

CONCURSO PÚBLICO PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMBORIÚ EDITAL N.º 001/2025

CARGO: RECEPCIONISTA

INSTRUÇÕES

- 1) Este caderno contém 40 (quarenta) questões objetivas de múltipla escolha, com cinco alternativas cada (A, B, C, D, E).
- 2) Confira no Cartão-Resposta se seus dados estão corretos: nome, número de inscrição, data de nascimento, RG e cargo. Qualquer divergência deve ser comunicada imediatamente ao fiscal de sala. Não serão aceitas reclamações posteriores.
- 3) A prova terá duração de 3 (três) horas, incluindo o tempo destinado ao preenchimento do Cartão-Resposta.
- 4) Utilize apenas caneta fabricada em material transparente com tinta azul ou preta.
- 5) O preenchimento do Cartão-Resposta é de inteira responsabilidade do candidato. Não será permitida a substituição do cartão em caso de erro de preenchimento.
- 6) É permitido fazer anotações, cálculos, riscos e observações no Caderno de Questões.
- 7) O candidato poderá se retirar definitivamente da sala após 01 (uma) hora do início da prova, sem levar o Caderno de Questões e o Cartão-Resposta.
- 8) Ao término da prova, entregue ao fiscal o Cartão-Resposta e o Caderno de Questões.
- 9) Os 3 (três) últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último entregue o Cartão-Resposta.
- 10) Assine nos locais indicados, tanto no Cartão-Resposta quanto no Caderno de Questões.

Camboriú, 28 de setembro de 2025.

Concurso Público Município de Camboriú



Nº de Inscrição: _____

Assinatura do Candidato: _____

Língua Portuguesa

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 7.

Furto de flor, Carlos Drummond de Andrade

Furtei uma flor daquele jardim. O porteiro do edifício cochilava e eu furtei a flor. Trouxe-a para casa e coloquei-a no copo com água. Logo senti que ela não estava feliz. O copo destina-se a beber, e flor não é para ser bebida.

Passei-a para o vaso, e notei que ela me agradecia, revelando melhor sua delicada composição. Quantas novidades há numa flor, se a contemplarmos bem. Sendo autor do furto, eu assumira a obrigação de conservá-la. Renovei a água do vaso, mas a flor empalidecia. Temi por sua vida. Não adiantava restituí-la ao jardim. Nem apelar para o médico das flores. Eu a furtara, eu a via morrer.

Já murcha, e com a cor particular da morte, peguei-a docemente e fui depositá-la no jardim onde desabrochava. O porteiro estava atento e repreendeu-me:

– Que ideia a sua, vir jogar lixo de sua casa neste jardim!

(Carlos Drummond de Andrade. Contos plausíveis. Rio de Janeiro, José Olympio, 1985. p. 80.)

Questão 01

Analise as alternativas que seguem e registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

(__)O trecho "Trouxe-a para casa e coloquei-a no copo com água" pode ser reescrito, sem alterar o sentido, da seguinte maneira: Trouxe-a para casa **porque** a coloquei no copo com água.

(__)O trecho "Não adiantava restituí-la ao **jardim**. **Nem** apelar para o médico das flores" pode ser reescrito, sem alterar o sentido, da seguinte maneira: Não adiantava restituí-la ao **jardim**, **nem** apelar para o médico das flores.

(__)O trecho "Quantas novidades há **numa** flor, se a contemplarmos bem" pode ser reescrito, sem alterar o sentido, da seguinte maneira: Quantas novidades há **para uma** flor, se a contemplarmos bem.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

- (A) F – V – V.
- (B) V – F – F.
- (C) V – V – F.
- (D) F – V – F.
- (E) F – F – V.

Questão 02

O tema central dessa crônica é:

- (A) A morte natural de uma flor.
- (B) A fragilidade da vida.
- (C) A responsabilidade que temos de plantar flores.
- (D) A mania que as pessoas têm de colher flores em lugares públicos para levar para casa.
- (E) A irresponsabilidade do porteiro por ter cochilado no trabalho.

Questão 03

Ao levar a flor para casa, o homem cuida dela praticamente como uma pessoa precisa ser cuidada. Todas as frases que seguem se referem à flor. Assinale aquela que descreve uma característica humana dada ela:

- (A) "Já murcha [...]".
- (B) "Logo senti que ela não estava feliz".
- (C) "[...] peguei-a docemente".
- (D) "[...] coloquei-a no copo com água".
- (E) "[...] e flor não é para ser bebida".

Questão 04

A respeito da crônica *Furto de flor*, analise as assertivas que seguem e registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

(__)O homem tem um gesto espontâneo ao colher a flor no jardim.

(__)Ao afirmar que ele furtou a flor, o homem confessa que cometeu um crime e deveria ser denunciado às autoridades.

(__)O homem considera obrigação sua cuidar da flor, uma vez que foi ele quem a retirou do jardim.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

- (A) F – F – V.
- (B) V – F – F.
- (C) V – V – V.
- (D) F – V – F.
- (E) V – F – V.

Questão 05

Em "Renovei a água do vaso, mas a flor **empalidecia**", a palavra destacada pode ser substituída, sem prejuízo no sentido, por:

- (A) Morria.
- (B) Secava.
- (C) Murchava.
- (D) Desbotava.
- (E) Avermelhava.

Questão 06

A partir da leitura do texto, analise as assertivas que seguem:

- I. Para o porteiro, a flor murcha era lixo.
- II. Para o homem, acompanhar a morte da flor foi uma consequência por ele tê-la furtado do jardim.
- III. A frase "cor particular da morte" significa que a flor perdeu sua cor natural, seu vigor, sua vivacidade.

É correto o que se afirma em:

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

Questão 07

O texto "Furto de flor" é uma crônica. Analise a estrutura e o conteúdo dele e assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do excerto que segue:

A crônica é um texto literário breve, em geral _____, apresentando uma história, na maior parte das vezes, extraída do cotidiano.

- (A) Descritivo.
- (B) Informativo.
- (C) Argumentativo.
- (D) Narrativo.
- (E) Explicativo.

Questão 08

Leia o texto que segue e complete as lacunas:

Aquário – 18 de Agosto

Estudos e trocas culturais ou filosóficas _____ favorecidos. É um bom dia para planejar algo a longo prazo ou dar um passo além num projeto mais ambicioso. Converse com quem costuma trazer outros pontos de vista para a mesa. Afinal, ideias _____ abrir novos caminhos.

(Disponível em: <https://www.uol.com.br/universa/horoscopo/aquario/horoscopo-do-dia/>. Acesso em 18 ago. 2025. Adaptado.)

Assinale a alternativa que completa correta e respectivamente as lacunas do texto quanto à concordância verbal e nominal:

- (A) Está – diferentes – podem.
- (B) Estão – diferente – pode.
- (C) Estão – diferentes – podem.
- (D) Está – diferente – pode.
- (E) Estão – diferentes – pode.

Questão 09

Leia o texto que segue:

Áries – 18 de Agosto

Hoje será _____ transformar uma ideia em ação, desde que você tenha _____. O céu favorece parcerias e a dica _____ ouvir antes de agir. Afinal, um _____ bem colocado pode resolver o que parecia travado. Aproveite para alinhar planos com quem caminha ao seu lado.

(Disponível em: <https://www.uol.com.br/universa/horoscopo/aries/horoscopo-do-dia/>. Acesso em 18 ago. 2025. Adaptado.)

Quanto à acentuação das palavras, assinale a alternativa que correta e respectivamente preenche as lacunas do texto:

- (A) Possível – estratégia – é – diálogo.
- (B) Possível – estratégia – é – dialogo.
- (C) Possível – estratégia – e – diálogo.
- (D) Possível – estratégia – é – diálogo.
- (E) Possível – estratégia – e – dialogo.

Questão 10

Leia o excerto que segue e complete as lacunas:

"Quando _____, e depois _____, fui _____ em muitas coisas. Em sentir um ambiente, por exemplo, em aprender a atmosfera íntima de uma pessoa."

(Clarice Lispector, Aprendendo a viver. Editora Rocco: 2004, p. 25.)

Observando a ortografia das palavras, assinale a alternativa que completa correta e respectivamente as lacunas do excerto:

- (A) Criança – adolescente – precosce.
- (B) Criansa – adolescente – precoce.
- (C) Criança – adolescente – precoce.
- (D) Crianssa – adolescente – precosse.
- (E) Criança – adolessente – precoci.

Conhecimentos Gerais e Legislação

Questão 11

Santa Catarina bateu um recorde histórico em turismo internacional durante o ano de 2025. Entre janeiro e agosto, o estado recebeu muitos visitantes de outros países. Ao encontro disso, os três principais países que mais enviaram turistas para Santa Catarina foram:

- (A) Espanha, Itália e Portugal.
- (B) México, Canadá e Inglaterra.
- (C) Estados Unidos, França e Alemanha.
- (D) Argentina, Chile e Paraguai.
- (E) Uruguai, Peru e Bolívia.

Questão 12

Pedro, brasileiro, tem 19 anos e deseja trabalhar na Prefeitura de Camboriú. Ele possui todos os documentos necessários, está em dia com suas obrigações eleitorais e militares, e foi aprovado nos exames médicos. Conforme o Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Camboriú, Pedro atende aos requisitos básicos para ingressar no serviço público municipal porque:

- (A) Tem idade superior a 21 anos, que é o requisito mínimo estabelecido pela legislação municipal para todos os cargos públicos.
- (B) Possui experiência profissional prévia em órgão público, requisito fundamental para ingresso na administração municipal.
- (C) Possui nacionalidade brasileira, tem mais de 18 anos, está quite com obrigações eleitorais e militares, e apresenta aptidão física e mental comprovada.
- (D) Apresenta ensino superior completo, que é condição obrigatória para qualquer cargo na administração pública municipal.
- (E) Reside no município há mais de cinco anos, cumprindo exigência de domicílio eleitoral para servidores públicos.

Questão 13

Pedro trabalha na Prefeitura de Camboriú há cinco anos. Devido a um problema de saúde, ele não consegue mais exercer as atividades do seu cargo atual, mas pode trabalhar em outras funções compatíveis com sua nova condição. A administração municipal decidiu transferi-lo para um cargo adequado às suas limitações. Conforme o Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Camboriú, esta situação representa:

- (A) Aposentadoria por invalidez, uma vez que o servidor apresenta limitações para exercício de suas funções habituais.
- (B) Transferência voluntária para cargo de sua escolha, respeitando sua vontade pessoal e preferências profissionais.
- (C) Promoção funcional por merecimento, considerando o tempo de serviço prestado pelo servidor na administração municipal.
- (D) Licença médica prolongada até completa recuperação das condições de saúde necessárias ao cargo original.
- (E) Readaptação, que permite ao servidor exercer cargo compatível com sua limitação física ou mental.

Questão 14

João trabalha na prefeitura e decidiu sair do emprego para trabalhar em outra cidade. Segundo o Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Camboriú, João pode sair do cargo:

- (A) Vendendo sua vaga para pessoa de sua confiança.

- (B) Abandonando o trabalho sem comunicar a prefeitura.
- (C) Pedindo sua exoneração para a administração municipal.
- (D) Transferindo seu cargo para outro servidor interessado.
- (E) Trocando de função com colega do mesmo setor.

Questão 15

A colonização de Camboriú iniciou-se com a chegada de imigrantes portugueses. Baltasar Pinto Corrêa estabeleceu-se inicialmente em uma região específica, posteriormente mudando-se para fundar outra localidade. Essa trajetória envolveu:

- (A) Instalação inicial no Canto da Praia (atual Vila dos Pioneiros) e posterior mudança para a região da Barra, onde fundou a Vila de Nossa Senhora do Bom Sucesso.
- (B) Chegada direta à região da Barra e posterior expansão para as terras do interior, estabelecendo fazendas de cultivo.
- (C) Fixação permanente no Canto da Praia, de onde administrou todas as suas propriedades sem mudanças de residência.
- (D) Estabelecimento na região do Sertão dos Macacos e migração para áreas próximas ao Rio Pequeno.
- (E) Ocupação inicial das terras do Garcia e transferência para a região litorânea visando atividades pesqueiras.

Questão 16

Santa Catarina é um estado que se destaca no Brasil pela doação de órgãos. Comparando com outros estados brasileiros, Santa Catarina, de acordo com a Associação Brasileira de Transplantes de Órgãos (ABTO), no primeiro semestre de 2025, alcançou a:

- (A) Sexta posição na taxa de doação: 42,4 por milhão de população (pmp).
- (B) Terceira posição na taxa de doação: 42,4 por milhão de população (pmp).
- (C) Primeira posição na taxa de doação: 42,4 por milhão de população (pmp).
- (D) Décima posição na taxa de doação: 42,4 por milhão de população (pmp).
- (E) Quinta posição na taxa de doação: 42,4 por milhão de população (pmp).

Questão 17

Um servidor da prefeitura ficou doente e não consegue mais fazer seu trabalho normal. O Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Camboriú criou um programa especial para ajudar servidores nessa situação. Esse programa é chamado de:

- (A) Programa de Reabilitação Profissional.
- (B) Programa de Licença Médica Permanente.

- (C) Programa de Assistência Social Funcional.
- (D) Programa de Aposentadoria por Invalidez.
- (E) Programa de Auxílio-Doença Municipal.

Questão 18

De acordo com o Artigo 222, do Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Camboriú, um servidor cometeu uma falta grave que pode levar à advertência. O prazo para a prefeitura punir este servidor é de:

- (A) 180 dias corridos a partir do conhecimento da falta.
- (B) Três anos corridos a partir da comunicação formal.
- (C) Um ano corrido, contado da data do acontecimento.
- (D) Dois anos corridos desde a descoberta da irregularidade.
- (E) Cinco anos corridos, contados do cometimento da infração.

Questão 19

Rosa foi aprovada em concurso público para o cargo de auxiliar de serviços gerais na Prefeitura de Camboriú. Após cumprir todos os requisitos do edital, ela aguarda sua nomeação para começar a trabalhar. Segundo o Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Camboriú, a situação de Rosa demonstra que:

- (A) A contratação para cargo público municipal ocorre automaticamente após aprovação no concurso, dispensando formalidades administrativas adicionais.
- (B) A nomeação para cargo efetivo depende de aprovação em concurso público, sendo realizada pelo Chefe do Poder através de portaria oficial.
- (C) O preenchimento de cargo na administração municipal procede através de indicação política validada pela Câmara Municipal do município.
- (D) O ingresso no serviço público municipal requer apresentação pessoal do candidato aprovado na sede da prefeitura para assinatura de contrato.
- (E) A admissão em cargo público efetivo acontece mediante acordo verbal com o chefe imediato do setor onde exercerá suas funções.

Questão 20

Segundo dados oficiais divulgados em setembro de 2025, a indústria de Santa Catarina teve um crescimento considerável comparado com outros estados brasileiros. A posição de Santa Catarina no ranking nacional foi:

- (A) Segunda colocação no crescimento industrial em 12 meses.
- (B) Terceira colocação entre todos os estados do país.
- (C) Quinta colocação no ranking nacional de crescimento.
- (D) Primeira colocação no crescimento industrial brasileiro.

- (E) Décima colocação no desempenho industrial brasileiro.

Conhecimentos Específicos

Questão 21

A organização adequada de reuniões e eventos em órgãos públicos requer planejamento detalhado e conhecimento dos protocolos específicos. Para garantir o sucesso de eventos institucionais, os procedimentos fundamentais compreendem:

- (A) Escolha de datas compatíveis com agenda dos principais participantes; reserva de espaços com capacidade superior à demanda prevista; preparação de equipamentos audiovisuais de última geração; e documentação fotográfica para registro histórico.
- (B) Planejamento baseado em eventos similares bem-sucedidos; terceirização da organização para empresas especializadas; foco na qualidade dos serviços oferecidos; e avaliação posterior através de pesquisa de satisfação.
- (C) Elaboração de convites personalizados para autoridades; organização de cerimonial conforme protocolo governamental; preparação de brindes institucionais para participantes; e cobertura jornalística para divulgação externa.
- (D) Definição clara dos objetivos e público-alvo do evento; elaboração de cronograma detalhado com responsabilidades específicas; providência de recursos materiais e tecnológicos necessários; coordenação de aspectos logísticos como local e alimentação; e elaboração de documentação pertinente como atas e relatórios.
- (E) Seleção de local adequado conforme disponibilidade orçamentária; convite amplo para maximização da participação; preparação de material promocional para divulgação; e contratação de serviços terceirizados para execução completa.

Questão 22

A gestão eficiente de agendas requer organização sistemática e controle de informações. Na administração de agendas institucionais, os procedimentos adequados compreendem:

- (A) Manutenção de registros atualizados com horários, participantes e objetivos de cada compromisso; verificação de conflitos de horários antes da confirmação de novos agendamentos; comunicação prévia aos participantes sobre alterações ou cancelamentos; e backup regular das informações para prevenção de perdas.
- (B) Cadastramento completo de todos os dados pessoais dos envolvidos; priorização de compromissos externos sobre atividades internas; utilização de múltiplas agendas para diferentes tipos de atividades; e delegação do controle para assistentes especializados.

- (C) Programação baseada em modelos de outras instituições similares; automatização completa através de sistemas especializados; terceirização da gestão para empresas de organização de eventos; e padronização dos horários conforme rotinas administrativas.
- (D) Concentração dos agendamentos em períodos específicos para otimização do tempo; utilização de agenda única para todos os setores da instituição; comunicação através de canais digitais exclusivamente; e arquivo eletrônico com acesso irrestrito aos interessados.
- (E) Organização baseada em prioridades estabelecidas pela chefia imediata; flexibilização de horários conforme disponibilidade dos participantes; comunicação das alterações no momento da realização dos compromissos; e arquivo físico para controle manual das informações.

Questão 23

Analise a adequação das formas de tratamento utilizadas em correspondências oficiais considerando a hierarquia e a função dos destinatários:

1. Excelentíssimo Senhor Ministro de Estado.
2. Magnífico Reitor de Universidade Federal.
3. Ilustríssimo Senhor Diretor de Departamento.
4. Senhor Coordenador de Programa Governamental.

A sequência hierarquicamente decrescente é:

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

Questão 24

A eficiência das atividades de recepção em órgãos públicos depende da integração harmônica entre competências comunicacionais e organizacionais. No contexto da gestão de informações e atendimento institucional, os elementos fundamentais para desempenho profissional adequado compreendem:

- (A) Aplicação de técnicas de redação comercial para correspondências internas; organização padronizada do ambiente seguindo modelos corporativos; gestão compartilhada de materiais com outros setores; e agenda unificada para todos os atendimentos realizados.
- (B) Domínio das técnicas de comunicação escrita para elaboração precisa de recados e anotações; organização sistemática do ambiente de trabalho para otimização dos fluxos de atendimento; controle rigoroso de materiais e patrimônio sob sua responsabilidade; e manutenção de registros atualizados de agenda e protocolos institucionais.

- (C) Priorização da comunicação verbal sobre registros escritos para dinamização do atendimento; organização baseada em critérios estéticos para melhoria da imagem institucional; controle descentralizado de materiais por área de utilização; e agenda compartilhada entre múltiplos profissionais.
- (D) Utilização de linguagem informal para aproximação com o público atendido; organização flexível do espaço conforme demanda diária de trabalho; controle básico de materiais essenciais para funcionamento; e manutenção de agenda pessoal dos gestores da unidade.
- (E) Emprego de comunicação digital para agilização dos processos internos; organização automatizada através de sistemas informatizados; terceirização do controle patrimonial para empresas especializadas; e agenda eletrônica sincronizada com dispositivos móveis.

Questão 25

Associe a segunda coluna de acordo com a primeira, que relaciona tipos de documentos oficiais com suas respectivas finalidades:

Primeira coluna: tipos de documentos

1. Memorando
2. Ofício
3. Exposição de Motivos

Segunda coluna: finalidades específicas

- (__) Comunicação externa entre órgãos públicos ou destes com particulares para transmissão de informações oficiais.
- (__) Comunicação interna entre setores de um mesmo órgão para encaminhamento de assuntos administrativos.
- (__) Proposta de ação governamental submetida ao Presidente da República por Ministro de Estado.

Assinale a alternativa que apresenta a correta associação entre as colunas:

- (A) 2 – 1 – 3.
- (B) 3 – 1 – 2.
- (C) 1 – 3 – 2.
- (D) 2 – 3 – 1.
- (E) 1 – 2 – 3

Questão 26

Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas, a respeito de sigilo e confidencialidade:

- (__) O sigilo profissional abrange informações obtidas durante o exercício da função e deve ser mantido mesmo após término do vínculo empregatício.
- (__) Documentos classificados como sigilosos requerem tratamento específico quanto ao acesso, tramitação e arquivamento conforme grau de sigilo estabelecido.

() A quebra do sigilo das comunicações pode ocorrer por solicitação de familiares dos usuários quando houver interesse legítimo comprovado.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

- (A) F – V – F.
- (B) F – F – V.
- (C) V – V – F.
- (D) V – V – V.
- (E) V – F – F.

Questão 27

A utilização de fraseologias adequadas durante o atendimento demonstra profissionalismo e cortesia. Analise as expressões apropriadas para diferentes situações de atendimento:

I. Cumprimento inicial: "Bom dia, [nome da instituição], [nome do atendente], em que posso ajudá-lo?"

II. Transferência de chamada: "Vou transferir sua ligação para o setor competente, por favor aguarde um momento".

III. Finalização: "Há mais alguma informação que possa fornecer? Obrigado pela ligação e tenha um bom dia".

IV. Pedido de espera: "Poderia aguardar um instante enquanto consulto essas informações para você?"

É fraseologia adequada para atendimento telefônico o que se apresenta em:

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

Questão 28

A expedição adequada de correspondências requer conhecimento dos serviços postais disponíveis. Analise os tipos de postagem e suas características:

I. Carta registrada oferece comprovante de entrega e rastreamento durante o transporte.

II. Sedex garante prazo determinado de entrega com seguro automático contra extravio.

III. Carta simples é adequada para correspondências sem valor declarado ou urgência específica.

IV. Aviso de recebimento comprova a entrega ao destinatário através de documento assinado.

É correto o que se afirma em:

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

(E) IV, apenas.

Questão 29

A redação de recados, avisos e memorandos requer precisão e clareza para comunicação eficaz. Os elementos essenciais para elaboração adequada desses documentos incluem:

- (A) Utilização de linguagem informal para facilitar compreensão; registro resumido das informações principais; indicação das fontes consultadas para elaboração; e assinatura do responsável pela redação do documento.
- (B) Identificação clara do remetente e destinatário da comunicação, data e horário precisos para controle temporal da informação; descrição objetiva e completa do assunto tratado; e indicação de providências necessárias ou prazos a serem observados.
- (C) Padronização do formato conforme modelo institucional; numeração sequencial para controle de arquivo; utilização de abreviações técnicas para economia de espaço; e prazo de validade das informações transmitidas.
- (D) Identificação do setor de origem da informação; classificação por grau de urgência ou importância; detalhamento técnico para fundamentação das orientações; e indicação de alternativas para resolução das questões apresentadas.
- (E) Verificação da veracidade das informações antes da transmissão; consulta aos superiores hierárquicos para validação; utilização de terminologia técnica apropriada; e arquivo de cópia para controle posterior.

Questão 30

Considere os elementos estruturais obrigatórios para correspondências oficiais conforme padrões estabelecidos:

I. Timbre oficial da instituição com identificação completa do órgão remetente e dados de contato atualizados.

II. Numeração sequencial anual do documento com referência ao setor de origem e classificação do tipo de expediente.

III. Data por extenso com indicação do local de expedição conforme sede da instituição remetente.

IV. Vocabulário apropriado conforme hierarquia e tratamento protocolar devido ao destinatário da correspondência.

É correto o que se afirma em:

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

Questão 31

O processo de análise documental na recepção requer conhecimento técnico para classificação adequada. Considere os aspectos críticos da análise:

- 1.Verificação da autenticidade e integridade dos documentos recebidos.
- 2.Identificação da competência institucional para tratamento da demanda.
- 3.Classificação conforme tipologia e grau de prioridade estabelecido.
- 4.Determinação dos prazos legais ou institucionais para resposta.

A sequência de prioridade desses aspectos é:

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

Questão 32

A gestão adequada do fluxo de informações em recepção requer sistematização dos processos de recepção e transmissão. Considere os elementos do sistema de informações a seguir:

- 1.Recepção de solicitações e demandas externas.
- 2.Triagem e classificação conforme competência setorial.
- 3.Encaminhamento aos responsáveis com registro de protocolo.
- 4.Acompanhamento de prazos e feedback aos solicitantes.

A sequência operacional adequada desses elementos é:

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

Questão 33

Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas, a respeito das técnicas de arquivamento em instituições públicas:

()O método de arquivamento alfabético requer rigoroso controle da grafia correta dos nomes para localização eficiente dos documentos arquivados.

()A fase intermediária do arquivo corresponde ao período em que os documentos têm consulta ocasional, mas ainda possuem valor administrativo para a instituição.

()O sistema de arquivamento por assunto demanda elaboração de plano de classificação detalhado para organização lógica das informações.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

- (A) V – F – F.
- (B) F – V – F.
- (C) V – F – V.
- (D) F – F – V.
- (E) V – V – V.

Questão 34

Analise os princípios fundamentais para atendimento de qualidade em órgãos públicos apresentados a seguir:

I.Acolhimento respeitoso e cordial considerando a diversidade cultural e social dos usuários dos serviços públicos.

II.Prestação de informações precisas e atualizadas sobre procedimentos e documentação necessária para cada serviço.

III.Encaminhamento adequado conforme a competência de cada setor para resolução eficiente das demandas apresentadas.

IV.Manutenção de postura imparcial independente das características pessoais ou sociais dos usuários atendidos.

É correto o que se afirma em:

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

Questão 35

A gestão adequada de documentos em órgãos públicos requer compreensão dos procedimentos específicos de protocolo e distribuição. Considerando as etapas do processo de protocolo, a sequência adequada para tramitação de documentos oficiais compreende:

- (A) Separação dos documentos por ordem de chegada na instituição; classificação por grau de importância estabelecido pela chefia; numeração conforme disponibilidade no sistema; e distribuição conforme agenda dos destinatários.
- (B) Recebimento com conferência de autenticidade e procedência; organização cronológica por data de chegada na recepção; arquivamento temporário para controle de prazos; e liberação conforme disponibilidade dos destinatários finais.
- (C) Recepção e conferência da integridade dos documentos recebidos; classificação conforme tipologia e destinação institucional; registro em sistema de controle com numeração sequencial; e distribuição aos setores competentes com comprovante de entrega.

- (D) Triagem inicial para separação de documentos urgentes; classificação por setor de origem dos remetentes; cadastramento completo em banco de dados institucional; e distribuição através de malote interno eletrônico.
- (E) Conferência superficial para identificação do remetente e assunto; separação por tipo de correspondência recebida; registro simplificado para controle interno; e encaminhamento direto aos interessados mencionados nos documentos.

Questão 36

Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas, a respeito das técnicas de comunicação verbal:

(__) A dicção clara e articulação adequada das palavras facilitam a compreensão da mensagem transmitida durante atendimento presencial e telefônico.

(__) O controle do volume da voz deve considerar o ambiente de trabalho e a distância do interlocutor para comunicação eficaz.

(__) A velocidade da fala pode ser acelerada em situações de grande demanda de atendimento para otimização do tempo de cada contato.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

- (A) V – F – V.
(B) F – V – F.
(C) F – F – V.
(D) V – F – F.
(E) V – V – F.

Questão 37

"O _____ constitui o primeiro contato dos cidadãos com a instituição pública, sendo fundamental para construção de imagem positiva e efetivação do acesso aos serviços oferecidos, requerendo competências técnicas e interpessoais específicas para atendimento de qualidade."

Assinale a alternativa que corretamente preenche a lacuna no excerto:

- (A) Serviço automatizado.
(B) Acolhimento institucional.
(C) Protocolo burocrático.
(D) Atendimento padronizado.
(E) Sistema informatizado.

Questão 38

O atendimento telefônico em órgãos públicos constitui importante canal de comunicação com os cidadãos e requer técnicas específicas para eficácia. As práticas adequadas para atendimento telefônico de qualidade incluem:

- (A) Resposta rápida para demonstração de eficiência operacional; utilização de linguagem técnica para transmissão de conhecimento especializado; fornecimento de informações padronizadas independente da demanda específica; e transferência imediata para setores especializados.
- (B) Identificação resumida para agilização do atendimento; emprego de frases padronizadas para uniformização das respostas; direcionamento baseado em interpretação das necessidades implícitas; e conclusão rápida para otimização do tempo de ligação.
- (C) Verificação da identidade completa do solicitante para controle de segurança; utilização de linguagem formal para manutenção do protocolo oficial; fornecimento de orientações detalhadas por escrito via mensagem eletrônica; e registro completo de todas as solicitações recebidas.
- (D) Atendimento personalizado conforme perfil identificado do solicitante; utilização de tratamento informal para criação de proximidade; prestação de informações abrangentes sobre todos os serviços oferecidos; e agendamento automático para atendimento presencial.
- (E) Identificação completa da instituição e do atendente no início da ligação; utilização de linguagem clara e cortês durante toda a conversação; escuta ativa para compreensão adequada das necessidades apresentadas; e encaminhamento preciso conforme competência de cada setor.

Questão 39

A satisfação no trabalho é um estado emocional positivo que resulta da avaliação que o funcionário faz de seu trabalho. Diversos fatores contribuem para essa satisfação, como a natureza do trabalho, o salário, as oportunidades de crescimento e o relacionamento com colegas. Sobre os principais fatores que influenciam a satisfação no trabalho público, assinale a alternativa correta:

- (A) A natureza interessante do trabalho, a remuneração adequada e as boas relações interpessoais são fatores fundamentais para a satisfação profissional no serviço público.
- (B) O relacionamento com colegas é o único fator que influencia a satisfação no trabalho público.
- (C) As condições físicas do ambiente são suficientes para garantir total satisfação profissional.
- (D) A satisfação no trabalho público independe de qualquer fator externo ou interno ao ambiente laboral.
- (E) Apenas o salário determina a satisfação do servidor público, sendo os demais fatores irrelevantes.

Questão 40

João trabalha como porteiro em uma escola pública municipal. Todos os dias, ele recebe a visita de um vendedor de doces que oferece uma pequena quantia

em dinheiro para que João permita a entrada do vendedor no pátio da escola durante o recreio, mesmo sabendo que isso é proibido pelo regimento interno da instituição. O vendedor argumenta que "é apenas um doce para as crianças" e que "ninguém vai saber". Considerando os princípios básicos da ética no serviço público, a atitude correta de João deve ser:

- (A) Aceitar o dinheiro oferecido, mas apenas em dias específicos, para que a situação passe despercebida pela direção da escola.
- (B) Consultar outros funcionários da escola para saber se eles também recebem propostas similares antes de tomar qualquer decisão.
- (C) Permitir a entrada do vendedor sem aceitar dinheiro, considerando que assim estaria apenas ajudando as crianças a terem acesso aos doces.
- (D) Recusar a proposta do vendedor e impedir sua entrada na escola, pois o servidor público deve cumprir as normas institucionais e zelar pela segurança dos estudantes, priorizando sempre o interesse público sobre qualquer vantagem pessoal.
- (E) Aceitar a proposta, pois o valor oferecido é pequeno e pode complementar sua renda familiar.

CONCURSO PÚBLICO
EDITAL N.º 001/2025

FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS

Questões	RESPOSTAS				
01	A	B	C	D	E
02	A	B	C	D	E
03	A	B	C	D	E
04	A	B	C	D	E
05	A	B	C	D	E
06	A	B	C	D	E
07	A	B	C	D	E
08	A	B	C	D	E
09	A	B	C	D	E
10	A	B	C	D	E
11	A	B	C	D	E
12	A	B	C	D	E
13	A	B	C	D	E
14	A	B	C	D	E
15	A	B	C	D	E
16	A	B	C	D	E
17	A	B	C	D	E
18	A	B	C	D	E
19	A	B	C	D	E
20	A	B	C	D	E

Questões	RESPOSTAS				
21	A	B	C	D	E
22	A	B	C	D	E
23	A	B	C	D	E
24	A	B	C	D	E
25	A	B	C	D	E
26	A	B	C	D	E
27	A	B	C	D	E
28	A	B	C	D	E
29	A	B	C	D	E
30	A	B	C	D	E
31	A	B	C	D	E
32	A	B	C	D	E
33	A	B	C	D	E
34	A	B	C	D	E
35	A	B	C	D	E
36	A	B	C	D	E
37	A	B	C	D	E
38	A	B	C	D	E
39	A	B	C	D	E
40	A	B	C	D	E

INFORMAÇÕES

O inteiro teor da prova e o gabarito preliminar serão divulgados até as **20h do dia 29 de setembro de 2025**, no endereço eletrônico <http://concursos.furb.br/> em Prefeitura Municipal de Camboriú – Edital n.º 001/2025.

O candidato que tiver qualquer discordância em relação às questões da Prova Objetiva ou ao gabarito preliminar divulgado poderá interpor recurso no período compreendido entre **00h00min01seg do dia 30 de setembro de 2025 e 23h59min59seg do dia 01 de outubro de 2025**.

Camboriú, 28 de setembro de 2025.