



**PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO
EDITAL Nº. 001/2025**

CADERNO DE PROVAS E GABARITO

RECEPCIONISTA CREAS

- Você recebeu sua folha de resposta e este caderno contendo 20 questões objetivas.
- Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- Leia atentamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- Marque na folha de resposta com caneta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- A duração da prova é de 3 horas, já incluindo o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- Só será permitida a saída da sala e do prédio após transcorridos 60 minutos do início da prova.
- Os três últimos candidatos permaneceram na sala até que o último candidato entregue seu caderno de questões e folha de respostas.
- Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas assinada e este caderno com todas as páginas rubricadas, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado abaixo, para futura conferência.
- Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE PROVA

NOME DO CANDIDATO:

Letra Legível (não é assinatura)

RESPOSTAS:

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



**PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO
EDITAL Nº. 001/2025**

RECEPCIONISTA CREAS

1. No trecho:

"O atendimento do CREAS é voltado para famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos."

O termo "por violação de direitos" expressa:

- A) Causa.
- B) Consequência.
- C) Finalidade.
- D) Condição.

2. Assinale a alternativa em que o uso da crase está correto:

- A) Dirigiu-se à secretaria para entregar o documento.
- B) À ele foi concedida prioridade no atendimento.
- C) O pedido foi encaminhado à área competente.
- D) Às vezes os usuários aguardam na recepção.

3. Marque a alternativa em que há erro de concordância verbal:

- A) Existem dúvidas sobre o funcionamento do serviço.
- B) Fazem dois anos que o CREAS atua no município.
- C) Havia documentos importantes na gaveta.
- D) Deve haver regras claras de atendimento.

4. A palavra "sigilo" no contexto do atendimento no CREAS significa:

- A) Divulgação de informações para todos os órgãos públicos.
- B) Respeito à privacidade e não revelação de informações sem autorização.
- C) Falar em voz baixa para que ninguém ouça.
- D) Guardar documentos em local de difícil acesso.

5. Na frase "A recepcionista acolheu o usuário com atenção e cordialidade", o termo "com atenção e cordialidade" exerce função de:

- A) Predicativo do sujeito.
- B) Objeto direto.
- C) Adjunto adverbial de modo.
- D) Complemento nominal.

6. No Microsoft Word, para salvar um documento com outro nome, deve-se utilizar o comando:

- A) Salvar.
- B) Salvar como.



- C) Abrir.
- D) Copiar.

7. A “cópia oculta” (CCO) no envio de e-mails serve para:

- A) Enviar uma mensagem em segredo, sem que o destinatário principal saiba.
- B) Encaminhar uma mensagem automaticamente.
- C) Receber confirmação de leitura do e-mail.
- D) Anexar arquivos em um e-mail.

8. Um arquivo com extensão “.xlsx” é, normalmente, aberto por qual programa?

- A) Microsoft Word.
- B) Microsoft Excel.
- C) Microsoft PowerPoint.
- D) Bloco de Notas.

9. Em segurança da informação, criar senhas seguras envolve:

- A) Utilizar datas de aniversário para facilitar a memorização.
- B) Usar combinações de letras maiúsculas e minúsculas, números e símbolos.
- C) Utilizar a mesma senha para todos os sistemas.
- D) Anotar a senha em um papel na mesa de trabalho.

10. Uma das técnicas de recepção e acolhimento consiste em:

- A) Falar rapidamente para agilizar o atendimento.
- B) Interromper o usuário para corrigir informações.
- C) Ouvir atentamente, demonstrando interesse pelo que o usuário diz.
- D) Dar prioridade apenas a usuários conhecidos.

11. O controle de agendas no serviço público tem como objetivo principal:

- A) Evitar que servidores se ausentem do trabalho.
- B) Organizar compromissos, horários e prazos, otimizando o atendimento.
- C) Controlar a entrada e saída de usuários.
- D) Substituir registros em papel.

12. A postura profissional adequada no atendimento ao público inclui:

- A) Manter neutralidade, cortesia e respeito, independentemente da situação.
- B) Dar tratamento preferencial a pessoas influentes.
- C) Evitar contato visual para não constranger o usuário.
- D) Interromper o atendimento para tratar de assuntos pessoais.

13. O artigo 203 da Constituição Federal estabelece que a assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de:

- A) Contribuição à seguridade social.
- B) Comprovação de residência fixa.
- C) Ter mais de 18 anos.
- D) Estar desempregado.



14. O SUAS organiza os serviços socioassistenciais em níveis de proteção social. O CREAS atua, principalmente, no nível:

- A) Básico.
- B) Especial de média e alta complexidade.
- C) Emergencial.
- D) Complementar.

15. O público atendido pelo CREAS inclui:

- A) Apenas pessoas com deficiência e idosos.
- B) Famílias e indivíduos em situação de risco por violação de direitos.
- C) Qualquer cidadão que precise de auxílio financeiro.
- D) Crianças de até seis anos em situação regular.

16. A “escuta qualificada” no atendimento significa:

- A) Ouvir o usuário sem interromper, com atenção e respeito, registrando informações relevantes.
- B) Gravar a conversa para prova judicial.
- C) Apenas ouvir as partes interessadas no processo judicial.
- D) Escutar e dar respostas imediatas sem análise do caso.

17. O sigilo e a ética no trato com documentos e informações visam:

- A) Garantir que apenas o prefeito tenha acesso aos dados.
- B) Evitar divulgação indevida e proteger a privacidade do usuário.
- C) Guardar os documentos em armário trancado sem controle de acesso.
- D) Permitir acesso apenas aos usuários interessados.

18. O Poder Legislativo, no âmbito federal, é composto por:

- A) Câmara Municipal e Prefeito.
- B) Senado Federal e Câmara dos Deputados.
- C) Supremo Tribunal Federal e Tribunais Regionais.
- D) Ministério Público e Defensoria Pública.

19. A Constituição Federal define que é objetivo fundamental da República Federativa do Brasil:

- A) Garantir benefícios assistenciais apenas a brasileiros natos.
- B) Erradicar a pobreza e reduzir as desigualdades sociais e regionais.
- C) Assegurar moradia gratuita a todos os cidadãos.
- D) Garantir emprego para todos.

20. Um exemplo de inclusão social no âmbito municipal é:

- A) Implantação de programas de capacitação profissional para pessoas em situação de vulnerabilidade.
- B) Criação de clubes exclusivos para servidores públicos.
- C) Redução do horário de funcionamento do CREAS.
- D) Cobrança de taxas para acesso a programas sociais.

