

Questões de 1 a 20

Para responder a essas questões, identifique APENAS UMA ÚNICA alternativa correta e marque o número correspondente na Folha de Respostas.

Língua Portuguesa — Questões de 1 a 10

Questões de 1 a 5

TEXTO

É repetitivo falar da globalização e das mudanças que causou no mundo, sobretudo nos meios de comunicação. Agora estamos conectados com tudo e todos! Uau! Somos uma grande aldeia global. Iphones, Whatsapp, facebook, o mundo *on line* 24 horas nos acompanhando, o GPS nos situando, fotografias em tempo real. E, para a maioria das pessoas, falta aquele abraço caloroso, cantado outrora por Gilberto Gil.

A humanidade caminha sozinha, nos seus contatos digitais, que não preenchem nada mais do que o tempo dos olhos atentos que buscam um chamado, um contato, um clique. Ansiosos, abrem o Facebook em busca de algo que chame atenção, uma curtida, um compartilhamento. E não têm, ao lado, ninguém para curtir e para compartilhar, realmente, o que falta? Basta um *blackout!* No minuto seguinte, um silêncio ensurdecedor, de repente, todos se deitam sob a alegação de que não há nada para se fazer. “Tem sim, vem cá, me dá um abraço, um beijo, vamos conversar, como vai você? O que tem feito da tua vida? Quais teus projetos? Lembra-se de mim, somos amigos, parentes, sou tua mãe, sou teu pai, sabia? Vamos ficar um pouco juntos, pode ser?”.

A ocupação mental não apaga a necessidade de afeto do ser humano. Essa é primordial, nasce conosco. A razão dos consultórios psicológicos e psiquiátricos lotados é justamente essa falta de afeto. Muitos pais dizem amar os filhos em ações, pagando escola, roupas, calçados, alimentação, entre outras coisas. Sim, isso é amor no sentido de suprir as necessidades básicas. No entanto não substitui a necessidade de afetos carinhosos de intimidade, compreensão, tolerância e proximidade.

A solidão em família é uma triste realidade nos lares. O isolamento, o famoso “cada um na sua”, “cada um no seu quadrado”, é um fato que não podemos ignorar. Tanto progresso nos meios de comunicação e os pais não conhecem seus filhos. Tanta tecnologia e marido e mulher não têm mais intimidade. Tantas redes sociais e os amigos não mais se encontram. Tanta gente digitando e alguém morrendo de solidão ao seu lado. É importante romper esse cordão de isolamento, sair um pouco desse mundo mecânico e virtual e partir para o abraço. Não tem amigos reais, de carne e osso? Construiu muros e não pontes? Ainda dá tempo.

VOLPI, Guto. **A dança da solidão na sociedade High Tech**. Disponível em: <<http://casodepolitica.com.br/arquivos/8448>>. Acesso em: 3 mar. 2016.

Questão 1

O texto tem como propósito **principal** refletir sobre

- 01) a importância da globalização para o mundo.
- 02) os aspectos benéficos que a internet trouxe para a vida humana.
- 03) a ausência de cumplicidade e proximidade mútua entre as pessoas na atualidade.
- 04) os diferentes e eficazes meios de comunicação entre os indivíduos em todo o globo.
- 05) o novo modo de convivência entre os seres humanos em um mesmo ambiente.

Questão 2

Considerando-se a temática abordada, pode-se afirmar que o texto apresenta

- 01) uma discussão desnecessária, pois são sem fundamento as observações.
- 02) uma advertência social a todos aqueles que se encontram desprovidos de consciência do valor de um afeto real.
- 03) um comentário ineficaz e desproposital, já que as observações não correspondem à realidade dos fatos.
- 04) uma crítica sem pertinência relacionada com a realidade social contemporânea.
- 05) um tributo à globalização e a seus novos modos de aproximar as pessoas.

Questão 3

“A ocupação mental não apaga a necessidade de afeto do ser humano. Essa é **primordial**, nasce conosco.” (l. 24-25)

A palavra em negrito tem o mesmo sentido que

- 01) inegável.
- 02) importante.
- 03) interessante.
- 04) incomparável.
- 05) imprescindível.

Questão 4

A passagem transcrita do texto em que ocorre uma palavra de sentido figurado é a

- 01) “E, para a maioria das pessoas, falta aquele abraço caloroso” (l. 7-8).
- 02) “A humanidade caminha sozinha, nos seus contatos digitais” (l. 9-10).
- 03) “Muitos pais dizem amar os filhos em ações” (l. 27-28).
- 04) “A solidão em família é uma triste realidade nos lares.” (l. 34-35).
- 05) “Construiu muros e não pontes?” (l. 45).

Questão 5

“Sim, isso é amor no sentido de suprir as necessidades básicas. **No entanto** não substitui a necessidade de afetos carinhosos de intimidade, compreensão, tolerância e proximidade.” (l. 29-33)

O conectivo “No entanto”, em negrito no trecho destacado, introduz uma oração que tem valor

- 01) temporal.
- 02) aditivo.

- 03) explicativo.
- 04) adversativo.
- 05) consecutivo.

Questões 6 a 8

TEXTO:



MANHÊ, posso usar a internet. Disponível em: <<https://www.google.com.br/search?q=imagem+sobre+o+uso+excessivo+da+internet+e+seus+males&w>>. Acesso em: 3 mar. 2016.

Questão 6

Em relação à mensagem dessa charge destacada, é correto afirmar:

- 01) As diferentes imagens de internautas representam exemplos de subserviência humana à tecnologia.
- 02) As duas pessoas que aparecem usando um computador se encontram conectadas entre si.
- 03) As duas personagens, embora estejam conectadas à internet, mantêm diferentes contatos virtuais.
- 04) Os internautas não se conhecem, pois estão em tempo e lugar diferentes, embora estejam conectados à internet.
- 05) Os indivíduos que aparecem conectados revelam o quanto a internet interessa a diferentes faixas etárias.

Questão 7

As formas verbais “posso” e “pode”, no diálogo expresso nos balões,

- 01) pertencem a diferentes formas nominais, respectivamente: possuir e poder.
- 02) estão no mesmo tempo verbal, embora em vozes diferentes.
- 03) possuem o mesmo pronome pessoal indicador de agente da ação: eu.
- 04) indicam ações reveladoras de possibilidade real em tempo mediato.
- 05) apresentam-se em diferentes tempos verbais: “posso” expressa um desejo em tempo real, enquanto “pode” expressa ordem.

Questão 8

Em relação ao uso das vírgulas dos balões, está correto o que se afirma em

- 01) Nos dois primeiros balões, as vírgulas separam circunstâncias deslocadas.
- 02) No primeiro balão, usou-se a vírgula após um vocativo; no segundo, para separar orações coordenadas independentes.
- 03) No primeiro balão, a vírgula separa um aposto explicativo; no segundo, uma oração subordinada.

- 04) Nos dois balões, a vírgula poderia ser substituída por ponto e vírgula, sem prejuízo da mensagem.
- 05) Somente no primeiro balão, a vírgula poderia ser dispensada sem prejuízo de ordem gramatical; no segundo, o seu uso é obrigatório, pois separa orações coordenadas.

Questões 9 e 10

Tecnologia do agora

- Estou ficando cansado
Da tal tecnologia
Só se fala por e-mail
Mensagem curta e fria
5 Twitter e Facebook
Antes que eu caduque
Vou dizer tudo em poesia.
- Não é mais como era antes
É tudo abreviado
10 Você” só tem duas letras
O “O” e o “E” foi riscado
Para declarar o amor
Basta botar uma flor
E um coração desenhado.
- 15 Arroba agora não pesa
É parte de um endereço
Ponto final nem se usa
Ou vai até no começo
Agora é .com
20 Se o saite é muito bom
Ele vale um alto preço.
[...]
Tenho saudade das cartas
Escritas com a própria mão
Mandava no mês de Junho
25 Só chegava no Verão
Mas matava a saudade
Era texto de verdade
Nas linhas do coração.
- Agora, escrevo e envio
30 Chegando na mesma hora
Mas quando vou prosear
A pessoa foi embora
Abriu outro aplicativo
O mundo ficou cativo
35 Da tecnologia do agora.
- Felizmente, pra orar
Não precisa de internet
Deus escuta todo mundo
Se quiser, faça esse teste
40 Dois-pontos são dois joelhos
Seus lábios são aparelhos
Deixe que Deus interprete.

DUARTE, Milton. Tecnologia do agora. **Cordel moderno**. Disponível em: <<http://www.recantodasletras.com.br/poesias/3186743>>. Acesso em: 3 mar 2016.

Sobre a mensagem do poema-cordel “Tecnologia do agora”, está correto o que se afirma em

- 01) O texto é uma homenagem à internet e a seus recursos pela rapidez com que ela atende aos desejos de seus internautas.
- 02) As comunicações da atualidade, para o autor, são bem melhores que as do passado devido à rapidez com que as pessoas se comunicam.
- 03) Os meios tradicionais de comunicação são mais eficientes que os atuais, porque não só partem do coração, mas também preenchem as necessidades de afeto.
- 04) A língua portuguesa, por causa da internet, foi enriquecida e facilitou a comunicação, e, por isso, ler e escrever tornaram-se um hábito saudável.
- 05) Os contatos feitos pela internet trazem proximidade entre os indivíduos e a possibilidade de conversas duradouras.

“Agora, escrevo e envio
Chegando na mesma hora
Mas quando vou prosear
A pessoa foi embora
Abriu outro aplicativo
O mundo ficou cativo
Da tecnologia do agora” (v. 29- 35)

Analisando-se os aspectos da língua nos versos destacados do poema, pode-se afirmar:

- 01) “Agora” e “embora” pertencem à mesma classe gramatical.
- 02) A forma nominal “Chegando”, no contexto, sugere um fato imediato.
- 03) A forma verbal “Abriu” apresenta-se com o mesmo agente da ação expressa por “ficou”.
- 04) A palavra “aplicativo” é uma paroxítona, assim como é “prosear”.
- 05) O vocábulo “outro” é um pronome que indica posse.

* * *

Questão 11

Marque **V** nas afirmativas verdadeiras e **F**, nas falsas.
Nas terras indígenas, a exploração e o aproveitamento dos recursos naturais só podem ser realizados com a autorização do Estado brasileiro. Porém esses territórios são alvos de atividades ilegais.

São atividades ilegais:

- () A construção das Usinas Hidrelétricas de Belo Monte e Santo Antônio.
- () A prática da pecuária extensiva, voltada para a produção de carne.
- () Os esquemas de atividades garimpeiras que movimentam milhões de reais.

A alternativa que indica a sequência correta, de cima para baixo, é a

- 01) V F V
- 02) F F V
- 03) V V F
- 04) F V F
- 05) F V V

Questão 12

“O ser que entrega o outro nunca foi bem visto no convívio social”.

As investigações da operação Lava Jato colocaram a figura do delator no centro das atenções, ao fazer uso da delação premiada, isso porque

- 01) a redução da pena do delator inclui apenas a identificação de coautores.
- 02) a recompensa da colaboração premiada se faz através de valor monetário.
- 03) os delatores são indivíduos que também praticaram crimes ligados à mesma operação.
- 04) a delação premiada ainda é uma novidade no país, apesar de a legislação já ter sido regulamentada desde o século passado.
- 05) essa técnica de investigação é considerada um instrumento ineficaz no combate ao crime de corrupção.

Questão 13

O aquecimento global está esquentando a Terra e a temperatura tende a subir ainda mais, nos próximos anos. Sobre as consequências do aquecimento global, já verificadas no planeta, é correto afirmar:

- 01) A elevação do nível do mar tem submergido vastas áreas territoriais da América do Norte.
- 02) Imensos depósitos de gás metano, que se encontravam embaixo do Oceano Ártico, têm sido liberados.
- 03) A erosão e o alagamento de áreas de terra firme têm obrigado populações a se deslocarem para outras regiões.
- 04) O grande fluxo de água doce nos oceanos tem gerando desequilíbrios na salinidade e a extinção da fauna e da flora marinhas.

- 05) O fenômeno do derretimento das calotas polares se observa, também, nas geleiras, em cadeias montanhosas, como o Himalaia, os Alpes e os Andes.

Questão 14

A fonte de energia renovável que mais cresceu na participação da matriz energética brasileira, em 2015, foi a

- 01) solar.
- 02) eólica.
- 03) nuclear.
- 04) geotérmica.
- 05) termoelétrica.

Questão 15

Hoje, no Brasil, existem cerca de 45 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência. A lei sancionada pelo Governo Federal, em julho de 2015, traz regras e orientações para a promoção dos direitos e liberdades dos deficientes, com o objetivo de garantir a esses indivíduos inclusão social e cidadania.

O trecho que foi vetado pela Presidente, na época de sua sanção, e que gerou críticas diz respeito

- 01) ao impedimento do ingresso de pessoas com deficiência em planos privados de saúde.
- 02) à existência de cotas reservadas pelas empresas de exploração de serviços de táxi para condutores com deficiência.
- 03) à proibição da cobrança de valores adicionais em matrículas e mensalidades de instituições de ensino privado a alunos com deficiência.
- 04) à obrigatoriedade da empresa com menos de 100 funcionários de possuir, no seu quadro funcional, pelo menos, um indivíduo com deficiência.
- 05) à possibilidade de um trabalhador com deficiência recorrer ao FGTS quando receber prescrição de prótese para promover sua acessibilidade.

Questão 16



Apresenta uma crítica, reproduzida na tirinha, direcionada aos impactos da tecnologia na vida das pessoas a alternativa

- 01) A alienação dos usuários, gerada pela praticidade dos aparelhos tecnológicos com grande capacidade de armazenamento.
- 02) A incapacidade de armazenamento por parte dos usuários das novas tecnologias, face ao excesso de informações.
- 03) A elevada massificação das informações em tempo real, reduzindo o interesse pelo conhecimento.
- 04) A facilidade de aquisição de aparelhos tecnológicos que dispõem de muitas funções e memórias.
- 05) O aumento da interatividade, possibilitada pelo acesso irrestrito às novas tecnologias de comunicação.

Questão 17

Com base no Estatuto do Servidor Público de Ilhéus — Lei nº 3.760, de dezembro de 2015 —, os cargos públicos são

- 01) um conjunto de atribuições e responsabilidades atribuídas a um servidor, criado por meio de decreto, com denominação própria e vencimentos pagos pelos cofres municipais.
- 02) políticas públicas acessíveis a todos os brasileiros, criadas por lei em número certo, sem denominação própria e vencimentos pagos pelos cofres municipais.
- 03) funções acessíveis a todos os brasileiros, criadas por portaria em número incerto, com denominação própria e vencimentos pagos pelos cofres municipais.
- 04) incumbências acessíveis a todos os brasileiros, criadas por lei em número certo, com denominação própria e vencimentos pagos pelos cofres municipais.
- 05) um conjunto de atribuições e responsabilidades atribuídas a um servidor, criado por meio de resolução, com denominação imprópria e vencimentos pagos pelos cofres municipais.

Questão 18

De acordo com Estatuto do Servidor Público de Ilhéus — Lei nº 3760/15 — é correto afirmar:

- 01) Ao servidor ocupante de cargo em comissão e que seja integrante do quadro de provimento efetivo, só serão concedidas licenças para tratamento de saúde e à gestante, à adotante, além dos casos de paternidade.
- 02) A licença, por motivo de doença em pessoas da família do servidor, somente será deferida pela autoridade superior se a assistência direta do servidor for indispensável e puder ser prestada simultaneamente com o exercício do cargo.
- 03) É defeso ao servidor público atuar como procurador ou intermediário junto a repartições públicas, salvo quando se tratar de benefícios previdenciários ou assistenciais de parentes até segundo grau e de cônjuge ou companheiro.
- 04) As penalidades de advertência e de suspensão terão seus registros suspensos após o decurso de três e cinco anos de efetivo exercício, respectivamente, se o servidor houver, nesse período, praticado nova infração disciplinar.

- 05) A administração deverá rever seus atos, a qualquer tempo, somente quando eivados de irregularidades sanáveis.

Questão 19

A respeito da Lei Orgânica do Município de Ilhéus, é correto afirmar:

- 01) O processo legislativo municipal compreende a elaboração de emendas à Lei Orgânica Municipal, leis complementares, leis ordinárias, leis delegadas, resoluções, decretos legislativos e medidas provisórias.
- 02) A Lei Orgânica Municipal poderá ser emendada mediante proposta do Prefeito Municipal ou de dois terços, no mínimo, dos membros da Câmara Municipal.
- 03) Em caso de impedimento do Prefeito e do Vice-Prefeito, ou vacância do cargo, assumirá a administração municipal o Presidente da Assembleia Legislativa.
- 04) O Prefeito Municipal é obrigado a realizar consultas populares para decidir sobre assuntos de interesse específico do município, de bairro ou de distrito, cujas medidas deverão ser tomadas diretamente pela administração municipal.
- 05) A Procuradoria Geral do Município tem por chefe o Procurador Geral do Município, nomeado pelo Presidente da Câmara Municipal dentre integrantes de carreira de Procurador Municipal ou por advogado de notável saber jurídico e reputação ilibada.

Questão 20

Sobre a Lei Orgânica do Município de Ilhéus, é correto afirmar:

- 01) As sessões da Câmara Municipal de Ilhéus serão públicas, salvo deliberação em contrário, de um terço dos vereadores, adotada em razão de motivo relevante.
- 02) Os vereadores serão obrigados a testemunhar sobre informações recebidas ou prestadas em razão do exercício do mandato, bem como sobre as pessoas que lhes confiaram ou deles receberam informações.
- 03) É defeso aos vereadores, desde a expedição do diploma, ser titular de mais de um cargo ou mandato público eletivo.
- 04) Compete ao Presidente da Câmara, dentre outras atribuições, solicitar, por decisão da maioria simples da Câmara, a intervenção no município nos casos admitidos pela Constituição Federal e pela Constituição Estadual.
- 05) As atividades da Câmara serão realizadas por meio da Secretaria e da Consultoria Jurídica, órgão auxiliares, que terão seu funcionamento e organização disciplinada por resolução.

Fonte de ilustração

Questão 16

GALMARDO. Batente. Disponível em: < <http://www.gestão escolar. dia. pr. gov.br> >. Acesso em: 15 fev.2016. Adaptado.

* * *

Questões de 21 a 40

Para responder a essas questões, identifique APENAS UMA ÚNICA alternativa correta e marque o número correspondente na Folha de Respostas.

Questão 21

Enquanto instrumento de trabalho, a voz, durante um atendimento telefônico eficiente, deve ser

- 01) alta e grave
- 02) contundente e clara.
- 03) doce e misteriosa.
- 04) doce e murmurante.
- 05) compassada e calma.

Questão 22

Conforme o Manual de Regulação Médica das Urgências (BRASIL, 2006), constitui-se etapa da regulação médica a recepção do chamado realizada pelo auxiliar de regulação. Uma das orientações para o recebimento de chamados telefônicos é

- 01) atender o chamado ao primeiro toque do telefone.
- 02) evitar identificar-se para o solicitante.
- 03) perguntar e registrar o nome do responsável ou danos causados a terceiros, no caso de acidentes.
- 04) solicitar e utilizar a sua alcunha.
- 05) registrar as informações relativas ao chamado de acordo com as informações do solicitante.

Questão 23

Ao receber um chamado telefônico, o profissional Auxiliar de Regulação deve

- 01) valorizar o atendimento com a utilização de expressões e termos técnicos adequados à situação.
- 02) adotar um ritmo de fala compassada ou mais veloz de acordo com o ritmo do solicitante, para não perder informações.
- 03) estimular o solicitante a se expressar com maior rapidez para agilizar o atendimento.
- 04) permitir ao solicitante o controle da conversação desde o início, propiciando a confiança e a colaboração no repasse de informações.
- 05) lembrar-se que, usualmente, as primeiras informações/palavras proferidas pelo solicitante traduzem provavelmente os fatos mais fidedignos relacionados ao agravo.

Questão 24

Um atendimento telefônico profissional deve seguir o padrão inicial, que é

- 01) informar nome da empresa e cumprimentar.
- 02) dizer 'Alô' e prosseguir com a pergunta: no que posso ajudar?
- 03) informar o nome da empresa e o seu objetivo.
- 04) pronunciar "Alô" e possibilitar o recebimento das informações.
- 05) informar o nome da empresa e a questão "Em que posso ajudar"?

Questão 25

A alternativa que expressa boa conduta de um atendimento telefônico profissional é a

- 01) Usar gírias, ser oportuno e flexível nas respostas.
- 02) Ouvir o que o usuário tem a dizer e perguntar o que for necessário para esclarecimento.
- 03) Se o usuário usar gírias, acompanhar o seu modo de falar para viabilizar o atendimento.
- 04) Mostrar-se firme no que diz, permitir o diálogo e ter sempre respostas rápidas, mesmo que não confiáveis.
- 05) Ouvir a demanda e apresentar as dificuldades da empresa para sua resolução.

Questão 26

Um atendimento eficaz, utiliza a fraseologia:

- 01) "Um minutinho, please".
- 02) "Para onde você ligou?".
- 03) "Obrigada(o) por aguardar um momento".
- 04) "Querida, de onde está falando?".
- 05) Com quem você pretende falar?.

Questão 27

A regulação médica utiliza a ideia do acolhimento, avaliação e priorização dos casos existentes, buscando garantir o atendimento por ordem de necessidade e não por ordem de chegada. Todos devem ter registro, segundo rotinas protocolares ético-legais. Está implicada a veracidade dos dados e sigilo, ou seja, quem facilitar o manuseio do registro ou o conhecimento de dados por pessoas não outorgadas ao mesmo dever do sigilo incorre em crime previsto no Art. 154 do Código Penal.

Com base nessa informação, é correto afirmar:

- 01) No atendimento pré-hospitalar móvel, ocorre uma partilha do segredo.
- 02) Apenas o médico tem o dever da preservação do sigilo.
- 03) Bombeiros e outros profissionais de segurança e salvamento não estão submetidos ao sigilo no atendimento.
- 04) A medicina de urgência pré-hospitalar móvel é uma nova área de atuação da saúde, não tendo, portanto, regras de sigilo estabelecidas.
- 05) No atendimento pré-hospitalar móvel, não existem situações que exijam partilha do segredo.

Questão 28

Sobre as atitudes éticas que o Auxiliar de Regulação deve possuir em relação aos usuários, identifique com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- () Comentar sobre as condições de trabalho com o solicitante do atendimento.
- () Respeitar o solicitante, mesmo se houver utilização de expressões chulas.
- () Agilizar o atendimento utilizando os recursos disponíveis.

() Manter o sigilo profissional, mesmo na ocorrência de exigência por informações restritas.

A alternativa que indica a sequência correta, de cima para baixo, é a

- | | |
|-------------|-------------|
| 01) V F V V | 04) F F V V |
| 02) V V F F | 05) F V V V |
| 03) F V V F | |

Questão 29

O Auxiliar de Regulação médica, em situação de atendimento a uma chamada de emergência, ao perceber sinais de alerta, que sugiram, de imediato, situação de risco, de acordo com a natureza do agravo e/ou a descrição do caso/cenário, deve

- 01) priorizar e transferir imediatamente ao médico regulador, caso haja outras solicitações em espera.
- 02) fornecer a informação solicitada, registrando adequadamente o chamado e encerrando a solicitação.
- 03) encaminhar a solicitação ao médico regulador.
- 04) encerrar o caso.
- 05) informar endereços de unidades de saúde, telefones de outras centrais de atendimento à população.

Questão 30

No desenvolvimento da comunicação telefônica com os usuários, é necessário

- 01) discutir ou comentar algo com um colega, sempre que possível, utilizar barreira mecânica para impedir a escuta pelo solicitante.
- 02) falar rapidamente para agilizar o atendimento.
- 03) ser atencioso, objetivo e seguro nas informações.
- 04) utilizar linguagem técnica e menos acessível.
- 05) evitar detalhamento das informações.

Questão 31

Segundo o código Q, "QAP" e "QSL" significam, respectivamente,

- 01) na escuta (resposta) e na escuta.
- 02) canal ocupado e na escuta.
- 03) na escuta e compreendido.
- 04) abandonar escuta e canal ocupado.
- 05) o canal está ocupado e na escuta.

Questão 32

A descentralização do poder e o trabalho em equipe também são elementos básicos que caracterizam a cultura organizacional aberta, tendo os gestores e líderes livre arbítrio de tomada de decisão em situações rotineiras e de menor complexidade.

O reconhecimento humano, o apoio às relações pessoais, interpessoais e intrapessoais, da cultura do diálogo aberto, são consideradas

- 01) qualidades previstas em todos os colaboradores requeridos pelas organizações nos tempos atuais.
- 02) aspectos dispensáveis, quando o foco central das organizações no mundo do trabalho é preservar a lucratividade e a competitividade no mercado atual.
- 03) utopia organizacional dentro do mundo dos negócios.

04) características relevantes, tendo os colaboradores o direito de se comunicar e expor suas ideias de forma aberta, fluindo a comunicação em todas as direções.

05) presentes apenas na experiência das organizações McDonald's, que sempre primaram pela qualidade de vida dos seus colaboradores a partir dos anos 1990.

Questão 33

A cultura de uma organização se fortalece através dos grupos e da personalidade existente neles. Os grupos, ao se relacionarem, desenvolvem formas de agir e ser, que se incorporam. A partir do momento em que o grupo passa a agir automaticamente, em virtude das crenças e valores existentes na organização, a cultura está enraizada e incorporada.

Nesse sentido, a comunicação é a fase fundamental nesse processo, pois se a cultura se forma a partir do momento em que as pessoas se relacionam e, se elas se relacionam,

- 01) a cultura foi imposta.
- 02) não houve e nem está havendo comunicação linear.
- 03) elas estão se comunicando.
- 04) não há comunicação nessa organização.
- 05) o líder age com inteligência intrapessoal.

Questão 34

Os elementos do Processo de Comunicação, são sequencialmente,

- 01) mensagem – emissor – código – canal – receptor.
- 02) emissor – receptor – mensagem – canal – código.
- 03) código – canal - mensagem – receptor – emissor.
- 04) canal – código – mensagem – emissor – receptor.
- 05) canal – emissor – receptor – mensagem – código.

Questão 35

Comunicar é uma arte de bem gerir mensagens, enviadas e recebidas, nos processos interacionais. Mas não só. Pode-se equacionar uma estrutura de variáveis interacionais que, nos processos de comunicação humana, tanto podem facilitar como barrar ou constituir fontes de ruído às relações face a face.

Com base nessa afirmação, identifique com **V** os itens verdadeiros e com **F**, os falsos.

- () O tempo, o espaço e o meio físico envolvente.
- () O clima relacional, o corpo e os fatores históricos da vida pessoal e social de cada indivíduo em presença.
- () As expectativas e os sistemas de conhecimento que moldam a estrutura cognitiva de cada ator social condicionam e determinam o jogo relacional dos seres humanos.

A alternativa que indica a sequência correta, de cima para baixo, é a

- | |
|-----------|
| 01) V V V |
| 02) V F V |
| 03) V V F |
| 04) F V F |
| 05) F F V |

Questão 36

Nas relações interpessoais, seja na vida pessoal, seja na profissional, existem diversos fatores que impedem ou contribuem para dificultar a comunicação.

Identifique com **V** os critérios verdadeiros e com **F**, os falsos.

- () Alheamento e desinteresse manifestados em relação à mensagem recebida.
- () Avaliações prematuras e infundadas sobre as intenções do outro, como se as conhecesse melhor do que ele (Sei perfeitamente o que está pensando).
- () Costume de confirmar logo após explicação da sua fala, para ter certeza da compreensão da mensagem recebida por todos.
- () Imponderação pelos valores (éticos, políticos, sociais, religiosos, étnicos, outros) do interlocutor.
- () Rejeição imediata de tudo o que não vai de encontro ao que se gostaria de ouvir.

A alternativa que indica a sequência correta, de cima para baixo, é a

- 01) V V V V V
- 02) V F F F V
- 03) V V F F V
- 04) F V V V F
- 05) F F F V V

Questão 37

São fatores que facilitam a comunicação, **exceto**

- 01) capacidade e habilidade (escrita, palavra, audição, leitura, raciocínio, etc.).
- 02) atitudes (consigo e depois com o interlocutor).
- 03) conhecimentos (para se poder transmitir uma mensagem com conteúdo útil para o receptor).
- 04) sistema sociocultural (pessoas da mesma classe social terão, em princípio, maior facilidade de se entender).
- 05) poder de comando (pessoas que sabem comandar outras sempre terão domínio sobre elas, sobretudo aquelas menos esclarecidas numa sociedade que ainda se constrói numa sociedade de favores e privilégios).

Questão 38

No domínio da preparação e planificação da intervenção oral, identifique com **V** os aspectos verdadeiros e com **F**, os falsos.

- () Argumentação.
- () Clareza da exposição.
- () Repetitividade de comando.
- () Seleção das ideias.
- () Convencimento e cansaço.

A alternativa que indica a sequência correta, de cima para baixo, é a

- 01) V V V V V
- 02) V F F F V
- 03) V V F V F
- 04) F V V V F
- 05) F F F V V

Questão 39

A Inteligência Emocional está relacionada a habilidades, tais como motivar a si mesmo e persistir mediante frustrações. Daniel Goleman mapeia a Inteligência Emocional em cinco áreas de habilidades, a saber: 1. O autoconhecimento emocional, 2. O controle emocional, 3. A automotivação, 4. O reconhecimento de emoções em outras pessoas e 5. As habilidades em relacionamentos interpessoais.

A alternativa que representa a inteligência interpessoal é a

- 01) 1 e 2.
- 02) 1 e 5.
- 03) 2 e 3.
- 04) 3 e 4.
- 05) 4 e 5.

Questão 40

Os três principais canais de comunicação para o ser humano são

- 01) manual, as cartas, a internet.
- 02) a oralidade, os relatos, os fatos.
- 03) a internet, a intranet, o whatsapp.
- 04) a visão, a audição e o cinestésico.
- 05) a família, os grupos e a comunidade.

* * * * *