

## CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL GRANDE ABC

### Concurso Público Edital Nº 01/2015

#### Cód. 07 – Oficial de Gabinete da Secretaria Executiva

##### O Poder da Comunicação

Nós seres humanos passamos tanto tempo preocupados em alcançar aquilo que não temos, que esquecemo-nos de olhar e valorizar o que temos.

Somos seres extremamente privilegiados, pois nascemos com a capacidade de comunicação.

Talvez as adversidades da vida, não nos permitiram até o momento perceber o quanto esta capacidade é importante para a nossa sobrevivência nesta terra.

O que seria de nós se porventura, não pudéssemos nos comunicar com outros seres humanos? Como expressaríamos todos os nossos desejos e necessidades? Como exprimiríamos os nossos pensamentos e ideias? Com certeza não sobreviveríamos muitos dias.

O que muitos de nós, seres humanos, ainda não entendemos é que essa capacidade além de nos ajudar a sobreviver nesta terra, tem bastante influência no alcance de nossos objetivos. Mas preste atenção, não basta apenas se comunicar, é preciso saber se comunicar.

Do que adianta saber falar, se não usamos as palavras certas, no momento certo? Já ouvi várias pessoas repetindo a tal famosa frase: “Eu só sou responsável pelo que eu falo, não pelo o que você entende”.

Não só discordo desta frase como também acredito que a mesma é sempre utilizada como escape. Afinal de contas, é bem mais fácil para o emissor, colocar a responsabilidade da mensagem no receptor, não é mesmo?

Se quisermos ser, bem sucedidos em tudo o que fazemos é preciso aprender a responsabilizar-nos pelas mensagens por nós transmitidas. Quando realmente temos interesse em transmitir a mensagem de maneira correta, não só responsabilizamos-nos por aquilo que falamos, mas também por aquilo que o outro entende. A mensagem só é enviada corretamente, quando emissor e receptor encontram-se na mesma sintonia. Quando um fala e o outro entende. Precisamos ter bastante cuidado com a mensagem que estamos transmitindo para a nossa liderança. Quando falamos a mesma língua que a nossa família, nossos colegas de trabalho, amigos e liderança teremos como resultado o nosso crescimento e o alcance de nossos objetivos. Mas é preciso jamais esquecer qual é a nossa posição. Todo bom líder almeja uma equipe motivada, unida e que fale a mesma língua, porém é importante deixar claro que o intuito é alcançar os objetivos da empresa e não destituir o líder.

Caso não aprendamos a passar a mensagem correta, nossos projetos correm grande risco de terminarem como a Torre de Babel. Inacabados.

...

Texto adaptado

Mônica Bastos

Disponível em: <http://www.rhportal.com.br/>

1. Após a leitura do texto, analise as afirmações abaixo.

- I- A comunicação é indispensável ao ser humano, pois, através dela, os indivíduos interagem com outros semelhantes e com o meio ao qual estão inseridos.
- II- Saber se comunicar, no entanto nem sempre é tarefa fácil; é preciso observação, discernimento, consenso para comunicar o que é preciso ser dito da maneira correta e no momento oportuno, respeitando o outro, as suas limitações, porque nem sempre o que comunicamos ou o que queremos comunicar vai chegar ao outro da maneira e na velocidade com a qual esperamos.

Assinale a alternativa correta.

- A) Apenas a afirmação I está correta.
- B) As duas afirmações estão corretas.
- C) Apenas a afirmação II está correta.
- D) As duas afirmações estão incorretas.

2. De acordo com os três últimos parágrafos:

- Saber se comunicar bem é um dos requisitos básicos para a maioria dos empregos.
- No dia a dia de trabalho, a comunicação se faz presente o tempo inteiro. É de nossa responsabilidade transmitir a mensagem corretamente para que o receptor entenda.
- Muitas vezes não é a falta de informações que prejudica a comunicação, mas a forma de transmissão que não é adequada.
- Para que a comunicação seja adequada, deve-se investigar se a outra parte compreendeu a mensagem.

Assinale a alternativa correta.

- A) Todos os itens estão corretos.
- B) Apenas três itens estão corretos.
- C) Apenas dois itens estão corretos.
- D) Apenas um item está correto.

3. Em todas as alternativas temos palavras acentuadas pela mesma regra, EXCETO:

- A) nós – já – só.
- B) até – você – também.
- C) pudéssemos – expressaríamos – responsável.
- D) várias – língua – líder.

4. Assinale a alternativa que apresenta erro de ortografia.

- A) advertir.
- B) admitir.
- C) admirável.
- D) advinhar.

5. Assinale a alternativa que apresenta pontuação correta.

- A) Não só a comunicação verbal, mas a não verbal, que vai além da escrita, ou do próprio diálogo, mas do toque, do olhar, dos gestos faciais e corporais, do sorriso, do abraço, do beijo, saber ouvir e escutar, também são importantes e muitas vezes mais eficazes do que meras palavras.
- B) Não só a comunicação verbal mas a não verbal que vai além da escrita, ou do próprio diálogo mas do toque, do olhar, dos gestos, faciais e corporais, do sorriso, do abraço, do beijo, saber ouvir e escutar, também são importantes e muitas vezes mais eficazes do que meras palavras.
- C) Não só a comunicação verbal mas a não verbal, que vai além da escrita, ou do próprio diálogo, mas do toque, do olhar, dos gestos faciais, e corporais, do sorriso, do abraço, do beijo, saber ouvir, e escutar, também são importantes e muitas vezes mais eficazes do que meras palavras.
- D) Não só a comunicação verbal, mas a não verbal, que vai além da escrita ou do próprio diálogo, mas do toque, do olhar, dos gestos faciais e corporais, do sorriso, do abraço, do beijo, saber, ouvir e escutar, também são, importantes e, muitas vezes mais eficazes do que meras palavras.

6. “Mas é preciso jamais esquecer qual é a nossa posição.” (9º§). A palavra sublinhada, nessa frase, faz o plural da mesma forma que:

- A) gratidão.
- B) pão.
- C) irmão.
- D) cidadão.

7. Colocando os verbos destacados no período abaixo no Pretérito Perfeito do Indicativo temos:

“Nós seres humanos passamos tanto tempo preocupados em alcançar aquilo que não temos, que esquecemo-nos de olhar e valorizar o que temos.”

- A) passávamos – tínhamos – esquecíamos – tínhamos.
- B) passamos – tivemos – esquecemo – tivemos.
- C) passaremos – teremos – esqueceremo – teremos.
- D) passamos – tínhamos – esqueceremo – tivemos.

8. A colocação pronominal está correta somente na alternativa:

- A) Falar sobre a comunicação em geral não é uma tarefa simples, pelo contrário, há muito que discutir e aprender nesse mundo incrível em que ela envolve-nos.
- B) Se uma organização não trabalha bem a sua comunicação interna, como ela quer que o público externo veja-a com respeito.
- C) Se comunicando, você transmite ideias, faz solicitações, cria realidades, inventa.
- D) Comunicar-se bem é atributo essencial para todo profissional.

9. Analise as frases abaixo.

- I- Fazem dias que fiz a entrevista.
- II- Espero que você seja aprovado no concurso.
- III- Se eles houvessem feito o gabarito correto, teriam sido aprovados.

Assinale a alternativa que contém a concordância verbal correta.

- A) Os itens I, II e III estão incorretos.
- B) Os itens I, II e III estão corretos.
- C) Apenas o item III está correto.
- D) Apenas os itens I e II estão corretos.

10. A regência verbal está correta na alternativa:

- A) Ela quer namorar com o meu irmão.
- B) Perdi a hora da entrevista porque fui à pé.
- C) É preferível ir a pé a ir de carro.
- D) Não pude fazer a prova do concurso porque era de menor.

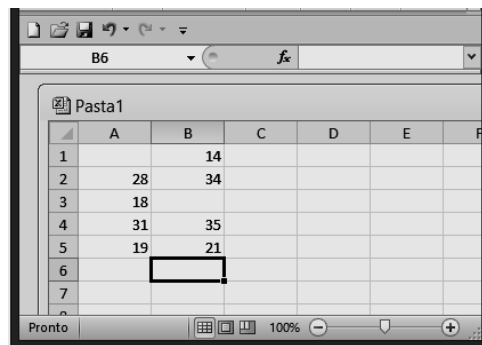
11. Os botões da figura abaixo fazem parte da Guia \_\_\_\_\_ do Word 2010.

- A) Referências
- B) Revisão
- C) Exibição
- D) Inserir



12. Ativando a célula B6 e clicando no botão  $\Sigma$  na janela do Excel, obtém-se o seguinte resultado (Média):

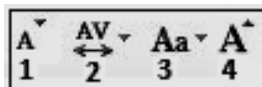
- A) 104.
- B) 56.
- C) 96.
- D) 21.



13. Os botões representados nas figuras fazem parte da janela do PowerPoint 2010. Identifique o que corresponde ao comando de espaçamento entre caracteres.

Atende ao enunciado o botão número:

- A) 1.
- B) 3.
- C) 4.
- D) 2.

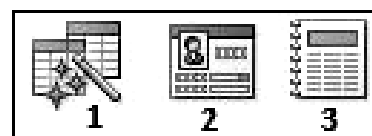


14. Identifique as figuras abaixo que representam botões do Access 2010, preenchendo os parênteses com os números correspondentes.

- ( ) Formulário.
- ( ) Relatório.
- ( ) Assistente de consulta.

O preenchimento correto está na sequência:

- A) 2, 1, 3.
- B) 1, 3, 2.
- C) 2, 3, 1.
- D) 3, 2, 1.



15. Sobre o uso da internet é (V) verdadeiro ou (F) falso afirmar.

- ( ) Link é um recurso que permite o deslocamento entre páginas da web sem necessidade de digitar um endereço.
- ( ) A navegação com guias é um recurso da maioria dos navegadores que permite a abertura de vários sites na mesma janela do navegador, possibilitando alternar entre elas clicando nas que desejar exibir.
- ( ) Webmail é um serviço de e-mail que permite ao usuário, usando um navegador conectado à internet, enviar e receber e ler mensagens no próprio servidor, sem necessidade de baixá-las no computador.

Atendendo ao enunciado a sequência correta é:

- A) V, V, V.
- B) V, V, F.
- C) V, F, V.
- D) F, V, V.

#### Clues to How an Electric Treatment for Parkinson's Work

In 1998, Dr. Philip A. Starr started putting electrodes in people's brains. A neurosurgeon at the University of California, San Francisco, Dr. Starr was treating people with Parkinson's disease, which slowly destroys essential bits of brain tissue, robbing people of control of their bodies. At first, drugs had given his patients some relief, but now they needed more help. After the surgery, Dr. Starr closed up his patients' skulls and switched on the electrodes, releasing a steady buzz of electric pulses in their brains. For many patients, the effect was immediate. "We have people who, when they're not taking their meds, can be frozen," said Dr. Starr. "When we turn on the stimulator, they start walking." First developed in the early 1990s, deep brain stimulation, or D.B.S., was approved by the Food and Drug Administration for treating Parkinson's disease in 2002. Since its invention, about 100,000 people have received implants. While D.B.S. doesn't halt Parkinson's, it can turn back the clock a few years for many patients. Yet despite its clear effectiveness, scientists like Dr. Starr have struggled to understand what D.B.S. actually does to the brain. "We do D.B.S. because it works," said Dr. Starr, "but we don't really know how." In a recent experiment, Dr. Starr and his colleagues believe they found a clue. D.B.S. may counter Parkinson's disease by liberating the brain from a devastating electrical lock-step.

<http://www.nytimes.com/2015/04/16/science/> (adapted)

16. According to the text, choose the correct alternative to answer the following question: "Who is Philip A. Starr?"

- A) A patient.
- B) A neurosurgeon.
- C) A teacher.
- D) A counter.

17. The simple past tense form of: "When we turn on the stimulator, they start walking." is:

- A) When we turns on the stimulator, they starts to walk.
- B) When we turned on the stimulator, they start walking.
- C) When we did turn on the stimulator, they did started walking.
- D) When we turned on the stimulator, they started walking.

18. The interrogative form of: "For many patients, the effect was immediate." is:

- A) Was the effect immediate, for many patients?
- B) For many patients, has the effect be immediate?
- C) The immediate was effective, for many patients?
- D) For many patients, have the effects being immediate?

19. The negative form of: "In a recent experiment, Dr. Starr and his colleagues believe they found a clue." is:

- A) In a recent experiment, Dr. Starr and his colleagues don't believe they don't found a clue.
- B) In a recent experiment, Dr. Starr and his colleagues don't believe they didn't find a clue.
- C) Dr. Starr and his colleagues didn't believe they didn't find a clue, in a recent experiment.
- D) Dr. Starr and his colleagues don't believe they didn't found a clue, in a recent experiment.

20. The future form of: "We do D.B.S. because it works, but we don't really know how." is:

- A) We will do D.B.S. because it works, but we can't really know how.
- B) We would do D.B.S. because it would work, but we would really know how.
- C) We will do D.B.S. because it will work, but we won't really know how.
- D) We would do D.B.S. because it works, but we don't really know how.

21. A rotina do profissional de secretariado executivo consiste em desempenhar diversas tarefas diárias o que requer um planejamento cuidadoso para não comprometer seu desempenho. Para conseguir executar com excelência as atividades do dia é preciso recorrer a instrumentos de apoio adequados, dentre os quais podemos citar:
- I- O Checklist: é um instrumento importante que deve ser conferido diversas vezes ao dia para garantir que nenhuma tarefa ou item passe despercebido.
  - II- Agenda: com ela é possível organizar as tarefas do dia, semana, mês, etc., anotando-se nela tudo o que for necessário para o desempenho da função como: os compromissos diários do executivo, da equipe e de seus próprios compromissos, reuniões internas especificando datas, horários e locais, além de outros itens.
  - III- Anotações avulsas: usadas em folhas de blocos descartáveis para anotação de lembretes que podem ser colocados no meio dos papéis sobre a mesa.

São recursos que garantem um trabalho eficiente e devem ser adotados os que constam dos itens:

- A) I e II, apenas.
  - B) I e III, apenas.
  - C) II e III, apenas.
  - D) I, II e III.
22. Quando se estabelecem metas ou mesmo na gerência de uma rotina constante, são necessárias avaliações do andamento das atividades, através de Follow-up que consiste numa técnica de acompanhamento que complementa uma agenda. Sobre a prática de Follow-up é INCORRETO afirmar:
- A) O intervalo de tempo entre os períodos de checagem deve ser curto o suficiente para permitir intervenções antes que seja tarde demais.
  - B) Na checagem e abordagem deve-se levar em conta que pessoas são diferentes entre si e percebem os estímulos de modo diferente.
  - C) O follow-up oferece a oportunidade de reconhecer o bom trabalho e motivar os colaboradores estimulando a proatividade e o comprometimento.
  - D) Deve ser realizado apenas por ordem do superior imediato.
23. Organização pessoal no trabalho é um hábito que deve ser estruturado no perfil do secretário executivo sempre às voltas com inúmeros compromissos. Esse quesito fica prejudicado quando o profissional:
- A) mantém a agenda rigorosamente em dia e sob controle.
  - B) posterga e acumula tarefas.
  - C) racionaliza o trabalho delegando tarefas a seus colegas.
  - D) estabelece prioridade para dar andamento aos inúmeros documentos que chegam à sua mesa diariamente.
24. A boa administração do tempo é um recurso que deve estar entre as prioridades do profissional que pretende desempenhar eficientemente sua função, garantir produtividade e, conseqüentemente, alavancar sua carreira. Uma maneira de atingir esse objetivo é a adoção de estratégias que promovem um trabalho livre de estresse e intercorrências negativas mantendo:
- A) mesas abarrotadas de papéis avulsos, documentos arquivados sem aplicação de regras específicas, etc.
  - B) atendimento a visitas não agendadas e interrupções do telefone.
  - C) um planejamento adequado e execução das tarefas agendadas.
  - D) falhas em transmitir informações, exigindo retomadas de explicações.
25. Ao prestar um atendimento telefônico o profissional deve aplicar as regras estabelecidas pela empresa e, dentre outros procedimentos gerais:
- Anunciar e valorizar a organização: suas atividades, produtos, etc.
  - Identificar o interlocutor, com tato e precisão.
  - Colocar a chamada em espera para atender a ligações particulares.
  - Anotar a mensagem corretamente de acordo com o interlocutor.
  - Transferir, transmitir e/ou encaminhar, quando for o caso.
  - Reformular colocações e orientações, se necessário.
- Dos procedimentos acima citados estão corretos:
- A) apenas cinco deles.
  - B) apenas quatro deles.
  - C) apenas três deles.
  - D) todos eles.

26. Para prestar um excelente atendimento tanto ao telefone como presencial, o profissional deve estar apto para essa função evitando:
- A) impor-se sobre o interlocutor ignorando argumentos contrários ao seu ponto de vista.
  - B) otimizar a comunicação identificando e ultrapassando barreiras e constrangimentos à comunicação.
  - C) cuidar da palavra como instrumento de trabalho, aperfeiçoando a comunicação verbal.
  - D) saber utilizar a voz como veículo da palavra diferenciando as diversas características como: timbre, entoação, dicção e ritmo.

27. O bom atendimento presencial requer o conhecimento das regras e práticas orientadas para a satisfação do cliente. Nessas circunstâncias exige-se do profissional, dentre outros procedimentos:
- ( ) Manter-se informado para informar.
  - ( ) Dominar as regras de cortesia, etiqueta e protocolo no acolhimento presencial.
  - ( ) Saber lidar com situações difíceis.
  - ( ) Apresentar boa postura profissional.
  - ( ) Ter sensibilidade e bom senso para não pressionar o usuário.
  - ( ) Ser prolixo e detalhista nas informações para demonstrar capacidade.

As afirmações são (V) verdadeiras ou (F) falsas na sequência:

- A) F, V, V, F, V, V.
  - B) V, V, F, V, V, F.
  - C) V, V, V, V, V, V.
  - D) V, V, V, V, V, F.
28. A postura ética e profissional é um componente importante para imprimir qualidade ao atendimento, qualquer que seja a modalidade: presencial, por telefone, por carta ou por Internet. Para garantir um excelente atendimento o secretário executivo deve ficar atento sobre suas posturas e descartar as de:
- A) ouvir os usuários com a máxima atenção.
  - B) criticar ou ironizar as diferenças.
  - C) interessar-se pelo encaminhamento da solicitação dos usuários.
  - D) demonstrar bom senso e cortesia.

29. O objetivo da Gestão de Processos de Negócio – BPM (Business Process Management) consiste em fornecer aos participantes conhecimentos dos conceitos e técnicas associados à gestão de processos, de modo que possam identificar e implementar soluções em suas empresas, a partir de uma visão integrada e alinhada estrategicamente com todos os demais processos organizacionais. Analise as afirmações pinçadas em páginas da web sobre a gestão de processos.
- I- Na prática da BPM é fundamental a monitorização do desempenho dos processos, através da medição dos seus indicadores os quais devem estar plenamente alinhados com os objetivos fixados e devem ser fornecidos os alertas de divergências em relação ao planejado, para que sejam tomadas as medidas de melhoria.
  - II- A gestão de processos realizada de forma eficaz melhora a capacidade de uma organização de antecipar, gerir e responder às mudanças no mercado e a maximizar as oportunidades empresariais.
  - III- O recurso usado para a manutenção da documentação atualizada é a utilização de Intranet/Internet da organização ou de portais colaborativos conjugados a ferramentas de Gestão de Processos de Negócio.
  - IV- Uma gestão orientada a processos permite compreender como de fato produtos e serviços são criados na organização, à medida que mostra claramente os problemas e ineficiências que, em uma organização tradicional, seriam mais difíceis de identificar.

Está correto o que se afirma em:

- A) I, III e IV, apenas.
  - B) II e III, apenas.
  - C) I, II, III, IV.
  - D) I, II e III, apenas.
30. Correspondência empresarial consiste na elaboração, circulação e recebimento de papéis próprios às organizações empresariais, destinados, em geral, a criar, manter ou encerrar transações. Dentre as características de redação de correspondência empresarial não se inclui:
- A) textos redundantes ou ambíguos.
  - B) vocabulário simples e formal.
  - C) gramática correta.
  - D) objetividade e clareza.

31. Em um ambiente organizacional, a comunicação é essencial para que os setores se integrem, fazendo com que as atividades sejam cumpridas de forma coordenada, com o propósito de alcance às metas e missão da empresa. Analise as afirmações abaixo.

- I- A Comunicação institucional ou mercadológica tem por propósito utilizar as ferramentas adequadas às necessidades e aos objetivos da empresa: a Publicidade, a Assessoria de Imprensa e as Relações Públicas e Institucionais.
- II- A Comunicação Interna trata da fluência dos processos e procedimentos incluindo as rotinas, normas e regulamentos da empresa, que devem estar documentadas e ser de amplo conhecimento de todo o corpo funcional da organização garantindo os aspectos documentais institucionalizados na empresa. Atualmente vários *softwares* facilitam a fluência dos canais desse tipo de comunicação, como o *Lotus Notes*, o *ERP*, dentre outros.
- III- A comunicação administrativa corresponde a todo e qualquer canal informacional que acontece dentro da organização podendo ser formais, como jornais internos, cartazes institucionais dirigidos ao público interno; ou informais, como as conversas nos corredores e copa por meio dos quais (formais e/ou informais), circulam notícias, destaques, ideias e informações sobre os produtos, serviços e cultura organizacional da empresa.
- IV- A comunicação integrada pressupõe a junção da comunicação institucional, da comunicação mercadológica, da comunicação interna e da comunicação administrativa representando o trabalho conjunto das atividades desempenhadas pelas áreas de comunicação que, apesar das diferenças e especificidades de cada área, os aspectos de comunicação de cada uma delas deve possuir harmonia, de forma sinérgica e sob a coordenação do gestor de comunicação, ou mesmo de um comitê de comunicação.

São afirmações corretas:

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

32. O armazenamento de informações consiste em organizar sistematicamente os dados e informações para que estes possam ser consultados de forma eficaz. Os documentos que compõem os arquivos passam por fases, desde sua produção até seu destino final, que pode ser a eliminação ou a guarda permanente. A sistematização deste ciclo compreende a Teoria das Três Idades dos arquivos que é definido de acordo com a frequência com que são consultados e o tipo de utilização. Preencha os parênteses com o número correspondente.

1- Arquivo Corrente	( ) formado por documentos que devem ser guardados não podendo ser eliminados/descartados de forma alguma em decorrência de seu valor probatório e/ou informativo para o Estado ou sociedade.
2- Arquivo Intermediário	( ) composto pelos documentos em tramitação ou que são frequentemente consultados devido ao seu uso administrativo, fiscal e/ou jurídico. Precisam ficar próximo ao seu produtor/acumulador.
3- Arquivo Permanente	( ) constituído por documentos consultados ocasionalmente que aguardam o término do seu prazo para eliminação ou encaminhamento ao arquivo da fase seguinte.

O preenchimento correto se encontra na sequência:

- A) 1, 3, 2.
- B) 3, 1, 2.
- C) 3, 2, 1.
- D) 2, 3, 1.

33. A tecnologia oferece atualmente excelentes soluções para organizar grandes volumes de documentos dos mais variados tipos. Os bancos de dados (realizados em computadores) e os arquivos tradicionais integram uma vasta lista de técnicas utilizadas para dar suporte ao armazenamento de informações que, geralmente, em ambos os casos, segue a seguinte padronização:

- I- os documentos são selecionados para a organização através da elaboração de um plano de classificação documental.
- II- os documentos são indexados de forma que facilite o controle físico e localização no sistema.
- III- no arquivo tradicional os arquivos já organizados são acondicionados em caixas, pastas e/ou armários que garantem o seu bom estado de conservação.
- IV- em arquivos informatizados é possível pesquisar, localizar e recuperar as informações dos documentos armazenados, através do índice criado em software de arquivamento.

São afirmações corretas:

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

34. Dentre as várias definições adotadas por diferentes autores podemos citar que “*administração é o ato de trabalhar com e através de pessoas para realizar os objetivos tanto da organização quanto de seus membros.*”.

Essa definição revela alguns aspectos:

- I- dá ênfase ao elemento humano na organização.
- II- focaliza a atenção nos objetivos e resultados a serem alcançados.
- III- inclui o conceito de que a realização dos objetivos pessoais de seus membros deve ser integrada à realização dos objetivos organizacionais.

São pertinentes e corretas as afirmações:

- A) I e II, apenas.
  - B) I e III, apenas.
  - C) II e III, apenas.
  - D) I, II e III.
35. Para administrar a ação através das pessoas com objetivos bem definidos o profissional de secretariado executivo deve ter um perfil em que se evidenciem algumas habilidades, EXCETO a de:
- A) seleção de estratégias adequadas de ação, visando atender interesses exclusivamente das organizações.
  - B) compreensão de toda a organização, de modo integrado, sistêmico e estratégico, bem como sua relação com o ambiente interno e externo.
  - C) resolução de problemas e desafios organizacionais com flexibilidade e adaptabilidade.
  - D) boa comunicação interpessoal, interpretação correta nos documentos técnicos específicos e da realidade das organizações.
36. Frente à competitividade imposta às organizações pelo mercado, o processo decisório torna-se uma questão de muita relevância. É INCORRETO afirmar que, nas empresas:
- A) a tomada de decisão é exclusiva de quem decide, requer apenas intuição e autoconfiança, dispensando planejamento.
  - B) as decisões são escolhas tomadas com base em propósitos, orientadas para determinado objetivo e o alcance deste objetivo determina a eficiência do processo de tomada de decisão.
  - C) a tomada de decisão deve levar em conta o grau de importância, o objetivo a ser alcançado e os reflexos da escolha.
  - D) antes de tomar uma decisão deve ser feito todo um estudo, um processo de análise para escolher aquela considerada a mais correta e sem consequências negativas para a empresa.
37. No ambiente corporativo convivem pessoas com diferentes personalidades exigindo que o líder assuma uma postura que envolva sensibilidade para perceber os problemas e demonstre compromisso com o crescimento pessoal de todos e da organização. É INCORRETO afirmar que essa postura deve ser pautada em:
- A) estabelecer coerência e consistência entre princípios, valores e comportamentos.
  - B) anular antagonismo de ideias e debates dentro do grupo.
  - C) favorecer a criação de ambiente de confiança, aprendizado e tomada de risco.
  - D) estimular o comprometimento dos indivíduos do grupo com o desenvolvimento da empresa.
38. Nas organizações atuais o colaborador deixou de ser apenas uma peça no processo produtivo e passou a fazer parte da organização. Esse cenário deu novo enfoque à figura do líder que deixa de ser o temido chefe passando a ser um facilitador das relações de trabalho. O desempenho a contento desse novo papel requer do líder a adoção de novas atitudes e procedimentos, abandonando a prática de:
- A) compartilhar objetivos que coloquem em prática a visão-missão da organização e que sejam compatíveis com os objetivos individuais.
  - B) exercer uma liderança que direcione, coordene e impulsione a equipe, sobretudo em momentos de crise.
  - C) cobrar autoritariamente a apresentação de bons resultados.
  - D) administrar talentos, alocando da melhor maneira possível os anseios profissionais e o conhecimento de cada um dos membros da equipe.
39. Conflito pode ser definido como toda situação onde há discordâncias pessoais, coletivas, profissionais no que tange a opiniões, ações, interesses, e especialmente quando afeta os valores do grupo ou dos indivíduos envolvidos na questão. No ambiente organizacional cabe aos líderes que estão diretamente ligados aos colaboradores, a função de zelar pela manutenção de um ambiente de trabalho positivo evitando:
- A) identificar as causas dos conflitos.
  - B) reconhecer quais são os tipos de desentendimentos: se pessoais e/ou profissionais.
  - C) perceber e identificar as informações emitidas através da forma verbal e/ou não-verbal que os envolvidos transmitem, para decidir sua estratégia de ação.
  - D) criar soluções para resolver conflitos com tendência a beneficiar a quem tem mais afinidade.



40. A liderança e a motivação são dois aspectos essenciais no alcance do sucesso das organizações. Considere as afirmações extraídas da literatura sobre o assunto.

- ( ) O líder motivado e motivador é fundamental numa organização, pois que uma liderança eficaz condiciona e é determinante para motivar.
- ( ) A função do líder vai além de se manter motivado, é ter estratégias motivacionais eficazes para manter seus colaboradores motivados e manter em alta a produtividade da organização.
- ( ) Um funcionário motivado é aquele que ocupa uma função capaz de explorar e estimular seus conhecimentos e habilidades, bem como lhe fornecer reconhecimento.
- ( ) A motivação é uma das grandes forças impulsionadoras do comportamento humano, e é ela quem determina os níveis de desempenho pessoal e profissional.

As afirmações são (V) verdadeiras ou (F) falsas na sequência:

- A) V, V, V, V.
- B) V, F, V, V.
- C) F, V, V, F.
- D) V, V, V, F.

41. Identifique a postura que contraria os padrões de ética no ambiente de trabalho.

- A) ter cautela nas ações e palavras e jamais falar sem pensar.
- B) estimular e difundir descontentamento com a política da empresa.
- C) aprovar e incentivar o progresso dos colegas.
- D) trabalhar isento de preconceito e de discriminação.

42. Conta ponto positivo à carreira do profissional que desempenha suas funções:

- Buscando atingir o mais alto nível de rendimento.
- Acatando e respeitando as ordens superiores.
- Dispensando tratamento cortês e respeitoso a todos, indistintamente.
- Observando as normas administrativas da organização.
- Sendo pontual e comprometido com suas obrigações funcionais.

Atendem ao enunciado:

- A) todos os itens.
- B) apenas quatro dos itens.
- C) apenas três dos itens.
- D) apenas dois dos itens.

43. Além de colaborar para um ambiente de trabalho harmônico, agrega valor à carreira do colaborador que, no desempenho de suas funções, adota a prática de:

- A) confiar a terceiros as informações de caráter sigiloso da empresa, a que tenha acesso.
- B) assumir o crédito por ideias e iniciativas de colegas.
- C) apontar e criticar colegas por eventuais falhas.
- D) respeitar a capacidade e as limitações individuais de seus pares.

44. As organizações e as empresas públicas estão exigindo habilidades intelectuais e comportamentais dos seus profissionais, além de apurada determinação estratégica. Dentre as posturas que devem ser cultivadas pelo funcionário, não faz parte:

- A) cumprir prazos e horários.
- B) desenvolver produtos e/ou serviços de excelência.
- C) rejeitar feedback, reclamações e sugestões.
- D) imprimir qualidade à relação atendente/usuário.

45. O cenário atual do mercado de trabalho apresenta mudanças constantes nas estratégias para garantir os resultados, as quais geram novos padrões de comportamentos, processos e maneiras de atender clientes e sociedade. Essa circunstância desperta no profissional a preocupação com seu desenvolvimento para manter-se competitivo no mercado. O marketing pessoal vem de encontro a esse anseio, pois oferece a oportunidade de identificar as atitudes indesejáveis e aprimorar as qualidades, habilidades e competências. O marketing pessoal:

- A) tem o objetivo principal de melhorar a aparência física.
- B) é o conjunto de comportamentos, que somados constroem uma imagem coerente com os objetivos que o profissional deseja alcançar.
- C) oferece problemas e não soluções.
- D) consiste exclusivamente num conjunto de regras de etiqueta e boas maneiras.

46. A imagem e o comportamento pessoal são fatores de extrema importância, pois transmitem muitas informações sobre a pessoa. No ambiente corporativo uma imagem respaldada em conceitos éticos colabora para a satisfação pessoal e para o bom clima organizacional. Analise as afirmações abaixo.

- I- A autoanálise permite à pessoa definir objetivos e metas capazes de identificar se está evoluindo no caminho certo e orientando todos os esforços de desenvolvimento para uma mesma direção.
- II- O aperfeiçoamento profissional tornou-se essencial no mercado competitivo atual, fazendo com que o marketing pessoal esteja cada vez mais alinhado com o seu objetivo e com o objetivo da empresa.
- III- A autocrítica permite recriar-se a cada instante, modificando comportamentos para agregar excelência em tudo o que realiza.

Estão corretas as afirmações:

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

47. O relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho deve ser pautado em respeito mútuo, com oportunidade de aprendizado e crescimento profissional. Prejudica esse objetivo e desfavorece um relacionamento interpessoal de alto nível, a prática de:

- A) aprovar e incentivar o progresso dos colegas.
- B) elogiar os colegas destacando suas qualidades.
- C) desconsiderar a individualidade alheia.
- D) ajudar as pessoas a superarem os seus problemas.

48. Analise os seguintes conceitos para completá-los corretamente.

- I- \_\_\_\_\_ é toda pessoa que presta um serviço público, sendo funcionário público ou não, remunerado ou não, sendo o serviço temporário ou não. É todo aquele que exerce ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função pública.
- II- \_\_\_\_\_ é a atividade em si mesma, é a atribuição, as tarefas desenvolvidas pelos servidores.

Atendem ao enunciado:

- A) Agente público – Função pública
- B) Funcionário público – Emprego público
- C) Agente público – Cargo público
- D) Servidor público – Emprego público

49. Constam do Art. 37, inciso V da Constituição Federal as seguintes disposições:

- I- Funções de confiança – exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo.
- II- Cargos em comissão – são preenchidos por servidores de carreira.
- III- Ambos os casos destinam-se apenas às atribuições direção e chefia.

Atendem corretamente ao enunciado, os itens:

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

50. Consta da Constituição Federal que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- I- as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.
- II- o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII.
- III- a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Estão de acordo com o dispositivo legal os itens:

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