

Texto:

Paz Social

Está provado que a violência só gera mais violência. A rua serve para criança como uma escola preparatória. Do menino marginal esculpe-se o adulto marginal, talhado diariamente por uma sociedade violenta que lhe nega condições básicas de vida.

Por trás de um garoto abandonado existe um adulto abandonado. E o garoto abandonado de hoje é o adulto abandonado de amanhã. É um círculo vicioso, em que todos são, em menor ou maior escala, vítimas. São vítimas de uma sociedade que não consegue garantir um mínimo de paz social.

Paz social significa poder andar na rua sem ser incomodado por pivetes. Isso porque num país civilizado não existe pivete. Existem crianças desenvolvendo suas potencialidades. Paz é não ter medo de seqüestradores. É nunca desejar comprar uma arma para se defender ou querer se refugiar em Miami. É não considerar normal a idéia de que o extermínio de crianças ou adultos garanta a segurança.

Entender a infância marginal significa entender por que um menino vai para a rua e não à escola. Essa é, em essência, a diferença entre o garoto que está dentro do carro, de vidros fechados, e aquele que se aproxima do carro para vender chiclete ou pedir esmola. E essa é diferença entre um país desenvolvido e um país de Terceiro Mundo.

(DIMENSTEIN, Gilberto. O Cidadão de Papel _ a infância, adolescência e Direitos Humanos no Brasil. Ed. São Paulo: Ática, 1999. p. 53)

1. Marque um x na alternativa que apresenta uma relação de sentido com as frases: **Paz é nunca desejar comprar uma arma para se defender. / Está provado que violência gera mais violência.**

- a) Se a população se armar para se defender, provocará mais violência.
- b) A violência só existe, porque a população não pode se armar.
- c) Se a população se armasse, acabaria com a violência.
- d) A população gosta mais de arma do que de paz.
- e) A paz só existirá se construirmos mais presídios.

2. O autor do texto propõe acabar com os pivetes que incomodam pessoas na rua. Marque um x na alternativa que apresenta essa proposta.

- a) Que os pivetes morem em bairros distantes dos grandes centros.
- b) Que os pivetes sejam exterminados pela sociedade.
- c) Que os pivetes passem a freqüentar a escola.
- d) Que os pivetes sejam enviados para instituições de menores.
- e) Que os presídios abriguem os pivetes.

3. Marque um x na alternativa que responde corretamente a pergunta: Como são vistos pelo autor o garoto e adulto abandonado?

- a) São pessoas desordeiras que deveriam ser punidas.
- b) São vítimas de uma sociedade que não consegue garantir a paz social.
- c) São pessoas doentes e por isso deveriam ficar longe do cidadão de bem.
- d) São vítimas de sua própria sorte.
- e) São pessoas acomodadas que não gostam de trabalhar.

4. No primeiro parágrafo do texto aparece a frase: “A rua serve para criança como uma escola preparatória.” O que o autor do texto quis dizer com expressão **escola preparatória**? Assinale a alternativa que responde corretamente a pergunta:

- a) Que a rua prepara a criança e o adolescente para a universidade.
- b) Que a rua ensina a criança a ser um adulto responsável.
- c) Que a rua é o lugar ideal para se aprender a ser uma pessoa honesta.
- d) Que a rua prepara o melhor para o mercado de trabalho do que a escola.
- e) Que a rua ensina a criança a ser um adulto marginal.

5. Assinale a alternativa em que as palavras são acentuadas pela mesma razão das palavras: **infância, essência e sério**.

- a) historia, ansia, socio
- b) tambem, materia, sape.
- c) voce, caju, dominos
- d) luvas, caja, esperanças.
- e) classico, formiga, cafezinho.

6. Leia a tira da personagem Garfield, de Jim Davis e responda a questão:



Os adjetivos novinho (diminutivo) e bonitão (aumentativo) exprimem respectivamente:

- a) diminuição e aumento de tamanho.
- b) carinho e afetividade.
- c) desprezo e intensificação.
- d) afetividade e desprezo.
- e) crítica e desvalorização.

7. Na frase: “[...] **violência gera mais** violência.” As palavras destacadas são, respectivamente,

- a) substantivo, substantivo, adjetivo
- b) verbo, substantivo e advérbio
- c) substantivo, verbo, advérbio
- d) verbo, verbo, advérbio
- e) advérbio, substantivo, verbo

8. Leia as frases e analise-as, conforme o código;

- (1) as frases em que o fato é apresentado como incerto, duvidoso.
- (2) as frases em que o fato é apresentado como certo.

Ele **lutará** pela paz. ()

Se ele **cultivasse a paz**, seria mais feliz. ()

Ele **cultiva** a paz. ()

Talvez ele **lute** pela paz. ()

A sequência correta é:

- a) 2-1-2-1
- b) 1-2-1-2
- c) 2-2-1-1
- d) 1-1-2-2
- e) 1-2-2-1

9. Analise a pontuação das frases a seguir, utilizando o código:

- (C) para as verdadeiras
- (E) para as falsas

() Pedro, a paz social depende de nós?

() Pedro a paz social depende de nós.

() Pedro a paz social, depende de nós.

() Pedro, a paz, social, depende de nós?

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta.

- a) E, E, C, C
- b) E, C, E, E
- c) C, C, C, E
- d) C, E, E, E
- e) C, E, C, C

10. Marque um x na frase que apresenta **ERRO** de Regência verbal.

- a) Vou ao quarto das crianças.
- b) Paulo namora Joana.
- c) O médico assistiu o dente.
- d) Os filhos devem obedecer aos pais.
- e) Ele assiste um filme todos os dias.

11. Em sentido amplo, tem por finalidade reunir e organizar todos os conhecimentos que o homem adquiriu através dos tempos e com isso permitir sua divulgação e utilização, proporcionando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia

Estas informações citadas acima, diz respeito

- a) a documentação
- b) a arquivo
- c) a protocolo
- d) a atendimento telefônico
- e) à mensagem eletrônica

12. Uma documentação, organizada e utilizada pelas empresas com fins estritamente comerciais, é chamada de natureza

- a) oficial
- b) comercial
- c) organizacional
- d) estética
- e) confidencial

13. No que se refere à organização dos documentos, classificam-se os arquivos em

- a) nacionais e estrangeiros.
- b) públicos ou privados.
- c) privados ou nacionais.
- d) nacionais e públicos
- e) estão corretas as alternativas a e b.

14. A organização do arquivo da Secretaria de uma firma imobiliária optou pelo método alfabético que procura combinar as letras do alfabeto de forma a auxiliar a memória. Inicialmente, relacionamos as 26 letras (ou menos) do alfabeto, dando significado a cada uma, por meio de uma palavra chave. Naturalmente, essa relação dependerá fundamentalmente da empresa e deverá ser preparada com muito cuidado, visto que será uma classificação básica e permanente. Este método de arquivamento é conhecido como

- a) documental.
- b) numérico.
- c) mnemônico.
- d) nominal.
- e) duplex.

15. _____ é um conjunto de fatores que despertam, sustentam e/ou dirigem o comportamento. Segundo Agostinho Minicucci (1984, p.152), “elas podem ser entendidas como certos impulsos para certos tipos de comportamento que satisfaçam às necessidades pessoais, seus desejos e aspirações”.

A palavra que completa a frase corretamente é

- a) fracasso.
- b) atitude.
- c) frustração.
- d) motivação.
- e) empatia.

16. Analise os itens abaixo, e assinale o que **NÃO** é função do arquivo

- a) doar os documentos.
- b) organizar os documentos.
- c) classificar os documentos.
- d) proporcionar consulta.
- e) preservar os documentos.

17. De acordo com o conhecimento arquivístico sistematizado, nas organizações, os documentos oriundos de arquivos correntes que aguardam remoção para os depósitos temporários, são chamados de arquivos

- a) históricos.
- b) temporários.
- c) correntes.
- d) intermediários.
- e) de segurança.

18. _____ é a aptidão intelectual e emocional de um indivíduo para se situar no lugar do outro, compreender seu estado de espírito e compartilhar seus sentimentos, baseando-se no conhecimento de seu próprio estado e nas suas próprias vivências anteriores. Medeiros e Hernandes (2009, p. 07). A palavra ou expressão que completa a frase acima é

- a) mecanismo de defesa.
- b) psicologia.
- c) empatia.
- d) sociologia.
- e) frustração.

19. “Os sentimentos são cristalizados e as ideias a respeito das pessoas são rígidas”. O conceito acima refere-se

- a) à atitude.
- b) à frustração.
- c) ao comportamento defensivo.
- d) à motivação.
- e) a estereótipos

20. Segundo Williams (1972, p.40), “cerca de um terço das transferências de mão-de-obra e de absenteísmo está ligado a receios quanto à própria segurança emocional”. Em se tratando do absenteísmo, dizemos que está relacionado a

- a) falta no trabalho.
- b) demissão no trabalho.
- c) repreensão no trabalho.
- d) elogios no trabalho.
- e) ascensão no trabalho.

21. Nas relações humanas no trabalho, _____ é o ato que aparece nos estados de frustração e vem acompanhada de isolamento. É um sonhar acordado que está relacionado a um mecanismo de defesa. Assinale a alternativa que completa a frase corretamente.

- a) o deslocamento
- b) a fantasia
- c) a idealização
- d) a sublimação
- e) a projeção

22. A qualidade do atendimento ao público depende das pessoas que prestam esse serviço e também das condições organizacionais. Com relação a esse assunto, marque a opção correta.

- a) Quando a organização tem credibilidade no mercado, sua imagem independe da qualidade do atendimento prestado por seus empregados.
- b) O atendimento ao público, para que seja considerado de qualidade, implica a satisfação de parte das necessidades de nossos clientes.
- c) A qualidade do atendimento ao público fundamenta-se na prestação da informação correta, na cortesia do atendimento, na brevidade da resposta e no ambiente adequado para a realização desse atendimento.
- d) A habilidade de prestar um bom atendimento é atributo inerente a quem presta o serviço, não podendo, portanto, ser adquirida em ações de treinamento.
- e) Todas estão corretas.

23. Nas relações humanas no trabalho, a agressividade dirigida a um indivíduo que não é causa da raiva, está relacionada à que mecanismo de defesa? Assinale a alternativa que responde corretamente a pergunta

- a) regressão.
- b) fantasia.
- c) deslocamento.
- d) conversão.
- e) substituição.

24. É um traço motivacional do indivíduo. Existe em forma de impulsos e pode ser definida como um estado de carência ou perturbação orgânica. Estamos falando de

- a) frustração.
- b) atitude,
- c) comportamento defensivo.
- d) ansiedade.
- e) satisfação de necessidade.

25. Leia o texto abaixo e identifique, no que se refere às relações humanas, qual é o aspecto de comportamento existente no diálogo abaixo.

Gerente: – *Simone, vamos automatizar nosso escritório. Em primeiro lugar, vamos instalar um microcomputador, ligá-lo à internet, comprar uma impressora, um fax, uma copiadora, e assim por diante.*

Simone: – *Ih! Vocês com esta mania de grandeza... Isto aqui está ficando muito chato. Eu vou embora dessa empresa.*

Considerando o exposto acima, assinale a alternativa correta.

- a) frustração.
- b) fracasso.
- c) satisfação de necessidade.
- d) ansiedade.
- e) comportamento defensivo.

26. Nas relações humanas no trabalho, o indivíduo transfere aos outros características que são suas. A afirmação está relacionada à que mecanismo de defesa? Assinale a alternativa que responde a questão corretamente.

- a) regressão.
- b) fantasia.
- c) projeção.
- d) conversão.
- e) substituição.

27. Dentre os problemas que envolvem as relações humanas no trabalho, existem comportamentos que provocam, em geral, atritos ou indispõem as pessoas. Assinale a alternativa que apresenta esses comportamentos.

- a) A parcimônia, a discussão e a difamação.
- b) A discussão, a reprimenda, o mexerico malévolo.
- c) A reprimenda, mexerico malévolo e estereótipo.
- d) O mexerico malévolo, parcimônia e discussão.
- e) Estão corretas as alternativas (A), (B) e (D).

28. Nas relações humanas no trabalho, o ato pelo qual uma pessoa desvia certos impulsos para atividades socialmente mais aceitáveis, está relacionado ao mecanismo de defesa, chamado de

- a) sublimação.
- b) idealização.
- c) conversão.
- d) recalque.
- e) projeção.

29. Quando nos referimos a necessidades percebidas em contratos, especificações de projetos, folhetos promocionais, manuais de operação de equipamentos, relacionando-as a aspectos objetivos, a compromissos que o fornecedor assume com o cliente, estamos nos referindo às necessidades

- a) implícitas.
- b) explícitas.
- c) básicas.
- d) exploratória.
- e) expressas.

30. Ser competente não significa apenas demonstrar o conhecimento técnico exigido pela profissão, mas também ter autonomia para solucionar problemas e disposição para participar ativamente no ambiente de trabalho, tomando decisões e assumindo responsabilidades. O texto acima se refere

- a) ao profissional desejado apenas para o mercado varejista.
- b) ao profissional de perfil tradicional.
- c) ao profissional desejado pelo mercado.
- d) ao profissional do segmento industrial.
- e) a todos os profissionais brasileiros indistintamente.

31. Se por acaso ocorrer um conflito no atendimento ao público, o comportamento que se espera do funcionário é

- a) manter a educação, mas limitar a fala do cliente e, se for o caso, chamar o próximo cliente para atender.
- b) ouvir atentamente o cliente, mostrar compreensão e indicar possibilidades de minimizar ou resolver o problema.
- c) não ficar ouvindo tudo o que o cliente quiser falar, até porque ele, funcionário, não é responsável pelos problemas ocorridos.
- d) queixar-se ao seu superior sobre a impaciência dos clientes.
- e) encaminhar todo cliente alterado para seu chefe imediato.

32. Para manter o nível de relações interpessoais no trabalho de modo satisfatório, é correto

- a) demonstrar simpatia, interação e cooperação nas atividades, educação, cortesia, respeito e consideração por todos.
- b) ser agradável com as pessoas em determinadas ocasiões e cooperar com os colegas, apenas quando for sua função.
- c) ser sempre agradável para que as outras pessoas desenvolvam as suas atividades.
- d) ter sentimentos positivos e fazer fofocas, desde que não seja com seus superiores.
- e) cumprir fielmente sem discutir as determinações dos superiores hierárquicos.

33. O profissional solicitado pelo mercado de trabalho deve

- a) relacionar-se adequadamente algumas vezes com as pessoas que trabalha.
- b) fazer distinção entre as pessoas de qualquer espécie.
- c) demonstrar lealdade, somente, quando estiver na frente de seu chefe.
- d) compreender as pessoas pelo seu ângulo de visão.
- e) relacionar-se bem com qualquer tipo de funcionário da empresa de maneira positiva.

34. Nas relações de trabalho dentro de uma empresa, uma das principais qualidades desejáveis a um profissional é a sua capacidade de relacionar-se bem com todos que estão a sua volta. Considerando a informação é correto afirmar que

- a) devemos provocar atritos mínimos nas relações de trabalho, evitando eventuais discussões.
- b) devemos expor nossas considerações de cunho pessoal, nas discussões profissionais.
- c) não devemos nos envolver em discussões de cunho profissional.
- d) um profissional não deve se esquivar de discussões de cunho profissional.
- e) todas as alternativas estão corretas.

35. Analise as afirmações abaixo.

- I. De modo geral, as pessoas têm objetivos e interesses parecidos, fato que gera conflitos, muitas vezes, inevitáveis nas relações humanas.
- II. No ambiente de trabalho, as relações humanas são favorecidas se o gerente compreender que o empregado deve ser tratado como um ser humano completo, com necessidades econômicas, psicológicas e sociais.
- III. Na resolução de problemas de relações humanas, deve-se definir claramente o objetivo pretendido.
- IV. Toda pessoa com história de sucesso profissional possui talento interpessoal e tende a ser mais flexível no contexto social.
- V. A construção das relações entre empregados de uma organização é favorecida ou desfavorecida, dependendo do grau de equilíbrio emocional, da motivação e da satisfação com as condições físicas do trabalho apresentado por esses empregados.

Considerando as informações, estão corretas

- a) I, II e IV.
- b) II, III e V.
- c) II, III e IV.
- d) I, III e V.
- e) III, IV e V.

36. Paulo é um funcionário que está desenvolvendo uma atividade no computador e precisará levar todos os arquivos para outro local. Desse modo ele irá ter que copiar toda

a pasta referente aos materiais. Diante disso, quais os passos que ele fará ao utilizar o Windows Explorer para realizar a transferência do disco local para um outro flexível?

- a) Editar Recortar. Em seguida clique em Editar – Colar.
- b) Editar Copiar. Em seguida clique em Editar – Recortar.
- c) Editar Recortar. Em seguida clique em Editar – Recortar.
- d) Editar Recortar. Em seguida clique em Editar – Copiar.
- e) Editar Copiar. Em seguida clique em Editar – Colar.

37. Sendo o Windows um sistema operacional, dispõe através de seu ambiente recursos para gerenciar os arquivos dos discos. Assinale a alternativa que identifica esse local:

- a) Windows Explorer
- b) Paint
- c) Ferramentas – INICIAR
- d) Programas – Painel de Controle
- e) Barra de Ferramentas

38. O Excel é um programa de planilha eletrônica muito utilizado no mercado. Como todo programa ele também possui sua estrutura de trabalho. Na sua forma padrão de estrutura de programa, assinale a alternativa correta.

- I. Pasta de trabalho com três planilhas.
- II. Planilha com três pastas de trabalho.
- III. Planilhas de pasta de trabalho.
- IV. Pastas de trabalho e planilha.

Está correto o que se afirma:

- a) II e IV.
- b) Apenas a I.
- c) Apenas a II.
- d) I, II, III e IV.
- e) II e III.

39. Considerando uma fórmula do Excel, assinale a alternativa que não contém erro:

- a) =b3f5/2)
- b) =B3*F
- c) =B3*F/2
- d) =b3(f5/2)
- e) B3*F/2=

40. A internet como sendo a maior rede de informação possui padrões para sua utilização. De acordo com os padrões da Internet, considere os itens a seguir:

- I. ltpb\\:conhecimento\br.br
- II. <http://www.atitudevencedora.com>
- III. alguem@atitude.com.br
- IV. ww@@

Ao interpretar os conteúdos acima, marque a alternativa correta:

- a) I não corresponde ao padrão internet, II um endereço de site da internet e III um endereço de e-mail.
- b) I um endereço de e-mail, II e III endereços de site da internet.
- c) I e II correspondem ao padrão internet e III um endereço de site da internet.
- d) I um endereço de site da internet e II e III fora do padrão internet.
- e) I e III fora do padrão internet e II um endereço de e-mail.