar de qualquer modo a execução dos trabalhos;

- Todas as respostas do Caderno de Prova deverão ser transportadas para o Cartão Resposta;

- Não serão computadas as questões não assinaladas ou que contenham mais de uma resposta, ementa ou rasura;

- O gabarito da letra escolhida deve ser pintado de forma a completar todo o círculo. Exemplo:



- Para a realização da Prova Escrita, o candidato deverá utilizar caneta esferográfica de tubo transparente nas cores azul ou preta;

- Não é permitido ao candidato a permanência no local de prova como também de utilizar os banheiros após a realização da prova, na entrega do caderno de provas e gabarito, o candidato deverá retira-se do local;

- Ao terminar a prova, o candidato entregará ao fiscal o Caderno de Prova e o Cartão Resposta devidamente preenchido e assinado;
- A Prova escrita terá duração **03h00min (três horas)**, incluindo o tempo para preenchimento do cartão resposta. A duração mínima para realização da prova é de 01 (uma) hora.
- A Prova será composta por **40 questões** de múltipla escolha, sendo cada questão composta de 05 alternativas (a, b, c, d, e), possuindo somente uma alternativa correta;
- Verifique se o Caderno de Provas está completo, sem falhas de impressão e se a quantidade de questões está correta;
- Você deverá transcrever as respostas das questões para o Cartão-Resposta, que será o único documento válido para a correção das provas.
- O preenchimento do Cartão Resposta é de inteira responsabilidade do candidato e não será substituído em caso de erro do candidato.

BOA PROVA!

LÍNGUA PORTUGUESA

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 5.

Como incluir dezenas de frutas e vegetais na sua dieta semanal - e é menos difícil do que parece

Nos últimos dois anos, uma nova meta de saúde ganha popularidade. Após a recomendação de dez mil passos diários e a de consumo de cinco porções de frutas e verduras por dia, a orientação atual é incluir trinta tipos de alimentos de origem vegetal na alimentação a cada semana.

A tendência é baseada em um estudo publicado em dois mil e dezoito, que constatou que pessoas que relataram consumir pelo menos trinta tipos de vegetais por semana apresentaram uma microbiota intestinal mais diversificada do que aquelas que consumiam menos de dez. Pesquisas posteriores também indicaram que adotar uma alimentação com essa variedade de vegetais melhora a composição da microbiota intestinal. Isso traz diversos benefícios conhecidos para a saúde, como a redução de inflamações e o aumento das chances de viver mais e com melhor saúde.

Entretanto, quando a proposta de consumir trinta tipos de vegetais por semana foi apresentada pela chefia de reportagem, a ideia pareceu assustadora e até impossível. A impressão inicial era a de ter de preparar saladas elaboradas em todas as refeições e a de enfrentar dificuldades para lidar com a enorme quantidade de fibras consumida. No entanto, após uma semana de experiência, o processo revelou-se surpreendentemente fácil, permitindo ultrapassar a meta sem perceber e alcançar cinquenta e um tipos de alimentos vegetais.

Rob Knight, diretor do Centro de Inovação em Microbioma da Universidade da Califórnia em San Diego, nos Estados Unidos, liderou a pesquisa que popularizou essa recomendação. O pesquisador explica que não há uma razão específica para a escolha do número trinta, até porque poucos participantes do estudo consumiam mais do que essa quantidade de vegetais por semana. Pessoas que consomem vinte e cinco ou vinte variedades também obtêm benefícios semelhantes para a saúde, sendo que os maiores ganhos foram observados entre aqueles que tinham uma alimentação pouco variada. Para quem já consome uma variedade razoável, os benefícios de aumentar ainda mais essa diversidade não são tão grandes.

A recomendação de consumir trinta tipos de vegetais por semana transformou-se em uma espécie de contagem em que cada alimento diferente soma um ponto. Os itens são divididos em seis grupos: frutas, verduras e legumes, cereais integrais, leguminosas (como feijão, lentilha e grão-de-bico), castanhas e sementes, além de ervas e especiarias. Chá, café e chocolate também entram na contagem por conterem substâncias benéficas à saúde, como os antioxidantes.

Pequenas mudanças na alimentação alteram o ecossistema de microrganismos do intestino, mas, para que os efeitos sejam significativos, é preciso manter uma alimentação variada ao longo do tempo. Pesquisadores destacam que uma das vantagens dessa orientação é incentivar o consumo de outros alimentos além dos mais comuns, como maçã, pepino e pimentão. Pesquisas apontam que o baixo consumo de cereais integrais, castanhas e sementes está entre os principais fatores de risco para a morte precoce.

Durante a experiência, o café da manhã habitual mantido consistiu em aveia deixada de molho durante a noite com sementes de chia e iogurte, variando apenas as frutas acrescentadas à mistura. Para o almoço, devido ao tempo reduzido, a opção foi pelos sanduíches ou sobras do jantar da véspera, o que também ajudou a evitar o desperdício. O jantar exigiu mais planejamento para evitar a repetição de ingredientes, dando preferência a receitas com boa variedade de vegetais. As compras do supermercado ficaram mais coloridas sem aumento de gastos.

Na segunda-feira, o jantar contou com um ensopado de grão-de-bico com ervilhas para aumentar a quantidade de fibras. Os vegetais consumidos no dia foram aveia, mirtilo, sementes de chia, repolho, ervilha, grão-de-bico, cuscuz, tomate, cebola, uva-passa e especiarias.

Na terça-feira, seguindo a recomendação da nutricionista Selena Wu, do King's College de Londres, de acrescentar fibras às refeições, o almoço acompanhou uma salada e o jantar consistiu em uma salada de quinoa com lentilha verde, aspargos e salmão grelhado. Os vegetais do dia incluíram framboesa, tangerina, maçã, quinoa, brócolis, espinafre, aspargo, limão, alho e cebolinha.

Na quarta-feira, a preparação foi um prato condimentado com batata-doce, pimentão vermelho, vagem e variadas especiarias. Os vegetais consumidos foram café, banana, castanha-de-caju, leite de coco, batata-doce, vagem, pimentão vermelho e arroz integral.

Na quinta-feira, já próxima de atingir a meta, a escolha foi por uma refeição simples feita com ingredientes da despensa, preparando uma sopa de cebola, alho, cenoura, lentilha e batata-doce, acompanhada de pão de fermentação natural, salada e uma vitamina de banana congelada com cacau em pó e castanha-de-caju. Os vegetais do dia foram chá, cacau em pó, castanha-de-caju, sementes de abóbora, lentilha vermelha e rúcula.

Na sexta-feira, com a dificuldade crescente de encontrar alimentos não consumidos anteriormente, foram mantidas frutas e verduras nas refeições, ainda que repetidas. O jantar contou com um prato tradicional mexicano com feijão-preto, molho de abacate e molho de tomate. Os vegetais novos foram tortilhas integrais de trigo, pepino, feijão-preto, abacate e coentro fresco.

No sábado, o preparo foi de um macarrão salteado com alimento derivado de soja cozida e fermentada, além de itens como manga desidratada, amendoim, azeitona, acelga chinesa, minimilho e sementes de gergelim.

No domingo, para aproveitar o restante dos ingredientes da geladeira e do congelador, foram assados berinjela, abobrinha, batata e cenoura para acompanhar a refeição.

Ao fim da semana, a contagem atingiu cinquenta e um tipos de vegetais. O aspecto mais complexo foi organizar o cardápio e preparar pratos diferentes após dias cansativos, hábito que tende a se simplificar com a repetição das receitas. Houve maior sobra de comida para os almoços do dia seguinte, menos consumo de petiscos intermediários e economia por não frequentar restaurantes.

A experiência demonstrou que não era necessária tanta preparação inicial, pois as refeições habituais já permitiam chegar perto dos trinta pontos. Ao incluir café, chá, chocolate, especiarias e cereais integrais, alcança-se rapidamente a meta quando se mantém uma alimentação saudável. O objetivo estabelecido para o futuro é continuar variando os ingredientes comprados a cada semana e incluir mais vegetais nas refeições.

https://www.bbc.com/portuguese/articles/c6kg7lnn849vo.adaptado.

Questão 01

Uma recomendação alimentar pode adquirir sentidos diferentes quando se observam tanto os estudos que a fundamentam quanto sua aplicação no cotidiano. A compreensão de uma proposta dessa natureza envolve relacionar seus fundamentos, seus limites e os resultados observados em experiências concretas.

De acordo com o texto-base, assinale a alternativa correta quanto à relação entre a recomendação de diversificar os alimentos de origem vegetal e as informações apresentadas ao longo do texto.

(A) A proposta de ampliar a diversidade alimentar produz ganhos mais expressivos entre pessoas que já mantêm uma alimentação variada, uma vez que o acréscimo progressivo de novos vegetais intensifica os efeitos observados na microbiota intestinal.

(B) A experiência confirma que atingir a variedade proposta depende da substituição das refeições habituais por preparações planejadas com ingredientes diferentes e da inclusão frequente de novos alimentos, pois a repetição dos itens já consumidos compromete o alcance da diversidade pretendida e reduz os benefícios associados à composição da microbiota intestinal.

(C) Os resultados apresentados sustentam a necessidade de alcançar trinta variedades semanais para obter benefícios relevantes, estabelecendo essa quantidade como referência derivada da comparação entre participantes com diferentes padrões alimentares.

(D) A experiência demonstra que o êxito da recomendação decorre da inclusão contínua de ingredientes ainda não consumidos, de modo que a manutenção de alimentos já presentes no cardápio reduz a contribuição da alimentação para a diversidade pretendida.

(E) A recomendação valoriza a diversidade de alimentos vegetais como fator associado à composição da microbiota intestinal, embora o número de trinta variedades não constitua um limite determinante para os benefícios, e a experiência relatada mostra que a ampliação dessa diversidade pode integrar hábitos alimentares já existentes.

Questão 02

Para quem já consome uma variedade razoável, os benefícios de aumentar ainda mais essa diversidade não são tão grandes.

Considerando o emprego dos vocábulos no trecho, relacione os segmentos extraídos, apresentados na Coluna 1, às respectivas classes de palavras indicadas na Coluna 2.

Coluna 1

1.Variedade.

2.Razoável.

3.Quem.

4.Consome.

Coluna 2

(__)Verbo.

(__)Substantivo.

(__)Pronome.

(__)Adjetivo.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

(A) 4, 1, 3, 2.
(B) 3, 2, 4, 1.
(C) 1, 3, 2, 4.
(D) 2, 4, 1, 3.
(E) 2, 3, 4, 1.

Questão 03

Para quem já consome uma variedade razoável, os benefícios de aumentar ainda mais essa diversidade não são tão grandes.

Considerando o sentido de "razoável" no trecho, complete as lacunas da afirmação a seguir.

No contexto, o termo "razoável" caracteriza uma variedade alimentar _____, já presente em grau _____, que ainda admite ampliação.

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas.

(A) limitada — expressivo
(B) adequada — mínimo
(C) satisfatória — considerável
(D) moderada — reduzido
(E) expressiva — restrita

Questão 04

Pesquisas posteriores também indicaram que adotar uma alimentação com essa variedade de vegetais melhora a composição da microbiota intestinal. Entre os benefícios estão a redução da inflamação e uma maior chance de viver mais e com saúde. Mesmo assim, quando a proposta de consumir trinta tipos de vegetais por semana foi apresentada pela chefia de reportagem, a ideia pareceu assustadora e até impossível.

Considerando as relações de concordância verbal presentes no trecho, julgue as afirmativas a seguir, classificando-as como verdadeiras (V) ou falsas (F).

(__)Em "a ideia pareceu assustadora", a forma verbal "pareceu" está no singular em concordância com o núcleo "ideia", enquanto "assustadora" acompanha esse mesmo núcleo em gênero e número.

(__)Em "Pesquisas posteriores também indicaram", o plural de "indicaram" decorre da concordância com "posteriores", termo que, por acompanhar "Pesquisas", determina a flexão do verbo.

(__)Em "adotar uma alimentação com essa variedade de vegetais melhora a composição", a forma "melhora" permanece no singular porque a estrutura iniciada pelo infinitivo "adotar" exerce a função de sujeito do verbo.

(__)Em "Entre os benefícios estão a redução da inflamação e uma maior chance de viver mais e com saúde", a forma "estão" concorda com "benefícios", termo introduzido pela preposição "entre" e responsável pela flexão plural do verbo.

Assinale a alternativa com a sequência correta, de cima para baixo.

(A) F, F, V, V.
(B) F, V, V, F.
(C) V, F, F, V.
(D) V, V, F, F.
(E) V, F, V, F.

Questão 05

Entretanto, quando a proposta de consumir trinta tipos de vegetais por semana foi apresentada pela chefia de reportagem, a ideia pareceu assustadora e até impossível.

Considerando a organização sintática e os sinais de pontuação empregados no trecho, analise as assertivas a seguir.

I.A vírgula empregada após "Entretanto" separa esse elemento do restante do período, no qual ele estabelece uma relação de contraste com o contexto anterior.

II.A vírgula empregada após "reportagem" delimita o término da oração iniciada por "quando", que antecede a oração "a ideia pareceu assustadora e até impossível".

III.A retirada da vírgula após "reportagem" preserva a organização sintática do período, pois o término da oração iniciada por "quando" já é indicado pela presença do sujeito "a ideia".

IV.A substituição do ponto final por ponto de interrogação mantém a modalidade do enunciado, pois a informação apresentada admite uma resposta do leitor.

Está correto o que se afirma em:

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

RACIOCÍNIO LÓGICO

Questão 06

Uma transportadora realizará cinco entregas, uma em cada local: hospital, biblioteca, laboratório, escola e museu. O hospital será atendido antes de todos os demais locais. A entrega no laboratório ocorrerá imediatamente após a entrega na biblioteca. A escola será atendida depois do laboratório e antes do museu. Analise as assertivas e classifique-as como verdadeiras (V) ou falsas (F).

(__)A biblioteca será o segundo local atendido.

(__)A entrega na escola ocorrerá imediatamente após a entrega no hospital.

(__)Haverá exatamente duas entregas entre os atendimentos à biblioteca e ao museu.

(__)O laboratório será o quarto local atendido.

(__)A entrega no museu ocorrerá imediatamente após a entrega na escola.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

(A) V, F, F, V, F.
(B) V, V, F, F, V.
(C) F, F, V, V, V.
(D) V, F, V, F, V.
(E) F, V, V, F, F.

Questão 07

Oito máquinas idênticas, operando simultaneamente e sem interrupções, concluem um lote de peças em 15 horas. Para produzir outro lote de igual tamanho, a indústria utilizará 12 máquinas do mesmo modelo, todas com a mesma produtividade das anteriores. Mantidas essas condições, em quanto tempo o novo lote será concluído?

(A) 9 horas.

(B) 12 horas.
(C) 11 horas.
(D) 22,5 horas.
(E) 10 horas.

Questão 08

Uma indústria dispõe de 84 peças de um modelo e 126 de outro para montar o maior número possível de kits idênticos, utilizando todas as peças. Todos os kits deverão ter a mesma composição, tanto na quantidade de peças do primeiro modelo quanto na do segundo. No setor de produção, duas máquinas iniciam seus ciclos simultaneamente às 8h e os repetem a cada 18 e 24 minutos, respectivamente. Analise as assertivas.

I.O maior número de kits que podem ser montados é 42.

II.Cada kit deverá conter 5 peças ao todo.

III.Cada kit deverá conter 3 peças do primeiro modelo.

IV.As máquinas voltarão a iniciar seus ciclos simultaneamente às 9h12.

V.O menor intervalo entre dois inícios simultâneos dos ciclos é de 48 minutos.

Está correto o que se afirma em:

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

Questão 09

Um jardim retangular mede 20 metros de comprimento e 12 metros de largura. Será construída uma faixa de circulação com 2 metros de largura ao redor de todo o jardim, externamente a ele, formando um retângulo maior. A faixa receberá revestimento em toda a sua superfície. Qual será a área revestida?

(A) 72 m².
(B) 144 m².
(C) 128 m².
(D) 64 m².
(E) 96 m².

Questão 10

O consumo mensal de papel de um escritório era de 2.500 folhas. Após a ampliação da equipe, esse consumo aumentou 20%. No mês seguinte, a adoção de documentos digitais reduziu em 15% o consumo registrado após o aumento. Comparado ao consumo anterior à ampliação da equipe, o consumo final apresentou:

(A) Aumento de 3%.
(B) Redução de 5%.
(C) Aumento de 2%.
(D) Redução de 2%.
(E) Aumento de 5%.

CONHECIMENTOS GERAIS

Questão 11

Os resultados do Censo Demográfico 2022, divulgados pelo IBGE em 2023, permitem analisar a composição etária da população brasileira e suas implicações sociais. Considerando esse tema, classifique as assertivas a seguir como verdadeiras (V) ou falsas (F).

(__)O aumento da participação das faixas etárias mais elevadas caracteriza o envelhecimento populacional.

(__)O estreitamento da base da pirâmide etária indica aumento da participação de crianças na população.

(__)Os resultados do Censo Demográfico 2022 mostram que mais da metade da população brasileira tinha 65 anos ou mais de idade.

(__)A redução da fecundidade contribui para modificar a composição etária da população.

(__)O planejamento dos serviços de saúde deve considerar o envelhecimento populacional para atender às necessidades de cuidado das pessoas idosas.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

(A) V, F, F, V, V.
(B) F, V, V, V, F.
(C) V, V, V, F, F.
(D) V, V, F, F, V.
(E) F, F, V, V, V.

Questão 12

A história administrativa dos municípios envolve alterações de denominação, vínculos territoriais e atos que definem sua organização política. Considerando os registros históricos apresentados pela Prefeitura de Jaborá (SC), qual alternativa descreve corretamente a trajetória administrativa do município?

(A) Jaborá pertenceu a Concórdia como distrito e, posteriormente, tornou-se município por desmembramento desse território.
(B) Jaborá pertenceu a Joaçaba como distrito e, após sua emancipação, passou a integrar administrativamente Concórdia.
(C) Jaborá pertenceu a Joaçaba como distrito e, posteriormente, tornou-se município por desmembramento desse território.
(D) Jaborá foi criado como município autônomo e, posteriormente, transformado em distrito de Joaçaba.
(E) Jaborá foi criado pela união de distritos de Concórdia e Catanduvas, mantendo sua sede em território de Joaçaba.

Questão 13

As características físicas de Jaborá podem ser compreendidas pela análise conjunta do clima, da distribuição das chuvas e das formas de relevo, elementos que influenciam as atividades desenvolvidas no território. Com base na caracterização apresentada no Plano Municipal de Preparação e Resposta às Emergências em Saúde Pública, analise as afirmações a seguir.

I.O clima municipal é classificado como mesotérmico úmido.

II.Cada estação do ano responde por aproximadamente um quarto da precipitação anual.

III.O relevo municipal apresenta superfícies de planalto constituídas predominantemente por formações sedimentares.

IV.O território apresenta superfícies de planalto, com áreas planas e onduladas.

V.O outono e o inverno apresentam participação na precipitação anual superior à registrada na primavera e no verão.

Está correto o que se afirma em:

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

Questão 14

As enchentes que atingiram o Rio Grande do Sul em 2024 reforçaram o debate nacional sobre a preparação das cidades para eventos climáticos extremos, especialmente quanto à ocupação de áreas vulneráveis e ao funcionamento das estruturas de proteção. Nesse contexto, mapear áreas sujeitas a inundações e aperfeiçoar sistemas de alerta são medidas de _____ às mudanças climáticas, enquanto reduzir as emissões de gases de efeito estufa constitui uma ação de _____ dessas mudanças.

Assinale a alternativa que completa corretamente as lacunas, na ordem apresentada.

(A) compensação, recuperação
(B) mitigação, adaptação
(C) recuperação, monitoramento
(D) adaptação, mitigação
(E) monitoramento, compensação

Questão 15

A organização econômica de Santa Catarina pode ser analisada pela participação dos setores produtivos e pelas relações entre as atividades desenvolvidas no estado. Considerando a divisão tradicional das atividades econômicas em setores primário, secundário e terciário, assinale a alternativa correta sobre a economia catarinense.

(A) A criação de aves e suínos integra o setor terciário quando sua produção se destina ao abastecimento de empresas da indústria alimentícia.
(B) A transformação industrial de produtos agropecuários integra o setor primário, pois a classificação econômica acompanha a origem da matéria-prima utilizada.
(C) O desenvolvimento de programas de computador integra o setor secundário, pois a classificação industrial abrange a criação de produtos digitais.
(D) A economia estadual apresenta diversificação produtiva, com atividades agropecuárias, industriais e de serviços que integram diferentes cadeias econômicas.
(E) O transporte e a comercialização de mercadorias integram o setor secundário, pois constituem etapas necessárias à distribuição dos produtos industrializados.

INFORMÁTICA

Questão 16

Os navegadores de internet, como Google Chrome e Microsoft Edge, disponibilizam ferramentas que facilitam o acesso a páginas, a organização de informações e a consulta aos conteúdos acessados durante a navegação.

Analise as sentenças abaixo, referentes às ferramentas de navegação na internet:

I.A barra de endereços permite inserir o endereço eletrônico de uma página e realizar pesquisas utilizando o mecanismo de busca configurado no navegador.

II.O recurso Favoritos armazena automaticamente uma cópia completa das páginas adicionadas, permitindo sua visualização integral mesmo sem conexão com a internet.

III.O histórico de navegação permite consultar registros de páginas anteriormente acessadas, desde que essas informações tenham sido armazenadas pelo navegador.

IV.O comando Atualizar recarrega o conteúdo da página acessada e elimina automaticamente todos os arquivos baixados durante a sessão de navegação.

É correto o que se afirma em:

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

Questão 17

O setor de patrimônio de uma prefeitura está atualizando o inventário dos equipamentos de informática utilizados

nas unidades de atendimento ao cidadão. Para padronizar o cadastro, cada periférico deve ser classificado conforme sua função: permitir a entrada de dados no computador ou apresentar informações processadas por ele.

Associe as colunas I e II abaixo, relacionando cada categoria de periférico aos respectivos equipamentos inventariados.

Coluna I – Categorias de periférico

1.Periférico de entrada.

2.Periférico de saída.

Coluna II – Equipamentos inventariados

(__)Leitor biométrico de impressão digital utilizado no registro de frequência dos servidores.

(__)Projetor multimídia instalado na sala de reuniões da secretaria.

(__)Monitor convencional utilizado para exibir informações aos cidadãos na recepção.

(__)Caixas de som conectadas ao computador do painel eletrônico de senhas.

(__)Webcam utilizada nas videoconferências realizadas com outros órgãos.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

(A) 2, 2, 1, 2, 1.
(B) 1, 2, 1, 2, 1.
(C) 1, 2, 2, 2, 1.
(D) 1, 1, 2, 2, 1.
(E) 1, 2, 2, 1, 2.

Questão 18

Em uma repartição pública, um servidor utiliza o Microsoft Excel 2019 para acompanhar o andamento de processos administrativos. Na planilha, o intervalo B2:B20 contém a situação de cada processo, identificada como "Concluído" ou "Pendente". Para identificar automaticamente a quantidade de processos concluídos, o servidor deve utilizar a função:

(A) =CONT.SE(B2:B20;"Concluído")
(B) =SOMA(B2:B20;"Concluído")
(C) =SOMASE(B2:B20;"Concluído")
(D) =MÉDIA(B2:B20;"Concluído")
(E) =CONT.VALORES(B2:B20;"Concluído")

Questão 19

Em uma repartição pública, um servidor utiliza o Microsoft Outlook para encaminhar comunicados administrativos a diferentes destinatários. Durante a elaboração de uma mensagem, é necessário conhecer os campos disponíveis para o envio de e-mails e suas respectivas funções.

Analise a afirmativa abaixo:

No Microsoft Outlook, o campo _____ é utilizado para indicar o destinatário principal da mensagem, enquanto o campo _____ permite enviar uma cópia do e-mail a outros destinatários, mantendo seus endereços visíveis. Já o campo _____ possibilita encaminhar cópias sem revelar os endereços desses destinatários aos demais participantes da mensagem.

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas, na ordem apresentada.

(A) Para – Cc – Cco
(B) Cc – Para – Cco
(C) Para – Cco – Cc
(D) Cco – Cc – Para
(E) Cc – Cco – Para

Questão 20

Em uma repartição pública, impressoras e scanners são utilizados para a execução de atividades administrativas, como a impressão de relatórios e a digitalização de documentos. O funcionamento desses equipamentos envolve diferentes tecnologias e procedimentos.

Analise as afirmativas abaixo e identifique-as como verdadeiras (V) ou falsas (F).

(__)O scanner é um dispositivo de saída que reproduz documentos digitais diretamente em papel, utilizando tinta ou toner.

(__)As impressoras a laser utilizam cartuchos de tinta líquida, que são aplicados diretamente sobre o papel por pequenos bicos injetores.

(__)O scanner realiza a digitalização de documentos por meio da leitura magnética das informações registradas na superfície do papel.

(__)As impressoras a jato de tinta utilizam toner em pó, fixado ao papel por meio de calor e pressão.

(__)A resolução de um scanner é medida em páginas por minuto (PPM), indicando a quantidade de detalhes capturados durante a digitalização.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

(A) F, V, F, V, F.
(B) V, F, F, V, F.
(C) F, V, F, F, V.
(D) F, F, F, F, F.
(E) F, F, V, F, F.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 21

Durante o expediente, a recepcionista de uma clínica administrativa recebeu uma ligação de uma pessoa que se identificou como familiar de um usuário e solicitou informações sobre os horários de atendimento e os registros de comparecimento desse usuário. A pessoa afirmou que precisava dos dados com urgência e insistiu que o fornecimento seria apenas para fins pessoais. A recepcionista tinha acesso a parte dessas informações por meio do sistema interno, mas não possuía confirmação de autorização para compartilhá-las. Considerando o sigilo profissional e a responsabilidade no tratamento de informações, assinale a alternativa correta.

(A) Compartilhar os dados caso o interlocutor demonstre conhecer informações pessoais do usuário, pois esse conhecimento comprova a legitimidade da solicitação.

(B) Confirmar pelo menos os horários de comparecimento, pois informações relacionadas à rotina não exigem os mesmos cuidados aplicáveis a documentos financeiros.

(C) Fornecer as informações solicitadas, considerando que a relação familiar alegada pelo interlocutor e a justificativa apresentada para o pedido são suficientes para permitir o acesso aos registros do usuário, desde que os dados sejam utilizados para fins pessoais.

(D) Não divulgar informações restritas sem autorização ou fundamento legítimo, orientar o solicitante sobre os canais apropriados e seguir os procedimentos institucionais para verificar a legitimidade do pedido.

(E) Enviar as informações solicitadas por mensagem particular, sem utilizar os sistemas institucionais de comunicação, considerando que essa forma de compartilhamento facilita o atendimento e reduz a circulação dos dados nos canais internos da instituição.

Questão 22

Em um edifício administrativo, a recepcionista é responsável pelo primeiro atendimento aos visitantes e pelo cumprimento dos procedimentos de identificação e controle de acesso. Em determinado dia, um prestador de serviços chegou sem apresentar a documentação prevista, alegando que já havia entrado no prédio em outras ocasiões. Outro visitante solicitou autorização para acompanhar um colaborador até uma área restrita, enquanto uma terceira pessoa informou que precisava deixar o edifício levando um equipamento institucional.

Considerando os procedimentos de controle de entradas e saídas, analise as afirmativas.

I.O registro de visitantes, quando previsto nos procedimentos institucionais, contribui para a segurança e para a identificação das pessoas que acessam as dependências.

II.A entrada anterior de um prestador de serviços dispensa automaticamente a verificação de sua identificação em visitas posteriores.

III.O acesso a áreas restritas deve observar as autorizações e os procedimentos estabelecidos pela instituição.

IV.A saída de equipamentos institucionais pode ser liberada exclusivamente com base na declaração verbal da pessoa que os transporta, sem necessidade de observar os controles aplicáveis.

V.O controle de acesso deve ser realizado com urbanidade, sem deixar de observar os procedimentos de segurança e as regras institucionais.

Assinale a alternativa correta.

(A) Apenas as afirmativas II, III e V estão corretas.

(B) Apenas as afirmativas I, III e V estão corretas.

(C) Apenas as afirmativas I, II e III estão corretas.

(D) Apenas as afirmativas III, IV e V estão corretas.

(E) Apenas as afirmativas I, II e IV estão corretas.

Questão 23

Em um centro de atendimento que recebe fornecedores, candidatos a vagas, usuários externos e colaboradores de diferentes setores, o recepcionista desempenha atividades que envolvem identificação de visitantes, prestação de informações gerais, atendimento telefônico, controle de acesso conforme os procedimentos internos, registro de correspondências e comunicação da chegada de pessoas aos respectivos destinatários.

Em determinado dia, um visitante chegou sem agendamento e solicitou acesso imediato a uma sala onde estavam sendo discutidos assuntos administrativos restritos. Ele afirmou conhecer um dos gestores e insistiu para que o recepcionista liberasse sua entrada, alegando que a autorização poderia ser confirmada posteriormente. Ao mesmo tempo, havia outras pessoas aguardando atendimento e uma entrega precisava ser registrada.

Considerando as atribuições profissionais do recepcionista e os limites de sua atuação, assinale a alternativa correta.

(A) Liberar o acesso do visitante com base na relação pessoal alegada, pois a recepção deve priorizar a cordialidade e evitar procedimentos que possam causar constrangimento.

(B) Informar aos demais usuários que o visitante pretende entrar em uma sala restrita, solicitando que aguardem enquanto a situação é resolvida, de modo a demonstrar transparência no atendimento.

(C) Permitir a entrada e comunicar posteriormente ao gestor, uma vez que a responsabilidade pelo controle de acesso pertence exclusivamente ao setor que receberá o visitante.

(D) Recusar definitivamente o atendimento ao visitante, pois a ausência de agendamento impede qualquer possibilidade de acesso às dependências da instituição.

(E) Atender o visitante com cortesia, explicar o procedimento aplicável, verificar a autorização pelos canais institucionais e, se necessário, contatar o setor responsável, sem liberar o acesso antes da confirmação exigida.

Questão 24

Em uma organização, a recepcionista também é responsável por auxiliar nas atividades de caixa, realizando o recebimento de pequenos pagamentos autorizados e o controle dos valores movimentados durante o expediente. Ao final do turno, ela deve conferir os valores recebidos, verificar os registros efetuados e apresentar a prestação de contas ao responsável pelo setor.

Considerando as noções de atividades de caixa, analise as afirmativas a seguir.

I.Os valores recebidos devem ser registrados conforme os procedimentos estabelecidos, com a identificação das operações realizadas e a conferência dos montantes movimentados.

II.A prestação de contas pode ser realizada com base apenas na estimativa dos valores recebidos, desde que não haja diferença significativa em relação ao montante esperado.

III.A conferência do numerário e a comparação dos valores disponíveis com os registros das operações permitem identificar eventuais divergências e contribuem para a transparência do controle financeiro.

IV.O recebimento de pagamentos autorizados dispensa a emissão ou o registro do comprovante correspondente quando a operação é realizada diretamente pela recepcionista.

Assinale a alternativa correta.

(A) Apenas as afirmativas II, III e IV estão corretas.

(B) Apenas as afirmativas I e III estão corretas.

(C) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.

(D) Apenas as afirmativas I, III e IV estão corretas.

(E) Apenas as afirmativas II e IV estão corretas.

Questão 25

Uma recepcionista percebeu que um colega estava utilizando o horário de expediente para resolver assuntos particulares e solicitando a outros funcionários que registrassem informações incorretas sobre suas atividades. Ao mesmo tempo, um visitante ofereceu um presente à recepcionista em troca de prioridade no atendimento. Ela precisou decidir como agir diante dessas situações, considerando suas responsabilidades profissionais e os princípios éticos aplicáveis ao ambiente de trabalho. Analise as asserções a seguir.

I.A atuação ética do recepcionista exige honestidade, responsabilidade e tratamento respeitoso, além da observância das normas institucionais, sem aceitar vantagens indevidas em razão de suas atribuições.

PORQUE

II.A conduta profissional deve ser orientada por critérios de integridade e imparcialidade, de modo que decisões e registros administrativos não sejam distorcidos por interesses particulares ou benefícios pessoais.

Assinale a alternativa correta.

(A) As afirmações I e II são verdadeiras, e a II justifica corretamente a I.

(B) As afirmações I e II são falsas.

(C) As afirmações I e II são verdadeiras, mas a II não justifica corretamente a I.

(D) A afirmação I é verdadeira, e a II é falsa.

(E) A afirmação I é falsa, e a II é verdadeira.

Questão 26

Em uma empresa que recebe visitantes de diferentes perfis e mantém contato frequente com colaboradores de diversos setores, a recepção desempenha papel importante na construção de relações profissionais respeitosas. Em determinado expediente, um visitante demonstrou insatisfação com o tempo de espera, enquanto um colaborador solicitou prioridade em seu atendimento por conhecer pessoalmente a gerência. Simultaneamente, outro usuário pediu informações sobre um assunto interno que não era de acesso público.

Diante dessas situações, espera-se que o recepcionista demonstre equilíbrio emocional, cordialidade, respeito às diferenças e capacidade de comunicação, sem comprometer a discrição nem os procedimentos institucionais.

Considerando as relações humanas no ambiente profissional, analise as afirmativas a seguir.

I.O recepcionista deve ouvir o visitante com atenção e manter uma postura respeitosa diante de reclamações, buscando compreender a demanda e orientar o usuário conforme os procedimentos institucionais.

II.A existência de relações pessoais com colaboradores ou gestores justifica a concessão de privilégios no atendimento, mesmo quando isso contraria os critérios de organização estabelecidos pela instituição.

III.A cooperação entre os profissionais, o respeito às diferenças e a comunicação clara favorecem o relacionamento interpessoal e contribuem para a realização das atividades da equipe.

IV.A cordialidade no atendimento prioriza fornecer todas as informações solicitadas pelos visitantes, inclusive aquelas de circulação restrita, desde que o pedido seja apresentado de maneira educada.

V.A discrição e o respeito à confidencialidade devem orientar a conduta do recepcionista, que precisa evitar comentários desnecessários sobre visitantes, colegas e

assuntos internos da instituição.

Assinale a alternativa correta.

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

Questão 27

Em uma instituição pública, a coordenação da recepção realizou uma avaliação dos atendimentos após identificar reclamações relacionadas à demora nas orientações, à falta de clareza nas informações e à exposição indevida de assuntos de usuários diante de outras pessoas. Durante a análise, verificou-se que alguns recepcionistas utilizavam termos técnicos sem considerar o perfil do interlocutor, enquanto outros, diante de reclamações, demonstravam impaciência ou interrompiam o cidadão antes de compreender integralmente sua solicitação.

Com o objetivo de aprimorar os serviços prestados, a coordenação reforçou a importância da comunicabilidade, da atenção, da cortesia, da presteza, da eficiência, da tolerância, da discrição e da objetividade no exercício das atividades de recepção.

Considerando os princípios da qualidade no atendimento ao público, analise as afirmativas a seguir.

I.A comunicabilidade pressupõe a transmissão de informações com clareza e adequação à compreensão do interlocutor, permitindo que o recepcionista ajuste a linguagem sem comprometer a precisão do conteúdo.

II.A discrição profissional exige preservar informações pessoais e institucionais às quais o recepcionista tenha acesso, inclusive evitando comentários desnecessários sobre usuários em ambientes compartilhados.

III.A presteza no atendimento autoriza o recepcionista a fornecer respostas imediatas com base em sua experiência, mesmo quando não dispõe de informações suficientes para confirmar a orientação solicitada, desde que procure reduzir o tempo de espera.

IV.A tolerância e a cortesia devem orientar a conduta do recepcionista diante de manifestações de insatisfação, sem afastar a observância dos procedimentos institucionais e dos limites de sua atuação profissional.

V.A eficiência no atendimento pode ser avaliada exclusivamente pelo tempo gasto em cada interação, uma vez que a rapidez constitui o principal indicador da qualidade do serviço prestado.

Assinale a alternativa correta.

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

Questão 28

Em uma instituição que recebe diariamente visitantes, fornecedores e colaboradores, a equipe de recepção deve manter cuidados com a higiene pessoal e com as condições do ambiente de trabalho. Durante uma avaliação interna, foram observadas situações relacionadas à apresentação pessoal, à higienização das mãos, à conservação dos objetos de uso compartilhado e à organização do balcão de atendimento. A coordenação orientou os profissionais a adotar práticas que contribuam para o bem-estar coletivo, a prevenção de riscos e a manutenção de um ambiente profissional adequado.

Considerando as boas práticas de higiene pessoal e os cuidados no ambiente de trabalho, julgue as afirmativas a seguir. Marque V, para verdadeiro ou F, para falso:

(__)A higiene pessoal e a apresentação compatível com as atividades profissionais contribuem para a imagem institucional, devendo os cuidados com vestimentas, cabelos e mãos ser associados às condições de limpeza e às exigências da função.

(__)A higienização das mãos pode ser dispensada quando o recepcionista utiliza álcool em gel apenas no início do expediente, desde que não realize atividades diretamente relacionadas à limpeza do ambiente.

(__)A manutenção da limpeza de superfícies e objetos compartilhados, associada ao descarte adequado de resíduos e à organização do espaço, contribui para a prevenção de riscos e para a conservação do ambiente profissional.

(__)O compartilhamento de objetos de uso pessoal, como toalhas e itens de higiene, é aceitável no ambiente de trabalho quando os profissionais pertencem à mesma equipe e mantêm relações de confiança.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

(A) V, V, F, F.
(B) F, F, V, V.
(C) F, V, V, F.
(D) V, F, F, V.
(E) V, F, V, F.

Questão 29

Em uma organização, a recepcionista auxilia na organização de documentos físicos utilizados nas rotinas administrativas. Durante uma verificação interna, constatou-se que contratos, correspondências recebidas e formulários concluídos eram armazenados em pastas sem identificação padronizada. Alguns documentos eram classificados apenas pela cor do papel, enquanto outros eram guardados conforme a ordem em que chegavam à recepção, independentemente de sua natureza ou finalidade.

A supervisão solicitou a adoção de procedimentos que facilitassem a recuperação das informações,

preservassem os documentos e contribuíssem para a continuidade das atividades administrativas.

Considerando as noções de arquivamento e os procedimentos de organização documental, assinale a alternativa correta.

(A) Os documentos concluídos podem ser descartados pela recepcionista quando deixarem de ser consultados diariamente, desde que sejam mantidas cópias dos documentos considerados mais importantes.

(B) A organização documental deve utilizar critérios de classificação e ordenação compatíveis com as necessidades administrativas, acompanhados de identificação padronizada que permita localizar e recuperar os documentos com segurança.

(C) Os documentos devem ser arquivados exclusivamente por ordem de recebimento, pois a sequência cronológica dispensa a identificação de sua espécie e de seu conteúdo.

(D) A adoção de pastas identificadas elimina a necessidade de observar os prazos de guarda e as regras institucionais para destinação dos documentos.

(E) A classificação dos documentos deve considerar apenas o setor que os produziu, sendo desnecessária a adoção de critérios de ordenação ou de instrumentos que auxiliem sua localização.

Questão 30

Em uma instituição que recebe fornecedores, usuários e representantes de outras organizações, a recepcionista é responsável por registrar compromissos, confirmar horários, orientar visitantes e encaminhar documentos aos setores competentes. Em determinado dia, dois visitantes compareceram alegando possuir reuniões agendadas para o mesmo horário, enquanto um documento entregue por um fornecedor precisava ser encaminhado ao setor responsável, com registro de recebimento.

Ao revisar os procedimentos adotados pela recepção, a chefia destacou a importância da atualização da agenda e da utilização de registros que permitam acompanhar a tramitação dos documentos.

Considerando as boas práticas de controle de agenda e protocolo, analise as afirmações a seguir.

I.A atualização sistemática da agenda e o registro formal dos documentos recebidos constituem medidas complementares de controle administrativo, pois permitem organizar os compromissos, identificar inconsistências nos agendamentos e acompanhar a tramitação documental conforme os procedimentos estabelecidos.

PORQUE

II.A agenda permite consultar os compromissos registrados, seus horários e eventuais alterações, enquanto o protocolo documenta dados relativos ao recebimento e à movimentação dos documentos, possibilitando verificar os registros correspondentes e localizar informações sobre seu encaminhamento.

Assinale a alternativa correta.

(A) As afirmações I e II são falsas.

(B) A afirmação I é verdadeira, e a II é falsa.

(C) As afirmações I e II são verdadeiras, e a II justifica corretamente a I.

(D) As afirmações I e II são verdadeiras, mas a II não justifica corretamente a I.

(E) A afirmação I é falsa, e a II é verdadeira.

Questão 31

Em uma instituição pública, a recepcionista é responsável por preparar correspondências destinadas a diferentes setores e órgãos externos. Durante a conferência de documentos para expedição, verificou que alguns envelopes não apresentavam a identificação completa do destinatário, enquanto outros não possuíam registro que permitisse acompanhar o encaminhamento. A chefia solicitou a padronização dos procedimentos, a fim de reduzir extravios e assegurar a rastreabilidade das correspondências.

Nesse contexto, a rotina de expedição de correspondências deve compreender a conferência dos documentos, a identificação adequada dos destinatários e:

(A) A substituição dos registros de expedição por comunicação verbal aos destinatários, desde que os documentos sejam encaminhados no mesmo dia.

(B) O registro das informações pertinentes, a observância dos procedimentos de envio e a comprovação da entrega quando exigida pelo serviço utilizado.

(C) A abertura de correspondências destinadas a outros setores, sempre que a recepcionista considerar necessário verificar seu conteúdo.

(D) A eliminação dos comprovantes após a postagem, pois a responsabilidade pelo documento passa integralmente ao serviço de transporte.

(E) O encaminhamento imediato de todos os envelopes, independentemente da conferência dos dados, para evitar atrasos na distribuição.

Questão 32

Em uma unidade administrativa, a recepcionista precisa reproduzir formulários, imprimir comunicados e digitalizar documentos recebidos de diferentes setores. Durante a execução dessas tarefas, percebeu que uma impressora apresentava falhas de alimentação de papel e que uma copiadora indicava a necessidade de reposição de suprimento. Um colaborador sugeriu que ela abrisse o equipamento e tentasse reparar internamente o mecanismo para evitar a interrupção dos serviços.

Considerando os cuidados na operação de equipamentos de escritório, assinale a alternativa

correta.

(A) A utilização dos equipamentos dispensa a observância das orientações do fabricante quando o operador já conhece as funções básicas de impressão e cópia.

(B) Os documentos devem ser enviados para impressão sem conferência prévia, pois eventuais erros podem ser corrigidos depois da produção das cópias.

(C) O papel preso deve ser retirado mediante tração forçada, mesmo quando houver resistência, para evitar a necessidade de interromper o atendimento.

(D) A recepcionista deve desmontar o equipamento sempre que ocorrer uma falha simples, pois a familiaridade com a rotina administrativa é suficiente para realizar reparos mecânicos.

(E) A operação deve seguir as orientações de uso e segurança, incluindo a conferência das configurações e dos documentos, a reposição adequada de suprimentos e o encaminhamento de falhas técnicas ao responsável competente.

Questão 33

Durante o atendimento na recepção, um visitante apresentou mal-estar súbito, perdeu a consciência e caiu próximo ao balcão. A recepcionista percebeu que ele não respondia quando chamado e que não apresentava respiração normal. Um colaborador sugeriu oferecer água e tentar levantar a pessoa para levá-la a uma cadeira, enquanto outro se dispôs a buscar ajuda. Considerando as condutas iniciais de primeiros socorros diante de uma possível parada cardiorrespiratória, assinale a alternativa correta.

(A) Acionar o serviço de emergência, verificar a responsividade e a respiração e iniciar a reanimação cardiopulmonar conforme as orientações do atendente de emergência.

(B) Levantar a pessoa e colocá-la sentada, pois a posição vertical favorece a recuperação da consciência e facilita a avaliação respiratória.

(C) Oferecer água em pequenas quantidades e aguardar alguns minutos para verificar se a pessoa recupera a consciência espontaneamente.

(D) Transportar a pessoa em veículo particular para a unidade de saúde mais próxima, evitando acionar o serviço de emergência para não atrasar o deslocamento.

(E) Realizar compressões abdominais para tentar desobstruir as vias aéreas, mesmo sem indícios de engasgo, antes de solicitar atendimento especializado.

Questão 34

Em uma empresa de serviços, o recepcionista recebe diariamente solicitações de clientes, mensagens de fornecedores, orientações da gerência e pedidos de encaminhamento feitos por diferentes setores. Em uma ocasião, um fornecedor telefonou para confirmar a entrega de materiais prevista para a manhã seguinte. Como o responsável pelas compras estava em reunião, o recepcionista decidiu registrar a informação e encaminhá-la ao setor correspondente. Entretanto, ao redigir a mensagem, utilizou expressões vagas, não informou o horário previsto para a entrega e acrescentou sua opinião pessoal sobre a organização do fornecedor.

A coordenação solicitou que a equipe adotasse procedimentos padronizados de comunicação organizacional, de modo que as mensagens transmitidas fossem compreensíveis, confiáveis e adequadas à finalidade institucional.

Com base nos princípios da redação e da comunicação organizacional, assinale a alternativa correta.

(A) A mensagem deve conter o máximo possível de detalhes, ainda que repetitivos, porque a extensão do registro reduz a possibilidade de interpretações equivocadas pelos destinatários.

(B) As mensagens recebidas por telefone podem ser transmitidas informalmente, sem registro de data, horário ou identificação do interlocutor, desde que o recepcionista conheça pessoalmente o destinatário.

(C) A comunicação organizacional deve ocorrer prioritariamente de maneira verbal, uma vez que os registros escritos aumentam a burocracia e dificultam a circulação das informações entre os setores.

(D) O recepcionista deve substituir as informações que considerar irrelevantes por interpretações próprias, pois a comunicação organizacional exige que o emissor complemente as mensagens para facilitar a tomada de decisão.

(E) O recepcionista deve registrar as informações essenciais com clareza, concisão e fidelidade ao conteúdo recebido, identificar o destinatário e encaminhar a mensagem pelo canal apropriado, distinguindo fatos de opiniões pessoais.

Questão 35

Em uma unidade administrativa, a recepcionista identificou que documentos de uso frequente estavam misturados a materiais de expediente, os formulários não possuíam local definido e os objetos sobre o balcão dificultavam a circulação de informações e o atendimento simultâneo de visitantes. Para corrigir esses problemas, reorganizou os materiais conforme a frequência de utilização, identificou os locais de armazenamento e estabeleceu critérios para manter a área de atendimento funcional.

Nesse contexto, a organização do local de trabalho contribui para a eficiência das atividades administrativas porque a disposição adequada dos materiais e documentos permite:

(A) Facilitar a localização dos recursos, reduzir deslocamentos desnecessários e favorecer a continuidade das atividades, mantendo os materiais acessíveis conforme sua finalidade e frequência de uso.

(B) Concentrar os materiais em um único espaço, independentemente da frequência de utilização, reduzindo a necessidade de definir locais específicos para cada item.

(C) Eliminar a necessidade de controles de materiais e documentos, uma vez que a identificação visual dos espaços assegura a recuperação imediata de qualquer item.

(D) Transferir a responsabilidade pela conservação e organização dos materiais exclusivamente ao setor de patrimônio, dispensando a participação dos profissionais que utilizam o ambiente.

(E) Priorizar a aparência visual do ambiente, ainda que documentos e materiais utilizados rotineiramente permaneçam distantes dos postos de trabalho.

Questão 36

Uma recepcionista de um órgão público foi incumbida de preparar o encaminhamento de um documento a uma autoridade de outra instituição e de organizar a identificação do destinatário em uma correspondência administrativa. Ao revisar o texto, percebeu que um colega havia utilizado formas de tratamento diferentes no vocativo e no corpo da comunicação, além de empregar abreviações informais comuns em mensagens instantâneas.

A chefia determinou que a correspondência fosse ajustada conforme as orientações do Manual de Redação da Presidência da República (MRPR), especialmente quanto ao emprego dos pronomes de tratamento, às formas de tratamento por extenso ou abreviadas e à padronização da comunicação oficial.

Analise as afirmativas a seguir.

I.O pronome de tratamento Vossa Senhoria pode ser abreviado como V. S.ª, quando o contexto e o padrão documental admitirem a forma abreviada.

II.O pronome de tratamento Vossa Excelência pode ser abreviado como V. Ex.ª, devendo sua utilização observar a padronização adotada para o documento oficial.

III.No corpo do texto, ao dirigir-se diretamente à autoridade, o redator deve empregar Sua Senhoria ou Sua Excelência, pois essas formas são próprias da interlocução direta com o destinatário.

IV.A utilização de abreviações informais, como "vc" e "pq", é compatível com a redação oficial quando o destinatário conhece o significado dessas expressões e a mensagem é breve.

V.A escolha entre a forma de tratamento por extenso e sua abreviação deve considerar as convenções aplicáveis à comunicação oficial, mantendo-se a clareza, a formalidade e a uniformidade do documento.

Assinale a alternativa correta.

(A) Apenas as afirmativas IV e V estão corretas.

(B) Apenas as afirmativas I, II e V estão corretas.

(C) Apenas as afirmativas I, III e IV estão corretas.

(D) Apenas as afirmativas II, IV e V estão corretas.

(E) Apenas as afirmativas I, II e III estão corretas.

Questão 37

Durante o expediente, a recepcionista de uma empresa recebeu uma ligação de um fornecedor que precisava confirmar uma alteração no horário de entrega de materiais. Como o responsável pela compra estava ausente, ela registrou a mensagem para transmiti-la posteriormente. Em outra ligação, um interlocutor solicitou informações pessoais de um colaborador e afirmou ter autorização para recebê-las, mas não apresentou meios de comprovação.

Considerando as boas práticas de comunicação telefônica e de transmissão de informações, analise as afirmações.

I.A recepcionista deve registrar com clareza as informações relevantes recebidas por telefone e verificar a legitimidade de solicitações que envolvam dados restritos antes de transmiti-los.

PORQUE

II.O registro fiel das mensagens reduz falhas de comunicação, enquanto a verificação da legitimidade do solicitante contribui para proteger informações e cumprir os procedimentos institucionais.

Assinale a alternativa correta.

(A) A afirmação I é falsa, e a II é verdadeira.

(B) As afirmações I e II são verdadeiras, e a II justifica corretamente a I.

(C) A afirmação I é verdadeira, e a II é falsa.

(D) As afirmações I e II são falsas.

(E) As afirmações I e II são verdadeiras, mas a II não justifica corretamente a I.

Questão 38

Em uma instituição, a recepção identificou a necessidade de substituir uma cadeira danificada e de adquirir um equipamento para uso compartilhado entre os setores. Antes de encaminhar a solicitação, a responsável verificou a disponibilidade de bens no patrimônio e consultou o setor competente. A chefia orientou que os pedidos fossem formalizados de acordo com os procedimentos internos, evitando compras desnecessárias e permitindo o controle posterior dos bens adquiridos. Nesse contexto, o procedimento adequado para aquisição e controle de materiais permanentes pressupõe:

(A) A dispensa da verificação de disponibilidade patrimonial quando o material solicitado tiver sido utilizado anteriormente pela instituição.

(B) A identificação da necessidade, a verificação de disponibilidade, a formalização da demanda e a observância dos procedimentos de aquisição e registro patrimonial aplicáveis.

(C) A aquisição de bens em quantidade superior à necessidade identificada, para evitar a abertura de novos processos de compra no futuro.

(D) A substituição do registro patrimonial por uma planilha informal mantida exclusivamente pelo setor que utilizará o equipamento.

(E) A compra imediata dos itens solicitados, desde que o responsável pelo setor confirme verbalmente a necessidade.

Questão 39

Uma instituição identificou divergências entre a quantidade de materiais de expediente registrada no sistema e a quantidade encontrada no almoxarifado. Também constatou que alguns equipamentos permanentes estavam sendo utilizados por setores diferentes daqueles indicados no registro patrimonial. Para corrigir os problemas, a administração determinou a revisão dos controles de entrada e saída, a realização de inventário e a atualização das informações referentes à localização dos bens.

Considerando as práticas de controle de materiais, estoque e patrimônio, julgue as afirmativas. Marque V, para verdadeiro e F, para falso.

(__)O registro das entradas e saídas de materiais contribui para acompanhar os saldos disponíveis e identificar divergências entre o estoque físico e os controles administrativos.

(__)O inventário permite verificar a existência e as condições dos bens e materiais, possibilitando a identificação de diferenças em relação aos registros.

(__)Os bens permanentes podem ser transferidos livremente entre setores, sem atualização dos registros, desde que continuem sendo utilizados pela mesma instituição.

(__)A definição de níveis de estoque e o acompanhamento do consumo podem auxiliar no planejamento de reposições e na prevenção de faltas ou aquisições excessivas.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

(A) F, F, V, V.

(B) F, V, F, V.

(C) V, F, V, F.

(D) V, V, V, F.

(E) V, V, F, V.

Questão 40

Em uma instituição que presta serviços ao público, a recepção é responsável pelo primeiro contato com usuários que procuram informações, orientações e encaminhamentos. Em determinado dia, um cidadão compareceu ao local demonstrando irritação porque aguardava havia bastante tempo e não conseguia compreender quais documentos deveria apresentar para concluir um procedimento. Enquanto ele relatava o problema, outros usuários aguardavam atendimento, o telefone tocava e um colaborador solicitava informações sobre a chegada de um visitante previamente agendado.

Diante dessa situação, o recepcionista precisa organizar as demandas sem comprometer a qualidade do atendimento, mantendo uma postura profissional e buscando compreender a necessidade apresentada pelo cidadão. Considerando as técnicas de atendimento ao cliente e os princípios de uma comunicação eficaz, assinale a alternativa correta.

(A) Atender primeiro o cidadão que demonstra maior insatisfação, procurando reduzir a tensão no ambiente e evitar reclamações, ainda que essa decisão implique alterar a ordem dos atendimentos sem verificar os critérios institucionais de prioridade.

(B) Apresentar ao cidadão uma orientação inicial com base nas situações mais frequentes, indicando os documentos que geralmente são solicitados e priorizando a agilidade da resposta, mesmo que ainda não tenha confirmado as exigências específicas do procedimento.

(C) Solicitar ao cidadão que formalize sua reclamação por escrito e aguarde a análise da manifestação pelo setor responsável, mantendo o atendimento dos demais usuários até que seja possível oferecer uma resposta definitiva à solicitação apresentada.

(D) Permitir que o cidadão exponha sua dificuldade, demonstrar atenção, confirmar o entendimento da solicitação, fornecer informações objetivas e, quando necessário, encaminhá-lo ao setor competente, observando os procedimentos institucionais.

(E) Explicar ao cidadão que o tempo de espera está relacionado ao volume de atendimentos e solicitar que aguarde até a conclusão das demandas prioritárias, orientando-o a retornar em outro momento caso não consiga permanecer no local.

RASCUNHO

1		6		11		16		21		26		31		36	
2		7		12		17		22		27		32		37	
3		8		13		18		23		28		33		38	
4		9		14		19		24		29		34		39	
5		10		15		20		25		30		35		40	

ASSOCIAÇAO DOS MUNICÍPIOS
DO ALTO URUGUAI CATARINENSE

BOA PROVA!