



# CONCURSO PÚBLICO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE – PE

EDITAL Nº 01/2024, DE 01 DE OUTUBRO DE 2024

## RECEPCIONISTA

ESCREVA ABAIXO A NUMERAÇÃO CONTIDA EM SEU CARTÃO-RESPOSTA:

Nº \_\_\_\_\_

### INSTRUÇÕES GERAIS

- O (a) candidato(a) receberá do Fiscal de Sala o material a seguir descrito:
  - este caderno com 40 (quarenta) questões do tipo objetiva, cada qual com quatro alternativas (A, B, C e D); e
  - um cartão-resposta destinado às respostas das questões objetivas.
- Ao receber o cartão-resposta, o(a) candidato(a) deverá:
  - conferir seus dados pessoais, como nome e CPF, que constam na parte superior do cartão-resposta;
  - caso exista algum erro de digitação ou impressão no seu cartão-resposta, comunicar imediatamente ao Fiscal de Sala, a fim de que seja registrado em Ata de Sala e seja feita a devida substituição;
  - ler atentamente as instruções contidas no cartão-resposta, para o seu devido preenchimento;
  - assinar o cartão-resposta no espaço reservado, com caneta de cor azul ou preta fabricada em material transparente.
- O cartão-resposta é o único documento válido para o processamento das respostas da prova objetiva e, em hipótese alguma, será substituído por erro do(a) candidato(a).
- O cartão-resposta não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado nem pode conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- Somente será permitido ao(à) candidato(a) retirar-se definitivamente do local de prova após transcorrido o tempo de 2 (duas) horas de seu início, mediante a entrega obrigatória do seu caderno de questões e de seu cartão-resposta, devidamente preenchido e assinado, ao Fiscal de Sala.
- O(a) candidato(a) poderá ausentar-se da sala de aula, para utilização de sanitários ou para beber água, após transcorrido o tempo de 01 (uma) hora de seu início e até o prazo de 20 (vinte) minutos antes do término do tempo de prova.
- O(a) candidato(a) deverá devolver ao Fiscal de Sala, obrigatoriamente, o cartão-resposta e o caderno de questões. Caso se negue a entregá-los, será eliminado(a) do concurso.
- O tempo disponível para realização das questões objetivas, bem como ao preenchimento do cartão-resposta, é de 03 (três) horas.
- Não serão aceitas reclamações posteriores.
- Boa sorte!

## LÍNGUA PORTUGUESA

Texto I

### O Etarismo no Brasil

Infelizmente, o etarismo é uma realidade presente em diversos aspectos da vida das pessoas idosas no Brasil. No mercado de trabalho, muitas vezes, **elas** são excluídas de oportunidades de emprego devido a preconceitos e estereótipos negativos relacionados à sua idade. Isso ocorre apesar das experiências, habilidades e conhecimentos valiosos que muitos idosos possuem e poderiam compartilhar, lamentavelmente.

#### O que é o Etarismo?

O etarismo, também conhecido como ageísmo ou idadeísmo, envolve estereótipos e uma visão preconceituosa em relação às pessoas. Ele se refere à discriminação e ao preconceito às pessoas com base em sua idade. O etarismo contribui para a segregação da população e está vinculado a padrões sociais estabelecidos na sociedade, como a valorização da produtividade e da juventude, bem como o acesso desigual às novas tecnologias. É uma forma de discriminação que se baseia na ideia de que a idade avançada é um fator negativo ou inferior, levando a estereótipos negativos, tratamento injusto e exclusão social.

O etarismo pode se manifestar de várias maneiras, tanto em níveis individuais quanto estruturais. No nível individual, pode ocorrer por meio de comentários depreciativos, ridicularização, marginalização ou tratamento desrespeitoso em relação a pessoas mais velhas. Isso pode acontecer em ambientes pessoais, sociais ou profissionais, incluindo interações cotidianas, no mercado de trabalho, nos serviços de saúde e na mídia.

Em níveis estruturais, o etarismo se reflete em políticas, práticas e normas sociais que limitam ou negam oportunidades e direitos às pessoas idosas. Isso pode incluir a falta de acessibilidade em espaços públicos, discriminação no mercado de trabalho, estereótipos negativos nas representações midiáticas, falta de cuidados de saúde adequados e restrições nas esferas política e cultural.

O etarismo é prejudicial não apenas para as pessoas idosas, mas também para a sociedade como um todo. **Ele** perpetua estereótipos negativos, impede a participação ativa e produtiva das pessoas mais velhas e contribui para a exclusão social e o isolamento. Além disso, o etarismo limita o acesso a valiosas contribuições e experiências que as pessoas idosas podem oferecer em diversas áreas da vida.

O etarismo pode ser considerado um crime de injúria quando alguém tem sua honra ou dignidade prejudicada, porém, **isso** é aplicável apenas quando se trata de pessoas idosas com 60 anos ou mais. Recentemente, um caso envolvendo uma estudante de Biomedicina de 45 anos, residente em Bauru, interior de São Paulo, foi alvo de ridicularização por seus colegas de classe devido à sua idade. Em resposta a essa situação, o deputado Fábio Macedo propôs uma medida para ampliar essa proteção contra o etarismo, **tornando-a** aplicável a qualquer faixa etária.

Com o envelhecimento da população e o crescente investimento em qualidade de vida, muitos países ao redor do mundo estão lidando com a produtividade, vitalidade e alegria da Terceira Idade em diversos espaços e profissões. Ainda assim, o preconceito social segue crescendo e se disseminando na sociedade.

#### Mas é só com pessoas idosas?

Os preconceitos podem afetar tanto os jovens quanto os mais velhos. De acordo com uma pesquisa, 73% dos profissionais das gerações Y (nascidos entre 1980 e 1989) e Z (nascidos entre 1990 e 2010) sentem que são subestimados devido à sua idade mais jovem. Por outro lado, 66% dos profissionais da geração X (nascidos entre meados da década de 1960 até 1979) sentem que os mais jovens duvidam de seu profissionalismo. Esses dados ilustram como os estereótipos etários podem afetar diferentes faixas etárias no ambiente de trabalho.

No caso citado, a universitária Patrícia Linares, 45, registrou um boletim de ocorrência por injúria e difamação contra as três jovens que gravaram um vídeo e publicaram em uma rede social em que praticam discriminação etária contra ela. Nestes casos, a vítima deve procurar uma delegacia, prestar queixa e fazer valer seus direitos. Mas lembre-se de que cada situação é única, e as medidas a serem tomadas podem variar de acordo com o contexto e as leis locais. É importante cuidar do seu bem-estar emocional e buscar o suporte necessário para enfrentar o etarismo de maneira adequada. A luta contra o etarismo é dever de todos, já que praticamente ninguém quer morrer jovem.

Disponível em <https://www.verifact.com.br/etarismo-e-crime/#:~:text=forma%20de%20discrimina%C3%A7%C3%A3o,-O%20Etarismo%20no%20Brasil,negativos%20relacionados%20%C3%A0%20sua%20idade>. Com adaptações.

1. Analise o excerto extraído do Texto: “O etarismo pode se manifestar de várias maneiras, tanto em níveis individuais quanto estruturais”. Como exemplo de etarismo em nível individual e em nível estrutural, temos, respectivamente,

- A) a discriminação no trabalho e o tratamento desrespeitoso.
- B) a marginalização e os comentários depreciativos.
- C) o estereótipo midiático e a falta de cuidados de saúde.
- D) a ridicularização e a falta de acessibilidade.

2. Ao observar as características do Texto “O etarismo no Brasil”, pode-se afirmar que ele pertence ao gênero textual denominado

- A) editorial.
- B) manifesto.
- C) artigo de opinião.
- D) crônica argumentativa.

3. Sobre a acentuação das palavras destacadas em “No mercado de trabalho, muitas vezes, elas são **excluídas**<sup>1</sup> de oportunidades de emprego devido a preconceitos e **estereótipos**<sup>2</sup> negativos relacionados à sua idade. Isso ocorre apesar das **experiências**<sup>3</sup>...”, contido no Texto, assinale a alternativa correta.

- A) 1. É acentuada devido ao “i” tônico do hiato. 2. É acentuada por ser proparoxítona.
- B) 1. É acentuada por ser paroxítona com ditongo decrescente. 3. É acentuada por ser paroxítona terminada em ditongo crescente.
- C) 2. É acentuada por ser uma palavra proparoxítona. 3. É acentuada por ser paroxítona terminada em “AS”.
- D) 1. É uma paroxítona terminada em ditongo crescente. 3. É acentuada por ser proparoxítona.

**CARGO: RECEPCIONISTA**

4. Algumas palavras funcionam como marcadores textuais, atuando na coesão e na organização das ideias nos textos. Ciente disso, assinale a alternativa que indica corretamente a relação coesiva exercida pelos termos em destaque nos trechos do Texto a seguir.

- A) “No mercado de trabalho, muitas vezes, **elas** são excluídas de oportunidades de emprego devido a preconceitos e estereótipos...”. – “elas” refere-se às experiências de vida.
- B) “O etarismo pode ser considerado um crime de injúria quando alguém tem sua honra ou dignidade prejudicada, porém, **isso** é aplicável apenas quando se trata de pessoas idosas com 60 anos ou mais.” – “isso” se refere a crime de injúria.
- C) “Em resposta a essa situação, o deputado Fábio Macedo propôs uma medida para ampliar essa proteção contra o etarismo, tornando-**a** aplicável a qualquer faixa etária.” – “a” refere-se ao termo “resposta”.
- D) “**Ele** perpetua estereótipos negativos, impede a participação ativa e produtiva das pessoas mais velhas e contribui para a exclusão social...” – “ele” refere-se a “estereótipos”.

5. Os períodos compostos são formados por duas ou mais orações, que podem ser coordenadas ou subordinadas. Sabendo-se disso, analise as orações grifadas a seguir:

- I. “O etarismo é prejudicial não apenas para as pessoas idosas, mas também para a sociedade como um todo<sup>(I)</sup>.”
- II. “Mas lembre-se de que cada situação é única<sup>(II)</sup>, e as medidas a serem tomadas podem variar de acordo com o contexto<sup>(III)</sup> e as leis locais.”

Assinale a alternativa que classifica corretamente as orações em destaque nos itens acima.

- A) As orações I e III são coordenadas sindéticas aditivas.
- B) Em I, temos uma oração coordenada sindética adversativa.
- C) Em II, temos uma oração subordinada substantiva subjetiva.
- D) Em III, temos uma oração subordinada adverbial consecutiva.

6. No período “*Em resposta a essa situação, o deputado Fábio Macedo propôs uma medida para ampliar essa proteção contra o etarismo, tornando-**a** aplicável a qualquer faixa etária.*”, a partícula “a” está exercendo, respectivamente, a função de

- A) preposição – pronome oblíquo tônico – artigo definido.
- B) artigo definido – pronome oblíquo tônico – preposição.
- C) pronome demonstrativo – preposição – artigo definido.
- D) preposição – pronome oblíquo átono – preposição.

7. Analise o excerto a seguir extraído do Texto: “*Com o envelhecimento da população e o crescente investimento em qualidade de vida, muitos países ao redor do mundo estão lidando com a produtividade, vitalidade e alegria da Terceira Idade em diversos espaços e profissões. **Ainda assim, o preconceito social segue crescendo e se disseminando na sociedade.***”. A oração em destaque, iniciada pela locução conjuntiva “ainda assim”, estabelece com as informações do período anterior uma relação de sentido reconhecida como

- A) concessão.
- B) conformidade.
- C) consequência.
- D) proporcionalidade.

8. Analise a função da partícula “que” nos períodos a seguir:

- I. “*Por outro lado, 66% dos profissionais da geração X (nascidos entre meados da década de 1960 até 1979) sentem **que** os mais jovens duvidam de seu profissionalismo.*”
- II. “*Além disso, o etarismo limita o acesso a valiosas contribuições e experiências **que** as pessoas idosas podem oferecer em diversas áreas da vida.*”

Assinale a alternativa que classifica a partícula “que” corretamente, de acordo com as relações sintáticas que estabelece com os demais termos nos itens acima.

- A) I. Pronome relativo. II. Conjunção integrante.
- B) I. Conjunção explicativa. II. Pronome relativo.
- C) I. Conjunção integrante. II. Pronome relativo.
- D) I. Conjunção integrante. II. Pronome indefinido.

9. Crase é a contração da preposição “a” com o artigo definido “a(s)” ou com o “a” inicial de pronomes demonstrativos e relativos. Ela ocorre principalmente pelo fato de alguns verbos e nomes exigirem a preposição “A” e a palavra seguinte ser um substantivo feminino que aceita o artigo “A”. Ciente disso, assinale a alternativa em que a crase ocorre exatamente pelo mesmo motivo que a faz acontecer em “...*como a valorização da produtividade e da juventude, bem como o acesso desigual **às** novas tecnologias.*”.

- A) Os estudos se referem à discriminação e ao preconceito.
- B) Foi feita uma homenagem à escritora Carolina de Jesus.
- C) Fizemos referência à este documento em específico.
- D) Não ficaremos estáticos perante à desinformação.

10. Em relação à fonética e fonologia das palavras, analise os itens abaixo:

- I. Em “desigual”, ocorre um tritongo.
- II. Em “preconceituosa”, ocorrem dois ditongos decrescentes.
- III. Em “discriminação”, ocorre um encontro consonantal disjunto.
- IV. Em “preconceito”, ocorre um encontro consonantal puro e um hiato.
- V. Em “estereótipos”, ocorre um encontro consonantal disjunto e um hiato.

Assinale a alternativa correta sobre os encontros vocálicos e encontros consonantais citados acima.

- A) Somente os itens I e V estão corretos.
- B) Somente os itens II e IV estão corretos.
- C) Somente os itens II, III e IV estão corretos.
- D) Somente os itens I, III e V estão corretos.

11. Assinale a alternativa correta quanto ao emprego e à colocação do pronome, segundo a norma-padrão da Língua Portuguesa.

- A) Eles não desculparam-se pelo ocorrido na festa.
- B) O bandido rapidamente roubou-me a carteira e o celular.
- C) Depois mandarei entregar-lhes os documentos assinados.
- D) Se realizará uma palestra no auditório da universidade amanhã.

**CARGO: RECEPCIONISTA**

12. Analise o Texto II a seguir:

Num mercado cearense:

- Gostaria de comprar **mandioca**.
- Aqui não temos isso.
- Então, me vê um **aipim**.
- Também não temos.
- Tá, mas **macaxeira** vocês têm né?
- Ah! Agora sim, quantas o senhor vai querer?

Varição linguística é a diversidade de formas de falar uma língua, que se adapta a diferentes contextos, grupos sociais, regiões ou épocas. Ao observar as palavras destacadas no Texto II acima e o contexto comunicativo, assinale a alternativa que apresenta corretamente o tipo de variação linguística que temos representada.

- A) Situacional.
- B) Geográfica.
- C) Histórica.
- D) Social.

<b>RACIOCÍNIO LÓGICO</b>
--------------------------

13. Assinale a alternativa que apresenta a proposição correta equivalente à expressão “não é verdade que João estudava química e Maria realizava aulas de Direito Civil”.

- A) João não estudava química e Maria não realizava aulas de Direito Civil.
- B) João não estudava química ou Maria realizava aulas de Direito Civil.
- C) João não estudava química ou Maria não realizava aulas de Direito Civil.
- D) João estudava química ou Maria não realizava aulas de Direito Civil.

14. A respeito dos elementos pertencentes aos conjuntos numéricos é possível afirmar que

- A) o produto de dois números irracionais sempre é natural.
- B) o produto de um número pertencente ao conjunto dos números inteiros com um número pertencente ao conjunto dos números racionais é possível que também pertença ao conjunto dos números naturais.
- C) a soma de dois números negativos pode ser um número natural.
- D) dois números irracionais somados sempre é um racional.

15. João se deparou com a sequência formada por  $a_n = (\frac{1}{3}, \frac{2}{9}, \frac{3}{27}, \frac{4}{81}, \dots)$ . Determine qual o valor da sua lei de formação e assinale a alternativa correta.

- A)  $a_n = \frac{n}{3^n}$
- B)  $a_n = \frac{1}{3^n}$
- C)  $a_n = \frac{3^n}{3^n}$
- D)  $a_n = \frac{n}{3^n}$ , se “n” ímpar.

16. Se  $M = (A - B) \cap (A \cap B)$ , é correto afirmar que

- A)  $M = A \cup B$ .
- B)  $M = A$ .
- C)  $M = B$ .
- D)  $M = \emptyset$ .

17. Uma biblioteca registrou o número de livros emprestados em dois turnos durante um dia, conforme dados a seguir:

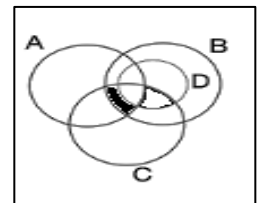
Gênero	Turno Manhã	Turno Tarde	Total
Romance	12	8	?
Aventura	?	10	25
Ficção Científica	9	?	23
<b>Total</b>	?	?	?

Com base na tabela, determine a soma dos livros dos gêneros de Aventura e de Ficção Científica que foram emprestados, respectivamente, nos turnos da manhã e da tarde e assinale a alternativa correta.

- A) 14.
- B) 15.
- C) 20.
- D) 29.

18. A partir da área hachurada na imagem abaixo é possível inferir que representa

- A)  $(A \cap B \cap C \cap D) - (A \cap B \cap C)$ .
- B)  $(A \cap B \cap C) - (A \cap B \cap C \cap D)$ .
- C)  $(A \cap B \cap C \cap D)$ .
- D)  $(A \cap B \cap C)$ .



19. A partir das proposições “Pedro ama basquete” e “Leticia cursa arquitetura” é possível uni-las em uma proposição composta sempre falsa, quando as duas proposições simples tiverem o mesmo valor lógico falso. Assinale a alternativa que apresenta o(s) conectivo(s) que satisfaz(em) essa afirmação.

- A) e
- B) e...então...
- C) se...então...
- D) se, e somente se,...

20. Um mágico matemático foi confrontado com uma pergunta no momento do show: “Por favor, se aqui estão presentes 8 expectadores, é possível afirmar com certeza que...”. Assinale a alternativa correta que apresenta a resposta do mágico.

- A) Pelo menos duas pessoas fazem aniversário no mesmo mês.
- B) Pelo menos duas pessoas fazem aniversário em um mesmo feriado.
- C) Pelo menos duas pessoas fazem aniversário no mesmo dia da semana.
- D) Pelo menos duas pessoas fazem aniversário no mesmo dia 30 do mês.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

21. Para uma comunicação eficaz faz-se importante alguns cuidados essenciais. São eles:

- I. observar a dicção e entonação da voz.
- II. atentar-se para a linguagem corporal de seu interlocutor.
- III. utilizar jargões e linguagem técnica.
- IV. estruturar a informação de forma lógica e incoerente.

Mediante a análise dos itens acima, assinale a alternativa correta.

- A) Somente os itens I, II e III estão corretos.
- B) Somente os itens I e II estão corretos.
- C) Somente os itens II e III estão corretos.
- D) Todos os itens estão corretos.

22. É o tipo de comunicação em que a pessoa age de forma indireta para expressar raiva e descontentamento, utilizando-se de ironia e sarcasmo. Trata-se da comunicação

- A) passiva.
- B) agressiva.
- C) passivo-agressiva.
- D) assertiva.

23. A utilização do correio eletrônico (e-mail) é fundamental para a comunicação no cotidiano de trabalho do(a) recepcionista. Assinale a assertiva correta que apresenta o uso ético e eficaz do e-mail no ambiente de trabalho.

- A) Ignorar e-mails que não são urgentes.
- B) Responder prontamente a todos os e-mails, mesmo não dispondo de todas as informações necessárias.
- C) Encaminhar e-mails pessoais para colegas durante o horário de trabalho.
- D) Utilizar linguagem profissional e clara nas mensagens, garantindo que a comunicação seja compreensível.

24. Realizar um atendimento telefônico, quer seja receptivo ou ativo, requer do(a) recepcionista atenção no seu interlocutor, bem como cortesia, interesse e agilidade. Considerando esses elementos, para que ocorra um atendimento de qualidade, é importante considerar o ciclo de conversação, que compreende

- A) o processo de falar, ouvir e responder.
- B) o processo de ouvir, responder e resolver.
- C) o processo de falar, ouvir e resolver.
- D) o processo de falar, responder e agir.

25. Durante o expediente de trabalho, o(a) recepcionista recebeu uma pessoa visivelmente angustiada. A atitude que demonstra habilidade de compreender outras pessoas, colocando-se no lugar do outro e entendendo o seu ponto de vista, contribuindo para uma melhor qualidade no atendimento é denominada

- A) dispatia.
- B) simpatia.
- C) empatia.
- D) apatia.

26. São consideradas barreiras na comunicação:

- I. filtragem;
- II. percepção seletiva;
- III. excesso de informações;
- IV. emoções.

Mediante a análise dos itens acima, assinale a alternativa correta.

- A) Somente os itens I, II e III estão corretos.
- B) Somente os itens II, III e IV estão corretos.
- C) Somente os itens I, III e IV estão corretos.
- D) Todos os itens estão corretos.

27. Sobre a transmissão e recepção de mensagens, analise as sentenças a seguir e a relação entre elas:

- I. O sistema de comunicação utilizado no ambiente de trabalho interfere, de forma positiva ou negativa, na transmissão e recepção de mensagens;  
**assim sendo,**
- II. é relevante observar as particularidades da mensagem, bem como os canais de comunicação a serem utilizados, para que haja uma comunicação eficiente.

Mediante a análise das sentenças acima, assinale a alternativa correta.

- A) As sentenças I e II são verdadeiras e se complementam.
- B) As sentenças I e II são verdadeiras e se contradizem.
- C) A sentença I é verdadeira e a II é falsa.
- D) A sentença I é falsa e a II é verdadeira.

28. Sobre as práticas importantes para garantir a segurança no trabalho e a ergonomia no desempenho da função de recepcionista, assinale a alternativa correta.

- A) Organizar objetos pesados em prateleiras altas para economizar espaço.
- B) Manter a tela do computador abaixo do nível dos olhos para evitar tensões no pescoço.
- C) Fazer pausas regulares para alongar o corpo e reduzir a fadiga.
- D) Usar uma cadeira inadequada que não ofereça suporte lombar.

29. Atuar de forma ética é essencial no exercício laboral. Assim sendo, assinale a alternativa correta que apresenta apenas premissas essenciais ao comportamento ético.

- A) Sororidade, egoísmo e virtude.
- B) Altruísmo, moralidade e individualismo.
- C) Solidariedade, virtude e altruísmo.
- D) Cordialidade, moralidade e egocentrismo.

30. O nível de comunicação no trabalho que expressa o comportamento do indivíduo, suas atitudes e suas habilidades é denominado de

- A) nível intrapessoal.
- B) nível interpessoal.
- C) nível intragrupal.
- D) nível organizacional.

**CARGO: RECEPCIONISTA**

31. Ao atender uma ligação telefônica em um ambiente profissional, algumas práticas são mais eficazes e eficientes. Assinale a alternativa correta que apresenta um exemplo de prática que pode contribuir para um atendimento de qualidade.

- A) Interromper o outro enquanto ele fala para esclarecer dúvidas.
- B) Apresentar postura prestativa e afetuosa e utilizar apelidos carinhosos.
- C) Atender no ritmo acelerado e com equilíbrio emocional.
- D) Identificar-se, ouvir atentamente e oferecer soluções ou encaminhamentos apropriados.

32. Na sua função como recepcionista, a assiduidade e a pontualidade são fundamentais para o bom funcionamento da equipe. Assinale a alternativa correta que apresenta uma atitude que demonstra compromisso efetivo com essas práticas.

- A) Chegar ao trabalho 15 minutos depois do horário, mas compensar as horas em outro dia.
- B) Avisar a equipe sempre que houver atraso ou ausência, justificando a situação.
- C) Ausentar-se do trabalho sem aviso prévio, confiando que os colegas irão cobrir suas responsabilidades.
- D) Participar de reuniões importantes apenas quando estiver disposto, sem se preocupar com a frequência.

33. Analise as sentenças a seguir e a relação entre elas:

- I. No contexto do atendimento ao público, o sigilo das informações é considerado uma prática fundamental;  
**pois,**
- II. permite que o atendente compartilhe informações com colegas sem restrições.

Mediante a análise das sentenças acima, assinale a alternativa correta.

- A) As sentenças I e II são verdadeiras, sendo a II uma consequência da I.
- B) As sentenças I e II são verdadeiras, sendo a II uma prática a ser estimulada.
- C) A sentença I é verdadeira e a II contradiz a I.
- D) As sentenças I e II são falsas.

34. O sigilo profissional é uma obrigação ética e legal em diversas profissões. Assinale a alternativa correta que descreve a importância do sigilo profissional.

- A) O sigilo assegura a confiança do público, permitindo que ele compartilhe informações sensíveis sem medo de que essas se tornem públicas.
- B) O sigilo é uma mera burocracia, sendo importante apenas para proteger a imagem do local de trabalho.
- C) O sigilo deve ser quebrado sempre que o profissional achar que a informação é irrelevante.
- D) Em ambientes de trabalho colaborativos, o sigilo é uma prática desnecessária.

35. Ao receber uma senhora para atendimento, o(a) recepcionista não deve utilizar a frase

- A) “Bom dia, senhora. Como posso ajudá-la?”
- B) “Bom dia, senhora. O que deseja?”
- C) “Olá, senhora, bom dia! Posso ajudar?”
- D) “Olá, meu amor. O que posso fazer por você?”

36. Desenvolver trabalho em equipe é uma habilidade essencial na atualidade. São habilidades e competências para o trabalho em equipe:

- I. gerenciar conflitos;
- II. ser proativo;
- III. desenvolver comunicação eficaz;
- IV. sobrepor-se à equipe.

Mediante a análise dos itens acima, assinale a alternativa correta.

- A) Somente os itens I, II e III estão corretos.
- B) Somente os itens I, II e IV estão corretos.
- C) Somente os itens II, III e IV estão corretos.
- D) Todos os itens estão corretos.

37. No que tange ao processo de comunicação no ambiente de trabalho, analise as sentenças a seguir e a relação entre elas:

- I. A apresentação pessoal e o comportamento profissional são aspectos fundamentais que dialogam com a postura do profissional;  
**porque,**
- II. são inerentes aos aspectos da comunicação verbal que influenciam positiva ou negativamente na relação com o público.

Mediante a análise das sentenças acima, assinale a alternativa correta.

- A) As sentenças I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é um embasamento da I.
- B) As sentenças I e II são proposições verdadeiras e a II é uma justificativa da I.
- C) A sentença I é uma proposição verdadeira e a II é uma proposição falsa.
- D) As sentenças I e II são proposições falsas.

38. O órgão em que você trabalha como recepcionista realizará um evento e é sua responsabilidade receber os convidados. Assinale a alternativa correta que apresenta uma prática de etiqueta profissional condizente com o momento e sua função.

- A) Apresentar-se de forma descontraída, cumprimentando os convidados de maneira informal.
- B) Adotar uma postura profissional, cumprimentando cada convidado com um sorriso e oferecer informações sobre o evento a quem desejar.
- C) Conversar com os colegas enquanto os convidados aguardam, sem prestar atenção nas suas necessidades.
- D) Dar pouca importância às perguntas dos convidados, estando ocupada com tarefas administrativas rotineiras.

**CARGO: RECEPCIONISTA**

39. Sobre a relação entre ética, moral, princípios, valores e democracia em uma sociedade, assinale a alternativa correta.

- A) Os princípios e valores éticos são fundamentais para a construção de uma democracia saudável, haja vista promoverem a justiça, a igualdade e o respeito entre os cidadãos.
- B) A ética e a moral são conceitos interdependentes e não influenciam os princípios e valores que sustentam a democracia.
- C) A democracia prescinde da existência de princípios ou valores éticos, tendo em vista se basear apenas em regras e leis.
- D) A moralidade é a única base necessária para a democracia, tornando a ética dispensável.

40. Sobre a importância da ética no serviço público, é correto afirmar que

- A) a ética no serviço público é irrelevante, tendo em vista que as regras administrativas são suficientes para garantir a adequada condução dos serviços.
- B) a ética é uma questão pessoal e não deve influenciar a atuação dos servidores públicos.
- C) o serviço público deve priorizar resultados a qualquer custo, independentemente das práticas éticas adotadas no setor.
- D) a ética é essencial para promover a confiabilidade da população nas instituições públicas, assegurando integridade e transparência nas ações dos servidores.

Espaço livre.