



Estado de Alagoas  
**MUNICÍPIO DE POÇO DAS TRINCHEIRAS**

**CONCURSO PÚBLICO MUNICIPAL 2013**

PROVA TIPO

**2**

**2013**

**POÇO DAS  
TRINCHEIRAS**

Cargo (Nível Médio):

**RECEPCIONISTA**

Provas de Português, Raciocínio Lógico, História e Geografia  
de Poço das Trincheiras e Conhecimentos Específicos

**CADERNO DE QUESTÕES**

**INSTRUÇÕES GERAIS**

1. Este **Caderno de Questões** somente deverá ser aberto quando for autorizado pelo Fiscal.
2. **Assine** neste **Caderno de Questões** e **coloque** o número do seu documento de identificação (RG, CNH, CTPS etc.).
3. **Antes de iniciar** a prova, **confira** se o **tipo** da prova do **Caderno de Questões** é o mesmo da **etiqueta da banca** e da **Folha de Respostas** de questões objetivas.
4. Ao ser autorizado o início da prova, verifique se a numeração das questões e a paginação estão corretas. Verifique também se contém **40 (quarenta)** questões objetivas com 5 (cinco) alternativas cada. Caso contrário, comunique imediatamente ao Fiscal.
5. Você dispõe de **02h30 (duas horas e trinta minutos)** para fazer esta prova. Faça-a com tranquilidade, mas **controle seu tempo**. Esse **tempo** inclui a marcação na **Folha de Respostas** de questões objetivas. Você somente poderá sair em definitivo do Local de Prova depois de decorridas **02h (duas horas)** do seu início.
6. Na **Folha de Respostas** de questões objetivas, confira seu **nome**, número do seu **documento de identificação**, **cargo escolhido** e **tipo de prova**.
7. Em hipótese alguma lhe será concedida outra **Folha de Respostas** de questões objetivas.
8. Preencha a **Folha de Respostas** de questões objetivas utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta. Na **Folha de Respostas** de questões objetivas, preencha completamente o círculo correspondente à alternativa escolhida, conforme modelo: 1 

A	B	C	D	E
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Será atribuído o valor ZERO à questão que contenha na **Folha de Respostas** de questões objetivas: dupla marcação, marcação rasurada ou emendada, não preenchida totalmente ou que não tenha sido transcrita.
10. A correção da prova objetiva será efetuada de forma eletrônica, considerando-se apenas o conteúdo da **Folha de Respostas** de questões objetivas.
11. Caso a Comissão julgue uma questão como sendo nula, os pontos serão atribuídos a todos os candidatos.
12. Não será permitida qualquer espécie de consulta.
13. Ao terminar a prova, **devolva** ao **Fiscal** de Sala este **Caderno de Questões**, juntamente com a **Folha de Respostas** de questões objetivas e **assine a Lista de Presença**.
14. Nas salas que apresentarem apenas 1 (um) fiscal de sala, os 3 (três) últimos candidatos somente poderão ausentar-se do recinto juntos, após a **assinatura da Ata de Encerramento** de provas.

*Boa Prova!*

Nº. do doc. de identificação (RG, CNH etc.):

Assinatura do(a) candidato(a):



## PORTUGUÊS

As questões 1 e 2 referem-se ao texto abaixo.

O modelo educacional que nos formou, com exceções, teve o demérito de bloquear nossa criatividade, na razão direta em que não atendeu aos dois anseios infantis mais saudáveis: o desejo de entender o mundo por meio do exercício da curiosidade, e o desejo de mudar o mundo pela transgressão construtiva.

Vida Simples, p. 19, agosto/2013

1. Em linhas gerais, o texto

- A) estabelece uma dualidade entre os modelos educacionais e as formas cotidianas de vida.
- B) afirma que todos os processos educacionais bloquearam a criatividade.
- C) aborda uma perspectiva panorâmica da infância.
- D) reconhece que o nosso modelo educacional enfatizou as formas de ensino baseadas nos caracteres infantis.
- E) chama a atenção para o demérito do nosso modelo educacional que não enfatiza a criatividade.

2. As duas características: “o desejo de entender o mundo por meio do exercício da curiosidade” / “o desejo de mudar o mundo pela transgressão construtiva” constituem

- A) o formato básico das metodologias de ensino.
- B) formas pueris de entendimento do mundo.
- C) transgressões da realidade.
- D) interpretações pitorescas da realidade.
- E) ações humanas primitivas para interpretar os fatos cotidianos.

3. Considerando o trecho abaixo,

“Ouço o murmúrio de todos aqueles que também existem. Sei que vivi isso em algum outro lugar.”

verifica-se que as duas palavras sublinhadas são, respectivamente,

- A) conjunção integrante e pronome relativo.
- B) conjunção integrante e pronome demonstrativo.
- C) pronome relativo e conjunção integrante.
- D) preposição e conjunção integrante.
- E) pronome relativo e conjunção subordinativa causal.

4. Se substituirmos os verbos das frases: “Vejo o mundo ao redor. Vou à janela. Vejo a calma da rua.” por, respectivamente, *assistir*, *chegar* e *obedecer*, o trecho terá a seguinte escrita:

- A) Assisto ao mundo ao redor. Chego a janela. Obedeço a calma da rua.
- B) Assisto o mundo ao redor. Chego à janela. Obedeço a calma da rua.
- C) Assisto ao mundo ao redor. Chego a janela. Obedeço à calma da rua.
- D) Assisto ao mundo ao redor. Chego à janela. Obedeço à calma da rua.
- E) Assisto o mundo ao redor. Chego a janela. Obedeço à calma da rua.

As questões 5 e 6 referem-se ao texto abaixo.

Pensamento vem de fora  
e pensa que vem de dentro,  
pensamento que expectora  
e que no meu peito penso.  
Pensamento a mil por hora,  
tormento a todo momento.  
Por que é que eu penso agora  
sem o meu consentimento?  
Se tudo que comemora  
tem o seu impedimento,  
se tudo aquilo que chora  
cresce com o seu fermento;  
pensamento, dê o fora,  
saía do meu pensamento.  
Pensamento, vá embora,  
desapareça no vento.  
E não jogarei sementes  
em cima do meu cimento.

ANTUNES, Arnaldo. *Tudos*. 4ª ed.  
São Paulo: Iluminuras, 1998.

5. A respeito do poema, assinale a opção que apresenta a afirmação incorreta.

- A) O “cimento”, a que o eu lírico faz referência no último verso do poema, refere-se à fertilidade do pensamento.
- B) A palavra “fora” no 1º verso do poema (*Pensamento vem de fora*) sugere todas as informações externas ao eu lírico, tudo o que ele vê, lê, escuta.
- C) No 2º verso (*e pensa que vem de dentro*), o vocábulo “dentro” significa, no contexto do poema, as informações elaboradas pelo próprio eu lírico.
- D) O eu lírico constata que aquilo que ele pensa criar, pensar, na realidade é externo a ele.
- E) No 17º verso (*E não jogarei sementes*), o vocábulo “sementes” representa as ideias em estado inicial, aquelas que deveriam desenvolver-se a partir da ação do pensamento do eu lírico.

6. No primeiro verso do poema “Pensamento vem de fora”, os vocábulos sublinhados exercem, respectivamente, as mesmas funções sintáticas dos termos assinalados em:

- A) “pensamento, dê o fora” (13º verso).
- B) “Por que é que eu penso agora” (7º verso).
- C) “Se tudo que comemora” (9º verso).
- D) “tem o seu impedimento” (10º verso).
- E) “se tudo aquilo que chora” (11º verso).

As questões 7 a 9 referem-se ao texto abaixo.

### Solidários na porta

Vivemos a civilização do automóvel, mas atrás do volante de um carro, o homem se comporta como se ainda estivesse nas cavernas. Antes da roda. Luta com seu semelhante pelo espaço na rua como se este fosse o último mamute. Usando as mesmas táticas de intimidação, apenas buzinando em vez de rosnar ou rosnando em vez de morder.

O trânsito em qualquer grande cidade do mundo é uma metáfora para a vida competitiva que a gente leva, cada um dentro do seu próprio pequeno mundo de metal tentando levar vantagem sobre o outro, ou pelo menos tentando não se deixar intimidar. E provando que não há nada menos civilizado que a civilização.

Mas há uma exceção. Uma pequena clareira de solidariedade no jângal. É a porta aberta. Quando o carro ao seu lado emparelha com o seu e alguém põe a cabeça para fora, você se prepara para o pior. Prepara a resposta. “É a sua!” Mas pode ter uma surpresa.

– Porta aberta!

– O quê?

Você custa a acreditar que nem você nem ninguém da sua família está sendo xingado. Mas não, o inimigo está sinceramente preocupado com a possibilidade da porta se abrir e você cair do carro. A porta aberta determina uma espécie de trégua tácita. Todos a apontam. Vão atrás, buzinando freneticamente, se por acaso você não ouviu o primeiro aviso. “Olha a porta aberta!” É como um código de honra, um intervalo nas hostilidades. Se a porta se abrir e você cair mesmo na rua, aí passam por cima. Mas avisaram.

Quer dizer, ainda não voltamos ao estado animal.

VERÍSSIMO, Luís Fernando. *O suicida e o computador*.  
Porto Alegre. L&PM, 1992. p. 55-56.

7. Assinale a opção que está em desacordo com o texto.

- A) O autor, para justificar sua afirmação de que “o trânsito em qualquer grande cidade do mundo é uma metáfora para a vida competitiva que a gente leva”, usa o argumento de que os motoristas não se respeitam, estão sempre disputando espaço uns com os outros, querendo levar vantagem sempre que possível.
- B) O autor do texto parte da observação do trânsito nas cidades modernas para disso extrair uma reflexão sobre o comportamento humano.
- C) Com a afirmação de que “o trânsito em qualquer grande cidade do mundo é uma metáfora para a vida competitiva que a gente leva”, o autor sugere que as pessoas agem, no trânsito, como agem na vida em geral.
- D) O texto é objetivo e serve como estímulo para uma reflexão crítica e bem-humorada sobre a vida social moderna.
- E) O fato observado pelo autor desencadeia emoções, numa associação de ideias bem subjetiva.

8. Considerando as afirmações seguintes acerca do primeiro período do texto: “Vivemos a civilização do automóvel, mas atrás do volante de um carro, o homem se comporta como se ainda estivesse nas cavernas”,

- I. O 1º período do texto encerra mais de um tipo de oração, sendo a 1ª oração classificada como coordenada sindética adversativa.
- II. A segunda oração do período é coordenada sindética adversativa e é a principal da terceira.
- III. O elemento de coesão “como se”, que introduz a terceira oração (*como se ainda estivesse nas cavernas*), pode ser desdobrado em duas noções; a primeira, comparativa e a segunda, condicional.
- IV. Por meio do elemento de coesão “como se”, presente na 3ª oração, percebe-se que o termo de comparação é hipotético.

constata-se que está(ão) correta(s)

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

9. Quanto ao emprego das vírgulas no trecho abaixo,

“Vão atrás, buzinando freneticamente, se por acaso você não ouviu o primeiro aviso”. (6º parágrafo)

assinale a opção correta.

- A) Há, no trecho, um aposto que denota modo; por isso, as vírgulas foram assinaladas.
- B) Nesse trecho, as vírgulas foram usadas para assinalar orações subordinadas adverbiais em ordem inversa.
- C) Há, no trecho, diversas orações da mesma natureza, ou seja, com a mesma classificação sintática; por isso, as vírgulas foram usadas.
- D) As vírgulas, nesse contexto, intercalam uma oração adverbial reduzida.
- E) As vírgulas, nesse contexto, separam orações explicativas intercaladas.

10. Na estrofe do poema de Olavo Bilac “Profissão de fé”,

Torce, aprimora, alteia, lima

A frase; e, enfim,

No verso de ouro engasta a rima,

Como um rubim

a função da linguagem que se evidencia é

- A) referencial.
- B) fática.
- C) emotiva.
- D) conativa.
- E) metalinguística.

## RACIOCÍNIO LÓGICO

Rascunhos

11. A afirmação "Um \_\_\_\_\_ pode ser representado de forma simbólica por  $P_1 \& P_2 \& P_3 \& \dots \& P_n \rightarrow Q$ , onde  $P_1, P_2, \dots, P_n$  são denominados \_\_\_\_\_ e  $Q$  é denominada \_\_\_\_\_ do argumento."

- A) Argumento Válido; Premissas; Hipótese.
- B) Argumento Dedutivo; Premissas; Conclusão.
- C) Predicado; Hipóteses; Premissa.
- D) Argumento Dedutivo; Premissas; Hipótese.
- E) Argumento Indutivo; Variáveis; Conclusão.

12. Quais as regras de inferência utilizadas na dedução lógica?

$$\sim P \rightarrow (Q \rightarrow R), \sim P, Q \vdash R$$

- A) Eliminação de Negação; Modus Tollens
- B) Modus Ponens; Modus Ponens
- C) Modus Tollens; Modus Ponens
- D) Modus Ponens; Eliminação da Negação
- E) Eliminação de Implicação; Eliminação de Negação

13. Uma instituição realizou uma pesquisa sobre as necessidades sociais de um determinado município, aplicando um questionário a 3 600 pessoas. No questionário, o entrevistado poderia marcar as opções de educação (E), saúde (S) e transporte (T), podendo, também, assinalar mais de uma opção. A tabela abaixo é o resultado da tabulação dos dados.

	E	S	T	E e S	S e T	E e T	E e S e T
População	800	2 440	2 160	440	1 600	360	200

A partir da análise dos dados, verifica-se que o número de entrevistados que não marcou nenhuma das opções do questionário é

- A) 200.
- B) 1 600.
- C) 0.
- D) 400.
- E) 1 200.

14. A dimensão da tabela-verdade de uma fórmula depende do número de proposições simples que fazem parte desta fórmula. Qual a dimensão de uma tabela-verdade que possui uma fórmula com 20 proposições simples?

- A) 1 024
- B) 256
- C) 20
- D) 40
- E) 512

15. Considere a seguinte tautologia: "Se João ama Maria e Maria é de maior, então eles se casam". Qual é a forma equivalente de representar esta tautologia?

- A) João não ama Maria ou Maria é de menor ou eles não se casam.
- B) Se João casar, então ele ama Maria e Maria é de maior.
- C) João casa com Maria se e somente se Maria for de maior.
- D) João ama Maria e Maria é de maior e eles se casam.
- E) João ama Maria ou Maria é de maior ou eles se casam.

## HISTÓRIA E GEOGRAFIA DE POÇO DAS TRINCHEIRAS

16. Alagoas é o Estado brasileiro que possui a maior diversificação em folgedos. Na maioria, originários da Península Ibérica ou vindos até nós do continente europeu através de formas portuguesas, misturando-se aqui nas Alagoas às manifestações de origem africana, resultando em novas formas de diversões. Neste contexto histórico, pode-se afirmar que dentre os folgedos do município de Poço das Trincheiras estão

- A) coco-de-roda, pastoril e marujada.
- B) corrida de mourão, coco-de-roda e cavahada.
- C) quadrilha junina, reisado e pastoril.
- D) vaquejada, zabumba e reisado.
- E) baianas, bumba-meu-boi e coco-de-roda.

17. Em 25 de maio de 2003, por um Decreto do então bispo diocesano de Palmeira dos Índios, foi instituída a Paróquia de São Sebastião do Poço das Trincheiras. No mesmo dia, foi expedida a provisão nomeando como administrador paroquial o padre

- A) Fernando Iório Rodrigues.
- B) Fernando Medeiros.
- C) João Batista Wanderley.
- D) Gilson Farias Barbosa.
- E) Pedro Leão Velloso Filho.

18. As terras que formam o atual município de Poço das Trincheiras pertenciam até 1958 a

- A) Senador Rui Palmeira.
- B) Traipu.
- C) Santana do Ipanema.
- D) Maravilha.
- E) Ouro Branco.

19. O atual município de Poço das Trincheiras foi considerado "cidade fantasma" pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). Considerando este contexto e a história econômica desse município, é incorreto afirmar que

- A) quem não trabalha na lavoura, sobrevive de aposentadoria ou de programas sociais da União.
- B) a cidade não tem dinâmica urbana e continua dependente das relações comerciais e da prestação de serviços com a sua antiga sede.
- C) em Poço das Trincheiras mais de 80% da população vive no campo.
- D) Jorge e Mocó são as únicas comunidades remanescentes de quilombos.
- E) Poço das Trincheiras tem um dos piores Índices de Desenvolvimento Humano (IDH) do Brasil.

20. Do ponto de vista religioso, a freguesia do atual município de Poço das Trincheiras foi criada pela Lei nº 960, de 18 de julho de 1885, pelo então presidente da Província das Alagoas

- A) Pedro Velloso Wanderley.
- B) Osman Medeiros.
- C) Gilson Farias Barbosa.
- D) Pedro Leão Velloso Filho.
- E) Ronalson Monteiro Wanderley.

21. Com relação aos limites territoriais de Poço das Trincheiras, podemos afirmar que esse município se limita

- I. ao Sul com o município de Maravilha;
- II. a Leste com o município de Santana do Ipanema;
- III. a Oeste com o município de Senador Rui Palmeira;
- IV. ao Norte com o município de Santana do Ipanema.

Dos itens acima, verifica-se que está(ão) correto(s)

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

22. Dadas as afirmativas sobre a evolução populacional do município de Poço das Trincheiras, em relação à tabela abaixo,

POÇO DAS TRINCHEIRAS – AL	
ANO	HABITANTES
1991	11.489
1996	10.938
2000	13.222
2007	12.205
2010	13.872

- I. Ao comparar o número de habitantes da população nos anos de 2000 e 2007, pode-se afirmar que houve um aumento significativo da população pocense.
- II. As condições de vida na região contribuem para uma maior emigração de sua população.
- III. A alta taxa de mortalidade infantil do município contribuiu para um baixo crescimento populacional nas últimas duas décadas.
- IV. Entre os anos de 1991 e 1996 houve um acentuado processo imigratório para o município de Poço das Trincheiras.

verifica-se que está(ão) correta(s)

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

**23.** Dadas as proposições seguintes sobre a pecuária no município de Poço das Trincheiras,

- I. O município de Poço das Trincheiras destaca-se na pecuária intensiva.
- II. Poço das Trincheiras é o segundo maior produtor de leite de Alagoas, perdendo apenas para o município de Batalha.
- III. A pecuária extensiva é comum na região devido à condição econômica da maior parte dos produtores.
- IV. A pecuária bovina no município é quantitativamente superior a produção de caprinos.

verifica-se que estão corretas

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

**24.** Dadas as afirmativas seguintes sobre as condições sanitárias do município de Poço das Trincheiras,

- I. O município de Poço das Trincheiras é totalmente saneado.
- II. Por falta de instrução, muitos moradores não adotam medidas simples de higiene.
- III. Mais da metade da população pocense é atendida com água encanada em suas residências.

verifica-se que está(ão) correta(s)

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

**25.** Dados os itens seguintes sobre o bioma da caatinga, predominante no município de Poço das Trincheiras,

- I. A vegetação é constituída por espécies lenhosas, herbáceas, cactáceas e bromeliáceas.
- II. Dentre os biomas brasileiros, é o menos conhecido cientificamente.
- III. É um dos biomas mais ameaçados, devido ao uso inadequado e insustentável dos seus solos e recursos naturais.
- IV. Esse bioma é pouco importante do ponto de vista biológico por apresentar fauna e flora únicas, formado por uma pequena biodiversidade, pobre em recursos genéticos e de vegetação.

verifica-se que está(ão) correto(s)

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

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

**26.** Dadas as seguintes proposições sobre atendimento ao público,

- I. Apresentar-se sempre alegre.
- II. Usar gírias.
- III. Ser sempre objetivo.
- IV. Não interromper quem está falando.
- V. Pronunciar as palavras corretamente.

verifica-se que é esperado do recepcionista

- A) somente I, III, IV e V.
- B) I, II, III, IV e V.
- C) somente I e II.
- D) somente II.
- E) somente II e IV.

**27.** Qual opção contém apenas fatores capazes de tornar a comunicação ineficaz?

- A) Generosidade e empatia.
- B) Falta de atenção e negativismo.
- C) O humor e a imparcialidade.
- D) Paciência, respeito e empatia.
- E) Respeito, imparcialidade e generosidade.

**28.** Nas organizações, a comunicação é geralmente tratada em três vias: descendente (diretoria → funcionários), ascendente (funcionários → alta hierarquia) e horizontal (permeia todos os setores da organização). Os recursos para participar destas vias são: comunicação escrita, comunicação verbal e comunicação eletrônica. No processo de comunicação, diversos elementos estão envolvidos: emissor, receptor, mensagem, canal, código, *feedback* e ruído. O código, em um processo de comunicação,

- A) é o ruído obtido durante a transmissão da mensagem.
- B) é o processo de compreensão da mensagem.
- C) é o que o emissor quer transmitir.
- D) é a forma utilizada para transmitir a mensagem.
- E) é o retorno do que foi comunicado, ou seja, é a resposta do receptor ao emissor.

**29.** Quanto à redação de correspondência, dados os itens seguintes que contemplam os princípios da redação oficial,

- I. Adoção de formatos padronizados.
- II. Cortesia e parcialidade.
- III. Emprego da ortografia oficial.
- IV. Utilização de ambiguidade e redundância.

verifica-se que está(ão) correto(s) somente

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

**30.** Dadas as proposições seguintes sobre a organização da recepção,

- I. Organizar o material da área de trabalho.
- II. Ir para o outro lado da sua estação de trabalho para ter a mesma visão que as pessoas possuem de sua atividade.
- III. Arquivar papéis e formulários para que fiquem disponíveis para pessoas externas, mas com difícil acesso para você utilizar em suas atividades.
- IV. Deixar brochuras e informações na recepção organizadas conforme padrão do estabelecimento.

verifica-se que é incorreto afirmar:

- A) I, II e IV são verdadeiras.
- B) II e IV são verdadeiras.
- C) I e II são verdadeiras.
- D) I e IV são verdadeiras.
- E) III é verdadeira.

**31.** Assinale a opção que contém somente componentes de um sistema telefônico.

- A) Infraestrutura imobiliária e cabos lógicos.
- B) Rede de acesso e rede de transmissão.
- C) Central telefônica e computador.
- D) Fios, cabos e terminais telefônicos.
- E) Central de origem e central de destino.

**32.** A configuração que assume um documento de acordo com a disposição e a natureza das informações nele contidas compreende

- A) o tipo do documento.
- B) o material que será impresso o documento.
- C) o formato do documento.
- D) a espécie do documento.
- E) o gênero do documento.

**33.** É muito comum os documentos serem divididos nos níveis de responsabilidade e autoridade

- A) primário, secundário e estratégico.
- B) operacional, binário e primário.
- C) estratégico, formal e informal.
- D) tático, informal e operacional.
- E) estratégico, tático e operacional.

**34.** O teclado é o periférico de entrada mais usado. Através dele os dados são enviados para o computador. Ele se parece com as teclas de uma máquina de escrever ou calculadora. São componentes do teclado:

- I. teclado alfanumérico;
- II. teclado numérico;
- III. teclado hexadecimal;
- IV. teclado de funções.

Dos itens acima, verifica-se que estão corretos

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

**35.** Dos acessórios/programas listados nas opções abaixo, qual não faz parte da instalação do Windows XP?

- A) Bloco de Notas
- B) MozillaFireFox
- C) WordPad
- D) Paint
- E) Calculadora

**36.** Este documento refere-se ao registro dos atos públicos. A sua denominação também pode ser atribuída aos setores encarregados do recebimento, registro, distribuição e movimentação de documentos em curso. Assinale a opção correta.

- A) Processo funcional
- B) Requerimento
- C) Memorando
- D) Protocolo
- E) Dossiê

**37.** Um sistema operacional é

- A) um programa de comunicação entre redes.
- B) um processador de textos.
- C) um programa que gerencia as funções de *software* e *hardware* do computador.
- D) responsável pela conexão com a *Internet*.
- E) um *browser* de conexão de banda larga.

**38.** Saber ouvir ao telefone é característica fundamental para a atividade do recepcionista. Em relação a essa característica, é dever do recepcionista.

- A) desligar o telefone antes do interlocutor, para não deixá-lo constrangido.
- B) deixar sempre o interlocutor esperando ao telefone enquanto você realiza outras atividades, pois ele estará sendo valorizado.
- C) ouvir com interesse e atenção, pois a mensagem será logo entendida, evitando assim a repetição.
- D) interromper a pessoa com quem você conversa durante o diálogo telefônico, visto que é possível ouvir e falar ao mesmo tempo.
- E) entrar em confronto com a pessoa com que você conversa, garantindo, com isso, sucesso em sua tarefa.

**39.** Qual o tipo de memória que não é acessível ao usuário e na qual estão armazenados apenas programas instalados pelo próprio fabricante do computador?

- A) Memória RAM
- B) Memória Flash
- C) Memória ROM
- D) Memória Auxiliar
- E) Memória Secundária

**40.** Assinale a opção correta acerca da ética profissional na atividade do recepcionista.

- A)** Os princípios e os valores que norteiam a ética profissional podem ser deixados a critério de cada profissional, de acordo com o princípio do livre arbítrio.
- B)** Os valores éticos não incluem o cuidado com os equipamentos de trabalho e o tratamento dispensado aos colegas de trabalho.
- C)** Discriminação, honestidade e consciência profissional são os únicos valores éticos exigidos do recepcionista, de acordo com as normas que os regem.
- D)** Os valores éticos e imorais, por si só, definem o perfil de um bom profissional e devem ser exercidos com austeridade.
- E)** A ética – um conjunto de princípios da conduta humana – orienta o exercício de uma profissão, estipulando os deveres que devem ser seguidos no desempenho desta atividade profissional.