



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTOS – PI
CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE VAGAS
CARGOS DE NÍVEL FUNDAMENTAL
EDITAL 001/2018

CARGO 135
AGENTE ADMINISTRATIVO

Data e Horário da Prova
Domingo, 02/09/2018, às 14h

INSTRUÇÕES

- A prova terá duração de 4 (quatro) horas, incluindo o tempo de preenchimento do cartão-resposta.
- Utilize caneta esferográfica azul ou preta no preenchimento do cartão-resposta.
- O candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora do início das provas.
- Este caderno de provas contém 60 (sessenta) questões de múltipla escolha (A,B,C,D).
- Cada questão de múltipla escolha apresenta uma única resposta correta.
- Verifique se o caderno está completo e sem imperfeições gráficas. Se houver algum problema, comunique imediatamente ao fiscal.
- Durante a aplicação da prova é proibido qualquer tipo de consulta.
- Este caderno de provas pode ser usado como rascunho, sendo a correção da prova feita única e exclusivamente pela leitura eletrônica do cartão-resposta.
- Assine o cartão-resposta no local indicado.
- Não serão computadas questões não assinaladas no cartão-resposta, ou que contenham mais de uma resposta, emenda ou rasura.
- Ao término da prova, o cartão-resposta deverá ser devolvido ao fiscal da prova.
- Somente será permitido levar o caderno de questões da prova objetiva após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início da prova.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Desligue e guarde em embalagem fornecida pelo fiscal de sala: máquina fotográfica; telefone celular; relógio; gravador; bip; receptor; pager; notebook; tablete eletrônico; palmtop; régua de cálculo; máquina de calcular e (ou) qualquer outro equipamento similar.

Identificação do Candidato
Nome (em letra de forma)

GABARITO RASCUNHO

Apenas o fiscal de sala poderá destacar esta parte.

Nome do Candidato

RASCUNHO

01	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56
02	07	12	17	22	27	32	37	42	47	52	57
03	08	13	18	23	28	33	38	43	48	53	58
04	09	14	19	24	29	34	39	44	49	54	59
05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60



Para responder às questões seguintes, assinale APENAS UMA ÚNICA alternativa correta e marque o número correspondente na Folha de Respostas.

AS QUESTÕES DE 1 A 20 ESTÃO RELACIONADAS AO TEXTO ABAIXO

TEXTO:

Sonho de vida melhor acaba nas palafitas

1 A história é a mesma para a maioria dos habitantes da Invasão de Novos Alagados, situada no
2 Subúrbio Ferroviário de Salvador: vieram do interior da Bahia em busca de oportunidades de emprego e
3 melhores condições de vida. O cenário é formado por inúmeras palafitas construídas sobre o manguezal
4 do Estuário do Rio do Cobre e precários barrancos assentados sobre áreas aterradas com entulho e lixo.

5 Os seus cerca de 14 mil habitantes, segundo dados da Companhia de Desenvolvimento da Região
6 Metropolitana (Conder), são na maioria biscateiros, marisqueiros, pescadores, feirantes, empregadas
7 domésticas, lavadeiras. A favela ficou conhecida como Novos Alagados, pois as características das suas
8 habitações - palafitas sobre mangues - são bastante semelhantes às da antiga invasão dos Alagados, que
9 se tornou um símbolo da miséria e da gravidade do problema habitacional no País.

10 A insalubridade e a pobreza absoluta também são uma herança do nome de origem. Novos
11 Alagados, para onde migraram muitos dos antigos moradores dos Alagados, é hoje considerada uma das
12 áreas de maior pobreza de Salvador: a renda familiar média, para 35% dos moradores, é inferior a um
13 salário mínimo, conforme expõe o Cadastro Socioeconômico Novos Alagados (AVSI/Conder).

Jornal A Tarde de Salvador.

01) Sobre o texto, **NÃO** se pode depreender que o título

(A) está intimamente relacionado com o texto, remetendo o leitor para as condições precárias de vida da comunidade de que trata a reportagem.

(B) revela um tom pessimista, compatível com o da matéria apresentada, e também um caráter de desesperança.

(C) desperta a atenção dos leitores para uma situação social degradante.

(D) destaca a postura paternalista do redator, que mostra a dificuldade de realização de um sonho banal por parte das pessoas mais simples.

02) Apenas uma alternativa sintetiza as ideias contidas nos parágrafos do texto. Marque-a.

(A) História do surgimento do Subúrbio Ferroviário de Salvador.

(B) Causas do problema habitacional na capital da Bahia.

(C) Situação socioeconômica do local em foco.

(D) Defesa de uma postura política visando a melhores condições de vida do lugar.

03) Sobre os elementos linguísticos do texto, é correto o que se afirma em:

- (A) A descrição “14 mil” (L.5) é forma de grafia ordinal de numeração.
- (B) As vírgulas em “biscateiros, marisqueiros, pescadores, feirantes, empregadas domésticas, lavadeiras.” (L.6/7) separam termos que exercem a mesma função sintática.
- (C) O termo “antigos” (L.11) exerce função sintática de predicativo.
- (D) A expressão “conforme” (L.13) indica modo.

04)

“O cenário é formado por inúmeras palafitas...”
(L.3).

Sobre essa frase, é correto afirmar:

- (A) “é formado” é uma forma verbal que se apresenta na voz passiva e sua transposição para a ativa implica a observância da correlação modo-temporal para preservar o sentido original do contexto.
- (B) “cenário” é acentuado por ser proparoxítona terminada em ditongo.
- (C) “por inúmeras palafitas” é expressão que completa o sentido da forma adjetiva “formado”.
- (D) “palafitas” é adjetivo com função predicativa.

05) A forma verbal “ficou” (L.7) indica uma ação:

- (A) hipotética.
- (B) habitual.
- (C) momentânea.
- (D) concluída.

06) Exerce a mesma função sintática que a expressão “como Novos Alagados” (L.7) o termo:

- (A) “história” (L.1).
- (B) “aterradas” (L.4).
- (C) “mesma” (L.1).
- (D) “melhores” (L.3).

07) Exerce função de sujeito a expressão:

- (A) “uma herança do nome de origem” (L.10).
- (B) “o Cadastro Socioeconômico Novos Alagados (AVSI/Conder)” (L.13).
- (C) “sobre o manguezal do Estuário do Rio do Cobre” (L.3/4).
- (D) “segundo dados da Companhia de Desenvolvimento da Região Metropolitana (Conder)” (L.5/6).

08) O termo “a um salário mínimo” (L. 12/13) exerce a mesma função sintática que a expressão:

- (A) “às da antiga invasão dos Alagados” (L.8).
- (B) “dos habitantes” (L.1).
- (C) “do interior da Bahia” (L.2).
- (D) “no país” (L.9).

09) Os termos “pobreza” (L.12) e “moradores” (L.11) têm como base na sua formação primária

- (A) Um verbo adjetivo e um adjetivo.
- (B) Um substantivo e um verbo.
- (C) Um adjetivo e um substantivo.
- (D) Um adjetivo e um verbo.

10) Na oração “vieram do interior da Bahia.” (L.2), o sujeito é:

- (A) Indeterminado.
- (B) Oculto.
- (C) Simples e composto.
- (D) Simples e determinado.

11) A alternativa em que está correta a afirmação que se faz sobre o termo é a:

- (A) “sobre” (L.4) expressa noção de lugar com valor de “abaixo de”.
- (B) “também” (L.10) expressa o sentido de inclusão.
- (C) “segundo” (L.5) expressa noção de ordem.
- (D) “bastante” (L.8) indica noção de quantidade.

12) A alternativa em que o termo transcrito constitui um caracterizador do substantivo é:

- (A) “dos habitantes” (L.1).
- (B) “do interior” (L.2)
- (C) “bastante” (L.8).
- (D) “Cadastro” (L.13).

13) Identifique a proposição verdadeira:

- (A) A palavra “Subúrbio” (L.2) é acentuada pela mesma razão da palavra “construídas” (L.3).
- (B) Na palavra “também” (L.10), o encontro “mb” constitui, quanto ao papel fonológico, um encontro consonantal.
- (C) Na palavra “história” (L.1), o encontro “hi” constitui exemplo de dígrafo.
- (D) Na palavra “herança” (L.10), o “-h” representa uma consoante brasileira.

14) Assinale a alternativa que apresenta, respectivamente, um ditongo decrescente, um hiato e um dígrafo, do ponto de vista da gramática normativa.

- (A) “história” (L.1), “maior” (L.12), “melhores” (L.3).
- (B) “seus” (L.5), “média” (L.12), “semelhantes” (L.8).
- (C) “país” (L.9), “construídas” (L.3), “absoluta” (L.10).
- (D) “origem” (L.10), “maioria” (L.1), “símbolo” (L.9).

15) Possui predicado verbal a oração destacada em:

- (A) “O cenário é formado por inúmeras palafitas” (L.3).
- (B) “Os seus cerca de 14 mil habitantes (...) são na maioria biscateiros” (L.5/6).
- (C) “as características das suas habitações (...) são bastante semelhantes” (L.7/8).
- (D) “A insalubridade e a pobreza absoluta também são uma herança do nome de origem.” (L.10).

16) Marque a alternativa que apresenta um ditongo nasal.

- (A) “familiar” (L.12).
- (B) “Inferior” (L.12).
- (C) “muitos” (L.11).
- (D) “áreas” (L.12).

17) As palavras “áreas” (L.12), “maior” (L.12) e “média” (L.12) são, respectivamente:

- (A) proparoxítona, oxítona e paroxítona.
- (B) paroxítona, oxítona e paroxítona.
- (C) paroxítona, paroxítona e proparoxítona.
- (D) paroxítona, oxítona e proparoxítona.

18) Marque a alternativa cuja separação silábica da palavra esteja **CORRETA**:

- (A) “ma-io-ria” (L.1).
- (B) “se-mel-han-tes” (L.8).
- (C) “fa-mi-liar” (L.12).
- (D) “mai-or” (L.12).

19) O termo “onde” (L.11) retoma

- (A) “Novos Alagados” (L.10/11).
- (B) “nome de origem” (L.10).
- (C) “uma herança” (L.10).
- (D) “absoluta” (L.10).

20) Há correspondência modo-temporal entre a forma verbal simples “tornou “ (L.9) e a composta:

- (A) Tivesse tornado.
- (B) Tinha tornado.
- (C) Tem tornado.
- (D) Teria tornado.

MATEMÁTICA

QUESTÕES **D**E 21 A 25

21) Dados os números 70 e 80, é correto afirmar que o máximo divisor comum (MDC) entre esses números:

- (A) Está compreendido entre 2 e 8.
- (B) É múltiplo de 2 e 3 ao mesmo tempo.
- (C) É múltiplo de 4.
- (D) Está compreendido entre 9 e 12.

22) Laura demora 40 minutos para digitalizar um processo. Em determinado dia, ela trabalhou das 9 horas até as 17 horas, parando durante 2 horas para o almoço. Sabendo que, nesse dia, ela se dedicou exclusivamente para as digitalizações, quantos processos foram digitalizados?

- (A) 6.
- (B) 8.
- (C) 9.
- (D) 12.

23) Paulo tinha 12 bolas de gude e Carlos tinha 8. Paulo deu algumas de suas bolas de gude para Carlos. Após essa doação, é possível que Paulo e Carlos fiquem, respectivamente, com quantas bolas de gude?

- (A) 14 e 6.
- (B) 10 e 8.
- (C) 12 e 10.
- (D) 9 e 11.

24) Uma frota possui 36 veículos dos quais 22 são movidos a gasolina, 12 a diesel e 2 a etanol. A fração correspondente aos veículos movidos a diesel é:

- (A) $\frac{1}{2}$
- (B) $\frac{1}{3}$
- (C) $\frac{1}{4}$
- (D) $\frac{1}{5}$

25) Em uma escola, foi fixado rodízio para a limpeza de determinado setor. A escala determina que o funcionário A trabalhe nesse setor a cada 4 dias, o B a cada 6 dias e o C a cada 8 dias. Se hoje eles trabalharam juntos nesse setor, então depois de quantos dias trabalharão juntos novamente?

- (A) 24.
- (B) 32.
- (C) 36.
- (D) 48.

CONHECIMENTOS LOCAIS

QUESTÕES DE 26 A 30

26) A quem compete cumprir e fazer cumprir as prescrições do Código de Posturas do município de Altos?

- (A) Ao governo do Piauí e aos seus cidadãos.
- (B) Ao prefeito do Piauí e aos seus cidadãos.
- (C) Ao prefeito e aos servidores municipais.
- (D) A Assembleia Legislativa e aos servidores municipais.

27) De acordo com o Estatuto do Servidor Público Municipal do município de Altos, é um requisito básico para investidura em cargo público:

- (A) O gozo dos direitos políticos.
- (B) A nacionalidade brasileira ou estrangeira.
- (C) Idade mínima de 21 anos.
- (D) Aptidão profissional e relacional.

28) No município de Altos, qual das propriedades listadas abaixo é isenta do IPTU?

- (A) Propriedades localizadas na zona urbana de Altos.
- (B) Propriedades sobre imóveis sem edificações.
- (C) Propriedades onde se instalem indústrias produtivas que originem retorno fiscal para o município de Altos.
- (D) Propriedade de associações comunitárias, desportivas, recreativas e de assistência social, sem fins lucrativos.

29) O provimento de cargo efetivo do pessoal do magistério é acessível aos brasileiros ou equiparados, atendidos os pré-requisitos de qualificação e idade. Qual a idade mínima exigida?

- (A) 18 (dezoito) anos
- (B) 21 (vinte e um) anos
- (C) 30 (trinta) anos
- (D) 35 (trinta e cinco) anos

30) Ao entrar em exercício, o servidor nomeado para cargo de provimento efetivo no município de Altos ficará sujeito a estágio probatório de:

- (A) 12 (doze meses)
- (B) 36 (trinta e seis meses)
- (C) 18 (dezoito meses)
- (D) 24 (vinte e quatro meses)

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÕES DE 31 A 60

31) O comportamento organizacional no nível micro-organizacional implica em qual das variáveis relacionadas abaixo?

- (A) Liderança.
- (B) Motivação.
- (C) Eficiência.
- (D) Socialização.

32) A variável dinâmica de grupo refere-se a qual nível de análise do comportamento organizacional?

- (A) Comportamento micro-organizacional.
- (B) Comportamento meso-organizacional.
- (C) Comportamento macro-organizacional.
- (D) Comportamento extra-organizacional.

33) Sobre a motivação, não é correto afirmar que:

- (A) A motivação está associada a um processo responsável pela intensidade, pela direção e pela persistência dos esforços de uma pessoa, orientados para o alcance de determinado propósito.
- (B) A motivação pode ser definida como o interesse de uma pessoa para a ação.
- (C) A motivação é um impulso constante e de intensidade variável orientado para o alcance de um objetivo, seja decorrente de uma necessidade ou de um estado de satisfação.
- (D) A motivação humana, especialmente no ambiente de trabalho, não é suscetível à influência de diversos fatores, entre uma delas, as limitações culturais (crenças, valores etc.).

34) Que nome se dá à influência interpessoal exercida em uma situação, por intermédio do processo de comunicação, para que seja atingida uma meta?

- (A) Liderança.
- (B) Empatia.
- (C) Motivação.
- (D) Gestão.

35) Julgue se as afirmações abaixo são verdadeiras e, em seguida, assinale a alternativa correta:

- I. Em uma organização orientada para processos, as atividades desenvolvidas pelos colaboradores tendem a ser rotineiras. Já quando é orientado para resultados, as pessoas sentem-se confortáveis em situações inesperadas, exigindo o máximo de esforço dos colaboradores na execução de suas atividades.
- II. Quando falamos de pessoas em culturas paroquiais, consideramos normal que a organização privilegie o trabalho, mas também se espera que ela se preocupe com o funcionário, sua família, seu futuro. Na orientação profissional, as organizações consideram apenas as competências dos profissionais. Nesse caso, a organização pensa apenas no desenvolvimento do colaborador profissionalmente.
- III. As organizações pragmáticas se constituem em uma orientação para o mercado e se posicionam próximas ao cliente. Nas normativas, as organizações buscam o cumprimento de regras organizacionais, com uma grande preocupação com o modo como os colaboradores executam suas atividades.

- (A) As afirmações I, II e III não são verdadeiras.
- (B) Somente a afirmação III é verdadeira.
- (C) As afirmações I, II e III são verdadeiras.
- (D) Somente as afirmações I e II são verdadeiras.

36) A forma pela qual um líder usa o poder também estabelece um tipo de estilo. Assinale a alternativa que caracteriza um estilo de liderança liberal:

- (A) Eles descentralizam a autoridade, todas as decisões são participativas, os subordinados participam das decisões, sendo informados sobre as condições que afetam seu trabalho e encorajados a expressarem suas ideias, bem como a darem sugestões.
- (B) O líder tem apenas um papel secundário, sua contribuição é ignorada, e pode deixar as escolhas inteiramente por conta do grupo. São os membros dos grupos que treinam a si mesmos e promovem suas próprias motivações.
- (C) São os líderes que centralizam o poder e tomada de decisão em si mesmo.
- (D) Esses líderes estruturam totalmente a situação de trabalho para os seus subordinados, dos quais espera que façam aquilo que eles disseram para fazer.

37) Que tipo de impulso motivacional foi descrito abaixo?

É uma força que algumas pessoas têm para vencer desafios e obstáculos na busca de seus objetivos. Uma pessoa com esse tipo de impulso deseja desenvolver-se, crescer e progredir na escalada do sucesso. Isso que a impulsiona é importante em si mesma, independente das recompensas que possam acompanhá-la.

- (A) Motivação para realização.
- (B) Motivação por afiliação.
- (C) Motivação por competência.
- (D) Motivação para o poder.

38) A hierarquia desempenha um papel importante no estudo do comportamento humano nas organizações. Uma das principais teorias que se baseia nessa premissa, é a proposta por Abraham Maslow, segundo o qual, as necessidades humanas são divididas em cinco categorias. Enumere nos itens abaixo a ordem de prioridade dessa hierarquia e, em seguida, assinale a alternativa com a sequência correta:

- () Necessidade de Autorrealização: crescimento, sucesso, autodesenvolvimento.
- () Necessidades Fisiológicas (básicas): fome, sede, sono, abrigo, conforto.
- () Necessidade de Autoestima: ambição, status, egocentrismo.
- () Necessidades de Segurança: proteção, ordem, senso de responsabilidade.
- () Necessidades Sociais: afeição, amizade, sensação de pertencimento a um grupo.

- (A) (5°); (2°); (4°); (1°); (3°)
- (B) (5°); (3°); (4°); (2°); (1°)
- (C) (5°); (4°); (1°); (2°); (3°)
- (D) (5°); (1°); (4°); (2°); (3°)

39) Dentro dos elementos do processo de comunicação, o canal é:

- (A) O que se quer comunicar.
- (B) O que emite ou envia a mensagem.
- (C) O meio pelo qual se transmite a mensagem.
- (D) Tudo aquilo que pode atrapalhar a comunicação.

40) As barreiras psicológicas interferem no processo de comunicação e provêm das diferenças individuais podendo ter origem em aspectos do comportamento humano. Qual desses aspectos humanos interferem no processo de comunicação, em que o emissor ou o receptor não aceita o ponto de vista do outro ou corta a palavra do outro, demonstrando resistência para ouvir?

- (A) Egocentrismo.
- (B) Seletividade.
- (C) Preconceito.
- (D) Descaso.

41) Sobre a comunicação nas organizações, assinale aquela que não é verdadeira:

- (A) Muitas vezes, a comunicação não acontece de forma eficaz em virtude da falta de habilidade do emissor e/ou receptor, constituindo-se verdadeiras barreiras.
- (B) Na comunicação não verbal, o propósito desse tipo de informação é exprimir sentimentos sem usar a palavra, como por exemplo, o timbre de voz.
- (C) Comunicação Horizontal é a transmissão de mensagens de níveis organizacionais mais altos ou mais baixos em diferentes departamentos, demonstrando maior dinamismo no que se refere às decisões da comunicação.
- (D) A comunicação corporativa é um processo diretamente ligado à cultura da empresa, ou seja, aos valores e ao comportamento das suas lideranças e às crenças dos seus colaboradores.

42) Uma equipe de trabalho gera uma sinergia positiva por meio do esforço coordenado. É uma característica da equipe eficaz:

(A) As questões comportamentais são discutidas abertamente, exceto as que podem comprometer a imagem da equipe ou organização.

(B) O estabelecimento de metas específicas para a equipe, que conduzam os indivíduos a um melhor desempenho e também energizam as equipes.

(C) A liderança é situacional, ou seja, o líder não age de acordo com o grau de maturidade da equipe ou de acordo com a contingência.

(D) Os membros defendem suas ideias, com radicalismo.

43) Assinale a alternativa que se refere à flexibilidade, como sendo um princípio para a qualidade do atendimento presencial:

(A) O usuário espera que cada pessoa que o atenda detenha informações detalhadas sobre o funcionamento da organização e do setor que ele procurou.

(B) O atendente deve procurar identificar claramente as necessidades do usuário e esforçar-se para ajudá-lo, orientá-lo e conduzi-lo a quem possa ajudá-lo adequadamente.

(C) O usuário deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e colaboração.

(D) O atendente representa, para o usuário, a imagem da organização. Assim, deve haver empenho para que o usuário não se sinta abandonado, desamparado, sem assistência.

44) Que tipo de arquivo tem como característica o conjunto de documentos custodiados em caráter definitivo, em função de seu valor?

(A) Arquivo Central.

(B) Arquivo Intermediário.

(C) Arquivo Corrente.

(D) Arquivo Histórico.

45) “Fixa a identidade do documento, relativamente a seu produtor. Por esse princípio, os arquivos devem ser organizados em obediência à competência e às atividades da instituição ou pessoa legitimamente responsável pela produção, acumulação ou guarda dos documentos. Arquivos originários de uma instituição ou de uma pessoa devem manter a respectiva individualidade, dentro de seu contexto orgânico de produção, não devendo ser mesclados a outros de origem distinta.” A qual princípio arquivístico a descrição anterior se refere?

- (A) Princípio da Organicidade.
- (B) Princípio da Cumulatividade.
- (C) Princípio da Integridade.
- (D) Princípio da Proveniência.

46) Que nome se dá ao instrumento resultante da avaliação documental, aprovado por autoridade competente, que define prazos de guarda e a destinação de cada série documental?

- (A) Tabela de Histórico de Documentos.
- (B) Histórico de Tramitação de Documentos.
- (C) Tabela de Temporalidade de Documentos.
- (D) Protocolo Temporal de Documentos.

47) Que sistema de classificação de arquivo está exemplificado abaixo?

- Divisão do assunto em capítulos;
- Divisão de cada capítulo em famílias;
- Divisão de cada família em grupos, representando assuntos especializados;
- Divisão eventual de cada grupo em subgrupos, indicando uma divisão particular.

- (A) Sistema Ideológico.
- (B) Sistema Cronológico.
- (C) Sistema Automático.
- (D) Sistema Universal.

48) São características de uma redação técnica, exceto:

- (A) Uso de linguagem denotativa.
- (B) Predomínio de um vocabulário voltado para a subjetividade.
- (C) Imparcialidade e exatidão que traduzem a eficácia da linguagem.
- (D) Finalidade discursiva voltada para a informação e para o esclarecimento.

49) Nas afirmações abaixo sobre a Redação Oficial, assinale (V), se forem verdadeiras, e (F), se forem falsas. Em seguida, marque a alternativa correta:

- () Por ter caráter meramente administrativo, o memorando tanto pode ser utilizado internamente nos órgãos oficiais quanto nas empresas, entre setores de mesmo ou de diferentes níveis hierárquicos.
- () O texto conciso é aquele que não economiza palavras: “máximo de informações sem um mínimo de palavras”.
- () O Padrão Ofício é um conjunto de regras aplicáveis a Ofício, Ata e Relatório.
- () O vocativo é a expressão que é utilizada para chamar a atenção do destinatário da correspondência ou invocá-lo.

- (A) (F); (V); (F); (V).
- (B) (V); (F); (F); (V).
- (C) (F); (V); (V); (F).
- (D) (V); (F); (V); (V).

50) Assinale a alternativa que está de acordo com as regras da Redação Oficial:

- (A) O comportamento de Vossa Excelência foi uma palhaçada.
- (B) Vossa Excelência informavas o veredito final.
- (C) Exmº Sr. Secretário.
- (D) Vossa Excelência dará seu despacho.

51) Para que o cliente ou usuário possa se sentir bem atendido, existem, também, algumas estratégias verbais, não verbais e ambientais. Assinale a alternativa abaixo que é uma estratégia não verbal:

- (A) Não escrever enquanto estiver falando com o usuário ou o cliente.
- (B) Manter o ambiente de trabalho organizado e limpo.
- (C) Pedir desculpas se houver demora no atendimento.
- (D) Escutar atentamente, analisar bem a informação, apresentar questões.

52) São ações que imprimem qualidade ao atendimento, exceto:

- (A) Atenuar a burocracia.
- (B) Acatar as boas sugestões.
- (C) Não fazer uso da empatia.
- (D) Identificar as necessidades dos usuários.

53) Assinale a alternativa que se refere ao conceito descrito abaixo:

São desencadeadas devido às condições especiais que estão relacionadas ao trabalho que está sendo executado. É necessário, portanto, estabelecer ou comprovar o nexos causal entre a doença e o tipo de trabalho que a originou.

- (A) Doença Profissional.
- (B) Insalubridade.
- (C) Doença do Trabalho.
- (D) Periculosidade.

54) Qual o conceito de riscos ocupacionais?

(A) São atividades desencadeadas pelo exercício do trabalho e peculiares a determinados ramos de atividades, conforme regulamentadas pelo Ministério da Previdência Social.

(B) São as diversas formas de energia a que possam estar expostos os trabalhadores em seu ambiente de trabalho.

(C) São atividades que, por sua natureza, condição ou métodos de trabalho, exponham os empregados a agentes nocivos à saúde, acima dos limites de tolerância fixados em razão da natureza e da intensidade do agente e do tempo de exposição aos seus efeitos.

(D) São condições inerentes ao ambiente de trabalho ou aos processos de trabalho e que podem ser causas de acidentes ou doenças ocupacionais.

55) O clima é o indicador do grau de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização. São indicadores do clima organizacional de uma empresa, exceto:

- (A) Solicitações de férias.
- (B) Absenteísmo.
- (C) Greves.
- (D) Programas de sugestões.

56) Assinale a alternativa que se refere à comunicação interpessoal:

- (A) O emissor e o receptor da mensagem são a mesma pessoa. É importante ter consciência dela e saber controlá-la, porque a qualidade da comunicação na organização é influenciada por esse tipo de comunicação.
- (B) É a linguagem para um só, na qual o indivíduo fala para si mesmo. É subjetiva, ocorrendo no íntimo do sujeito. Ela corresponde aos pensamentos, ideias, sentimentos que a pessoa constrói sobre tudo e todos ao redor

- (C)** Os fatores presentes nesse tipo de comunicação são os conhecimentos, as crenças, as atitudes, as presunções, os valores e as experiências. Também entram nesse processo de comunicação o tipo das mensagens, se são verbais ou não verbais, a autoapresentação e o feedback.
- (D)** Curticula-se no nível psicológico do indivíduo e, mesmo sendo subjetiva, é também social, porque influencia o ambiente da organização.
- 57)** Sobre a etiqueta no trabalho, não é correto afirmar que:
- (A)** A vestimenta diz muito para as outras pessoas. Assim, é recomendável roupas discretas, sem modismos.
- (B)** O ditado "A primeira impressão é a que fica" não deve ser levado a sério quando o assunto é etiqueta profissional.
- (C)** Além do celular, também é necessário cuidados com outras ferramentas tecnológicas, e principalmente, com as redes sociais.
- (D)** Busque ter "jogo de cintura" na hora de imprevistos e ouça a opinião dos outros.
- 58)** A ética no trabalho está diretamente relacionada à honestidade, pois não há como ser ético sem ser honesto. Não existe ética sem igualdade e esse é justamente o significado de:
- (A)** Integridade.
- (B)** Equidade.
- (C)** Meritocracia.
- (D)** Retidão.
- 59)** A Qualidade de Vida no Trabalho envolve os aspectos descritos abaixo, exceto:
- (A)** Físicos.
- (B)** Ambientais.
- (C)** Psicológicos.
- (D)** Religiosos.
- 60)** Descentralização é a menor concentração de poder decisório na alta administração da empresa, sendo, portanto, mais distribuído por seus diversos níveis hierárquicos. Assinale a alternativa que corresponde a uma vantagem da descentralização:
- (A)** Maior necessidade de controle e coordenação.
- (B)** Possibilidade de gerar maior especialização nas diferentes unidades organizacionais.
- (C)** Maior exigência de tempo nas informações e decisões.
- (D)** Tomadas de decisão menos próximas da ocorrência dos fatos.