

- 1 O Parque Nacional dos Lençóis (PNL) é um paraíso ecológico com 155 mil hectares de dunas, rios, lagoas e manguezais. Raro fenômeno geológico, foi formado ao longo de milhares de anos, pela ação da natureza. Suas paisagens são deslumbrantes: imensidões de areia que fazem o lugar assemelhar-se a um deserto, mas com características bem diferenciadas. Na verdade chove na região, que é banhada por rios. E são as chuvas, aliás, que garantem aos Lençóis algumas das suas paisagens mais belas. As águas pluviais formam lagoas que se espalham em praticamente toda a área do parque, compondo uma paisagem inigualável.

- 5 Algumas delas, como a Lagoa Azul e a Lagoa Bonita, já são famosas pela beleza e condições de banho. Os povoados de Caburé, Atins e Mandacaru são pontos de visita obrigatórios.

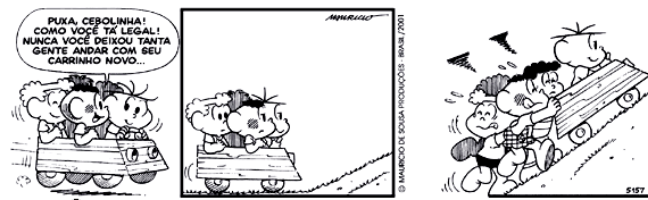
(adapt. de <http://www.turismo.ma.gov.br/pt/>)

1. Assinale a **única** frase que se **justifica** pelo texto.
- Entende-se, pela última frase do texto, que quem visitar o Parque Nacional dos Lençóis não poderá deixar de ir aos três lugarejos citados.
 - A mais bela paisagem dos Lençóis é formada pelas águas das chuvas.
 - O Parque Nacional dos Lençóis recebeu esse nome por ser um raro fenômeno geológico.
 - A beleza e as condições de banho desse Parque o transformaram em um paraíso ecológico.
2. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- O advérbio aliás (linha 6) equivale a além disso.
 - deslumbrantes (linha 4) é o mesmo que agradáveis.
 - A ideia de assemelhar-se (linha 4) equivale à ideia de parecer.
 - Em povoados (linha 10) há ideia de pequenas aglomerações, aldeias.
3. Assinale a alternativa com afirmação **ERRADA**.
- Em Atins e Mandacaru (linha 10), o e é elemento de ligação entre a oração em que essas palavras se encontram e a anterior.
 - A expressão que é banhada por rios (linha 6) refere-se a região.
 - Em mas com características bem diferenciadas (linha 5), a palavra mas tem ideia de oposição, em relação a fazem o lugar assemelhar-se a um deserto.
 - Em E são as chuvas (linha 6), o E pode ser eliminado, sem prejuízo para a compreensão da frase em que se encontra.
4. Assinale a alternativa gramaticalmente **ERRADA**.
- A palavra região (linha 4) faz o plural como imensidões (linha 5).
 - Em algumas das suas paisagens mais belas (linhas 6-7) a palavra algumas refere-se a dunas e lagoas.
 - Em Algumas delas (linha 9), há dois pronomes.
 - Em bem diferenciadas (linha 5) a palavra bem é advérbio; como tal, modifica o adjetivo.

6. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- As palavras milhares e natureza são, respectivamente, numeral e substantivo.
 - As palavras Raro e geológico são adjetivos.
 - Em pela ação da natureza há ideia de consequência.
 - Em ao longo de milhares de anos há ideia de tempo.
7. Assinale a alternativa gramaticalmente **ERRADA**.
- Domingo chegamos a Alcântara no meio-dia e meio.
 - Aonde foste, depois de visitar a Chapada das Mangabeiras?
 - Mamãe gosta de viajar; ela mesma programa seus roteiros preferidos.
 - São, a agricultura e a pecuária, atividades importantes da economia maranhense.
8. Assinale a alternativa que apresenta todas as palavras com **ERRO** de grafia.
- advinhar – adevogado – mixto
 - análise – atrás – atraso – pesquisa
 - excesso – exceção – através
 - empecilho – obcecado – obsessão

Observe os quadrinhos abaixo, para responder às questões 9 e 10, em que Cascão fala para o amigo:

“Puxa, Cebolinha! Como você está legal! Nunca você deixou tanta gente andar com seu carrinho novo...”



Copyright © 2001 Maurício de Sousa Produções Ltda. Todos os direitos reservados. 5157

9. Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, identificando a classe gramatical das palavras apresentadas.

- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| 1. Puxa | () pronomes |
| 2. Cebolinha / Cascão | () substantivos comuns |
| 3. nunca | () substantivos próprios |
| 4. você / seu | () adjetivos |
| 5. gente / carrinho | () interjeição |
| 6. legal / novo | () advérbio |

Assinale a alternativa que antecede a sequência correta, de cima para baixo.

- 5 – 2 – 4 – 6 – 3 – 1
- 4 – 6 – 2 – 1 – 4 – 5
- 5 – 4 – 6 – 2 – 1 – 3
- 4 – 5 – 2 – 6 – 1 – 3

As questões 5 e 6 referem-se à frase abaixo.

Raro fenômeno geológico, foi formado ao longo de milhares de anos, pela ação da natureza.

5. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- No texto, a locução verbal foi formado (linhas 2 e 3) refere-se ao Parque Nacional dos Lençóis.
 - A expressão Raro fenômeno geológico está separada por vírgula do restante da frase por ser um adjunto adverbial deslocado.
 - A expressão pela ação da natureza é agente da passiva.
 - A locução verbal foi formado indica que a oração está na voz passiva.

10. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- No terceiro quadrinho, a expressão do rosto dos meninos que empurram o carrinho transmite surpresa e infelicidade.
 - Os pontos de exclamação e as reticências indicam a surpresa de Cascão, porque estava pensando que Cebolinha era generoso, convidando os amigos para andarem no carrinho.
 - A palavra tá é gíria. Própria de linguagem do dia a dia, corresponde a está.
 - A palavra carrinho está no diminutivo.
11. São periféricos de entrada todos os seguintes, **EXCETO**:
- Microfone
 - Caixa de Som
 - Mouse
 - Modem
12. Quantos Bytes se têm em um Megabyte?
- 1.024
 - 1.000.000
 - 1.000
 - 1.048.576
13. O aplicativo gerenciador de arquivos e pastas que já vem instalado no Microsoft Windows XP em português é o?
- Internet Explorer
 - Windows Explorer
 - Painel de Controle
 - Gerenciador de Tarefas
14. No Microsoft Word 2007 em português, a ferramenta a ser utilizada para copiar formatação de um local e aplicá-la a outro é a(o):
- SmartArt.
 - Copiar.
 - Formatar Pincel.
 - Estilo rápido.
15. Este servidor é usado para resolver nomes consultados por um computador para endereços IP e que não podem ser resolvidos com o uso de informações de resolução de nomes locais. Está sendo feita referência a um servidor:
- DHCP
 - DNS
 - Gateway Padrão
 - SMTP
16. O que é um Pop-up?
- É uma maneira de enganar os usuários de computador para que eles revelem informações pessoais ou financeiras através de uma mensagem de email ou site, normalmente uma mensagem de email que parece uma nota oficial de uma fonte confiável como um banco, uma empresa de cartão de crédito ou um comerciante online de boa reputação.
 - É um software que pode exibir anúncios, coletar informações sobre você ou alterar as configurações do computador, geralmente sem obter o seu consentimento.
 - É qualquer programa que automaticamente executa, mostra ou baixa publicidade para o computador depois de instalado ou enquanto a aplicação é executada.
 - É uma pequena janela do navegador da Web, que aparece no topo do site que você está visitando. Frequentemente são abertas assim que você entra no site e geralmente são criadas por anunciantes.
17. No Microsoft Outlook 2007 em português, o campo no qual deverá ser inserido o endereço de email que desejamos que não apareça para os demais destinatários da mensagem é o:
- Para
 - CCo
 - Cc
 - Assunto
18. São extensões padrão de arquivos compactados todas as seguintes, **EXCETO**:
- RAR
 - CAB
 - ZIP
 - PPT
19. O Microsoft Word é classificado como sendo um:
- Software de sistema operacional.
 - Software aplicativo.
 - Software de atualização de EPROM.
 - Hardware de entrada
20. São ferramentas de busca (search engines) na internet todas as seguintes, **EXCETO**:
- Yahoo
 - Twitter
 - Bing
 - Google
21. Um colégio tem 878 alunos; destes 488 alunos jogam futebol; 379 alunos praticam atletismo e 64 não jogam futebol nem praticam atletismo. Assinale a alternativa correta, dentre as apresentadas a seguir:
- 499 alunos só jogam futebol.
 - 106 alunos praticam atletismo e jogam futebol.
 - 761 alunos praticam atletismo ou jogam futebol.
 - 326 alunos só praticam atletismo.
22. Calcule a expressão
 $X = (0,9444 \dots - 0,3636 \dots) / (1/3 + 0,222 \dots)$
- $X = 1 \frac{1}{22}$
 - $X = 1 \frac{284}{625}$
 - $X = 1,046486$
 - $X = 1,04544$
23. Dada a sentença: $(p > q)$ e $(r < q)$ e $(s > r)$ e $(t < r)$ e $(u > s)$, indique dentre as alternativas a seguir, aquela que **necessariamente** é verdadeira:
- $p > t$
 - $p > s$
 - $u > q$
 - $q < s$
24. Um jardineiro deseja plantar 72 mudas de rosas, 24 mudas de palmas, 60 mudas de lírios e 36 mudas de hortências no menor número de canteiros possível. Cada canteiro conterá uma só espécie de flor. Todos os canteiros devem ter o mesmo número de mudas. Assinale a alternativa correta, dentre as que se apresentam a seguir.
- Serão plantados 7 canteiros com palmas e hortências.
 - Serão plantados 9 canteiros com rosas e lírios.
 - Serão plantados 5 canteiros com rosas e palmas.
 - Serão plantados 8 canteiros com lírios e hortências.

25. Um tanque de 24 m^3 foi esvaziado por duas torneiras abertas ao mesmo tempo, em 5 horas. Uma destas torneiras sozinha consegue esvaziar o referido tanque em 8 horas. Em quanto tempo a segunda torneira esvaziará, sozinha, um tanque de 210 dm^3 ?
- 7 minutos
 - 11 horas e 40 minutos
 - 110 horas e 40 minutos
 - 70 minutos
26. Uma duplicata cujo valor original era R\$ 450,00 foi paga 22 dias após o vencimento, tendo o devedor pago R\$ 509,40. Os encargos (multa e juros) foram de:
- 1,54% ao mês
 - 1,32% ao mês
 - 2/5 % ao dia
 - 3/5 % ao dia
27. Uma pessoa comprou uma geladeira no dia 30 de junho, no valor de R\$ 900,00. A loja ofereceu as seguintes condições de pagamento: 1) À vista, no ato de compra (dia 30.06), por R\$ 810,00 e 2) Em três parcelas iguais de R\$ 300,00, a primeira no ato da compra (30.06), a segunda 30 dias após a primeira, 60 dias após a compra. Qual a taxa de juros que a loja está praticando?
- Igual ou maior que 5% ao mês e menor que 8% ao mês.
 - Igual ou maior que 8% ao mês e menor que 11% ao mês.
 - Igual ou maior que 2% ao mês e menor que 5% ao mês.
 - Igual ou maior que 11% ao mês.
28. Um lote de determinado produto custou R\$ 4.000,00. Foram vendidos 2/5 deste lote a R\$ 16,00 / kg. Numa segunda operação foram vendidos 5/6 do saldo, a R\$ 17 / kg. Numa terceira operação, foi vendido o restante a R\$ 14,50 /kg, obtendo-se R\$ 406,00. Assinale a alternativa correta, dentre as que seguem:
- O lucro sobre a venda foi maior que 12%
 - O lucro sobre o custo foi menor que 14%
 - O custo do produto foi menor que R\$ 14,20 / kg
 - O lote do produto tinha mais de 280 kg
29. Uma quantia foi dividida entre 4 meninos, em partes inversamente proporcionais às suas idades. Antônio tinha 4 anos; Carlos tinha 6 anos; João tinha 9 anos e Pedro tinha 12 anos. A diferença entre o que receberam Carlos e João foi de R\$ 3.200,00. Assinale a alternativa correta.
- Carlos e Pedro receberam juntos R\$ 14.400,00
 - Antônio e João receberam juntos R\$ 19.200,00
 - João e Pedro receberam juntos R\$ 24.000,00
 - Antônio e Carlos receberam juntos R\$ 11.200,00
30. Analise as afirmações abaixo quanto à sua veracidade ou não e após, assinale a alternativa correta.
- Se "x" é positivo, então $1/(1+x)$ é positivo.
 - O triplo de $3x$ é $6x$.
 - Se "y" é positivo, então $(2y)^{1/2}$ somente pode ser positivo.
 - Se "z" é negativo, então $(8z)^{1/3}$ somente pode ser negativo.
- Assim,
- As afirmações I a III são verdadeiras
 - As afirmações II a IV são verdadeiras
 - Somente as afirmações I e IV são verdadeiras
 - Somente as afirmações II e III são verdadeiras
31. As contravenções penais devem ser apreciadas e julgadas pelas(os):
- Varas da Infância e Juventude.
 - Varas das Execuções Criminais.
 - Varas Cíveis.
 - Juizados Especiais Criminais.
32. É competente para a celebração dos casamentos, verificação do processo de habilitação e exercício de atividades conciliatórias, sem caráter jurisdicional:
- Justiça Agrária.
 - Justiça Militar.
 - Justiça de Paz.
 - Juizado Especial Cível.
33. São vedações impostas aos juizes, com **EXCEÇÃO DE**:
- receber, a qualquer título ou pretexto, auxílios ou contribuições de pessoas físicas, entidades públicas ou privadas, ressalvadas as exceções previstas em lei.
 - dedicar-se à atividade político-partidária.
 - exercer a advocacia no juízo ou tribunal do qual se afastou, antes de decorridos três anos do afastamento do cargo por aposentadoria ou exoneração.
 - exercer, salvo quando em disponibilidade, outro cargo ou função.
34. Quando competente para a apreciação da causa, a inconstitucionalidade de lei ou de ato normativo do Poder Público somente poderá ser declarada:
- pela unanimidade de votos dos membros do Tribunal de Justiça.
 - pelo voto de dois terços dos membros do Tribunal de Justiça.
 - pelo voto da maioria dos membros presentes à sessão de julgamento do Tribunal de Justiça, apenas observando-se o *quórum* mínimo exigido para o desenvolvimento dos trabalhos.
 - pelo voto da maioria absoluta dos membros do Tribunal de Justiça.
35. Assinale a alternativa **INCORRETA**:
- o Presidente, o Vice-Presidente e o Corregedor-Geral da Justiça são escolhidos, pela maioria dos membros efetivos do Tribunal de Justiça, para um mandato de dois anos, permitida uma única recondução ao mesmo cargo.
 - o Tribunal de Justiça funciona em Plenário, em Câmaras Reunidas e em Câmaras Isoladas, sendo suas especialidades definidas em lei e no seu regimento interno.
 - o Tribunal de Justiça, com sede na Capital e jurisdição em todo o Estado, é o órgão supremo do Poder Judiciário estadual.
 - a representação do Poder Judiciário estadual é exercitada pelo Presidente do Tribunal de Justiça.
36. Assinale a alternativa **INCORRETA**:
- é obrigatória a utilização do selo de fiscalização nas certidões e alvarás expedidos pelos serviços auxiliares da Justiça.
 - as custas e demais despesas processuais dos serviços judiciais serão cobradas de acordo com a lei e recolhidas ao Fundo Especial de Modernização e Reparelhamento do Judiciário.
 - as custas e emolumentos, por imposição constitucional, devem ser revertidos, também, ao custeio de ações e obras desenvolvidas pelos demais Poderes, desde que presente a finalidade de pacificação social.
 - ao Poder Judiciário é assegurada autonomia administrativa e financeira, cabendo ao Tribunal de Justiça elaborar sua proposta orçamentária dentro dos limites estipulados conjuntamente com os demais Poderes na lei de diretrizes orçamentárias.

37. A escolha e subsequente nomeação para preenchimento das vagas oriundas do quinto constitucional no Tribunal de Justiça do Estado são efetuadas pelo:
- Presidente da Assembléia Legislativa.
 - Plenário do Tribunal de Justiça.
 - Chefe do Poder Executivo.
 - Presidente do Tribunal de Justiça.
38. São atribuições das Secretarias Judiciais, com **EXCEÇÃO DE:**
- cumprir os despachos e as determinações do juiz, proceder às anotações referentes ao andamento dos feitos no sistema de computação e preparar expedientes para despachos e audiências.
 - prestar, pessoalmente ou por telefone, a qualquer pessoa – parte, procurador ou terceiro, informações sobre atos processuais, inclusive aqueles derivados de processos que correm em segredo de Justiça.
 - expedir certidões extraídas dos autos, livros e demais papéis sob sua guarda e elaborar boletim diário contendo os despachos e demais atos judiciais para publicação no Diário da Justiça e intimação das partes.
 - receber os feitos judiciais, inquéritos, petições e demais documentos, procedendo à autuação, se for o caso, e levando ao juiz da vara para despacho.
39. Ao servidor do Poder Judiciário, além de exercer o seu cargo com dignidade, cumprindo as disposições legais, mantendo exemplar conduta na vida pública e privada, e dos demais deveres do funcionário público do Estado, incumbem:
- permanecer em seu local de trabalho durante o horário de expediente ou, por mais tempo, se a necessidade do serviço o exigir, só se ausentando por motivo justificado, comunicando imediatamente à autoridade a que estiver diretamente subordinado.
 - exercer pessoalmente suas funções ou mediante delegação a terceiro, isso no caso de impossibilidade decorrente de falta justificada, situação em que o substituto poderá ser estranho ao quadro de pessoal do Poder Judiciário.
 - não receber custas, gratificações, bonificações ou quaisquer doações pela prática dos atos de seu ofício, salvo quando provenientes de entidades sem fins lucrativos ou em face do transcurso de datas festivas.
 - manter residência em qualquer ponto do território nacional.
40. São casos que levam à demissão do servidor, com **EXCEÇÃO DE:**
- ofensa física em serviço contra servidor ou particular, desde que não amparado por excludente de ilicitude, e reincidência na hipótese de insubordinação.
 - abandono do cargo e reincidência habitual em penalidade de suspensão, desde que superior a noventa dias no ano.
 - condenação em crime perpetrado contra a Administração Pública e transgressão à proibição legal, se comprovada má-fé ou dolo.
 - aplicação irregular de dinheiro público e recebimento indevido de custas.
41. Os métodos de arquivamento podem ser divididos em dois grandes sistemas. Qualquer sistema pode apresentar resultados satisfatórios se for adequadamente aplicado. São sistemas de arquivamento:
- alfabético e numérico.
 - progressivo e acelerado.
 - direto e indireto.
 - escrito e icnográfico.
42. Os documentos de arquivo possuem uma característica chamada organicidade. Pode-se afirmar que a organicidade significa que o documento:
- É algo que é mecânico em sua essência, traduzindo registros estáticos de uma realidade produzida e cuja veracidade está sujeita às interpretações dos diferentes sujeitos imersos nessa realidade.
 - Foi criado em função de uma atividade realizada pela instituição, de forma que o mesmo servirá de prova das transações realizadas, fornecendo uma idéia clara das atividades realizadas por aquele órgão.
 - É dinâmico e como tal pode ser modificado pelo arquivista em função dos diferentes interesses envolvidos no momento de sua utilização ou em função de danos causados pela má utilização dos métodos de arquivamento disponíveis.
 - Foi criado em função de uma atividade que deveria ser realizada, mas não ocorreu, de forma que o mesmo servirá de prova das transações planejadas, fornecendo uma idéia das pretensões daquele órgão.
43. Em uma determinada instituição, como é determinado o método de arquivamento:
- por votação em AGO (Assembléia Geral Ordinária) constituída para este fim.
 - em função da característica física e da manutenção necessária a cada item.
 - pela natureza dos documentos e pela estrutura desta entidade.
 - pelo formato e tipo de papel utilizado.
44. Na arquivologia, o termo “suporte” constitui a designação do meio no qual a informação é registrada. Podem ser suporte:
- Atualmente somente CD-ROM ou DVD-ROM.
 - Papel, CD-ROM e DVD-ROM.
 - Somente papel.
 - Pastas suspensas criadas exclusivamente para este fim.
45. Em arquivologia, “Protocolo” refere-se:
- ao conjunto de operações que controlam os documentos ainda em trânsito na entidade, que asseguram a localização e recuperação dos mesmos, oferecendo fácil acesso à informação desejada.
 - ao conjunto que rege as relações, a civilidade e a ordem entre as autoridades tanto no campo privado como em todas as instâncias do poder público.
 - as metas estabelecidas através da assinatura de um acordo. Um exemplo recente é o protocolo de Kyoto.
 - ao protocolo de rede TCP/IP, que basicamente é uma linguagem que permite que dois ou mais computadores comuniquem-se.
46. Os métodos de arquivamento correspondem à forma em que os documentos são armazenados, visando sua localização futura. Dentre os métodos de arquivamento está o método de ordem ideográfica que organiza:
- por um número relativo ao documento, cronológico ou dígito-terminal.
 - de acordo com o assunto do documento.
 - a partir de nomes.
 - a partir do local de produção.
47. As funções do Protocolo são extremamente importantes para uma instituição. Tais funções compreendem:
- persuasão, compras e externo.
 - recebimento, registro e classificação.
 - atendimento, conferência e distribuição de senhas.
 - orientação, manobra e limpeza.

48. Os negócios produzem cada vez mais documentos. Estes documentos tendem a materializar-se na forma de papel. A dificuldade de se buscar informações, a morosidade no atendimento e a falta de cuidado na guarda de registros funcionais e financeiros, bem como obrigações fiscais, não passam de falta de organização e métodos no armazenamento e recuperação de documentos (STARBIRD; VILHAUER, 1997). Para equacionar tais problemas, recentemente tem sido utilizado um conjunto de novas tecnologias conhecidas por GED, que significa:
- gerenciamento eletrônico de dados.
 - grupo eletrônico de dados.
 - gerenciamento eletrônico de documentos.
 - grupo eletrônico de documentos.
49. O GED apresenta algumas desvantagens: alto custo dos equipamentos, mudança das tecnologias e risco no planejamento do sistema são alguns exemplos. Nesse sentido, o desenvolvimento e o uso do GED são mais desejáveis em:
- exclusivamente as organizações públicas.
 - pequenas organizações cuja atividade principal é calcada em negócios de baixa competitividade, ou que produzam poucos documentos.
 - organizações que não dependam da consulta ou mesmo da pesquisa imediata as informações e históricos disponíveis e tampouco o uso simultâneo de documentos.
 - organizações com alta atividade em pesquisa, que produzem muitos documentos, fazem uso simultâneo de documentos e/ou atuam em ambiente de negócios competitivo.
50. Das finalidades do arquivo, pode-se destacar a guarda dos documentos que circulam na instituição, a garantia da preservação dos mesmos utilizando técnicas e acondicionamento específico e, atendimento aos pedidos de consulta e desarquivamento dos mesmos quando solicitado. Além destas funções principais, é possível destacar outras como:
- expedição de correspondência, criação de modelos para documentos e criação de normas de gestão documental da instituição.
 - criação do setor de achados e perdidos com exclusividade para artigos oriundos do setor, que por ventura tenham sido extraviados durante o manuseio.
 - manutenção dos equipamentos de ar-condicionado da instituição visando à preservação da temperatura ideal de arquivamento.
 - estabelecimento de limites de recepção e emissão de documentos sejam eles internos ou externos.
51. A postura perante o cliente ou colegas de trabalho deve sempre ser norteada pelos seguintes fatores:
- atitudes voltadas ao nível de intimidade com o cliente ou colegas, o que significa que o aumento do conhecimento requer diferentes formas de tratamento, mais pessoal.
 - comportamento amistoso e agradável, sempre atento às regras gerais da boa educação que costumam ser fortes referências de como se comportar na vida profissional.
 - sinceridade acima de tudo, mesmo que isso signifique reclamar e falar mal da empresa na qual você trabalha fazendo com que o cliente tenha confiança em você.
 - comportamento desinteressado ou da forma mais rápida e impessoal é o aconselhado, para que o tempo gasto no atendimento não prejudique o andamento do trabalho.
52. Normalmente, a fase inicial de contato de um cliente com uma instituição dá-se pela recepção/atendimento. Então, o recepcionista/atendente é quem estabelece este primeiro contato e a ele cabe também causar a primeira impressão. Sabendo disso, o recepcionista/atendente ao proceder ao atendimento deve:
- saber que não lhe compete qualquer pergunta ou comentário. O correto é direcionar o cliente de maneira mais rápida ao departamento de achados e perdidos.
 - solicitar ao cliente que recolha o maior número de informações possíveis a fim de encontrar o que deseja, para que posteriormente, possa ser direcionado de forma precisa e objetiva.
 - direcionar o cliente imediatamente ao primeiro departamento ou ramal telefônico desocupado para que a recepção/atendimento possa fluir com maior rapidez.
 - ter amplo conhecimento da instituição, áreas de atividade onde a empresa atua, departamentos, nome dos administradores/diretores/gerentes, nome dos chefes de área, nome das assessoras e secretárias para que possa identificar a necessidade do interlocutor e encaminhá-lo de forma rápida e objetiva à pessoa encarregada do efetivo atendimento.
53. "Ninguém tem uma segunda oportunidade de causar uma primeira boa impressão". A sua imagem, e conseqüentemente a da instituição a qual você representa, será influenciada principalmente pela aparência e vestimenta. Sabendo disso, com relação à vestimenta é correto afirmar:
- a vestimenta ideal é aquela que atenda as expectativas do interlocutor sem agredir os seus conceitos de apresentação pessoal. Sempre que possível, investigue antecipadamente os costumes locais, use de descrição e "bom senso".
 - a vestimenta ideal é aquela que tem relação direta com seu estilo de vida, esporte que pratica ou que revele sua personalidade, independente dos costumes da instituição.
 - a vestimenta ideal atende a sua rotina diária após o expediente de forma a ajustar-se com o seu compromisso posterior a fim de que sua vida particular não seja prejudicada pela sua vida profissional.
 - camiseta e bermuda, desde que limpos e passados combinam em qualquer ambiente uma vez que não se deve viver de aparências.
54. Em "A Arte da Guerra", Sun Tzu escreveu: "Conhece teu inimigo e conhece-te a ti mesmo; se tiveres cem batalhas a travar; cem vezes serás vitorioso". Interpreta-se esta frase com ênfase:
- nos valores a nós repassados por nossos familiares e grupos sociais.
 - ao filme de Akira Kurosawa que recebeu indicação para o Oscar de melhor diretor pelo filme "Ran" de 1985.
 - na importância do autoconhecimento, seus limites e sua capacidade latente.
 - sugestão de conhecer somente o inimigo, uma vez que já conhecemos nossa própria personalidade.
55. Entende-se por definição de empatia:
- capacidade de estar consciente do próprio estado emocional.
 - capacidade de sentir e de perceber as emoções de um terceiro. Capacidade primordial para se estabelecer relacionamentos bem sucedidos seja na vida profissional ou pessoal.
 - capacidade de cooptar opiniões alheias para que coadunem com a sua própria.
 - capacidade de expressar adequadamente o que se está sentindo sem utilizar expressões emocionais ofensivas e improdutivas, além da capacidade de expressá-las em um momento propício.

56. Pode-se afirmar que a ética profissional:

- a) constitui-se de um conjunto de regras de uma sociedade delimitada pelas fronteiras de um estado, normalmente embasada por leis onde determinada população e seus delegados vivem.
- b) estuda e regulamenta o relacionamento da empresa com sua clientela visando ao atendimento de interesses individuais em detrimento do bem estar social.
- c) estuda e regulamenta o relacionamento do profissional com sua clientela visando à dignidade humana e o bem estar social.
- d) é o estabelecimento passivo de regras que são assumidas pelas pessoas independente das fronteiras geográficas e garantem uma identidade moral comum que servem como referência tácita.

57. Caravantes (2002) em O ser total: talentos humanos para o novo milênio escreve: “[...] a economia de mercado e o sistema econômico em que vivemos como que alijaram valores fundamentais ao convívio social: o bom cedeu lugar ao útil; o correto, ao funcional; o futuro, ao imediatismo; e o social, ao individualismo exacerbado. Nesse contexto, há uma verdadeira inversão valorativa [...]. Antes que alguma mudança venha a ocorrer, há que se repensar valores e atitudes hoje prevalentes, permitindo que o útil venha a se subordinar ao bom; a especulação desenfreada ao trabalho honesto e sério; o personalismo ao social; a racionalidade funcional à substantiva”.

Em função do texto acima, a afirmação do autor tem por base:

- a) a degradação das relações internacionais em detrimento ao processo conhecido por Guerra Fria.
- b) a importância da economia de escala.
- c) a importância da ética na atualidade.
- d) o pensamento econômico evidenciado no pós-guerra em função do plano Marshall.

58. A afirmação do psicólogo Kurt Lewin revela que “A produtividade de um grupo e sua eficiência estão estreitamente relacionadas não somente com a competência de seus membros, mas sobretudo com a solidariedade de suas relações interpessoais” evidencia que:

- a) as relações interpessoais representam importante papel na contextualização de uma organização e que, além da competência técnica, o auto-conhecimento, a capacidade de superação de conflitos, ética e postura também contribuem para a consecução dos objetivos daquela sociedade.
- b) a competência é fator singular nos objetivos de qualquer instituição e a ela é que se deve todo o sucesso empresarial no mundo moderno.
- c) o treinamento adequado e um plano de carreira formam a base de qualquer instituição que queira atingir determinado objetivo ou meta.
- d) o ambiente profissional de uma instituição, desde que bem conduzido, pode por si só oferecer o cumprimento das metas estabelecidas pela aquela sociedade.

59. A comunicação é um processo que se realiza em dois sentidos. Isso significa dizer que se deve encontrar o caminho para se expressar idéias e, ao mesmo tempo, ouvir ou captar por meio de gestos o que o outro compreendeu ou tem a dizer. Nesse processo, a melhor situação se dá por meio de:

- a) carta registrada.
- b) e-mail, desde que em sistema seguro.
- c) telefone.
- d) co-presença.

60. Os maiores problemas das organizações estão relacionados à comunicação, tais como erros operacionais, desacertos de gestão e conflitos interpessoais. Uma forma de minimizar os problemas causados pela má comunicação é o uso adequado do feedback. Nesse sentido o feedback:

- a) é a comunicação recebida pelo receptor, compreendida, interpretada e encaminhada de volta ao emissor.
- b) é o sistema de onde provém a mensagem no processo comunicacional. Nascente de mensagens e iniciador do ciclo da comunicação.
- c) um dos protagonistas do ato comunicacional, é aquele a quem se dirige a mensagem, a decodifica, transformando os impulsos físicos em mensagem recuperada.
- d) é o suporte material que veicula uma mensagem de um emissor a um receptor, através do espaço e do tempo.