



PREFEITURA MUNICIPAL DE MARACAJÁ
PROCESSO SELETIVO
EDITAL N.º 001/PMM/2020
RECEPCIONISTA



NOME: _____

ASSINATURA: _____

TEMPO

- A prova terá duração de 3h30min (Três horas e trinta minutos);
- O candidato somente poderá sair da sala de realização da prova após transcorrida 01h (uma) do seu início, sem levar o caderno de prova.

INFORMAÇÕES GERAIS

- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, e número de inscrição e leia atentamente as instruções para preencher o Cartão de respostas;
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservados;
- Confira seu cargo no Caderno de questões e Cartão de respostas;
- O preenchimento do Cartão de respostas é de sua responsabilidade. Não será efetuada troca em caso de rasura ou erro no preenchimento;
- Serão 40 questões objetivas de múltipla escolha sendo 15 questões de Conhecimentos gerais e de 25 questões de Conhecimentos específicos para cada cargo, subdivididas em 04 (quatro) alternativas de resposta, de “a” a “d”, e dessas alternativas somente 1 (uma) deverá ser assinalada como correta;
- Para realização da prova o candidato deverá trazer somente caneta esferográfica, com tinta azul ou preta;
- Não serão prestados quaisquer esclarecimentos sobre as questões das provas durante sua realização. O candidato poderá, se for o caso, interpor recurso no prazo definido pelo edital;
- O candidato não poderá ausentar-se da sala de prova, a qualquer tempo, portando material de prova (caderno de questões e/ou folha de respostas);
- O candidato que necessitar ausentar-se da sala de prova durante sua realização somente poderá fazê-lo se acompanhado de um fiscal;
- Para garantir a lisura e segurança na realização da prova a Coordenação Local poderá fazer uso de detectores de metal nos banheiros, nos corredores e/ou na sala de prova;
- Ao terminar a prova, o candidato entregará ao fiscal da sala o caderno de questões e a folha de respostas devidamente preenchido e assinado, com caneta esferográfica, com tinta azul ou preta;
- Os 03 (três) últimos candidatos de cada sala de prova somente poderão entregar o material de prova e se retirarem da sala simultaneamente. Exceto nos casos de cargos que não possuem no mínimo 03 candidatos.

Maracajá – SC, 09 de fevereiro de 2020.



CONHECIMENTOS GERAIS – 15 QUESTÕES

QUESTÃO 01 (Valor: 1)

O ano de 2019 contou com muitas polêmicas no quadro político da América Latina. Especialmente em dois países houve eventos marcantes, um deles foi a renúncia de seu presidente – Evo Morales – e outro um presidente autoproclamado – Juan Guaidó. De quais países estamos falando?

- A) Bolívia e Venezuela
- B) Peru e Venezuela
- C) Bolívia e Peru
- D) Uruguai e Chile

QUESTÃO 02 (Valor: 1)

Em janeiro de 2019, uma barragem de uma mineradora se rompeu em determinada cidade brasileira, matando centenas de pessoas. De que mineradora, cidade e estado estamos falando?

- A) Vale, Mariana, Minas Gerais
- B) Vale, Brumadinho, Minas Gerais
- C) Vale, Brumadinho, Bahia
- D) Petrobras, Brumadinho, Minas Gerais

QUESTÃO 03 (Valor: 1)

Qual alternativa melhor descreve a área do pré-sal brasileiro, levando em consideração sua localização e os recentes eventos a ele relacionados?

- A) Um reservatório imenso de petróleo e gás natural em rochas calcárias, localizado na região litorânea entre os estados de Santa Catarina e Espírito Santo, e que ainda não teve nenhuma proposta de compra.
- B) Um reservatório imenso de petróleo e gás natural em rochas calcárias, localizado na Antártica, e que passou por um processo de leilão no final do ano de 2019.
- C) Um reservatório imenso de petróleo e gás natural em rochas calcárias, localizado na região litorânea entre os estados de Santa Catarina e Espírito Santo, e que passou por um processo de leilão no final do ano de 2019.
- D) Uma imensa área de sal natural em rochas calcárias, localizada na região litorânea entre os estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul, e que passou por um processo de leilão no final do ano de 2019.

QUESTÃO 04 (Valor: 1)

Em relação ao desastre ambiental que se iniciou em agosto de 2019, qual das alternativas fornece a melhor palavra para preencher a lacuna da seguinte afirmação: “Um balanço do Ibama em dezembro de 2019 registrou que mais de 900 localidades foram atingidas por mais de 4,7 toneladas de _____ no litoral brasileiro.



- A) Lixo
- B) Gasolina
- C) Óleo
- D) Plástico

QUESTÃO 05 (Valor: 1)

No Brasil, além do poder Executivo, existem também os poderes Judiciário e Legislativo. Atualmente, são Presidente do Supremo Tribunal Federal e Presidente da Câmara dos Deputados, respectivamente:

- A) Dias Toffoli e Rodrigo Maia
- B) Rodrigo Maia e Hamilton Mourão
- C) Dias Toffoli e Sergio Moro
- D) Gilmar Mendes e Rodrigo Maia

QUESTÃO 06 (Valor: 1)

Avalie as frases abaixo e assinale a alternativa CORRETA quanto ao uso dos porquês.

- I – Por quê você quis vir?
 - II – Eu não consegui chegar no horário porque meu pneu furou.
 - III – Eu não conheço ele, por quê?
 - IV – Não entendo o porquê de tantos questionamentos.
- A) Apenas as alternativas I e III estão corretas.
 - B) Nenhuma das alternativas está incorreta.
 - C) Apenas a alternativa IV está correta.
 - D) Apenas a alternativa I está incorreta.

QUESTÃO 07 (Valor: 1)

Durante uma aula de Língua Portuguesa, a professora escreve duas frases no quadro: “Ganhei, aos quatorze anos, meu primeiro livro” e “Ganhei, aos catorze anos, meu primeiro livro”; quando questionados sobre a frase correta, muitos alunos erraram. Assinale a alternativa que corresponde a explicação CORRETA.

- A) Mesmo que a utilização da palavra “quatorze” seja muito comum, apenas a expressão “catorze” é correta, pois representa exatamente o som que se produz durante a fala.
- B) Ambas as alternativas estão corretas, visto que, assim como “cociente” e “quociente”, são palavras que permitem dupla grafia.
- C) Apenas a palavra “quatorze” é a correta porque a grafia de todos os numerais segue um padrão, deste modo, “quatorze” combina com “quinze” e “quarenta”, por exemplo.
- D) Nenhuma das duas frases está correta, visto que, quando necessário se referir a um numeral, não se deve fazê-lo por extenso, mas sim manter sua forma; o correto seria, então, “Ganhei, aos 14 anos, meu primeiro livro”.

QUESTÃO 08 (Valor: 1)

Leias as frases abaixo e assinale a alternativa **CORRETA** quanto ao uso da crase.

I – Saí mais cedo do trabalho, as 10 horas.

II – O cachorro estava à espreita na porta do quarto.

III – Iremos à Brasília durante as férias.

IV – Entreguei seu presente àquele homem.

A) Apenas a alternativa III está correta, já que o uso da crase antes de cidades é obrigatório.

B) Apenas as alternativas II e IV estão corretas, porque em ambos os casos há a contração de duas vogais iguais.

C) Apenas as alternativas II e III estão corretas, visto que a crase só pode ser utilizada depois de verbos.

D) Apenas a alternativa I está correta, pois o uso da crase antes de horários só ocorre quando não se antecede por vírgula.

QUESTÃO 09 (Valor: 1)

Leia o texto abaixo completando as lacunas com as classes gramaticais correspondentes.

“Os ____ correspondem aos nomes próprios, seja de cidades, pessoas ou, até mesmo, marcas; as características que damos a esses nomes próprios são chamadas de ____, por exemplo, “Maracajá é linda!”.

A) substantivos – conjunção.

B) pronomes – adjetivos.

C) substantivos – adjetivos.

D) verbos – pronomes.

QUESTÃO 10 (Valor: 1)

É muito comum, na Língua Portuguesa, a produção de sentenças que carregam mais de um significado, aspecto que, em alguns casos, pode gerar problemas de compreensão. Esse fenômeno é exemplificado na tirinha abaixo.



Assinale a alternativa que nomeia o processo linguístico abordado.



- A) Ambiguidade.
- B) Ironia.
- C) Onomatopeia.
- D) Pleonasma.

QUESTÃO 11 (Valor: 1)

No mercado de ações a cotação entre dólar e ouro no mês de novembro/2018 era de 12 para 1, isto é, 12 dólares compravam 1 grama de ouro. Um ano após novembro/2019, houve uma valorização de 40% no valor do dólar e de 20% no valor do ouro. Após essa valorização a nova relação entre dólar e ouro passou a ser de:

- A) 10 para 1
- B) 14 para 1
- C) 16 para 1
- D) 18 para 1

QUESTÃO 12 (Valor: 1)

Dado o polinômio $P(x) = 2x^3 - 3x^2 - Kx + 12$, qual deve ser o valor de K para que o polinômio tenha o 2 como uma das raízes:

- A) 5
- B) 6
- C) 7
- D) 8

QUESTÃO 13 (Valor: 1)

Pedro Henrique está com notas baixas em português. A última prova do ano terá 56 questões. Para ser aprovado e passar para o ano seguinte, o desempenho de Pedro Henrique nessa prova deverá ser, no mínimo, $\frac{5}{8}$. Qual é o menor número de questões que ele deverá acertar nesta prova para ser aprovado.

- A) 28
- B) 30
- C) 35
- D) 45

QUESTÃO 14 (Valor: 1)

No ano de 2018 a produção de café numa fazenda foi de 800 sacas. Em 2019, as condições climáticas foram mais favoráveis, e a produção foi de 1300 sacas de café. De quanto por cento foi o aumento da produção?

- A) 60,5 %
- B) 62,5 %
- C) 63,5 %
- D) 65,5 %



QUESTÃO 15 (Valor: 1)

Uma bola lançada ao ar descreve uma trajetória segundo a equação $h = -t^2 + 6t$, onde h é a altura em metros e t o tempo em segundos. Qual será a altura máxima atingida pela bola?

- A) 9 metros
- B) 6 metros
- C) 4 metros
- D) 3 metros

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS – 25 QUESTÕES

QUESTÃO 16 (Valor: 1)

A prática do autoconhecimento, compreensão dos pontos fortes e das fragilidades pessoais e emocionais, bem como das habilidades a serem desenvolvidas, é um exercício fundamental do ser humano consigo mesmo. Trata-se de uma atividade contínua que favorece as relações e contribui significativamente para o autocontrole emocional e autoestima. É a capacidade de integração do autoconhecimento, autodomínio, autoafirmação e a automotivação. Diante dessa afirmação, assinale a alternativa que define essa premissa:

- A) Relacionamento interpessoal.
- B) Relacionamento intrapessoal.
- C) Relacionamento grupal.
- D) Relacionamento organizacional.

QUESTÃO 17 (Valor: 1)

É a habilidade de se relacionar bem com as outras pessoas e conseguir que elas cooperem com você (Karl Albrecht, 2006). Trata-se da forma como uma pessoa interage com seus pares (superiores, colegas de trabalho, família e pessoas da sociedade em geral) de forma a garantir uma convivência harmoniosa em todos os sentidos da vida. Diante dessa afirmação, assinale a alternativa que define essa premissa:

- A) Inteligência emocional ou relacionamento intrapessoal;
- B) Inteligência coletiva ou relacionamento grupal;
- C) Inteligência social ou relacionamento interpessoal;
- D) Inteligência institucional ou Relacionamento organizacional.

QUESTÃO 18 (Valor: 1)

No ambiente organizacional o relacionamento entre as pessoas com as quais mantemos contato é inerente a convivência – líderes, cidadãos, colegas de trabalho, representantes de órgãos vinculados a repartição pública, etc. – em que, dependendo da forma como agimos, os efeitos poderão afetar o desempenho das nossas atividades diárias. Na verdade, se afastar das relações interpessoais é praticamente impossível, pois a interação social faz parte das necessidades humanas. Ao compreender essa afirmação, analise as definições a seguir e selecione a alternativa que corresponde ao significado de todas elas:

“É uma tendência ou predisposição adquirida e relativamente estável para agir, pensar, ou sentir de uma determinada forma (positiva ou negativa) face a um objeto, pessoa, situação, grupo social, instituição, conceito ou valor, ou seja, como uma organização duradoura de crenças e cognições



em geral, dotada de carga afetiva que predispõe para a ação coerente com as cognições e afetos relativos ao objeto” (Rodrigues, 1998).

“É uma disposição interna para interpretar, sentir e reagir em face de determinados objetos, situações e pessoas; ou seja, é a maneira como as pessoas reagem” (Barcellos e Pedroso, 2012).

“É um processo de consciência individual que determina atividades reais ou possíveis do indivíduo no mundo social” (Lima, 2012).

A partir destas definições, é possível afirmar que todas estão se referindo as nossas:

- A) Habilidades.
- B) Atitudes.
- C) Competências.
- D) Características.

QUESTÃO 19 (Valor: 1)

Comunicação é a transmissão de informações de uma pessoa para outra. A comunicação efetiva, portanto, é a transmissão da mensagem de forma tal que ela chega ao destinatário sem distorções, ou o mais fiel possível ao que se procurou transmitir. Um elemento-chave para a comunicação efetiva é a diferenciação entre dados e informações. Analise as asserções a seguir e julgue-as como VERDADEIRA ou FALSA.

- (I) Informações são números ou fatos brutos que refletem um único aspecto da realidade.
- (II) Dados por sua vez, são apresentados de maneira a ter significado.

Considerando as duas asserções, analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa CORRETA:

- A) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a asserção II é uma proposição falsa.
- B) A asserção I é uma proposição falsa, e a asserção II é uma proposição verdadeira.
- C) As asserções I e II são proposições falsas.
- D) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a segunda é uma complementação correta da primeira.

QUESTÃO 20 (Valor: 1)

Sobre comunicação organizacional, analise as afirmações a seguir e julgue a alternativa CORRETA:

- A) A comunicação escrita acontece durante conversas, discussões em grupos, telefonemas e outras situações nas quais a palavra falada é usada para expressar significados.
- B) A comunicação ascendente consiste em mensagens de subordinados para seus superiores. Esse fluxo ocorre geralmente dos subordinados para o superior direto e desse superior direto para seu superior hierárquico, e assim por diante.
- C) A comunicação horizontal acontece quando a informação flui no sentido contrário da hierarquia, dos superiores para os subordinados. O conteúdo típico dessas mensagens são instruções que comunicam como as coisas devem ser feitas, a atribuição de novas responsabilidades, o feedback de desempenho e informações que os gerentes de nível mais elevado acreditam ser relevantes para os gerentes de nível inferior.
- D) Enquanto a comunicação horizontal envolve um superior e um subordinado, a comunicação vertical inclui colegas e pares do mesmo nível na empresa.



QUESTÃO 21 (Valor: 1)

O Artigo 37 da Constituição Federal da República do Brasil de 1988 dispõe que a conduta dos agentes públicos da administração deve ser baseada em cinco princípios fundamentais, quais sejam, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Estes princípios e outras normas foram instituídos com o objetivo de nortear a ação dos agentes públicos de forma ética. A partir desta afirmação, analise as definições a seguir e selecione a alternativa que lhe confere ao princípio correspondente.

“Neste princípio, o Estado define o desempenho da função administrativa segundo uma ordem ética acordada com os valores sociais prevalentes e voltada à realização de seus fins [...]” (Rocha, 1994).

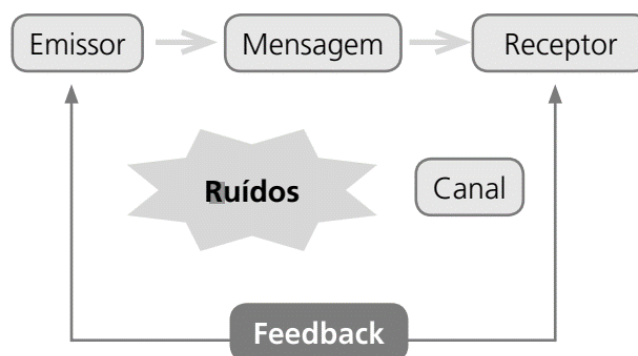
“Neste princípio, a Administração e seus agentes têm de atuar na conformidade de princípios éticos. Violá-los implicará violação ao próprio Direito, configurando ilicitude que as sujeita a conduta viciada a invalidação, porquanto tal princípio assumiu foros de pauta jurídica” (Melo, 1992).

A partir destas definições, é possível afirmar que ambas estão se referindo ao princípio da:

- A) Legalidade.
- B) Moralidade.
- C) Impessoalidade.
- D) Eficiência.

QUESTÃO 22 (Valor: 1)

Sobre os componentes do processo de comunicação, analise a figura a seguir e julgue as alternativas como VERDADEIRA (V) ou FALSA (F):



- (I) Receptor é aquele que emite a mensagem no processo de comunicação ao emissor;
- (II) Canal é o meio utilizado para transmitir o sinal do emissor ao receptor;
- (III) Emissor é o alvo da mensagem no processo de comunicação, é aquele que recebe a mensagem e a decodifica de acordo com seus sistemas de referências
- (IV) Emissor ou o agente que inicia o processo de comunicação, emitindo a mensagem para um, ou mais de um receptor ou destinatário. O emissor pode ser uma pessoa ou um departamento de uma organização, ou a própria organização.
- (V) O feedback é a parte da resposta do receptor que retorna ao emissor. Porém, nem sempre o receptor irá se dirigir ao emissor, mesmo que solicitado, a fim de responder ou fazer suas considerações a respeito da mensagem enviada. A não reação também pode retroalimentar o



processo de comunicação se o emissor considerar que o receptor não entendeu a mensagem e que esta deverá ser modificada.

Analise as afirmações apresentadas e assinale a alternativa CORRETA:

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

QUESTÃO 23 (Valor: 1)

A qualidade no atendimento é um dever de qualquer servidor público, independente da posição na hierarquia da repartição que atua. Neste sentido, para que o atendimento ao público seja de excelência, são necessários alguns comportamentos indispensáveis para garantir a satisfação dos cidadãos ou usuários dos serviços da administração pública. Ao considerar essa premissa, analise as sentenças a seguir e julgue a alternativa que NÃO faz parte de um atendimento de excelência:

- A) Demonstrar calma e empatia para compreender as demandas apresentadas pelos usuários da administração pública.
- B) Demonstrar interesse e prestatividade ao realizar os encaminhamentos solicitados, manifestando preocupação com o esclarecimento de todas as dúvidas.
- C) Realizar os encaminhamentos com lisura e ética, tendo em vista a necessidade de garantir a boa reputação e desempenho da repartição pública que representa.
- D) Demonstrar interesse pelas informações confidenciais ou secretas que transitam na repartição pública para compartilhar a qualquer pessoa externa que solicita.

QUESTÃO 24 (Valor: 1)

A qualidade é a capacidade de satisfazer uma necessidade ou desejo de alguém, logo o serviço com qualidade é aquele que deixa o usuário ou cliente satisfeito. A qualidade nos serviços acontece quando a organização tem capacidade de oferecer serviços superiores não só para clientes e usuários, mas também para colaboradores, servidores, gestores. Assim, percebe-se que a qualidade não envolve apenas clientes externos, mas todos que atuam na organização (CABRAL, 2006). Considerando essa afirmação, analise a definição a seguir e julgue a alternativa CORRETA que preenche a lacuna:

A satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado em relação às expectativas do cliente ou usuário. O resultado de um bom atendimento influenciará na imagem da organização, que poderá ser positiva ou negativa. Desse modo, a qualidade no atendimento está relacionada com o ato de receber os usuários ou clientes com atenção, ouvir, acolher e servir bem. Tem seu início com a _____.

Com base nesta definição, selecione a alternativa CORRETA que corresponde ao termo para o preenchimento da lacuna.

- A) Entrega do serviço solicitado.
- B) Identificação do cadastro do usuário no sistema.
- C) Alteração da sequência do atendimento para priorizar os usuários mais conhecidos.
- D) Identificação das necessidades do usuário.



QUESTÃO 25 (Valor: 1)

Ao longo do tempo as organizações estão investindo cada vez mais em novas tecnologias para aprimorar a comunicação com os seus públicos. É possível afirmar que o telefone ainda é um importante instrumento para a construção de uma boa imagem institucional. É por meio dele que muitas dúvidas são esclarecidas, além de aproximar os diferentes públicos da organização de forma ágil e simplificada. Considerando que o telefone ainda é um meio de comunicação muito usual na maioria das organizações, é fundamental que os(as) atendentes utilizem boas práticas de comunicação para garantir a excelência no atendimento. Desse modo, assinale a alternativa a seguir que NÃO está associada as boas práticas de comunicação por telefone:

- A)** Manter a calma e escutar atentamente as necessidades do cidadão é uma prática que facilita o processo de comunicação ao telefone. A ansiedade e o nervosismo podem atrapalhar o diálogo.
- B)** Transmitir a tranquilidade necessária, bem como a segurança sobre o assunto que está sendo tratado, seja sobre a repartição pública ou sobre um serviço de interesse do usuário são essenciais para a qualidade do atendimento telefônico. O tom de voz utilizado ao longo da chamada também deve ser adequado e sereno, sem apresentar agressividade e hostilidade.
- C)** O uso de gírias e palavras abreviadas é recomendado no atendimento telefônico. Isso se justifica, pois como se trata de uma comunicação distante e informal, nem sempre é necessário ter clareza do que está sendo emitido e a gíria é uma forma mais divertida de se comunicar.
- D)** Demonstrar satisfação em atender e disposição em resolver o problema ou esclarecer o assunto que está sendo questionado são atitudes que qualificam o atendimento telefônico e transmitem segurança para o usuário do serviço.

QUESTÃO 26 (Valor: 1)

Atendimento está relacionado ao ato de atender. Significa prestar atenção, tomar consideração, acolher com atenção e cortesia. É demonstrar zelo, delicadeza e polidez no momento em que está interagindo com o usuário da repartição pública. Deste modo, o atendimento ao público está associado ao ato de cuidar, de prestar atenção às pessoas que procuram o ente público. Neste sentido, selecione a alternativa CORRETA que corresponde as funções de um atendimento ao público:

- A)** Recepcionar; informar; orientar; filtrar; amenizar; agilizar.
- B)** Recepcionar; reclamar; distratar; exceder; repassar; esquecer.
- C)** Ignorar; retratar; informar; amenizar; reclamar; orientar.
- D)** Acalmar; motivar; enaltecer; abraçar; encantar; reclamar.

QUESTÃO 27 (Valor: 1)

Sobre a diferença entre atendimento e tratamento, analise as afirmações a seguir e julgue-as de acordo com a sequência das definições apresentadas.

- (I)** A instituição preocupa-se essencialmente com o conforto e bem-estar físico e/ou psicológico da pessoa que é assistida. Diz respeito aos aspectos relacionados ao tratamento gentil e cordial que esperamos receber dos colaboradores, sem exceção, de qualquer órgão.
- (II)** A instituição preocupa-se com o encaminhamento e/ou solução efetiva para a necessidade da pessoa atendida, além do seu conforto e bem-estar. Diz respeito ao julgamento de valor como um todo. Somos gratos não só por um tratamento cordial, como também com a disponibilidade de um serviço, com a sua eficiência e com o ambiente limpo e agradável.



Analise ambas as afirmações e julgue a sequência das definições que apresenta a alternativa CORRETA:

- A) Ambas as alternativas estão se referindo ao ato de tratar bem.
- B) A alternativa I se refere ao ato de atender bem; já a alternativa II está se referindo ao ato de tratar bem.
- C) A alternativa I se refere ao ato de tratar bem; já a alternativa II está se referindo ao ato de atender bem.
- D) Ambas as alternativas estão se referindo ao ato de atender bem.

QUESTÃO 28 (Valor: 1)

A qualidade no atendimento está relacionada a capacidade do servidor em saber se posicionar diante de situações, que muitas vezes, nem sempre serão favoráveis aos usuários. Tenha cuidado quando precisar dizer não para um cidadão. Dizer não significa que o pedido não foi atendido, e muitas vezes, será desagradável para quem está realizando o atendimento, mas principalmente, para a pessoa que está recebendo a negativa. Nestas situações, é importante justificar com objetividade o não-atendimento e demonstrar sua frustração em não poder dar a resposta que o usuário estava esperando. *Demonstrar simpatia para com as pessoas, ser gentil e cumprimentar a todos sem fazer distinção para que ninguém se sinta excluído ou ignorado, (“Bom dia”, “boa tarde”, “por favor”, “obrigado”, “até logo”)* é um ato de expressar respeito, educação e _____.

Com base nesta definição, selecione a alternativa CORRETA que corresponde ao termo para o preenchimento da lacuna.

- A) Lealdade.
- B) Honestidade.
- C) Cordialidade.
- D) Cumplicidade.

QUESTÃO 29 (Valor: 1)

Ser _____ é ter a capacidade de realizar as atividades que sejam necessárias antes mesmo de serem solicitadas e realizar uma ação antes que algo aconteça para ser remediado. Quem age proativamente não espera, se antecipa. Um servidor _____ é atento, tem iniciativa, é sensível, comprometido, ousado e possui bom senso.

Considerando a afirmação apresentada, qual o termo a seguir que se enquadra em ambas as lacunas?

- A) Reativo.
- B) Disciplinado.
- C) Proativo.
- D) Persistente.

QUESTÃO 30 (Valor: 1)

Avalie as alternativas a seguir e assinale aquela que não está coerente com a etiqueta no ambiente de trabalho.



- A) Manter a pontualidade.
- B) Selecionar roupas discretas que valorizem a boa apresentação pessoal.
- C) É recomendado cruzar os braços e se sentar de qualquer jeito jogando o corpo na cadeira (inclusive se estiver cansado(a)).
- D) Evite distrações durante uma conversa.

QUESTÃO 31 (Valor: 1)

O _____ é uma excelente ferramenta de ligação entre o profissional e a rede de contatos de seu interesse, formada a partir de seus relacionamentos profissionais e encontros sociais nas mais diversas situações. É através deste que o profissional será lembrado e encontrado, quando o seu portador precisar de algo que lhe tenha sido oferecido. Mesmo que a atividade profissional não exija, eles certamente serão muito úteis. Portanto, não se deve sair de casa sem eles, pois estes transmitem atitude profissional. Desta forma o _____ tem como principal função conectar pessoas/mercados gerando relacionamentos futuros. Ao entregá-lo, o indivíduo está colocando seu produto na mão de um possível parceiro. Um bom _____ ajuda a destacar uma organização/pessoa das demais.

Considerando a afirmação apresentada, qual o termo a seguir que se enquadra nas três lacunas?

- A) Telefone.
- B) Cartão de visitas.
- C) E-mail.
- D) Agenda.

QUESTÃO 32 (Valor: 1)

Como é denominada a técnica de criar, desenvolver e manter uma rede de contatos informais, buscando criar condições para a satisfação de interesses mútuos? Uma rede de relacionamentos em que os participantes se mantêm em contato e buscam usar os recursos uns dos outros no momento da necessidade? Assinale a alternativa CORRETA:

- A) Facebook.
- B) Instagram.
- C) *Networking*.
- D) Twitter.

QUESTÃO 33 (Valor: 1)

É uma estratégia eficaz na busca do reconhecimento e sucesso pessoal e profissional. Deve ser utilizado de forma ética e responsável sem deixar de valorizar as pessoas durante o percurso da ascensão profissional. É a construção de uma imagem positiva tanto pessoalmente como profissionalmente para públicos específicos ou para a sociedade em geral. Esse exercício requer autoconhecimento bem como a clareza da forma como se é percebido na sociedade. A ideia é passar uma imagem de sucesso, autoconfiança e domínio da área em que se deseja atuar. Analise o texto e selecione a alternativa que corresponde ao significado desta afirmação:



- A) Marketing social.
- B) Marketing pessoal.
- C) Marketing corporativo.
- D) Marketing público.

QUESTÃO 34 (Valor: 1)

A habilidade de se relacionar bem com as outras pessoas e fazer com que elas cooperem com você é denominado de:

- A) Inteligência cognitiva.
- B) Inteligência emocional.
- C) Inteligência social.
- D) Inteligência corporativa.

QUESTÃO 35 (Valor: 1)

Sobre comunicação assertiva, analise as afirmações a seguir e julgue-as em VERDADEIRA (V) ou em FALSA (F).

- (I) Faça frases curtas, claras e completas;
- (II) Desenvolva uma capacidade de resposta incongruente às expectativas dos interlocutores;
- (III) Aprenda a suportar silêncios;
- (IV) Prefira expressões negativas ao invés das positivas;
- (V) Mantenha a expressão verbal em consonância com a expressão não-verbal.

Analise as afirmações apresentadas e assinale a alternativa CORRETA:

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

QUESTÃO 36 (Valor: 1)

A comunicação organizacional movimenta-se, simultaneamente, em três fluxos (descendente, ascendente e lateral) e duas direções (vertical e horizontal). Esses fluxos se utilizam de métodos de comunicação, que podem ser classificados da seguinte forma: comunicação interativa, comunicação ativa e comunicação passiva. Considerando os três tipos de comunicação, analise as afirmações a seguir e julgue-as em VERDADEIRA (V) ou FALSA (F).

- (I) Comunicação ativa: realizada entre duas ou mais partes, com troca de informações multidirecional. É a forma mais eficiente de garantir a compreensão da mensagem e inclui reuniões, telefonemas, videoconferências etc.;
- (II) Comunicação interativa: a mensagem é encaminhada para destinatários específicos que precisam recebê-la. Não garante que as informações tenham chegado ou tenham sido compreendidas pelos receptores. Inclui memorandos, relatórios, e-mails, boletins informativos etc.;



(III) Comunicação passiva: requer que os destinatários acessem o conteúdo da mensagem a seu próprio critério. Inclui páginas de intranet, bancos de dados, repositórios de conhecimento etc.

Analise as afirmações apresentadas e assinale a alternativa CORRETA:

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

QUESTÃO 37 (Valor: 1)

Sobre a comunicação agressiva, avalie as afirmações a seguir e julgue a alternativa INCORRETA:

- A) É compreendida como algo grosseiro, próximo, literalmente, à agressão verbal, e até mesmo física.
- B) Alto controle do canal de comunicação, impedindo que outras pessoas se manifestem.
- C) Interromper a fala alheia, ainda que por entusiasmo, por meio de brincadeiras não-agressivas e até simpáticas, ou mesmo quando se ignora as considerações dos outros, não possibilitando que o indivíduo expresse suas opiniões.
- D) É reconhecido como a comunicação respeitosa, cortês, amistosa, empática e atenciosa.

QUESTÃO 38 (Valor: 1)

A Comunicação não violenta é um processo de comunicação criado pelo psicólogo norte americano Marshall Rosenberg a partir da década de 1960. Ele fundou o *The Center for Nonviolent Communication* e disseminou a CNV em cerca de 60 países. A CNV atua como um norteador na resolução de conflitos. É justamente na forma como nos comunicamos, ou seja, como falamos e ouvimos os outros e também como somos ouvidos pelos outros que reside os motivos dos conflitos e, portanto, entendendo este processo e alterando a forma da comunicação compreenderemos como solucionar ou num momento mais avançado em iniciarmos situações conflituosas. A técnica desenvolvida por ele, Rosenberg (2006), apresenta quatro componentes: i) observação, ii) sentimento, iii) necessidade, iv) pedido. Sobre os componentes da Comunicação Não Violenta, analise as afirmações a seguir e julgue-as como VERDADEIRA (V) ou FALSA (F).

- (I) Observação: Olhar para uma situação e simplesmente observar o que a outra pessoa está dizendo ou fazendo e o que pode ser acrescentado de bom ou não para nossa vida, um indício que se está apenas observando é não fazer neste momento julgamentos de juízos e valores.
- (II) Sentimento: Identificar, quais foram os sentimentos vivenciados a partir desta observação, o de raiva, frustração, alegria, alívio, magoa, rejeição, indiferença e tantos outros que podem inclusive não serem os mais conhecidos.
- (III) Necessidade: Reconhecer honestamente qual necessidade está ligada ao sentimento observado e que não está sendo atendida, tais como: a necessidade de ser ouvido, aceito, obedecido, de viver em ambientes com organização, de expressar-se com liberdade, de se atingir metas profissionais e etc.
- (IV) Sentimento: Identificar, se a pessoa realmente é de confiança, ou expressa empatia por você. Se há ausência de empatia e também hostilidade, reaja da mesma forma para que a pessoa saiba que você também está descontente com ela e merece respeito.



(V) Pedido: Formular um pedido com clareza e objetividade quando o exercício da observação, sentimento e necessidades forem realizados.

Analise as afirmações apresentadas e assinale a alternativa CORRETA:

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

QUESTÃO 39 (Valor: 1)

A Comunicação Não Violenta (CNV) nos possibilita entrarmos em contato com um estado natural do ser humano de ser compassivo, podendo, portanto, ser aplicada a todos os níveis de comunicação como em nossos relacionamentos íntimos, em organizações e instituições de toda natureza e em negociações comerciais, bem como, em disputas e conflitos de toda natureza. Ao estudar a questão do que afasta o ser humano de seu estado natural de compaixão, Marshall Rosenberg, autor da teoria da CNV, identificou algumas formas específicas de linguagem e comunicação (definida como *comunicação que bloqueia a compaixão*) que contribuem para a manifestação de comportamentos violentos em relação aos outros e a nós mesmos. Sobre a comunicação que bloqueia a compaixão, analise as alternativas a seguir e assinale a INCORRETA:

- A) Os julgamentos moralizadores pressupõem uma atitude errônea ou malévola por parte das pessoas que não atuam de acordo com nossos valores. São caracterizados por julgamentos de insulto, depreciação, comparação, rotulação e crítica.
- B) Comparar-se com os outros é uma forma de impedir o sentimento de compaixão por nós e pelos outros.
- C) Nossa linguagem obscurece a consciência da responsabilidade pessoal. A comunicação alienante obscurece a nossa consciência de que somos responsáveis pelos próprios sentimentos, pensamentos e atos.
- D) Quando afirmamos, “faço isso por que todo mundo faz” ou “menti porque alguém pediu” ou “limpei essa sala porque fui obrigada(a)” não são afirmações que descrevem a negação de responsabilidade pessoal pelos próprios atos.

QUESTÃO 40 (Valor: 1)

Sobre a comunicação verbal no processo de atendimento ao público, selecione a alternativa INCORRETA:

- A) A informação que está sendo emitida não requer repetições em situações de dúvidas ou outros questionamentos.
- B) Fale devagar, clara e educadamente e silencie-se para escutar.
- C) Evite dizer siglas sem esclarecer o que significam.
- D) Evite jargões e palavras técnicas caso não tenha certeza de que seu interlocutor as conheça. Prefira palavras simples e de fácil entendimento.