

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASTELO - ES**

# **F08 - OPERADOR DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS**

Turno: TARDE    Nível: FUNDAMENTAL COMPLETO

Tipo de Prova
<b>1</b>

**Sr. Candidato, para ter a sua prova corrigida é obrigatória a marcação do tipo de prova no Cartão de Respostas. Caso não marque o tipo de prova, o Cartão de Respostas não será lido, e estará automaticamente eliminado do Concurso Público.**

TRANSCREVA, NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS, A FRASE ABAIXO PARA O EXAME GRAFOTÉCNICO:

**“Ser feliz sem motivo é a mais autêntica forma de felicidade.” (Carlos Drummond de Andrade)**

## **ATENÇÃO**

Verifique se este material está em ordem, caso contrário, notifique imediatamente o Fiscal.

O tempo de duração da prova inclui o preenchimento do Cartão de Respostas.

**Duração da prova: 3h30min**

**Você recebeu do Fiscal da Sala os seguintes materiais:**

- O Cartão de Respostas e o Caderno de Questões. Verifique se os dados impressos no Cartão de Respostas estão corretos. Caso haja incorreção, comunique-a imediatamente ao Fiscal da Sala.
- Este Caderno de Questões contém **30 QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA** distribuídas em **PÁGINAS NUMERADAS**. Ao terminar a conferência no Caderno de Questões, caso o mesmo esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao Fiscal de Sala que o substitua, não cabendo reclamações posteriores neste sentido.
- Verifique se a prova recebida é do cargo correspondente ao que você se inscreveu.

**Por motivo de segurança:**

- Só é permitido o uso de caneta esferográfica fabricada em material transparente, preferencialmente de tinta preta.
- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova.
- O candidato poderá retirar-se levando o seu caderno de questões somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova.
- Ao terminar a prova, o candidato deverá se retirar imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.
- Ao terminar a prova é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o Cartão de Respostas assinado. Não se esqueça dos seus pertences.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o Cartão de Respostas, devendo assinar a Ata de Fiscalização.
- O Fiscal de Sala não está autorizado a alterar quaisquer dessas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do Coordenador Local.

**ATENÇÃO:**

- Siga, atentamente, a forma correta de preenchimento do Cartão de Respostas, conforme estabelecido no próprio.
- O Cartão de Respostas é personalizado, impossibilitando sua substituição.
- O tempo de duração da prova inclui o preenchimento do Cartão de Respostas.

**BOA PROVA!**

## LÍNGUA PORTUGUESA

### Segurança nas Redes Sociais

As redes sociais são ferramentas de comunicação muito populares. No entanto, é fundamental ter atenção à segurança. Um erro comum é aceitar pedidos de amizade de pessoas desconhecidas, pois elas podem usar suas informações pessoais para fins maliciosos. Além disso, jamais se deve clicar em links enviados por e-mail ou mensagens de remetentes duvidosos, pois podem instalar vírus no seu aparelho. O ideal é manter sempre suas configurações de privacidade ativas.

#### Questão 1

De acordo com o texto "Segurança nas Redes Sociais", qual é um dos erros comuns que as pessoas cometem e que pode prejudicar sua segurança nas redes?

- (A) Compartilhar notícias de fontes confiáveis.
- (B) Usar as configurações de privacidade ativas.
- (C) Aceitar pedidos de amizade de pessoas desconhecidas.
- (D) Evitar clicar em qualquer link duvidoso.
- (E) Mandar mensagens para amigos e familiares próximos.

#### Questão 2

De acordo com o texto "Segurança nas Redes Sociais", qual é a atitude ideal que o usuário deve tomar para garantir sua proteção nas redes sociais?

- (A) Enviar links duvidosos para pessoas desconhecidas.
- (B) Instalar vírus no próprio aparelho para testar a segurança.
- (C) Mudar as configurações de privacidade para o modo público.
- (D) Manter sempre as configurações de privacidade ativas.
- (E) Usar somente o e-mail para comunicação pessoal.

#### Questão 3

Assinale a alternativa em que todas as palavras estão acentuadas corretamente de acordo com a regra básica da língua portuguesa:

- (A) Lápis – Café - Tênis.
- (B) Café – Chá - Bôlo.
- (C) Parabéns – Vóvô - Réger.
- (D) Catetér – Abacaxí - País.
- (E) Lâmpada – Pêra - Sofá.

#### Questão 4

Assinale a alternativa que contém um Substantivo Coletivo.

- (A) Caneta.
- (B) Computador.
- (C) Biblioteca.
- (D) Alegria.
- (E) Carpinteiro.

#### Questão 5

Num reino distante, um velho rei, para encontrar seu sucessor, pediu que cada um de seus conselheiros plantasse uma semente e, depois de um ano, trouxesse a mais bela flor. O herdeiro era o filho de um camponês humilde, pois, apesar de não ter trazido uma flor, ele havia tido a honestidade de contar a verdade.

Qual a conclusão mais importante sobre a história?

- (A) O conselheiro era o mais corajoso.
- (B) A habilidade de cultivar flores é mais importante que a honestidade.
- (C) O rei procurava um sucessor com senso de justiça e caráter.
- (D) O filho do camponês era o mais habilidoso com jardinagem.
- (E) O rei não sabia que as sementes estavam todas estéreis.

#### Questão 6

Assinale a alternativa que completa corretamente e de acordo com a norma-padrão a seguinte frase:

"É dever de todo cidadão **obedecer** \_\_\_\_\_ leis e às regras de convivência do país."

- (A) as
- (B) com
- (C) para
- (D) às
- (E) sem

#### Questão 7

A professora corrigiu o trabalho dos alunos." Qual a voz verbal desta frase?

- (A) Voz passiva.
- (B) Voz ativa.
- (C) Voz reflexiva.
- (D) Voz passiva sintética.
- (E) Voz ativa sintética.

**Questão 8**

Assinale a alternativa em que a frase está pontuada corretamente com o ponto de interrogação.

- (A) Você gosta de ler?
- (B) A prova vai ser amanhã.
- (C) Que dia é hoje!
- (D) Qual é o seu nome.
- (E) O dia está lindo!

**Questão 9**

Assinale a alternativa que apresenta o antônimo da palavra destacada na frase.

"O sol está muito **forte** hoje."

- (A) Quente.
- (B) Morno.
- (C) Claro.
- (D) Brilhante.
- (E) Fraco.

**Questão 10**

Na frase "O carro velho parou na rua esburacada", os adjetivos são:

- (A) carro e rua.
- (B) parou e na.
- (C) velho e esburacada.
- (D) velho e carro.
- (E) o e na.

## CONHECIMENTOS GERAIS

**Questão 11**

Qual grupo de alimentos deve constituir a base da alimentação diária, sendo essencial para uma dieta saudável e rica em nutrientes?

- (A) Alimentos in natura ou minimamente processados, como frutas, legumes, verduras, feijão e arroz.
- (B) carnes e ovos, eliminando qualquer fonte de carboidrato.
- (C) Alimentos de preparo rápido e congelados industrializados
- (D) Salgadinhos de pacote, biscoitos recheados e refrigerantes.
- (E) Qualquer tipo de alimento frito em óleo ou imerso em gordura vegetal hidrogenada.

**Questão 12**

O respeito à diversidade cultural e às diferenças individuais é um princípio fundamental para a convivência em sociedade.

Qual a atitude mais adequada em relação às diferentes culturas, costumes, crenças e modos de vida das pessoas?

- (A) Evitar o contato com grupos que possuem costumes e tradições muito diferentes para evitar conflitos.
- (B) Valorizar e respeitar as diferenças como parte da riqueza humana e social, promovendo a inclusão e a igualdade de direitos.
- (C) Tentar convencer os outros a adotar a nossa própria cultura e costumes, por considerá-los superiores ou 'o certo'.
- (D) Aceitar de forma única as culturas que são mais parecidas com a nossa, criticando ou fazendo piadas com as muito diferentes.
- (E) Ignorar as diferenças, tratando todos de maneira igual, desconsiderando as necessidades específicas de cada um.

**Questão 13**

Em março de 2024, o Espírito Santo foi atingido por fortes temporais que causaram enchentes históricas, resultando em mortes, centenas de desabrigados e a declaração de emergência.

Qual município, localizado no sul do estado, foi o mais gravemente afetado pelas inundações neste período, com o centro da cidade ficando completamente submerso?

- (A) Guarapari.
- (B) Colatina.
- (C) Mimoso do Sul.
- (D) Linhares.
- (E) Serra.

**Questão 14**

Quando os portugueses chegaram ao território que hoje é o Brasil em 1500, encontraram diversas populações que viviam aqui há milhares de anos.

Como são chamados corretamente esses grupos humanos que já habitavam o Brasil antes da chegada dos europeus e que possuem culturas e línguas próprias?

- (A) Bandeirantes.
- (B) Povos escravizados.
- (C) Imigrantes.
- (D) Povos indígenas.
- (E) Colonizadores.

**Questão 15**

O Brasil Império teve início com a Proclamação da Independência em 1822 e terminou com a Proclamação da República em 1889.

Qual era a principal característica da mão de obra utilizada nas grandes plantações de café e em outras atividades econômicas durante quase todo o período imperial?

- (A) Mão de obra assalariada de imigrantes europeus, que recebiam terras para cultivar.
- (B) Trabalhadores contratados por meio de concursos públicos e treinados em escolas técnicas.
- (C) Trabalho voluntário e comunitário, onde todos os membros da sociedade trabalhavam em troca de moradia e alimentação.
- (D) Trabalho livre de pequenos agricultores e suas famílias, que vendiam o excedente da produção.
- (E) Mão de obra escravizada, composta por africanos e seus descendentes trazidos à força para o Brasil.

**Questão 16**

Um dos problemas ambientais mais graves e de grande repercussão no Brasil, especialmente na Amazônia e no Cerrado, é a remoção da vegetação nativa para dar lugar a pastagens ou plantações.

Qual termo é usado para nomear a destruição da floresta e da mata original?

- (A) Desmatamento.
- (B) Esgotamento.
- (C) Intempérie.
- (D) Assoreamento.
- (E) Erosão.

**Questão 17**

O planeta Terra realiza diversos movimentos no espaço. Um dos mais importantes é aquele que a Terra faz girando em torno do seu próprio eixo, levando cerca de 24 horas para ser completado.

Qual é o nome desse movimento e qual fenômeno ele é responsável por causar?

- (A) Movimento de Rotação, que causa o achatamento dos polos da Terra.
- (B) Movimento de Rotação, responsável pela sucessão dos dias e das noites.
- (C) Movimento de Translação, que causa as diferentes fases da Lua.
- (D) Movimento de Translação, que é responsável pela ocorrência das quatro estações do ano.
- (E) Movimento de Precessão, que causa a inclinação do eixo terrestre.

**Questão 18**

O planeta Terra é composto por massas de terra e massas de água. Qual é o nome que se dá às grandes massas de água salgada que cobrem a maior parte da superfície terrestre, separando os continentes?

- (A) Lagos.
- (B) Golfos.
- (C) Oceanos.
- (D) Rios.
- (E) Represas.

**Questão 19**

No Brasil, as redes de rios que correm pelo território são organizadas em grandes sistemas chamados bacias hidrográficas.

Qual é a maior bacia hidrográfica do mundo em volume de água e extensão, sendo a mais importante do Brasil?

- (A) Bacia do Rio Paraguai.
- (B) Bacia do Rio Paraná.
- (C) Bacia do Rio São Francisco.
- (D) Bacia Amazônica.
- (E) Bacia do Rio Tocantins-Araguaia.

**Questão 20**

Nos últimos anos, uma tecnologia de comunicação móvel tem sido implementada no Brasil e no mundo, oferecendo uma velocidade de conexão de internet muito mais rápida e maior capacidade de conectar objetos e dispositivos (a chamada Internet das Coisas - IoT).

Qual é o nome dessa tecnologia de conexão que substitui as anteriores (3G e 4G)?

- (A) Banda Larga.
- (B) Inteligência Artificial (IA).
- (C) Tecnologia Virtual (TV).
- (D) Sinal Satelital.
- (E) Tecnologia 5G.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****Questão 21**

De acordo com o Art. 15 da Lei de Acesso à Informação, se um cidadão tiver seu pedido de acesso a uma informação negado, ele tem o direito de interpor um recurso contra essa decisão.

Qual é o prazo máximo que o interessado tem para apresentar esse recurso, contado a partir da data em que ele foi notificado da negativa?

- (A) 10 (dez) dias, a contar da ciência da negativa.
- (B) 1 (um) dia útil.
- (C) 3 (três) dias úteis.
- (D) 5 (cinco) dias, que é o mesmo prazo que a autoridade tem para responder ao recurso.
- (E) 30 (trinta) dias, o mesmo prazo inicial para a autoridade responder ao pedido de informação.

**Questão 22**

A administração, em sua essência, utiliza quatro funções principais para gerir uma organização. Qual dessas funções envolve definir objetivos para o futuro e estabelecer o que deve ser feito para alcançá-los (o caminho e as metas)?

- (A) Controle
- (B) Planejamento
- (C) Direção
- (D) Execução
- (E) Organização

**Questão 23**

No ambiente de trabalho, o operador de serviços administrativos deve sempre adotar uma postura ética e colaborativa.

Qual das atitudes abaixo é a mais correta e contribui para um bom clima organizacional e para a eficiência do serviço?

- (A) Assumir tarefas para as quais não tem qualificação, sem pedir orientação, para demonstrar proatividade.
- (B) Focar apenas nas suas tarefas, ignorando os pedidos de ajuda de colegas de outros setores.
- (C) Ser pontual, demonstrar interesse pelas tarefas, ser respeitoso com todos e buscar a melhoria contínua dos serviços.
- (D) Espalhar informações sobre a vida pessoal dos colegas e criticar publicamente o trabalho dos superiores.
- (E) Chegar ao trabalho na hora que for mais conveniente, desde que cumpra a carga horária total.

**Questão 24**

Após a realização de uma reunião administrativa, o operador deve elaborar uma ata simples. Qual é a principal finalidade da ata, que a torna um documento essencial no ambiente de trabalho?

- (A) Elencar todos os nomes de todos os presentes, sem se preocupar com os assuntos debatidos.
- (B) Substituir todos os documentos e e-mails que foram gerados antes e depois da reunião.
- (C) Ser utilizada como um rascunho de ideias que serão descartadas após a aprovação do chefe.
- (D) Registrar de forma resumida as decisões tomadas, os assuntos discutidos, as presenças e as tarefas indicadas.
- (E) Servir como um convite formal para os participantes da próxima reunião.

**Questão 25**

A função de um operador de serviços administrativos inclui o controle e o armazenamento de materiais (como papel, canetas, toners, etc.).

Qual é a atitude mais correta e eficiente para a conservação desses materiais no local de trabalho?

- (A) Descartar os materiais que não forem usados em até 30 dias para evitar o acúmulo de 'coisas velhas'.
- (B) Utilizar e distribuir os materiais sem registrar a saída, pois isso atrasa o trabalho.
- (C) Deixar os materiais de uso diário em locais abertos e perto da janela para facilitar o acesso e a ventilação.
- (D) Armazenar todos os tipos de materiais juntos, misturados em uma única caixa ou prateleira, para economizar espaço.
- (E) Guardar os materiais em locais secos, limpos e organizados, protegidos da umidade, luz solar direta e do acesso de pessoas não autorizadas.

**Questão 26**

A organização eficiente do local de trabalho (mesa, arquivos e equipamentos) contribui diretamente para a produtividade e a segurança do operador administrativo.

Qual prática, baseada no conceito de 'arrumação e limpeza', deve ser priorizada para evitar acidentes e perdas de documentos?

- (A) Manter os documentos essenciais arquivados e o ambiente de trabalho limpo, com rotas de passagem desobstruídas e materiais de uso diário de fácil acesso.
- (B) Permitir que apenas o gestor tenha acesso aos armários e pastas, restringindo o acesso do operador aos arquivos necessários.
- (C) Utilizar a impressora para guardar pastas e caixas, maximizando o uso do espaço vertical da mesa.
- (D) Armazenar cabos elétricos soltos e expostos no chão, entre as mesas, para facilitar a manutenção de equipamentos.
- (E) Acumular documentos e materiais na mesa para tê-los sempre à mão e demonstrar grande volume de trabalho.

**Questão 27**

O atendimento ao público exige do operador administrativo uma postura que combine cortesia, clareza e profissionalismo.

Qual das ações abaixo reflete a melhor prática de atendimento, focando na satisfação e no direito do cidadão à informação?

- (A) Oferecer a solução mais conveniente para o órgão, mesmo que não seja a que melhor atende à necessidade do cidadão.
- (B) Escutar a demanda com atenção, ser educado, manter a calma em situações difíceis e fornecer orientações em linguagem simples e completa.
- (C) Restringir-se a responder apenas o que for perguntado, sem dar informações adicionais que possam ajudar o cidadão.
- (D) Priorizar o atendimento de pessoas conhecidas ou colegas de trabalho em detrimento dos demais cidadãos que aguardam na fila.
- (E) Falar de forma apressada, utilizando apenas a linguagem técnica do setor para demonstrar domínio sobre o assunto.

**Questão 28**

O uso adequado de equipamentos de escritório, como impressoras e copiadoras, é fundamental para a economia de recursos e a conservação do patrimônio público.

Qual das atitudes abaixo representa uma boa prática de conservação e economia ao utilizar uma impressora?

- (A) Deixar o computador, a impressora e a copiadora ligados 24 horas por dia, para garantir que estejam sempre prontos para uso imediato.
- (B) Realizar a troca do cartucho de tinta ou toner sempre que o nível estiver abaixo de 50%, para evitar falhas de última hora.
- (C) Utilizar papel rascunho para cópias internas e impressões de teste, e utilizar a impressão frente e verso.
- (D) Imprimir todos os documentos e e-mails que receber, mesmo os que podem ser lidos na tela do computador, para garantir um registro físico.
- (E) Permitir que os colegas de outros setores instalem softwares e aplicativos no computador da repartição sem a autorização do setor de Tecnologia da Informação.

**Questão 29**

O atendimento telefônico é o primeiro contato do público com a instituição. Para garantir que um recado importante seja transmitido de forma completa e profissional, quais são os três elementos essenciais que o operador deve registrar obrigatoriamente na anotação?

- (A) Apenas o nome do setor do destinatário, a duração da chamada e o nome do operador que atendeu.
- (B) O nome completo do destinatário, a cor da roupa do emissor e a previsão do tempo para o dia seguinte.
- (C) O grau de urgência do recado, o valor total da ligação e se a linha estava ocupada no momento.
- (D) O nome de quem ligou, o número de telefone para retorno e a data e hora exatas da ligação.
- (E) O assunto principal do recado, o nome do destinatário e o número do protocolo do processo.

**Questão 30**

O controle de materiais no almoxarifado (estoque) é uma etapa crucial para o registro contábil e a gestão financeira de um órgão. Qual é a principal finalidade de manter registros contábeis precisos sobre a ENTRADA e a SAÍDA de materiais de consumo (como papel, canetas e equipamentos) na administração pública?

- (A) Determinar o nome completo do funcionário que mais utiliza a caneta do setor.
- (B) Evitar que os materiais sejam usados em serviços externos à administração pública.
- (C) Garantir que a impressora seja utilizada apenas para cópias internas e testes.
- (D) Identificar apenas se os materiais são de origem nacional ou importada.
- (E) Fornecer informações exatas sobre o custo do material consumido e subsidiar a elaboração do próximo orçamento.