



CONCURSO PÚBLICO – PROVA OBJETIVA

ASSINATURA DO(A) CANDIDATO(A):

Nº DE INSCRIÇÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE COREMAS

CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO

INSTRUÇÕES:

VERIFIQUE SE ESTE CADERNO:

- Corresponde a sua opção de cargo.
- Contém 40 (quarenta) questões, numeradas de 01 a 40, caso contrário, reclame ao fiscal da sala um outro caderno. **NÃO** serão aceitas reclamações posteriores.
- Para cada questão existe apenas **UMA** resposta certa.
- Você deve ler cuidadosamente cada uma das questões e escolher a resposta certa.
- A alternativa escolhida deve ser marcada na **FOLHA DE RESPOSTAS** que você recebeu.

VOCÊ DEVE:

- Procurar na **FOLHA DE RESPOSTAS**, o número da questão que você está respondendo.
- Verificar no caderno de prova qual a letra (A, B, C, D, E) da resposta que você escolheu.
- Marcar essa letra na **FOLHA DE RESPOSTAS**, conforme o exemplo: [■].

ATENÇÃO:

- Marque as respostas com caneta esferográfica azul ou preta.
- Marque apenas uma letra para cada questão, mais de uma letra assinalada implicará nota zero à questão.
- Não será permitida qualquer espécie de consulta, nem o uso de máquina calculadora.
- Você terá 3 (três) horas para responder a todas as questões e preencher a folha de respostas.
- Devolva esse caderno de prova ao aplicador, juntamente com a sua folha de respostas.
- Proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. **Direitos Reservados.**

I - LÍNGUA PORTUGUESA (1 A 12)**Peso 2*****Sem dinheiro, tribunais do trabalho adotam medidas para não fechar***

Um corte no orçamento deste ano de 90% no investimento e de 30% no custeio, segundo o Tribunal Superior do Trabalho (TST), obrigou tribunais regionais e varas da Justiça Trabalhista em todo o país a adotarem medidas emergenciais de contenção de gastos para evitar o fechamento. Mesmo assim, essas medidas afetaram o funcionamento desses órgãos e fizeram aumentar o número de processos à espera de julgamento.

Entre essas medidas, estão dispensa de estagiários; alteração do horário de abertura e fechamento dos prédios; desligamento forçado de equipamentos de informática e telefonia a partir de determinado horário; supressão de contratos de serviços terceirizados; revisão de contratos de segurança; e redução de despesas com serviços postais, consumo de energia e material de uso administrativo.

No caso da Justiça Trabalhista de Mato Grosso, por exemplo, uma das atingidas pelo corte orçamentário da União, todas as varas itinerantes do estado foram suspensas e também as viagens de juízes para substituir os que estão de folga ou férias. Em São Paulo e Goiás, os TRTs afirmam que o desafio é conseguir funcionar até o fim do ano.

<http://g1.globo.com/politica/noticia/2016/07/sem-dinheiro-tribunais-do-trabalho-adotam-medidas-para-nao-fechar.html> Acesso em 25-07-16

1. Compreende-se do texto que:

- Todos os equipamentos devem ser desligados antes dos horários habituais.
- Em São Paulo e Goiás a meta é reduzir 50 % dos gastos até o fim do ano.
- Em Mato Grosso algumas vagas varas intermitentes do estado foram suspensas.
- Essa contenção de gastos ocorre em virtude da crise hídrica.
- A redução no gasto ocorreu em todos os tribunais e varas da Justiça Trabalhista do país.

2. Sobre os aspectos gramaticais é correto afirmar que:

- Ao substituir “deste” por “desse” em “*um corte no orçamento deste ano*” A relação temporal permaneceria de acordo com as regras gramaticais.
- A acentuação de “país” segue a mesma regra de “*órgãos*”.
- O sujeito do verbo “obrigar” em “*o Tribunal Superior do Trabalho (TST) obrigou tribunais regionais e varas*

da justiça”. É tribunais regionais e varas da Justiça Trabalhista”

d) A demora no julgamento é acausa expressa no enunciado anterior.

e) Há uma ideia de concessão no início do período em: *Mesmo assim, essas medidas afetaram o.*

3. Um dos mecanismos gramaticais que conjunturam um texto são as conjunções. Dessa forma, sabe-se que o conectivo que substitui a conjunção abaixo, sem alterar o sentido, é :

“segundo o Tribunal Superior do Trabalho (TST)”

- Portanto.
- Por isso.
- Consoante.
- Não obstante.
- Todavia.

4. Sobre os aspectos que constituem a charge é correto afirmar que:

Charge para as questões 4 e 5

I- A comicidade é uma característica desse gênero textual.

II – Seguindo as diretrizes gramaticais, a vírgula separa o verbo do seu complemento.

III – A elipse do sujeito é uma marca do verbo “*achar*”

- I e II
- II e III.
- I, II, III.
- II
- I, e III

5. A quantidade de fonemas presentes nas palavras “*aumento e mínimo*” é:

- 6 fonemas e 6 fonemas.

- b) 4 fonemas e 4 fonemas
- c) 3 fonemas e 3 fonemas.
- d) 7 fonemas e 6 fonemas.
- e) 7 fonemas e 7 fonemas.

6. A prefeitura de uma cidade lançou uma campanha referente ao respeito à faixa de pedestre. Conforme o cartaz abaixo. O termo “**ilegal**”, presente no cartaz, é formado por:



- a) Derivação sufixal.
- b) Derivação regressiva.
- c) Composição por aglutinação e justaposição.
- d) Derivação prefixal.
- e) Composição por justaposição.

Texto para as questões 7 e 8.

Médico debocha de paciente na internet: 'Não existe peleumonia'

Um médico plantonista no Hospital Santa Rosa de Lima, em Serra Negra (SP), foi afastado do trabalho após ter uma foto sua publicada numa rede social com o título “Uma imagem fala mais que mil palavras”. Na foto, Guilherme Capel Pasqua mostra o receituário médico com o seguinte dizer: “Não existe peleumonia e nem raõxis”.

Vinte minutos antes da postagem, na quarta-feira (27), o médico havia atendido o mecânico José Mauro de Oliveira Lima, 42 anos, que estudou até o segundo ano do ensino fundamental e não sabe como falar corretamente algumas palavras.

Seu enteado, o electricista Claudemir Thomaz Maciel da Silva, de 25 anos, o acompanhava na consulta e revela que, assim que souberam o

diagnóstico, o mecânico perguntou sobre o tratamento para a “peleumonia”. A reação do médico não foi muito profissional, afirma Claudemir.

“Quando meu padraсто falou pneumonia e raios X de forma errada, ele deu risada. Na hora, não desconfiamos que ele iria debochar depois na internet. O que ele fez foi absurdo. O procurei e escrevi para ele na rede social que, independente dele ser doutor, não existe faculdade para formar caráter. Assim que ele viu minha postagem, apagou a foto. Ele não quis conversar com a gente”, diz Claudemir.

O electricista conta que o padraсто ainda não sabe que virou assunto na internet e teme pela reação dele. Claudemir diz que o mecânico não pôde estudar por falta de dinheiro.

<http://g1.globo.com/sp/campinas-regiao/noticia/2016/07/medico-debocha-de-paciente-na-internet-nao-existe-peleumonia.html>

Acesso 29-07-16

7. Os aspectos interpretativos do texto transmitem uma mensagem que está melhor representada na alternativa:

- a) O médico foi afastado do trabalho em virtude de postar uma foto nas redes sociais.
- b) A atitude do médico não foi muito profissional.
- c) O padraсто está revoltado com toda a situação.
- d) Todos na família sabem que o assunto virou notícia na internet.
- e) O electricista não pôde estudar por falta de dinheiro.

8. O emprego da vírgula segue as mesmas diretrizes do enunciado abaixo em:

“Um médico plantonista no Hospital Santa Rosa de Lima, em Serra Negra (SP), foi afastado do trabalho após ter uma foto sua publicada numa rede social com o título “Uma imagem fala mais que mil palavras.”

- a) Na foto, Guilherme Capel Pasqua mostra o receituário médico com o seguinte dizer.
- b) Seu enteado, o electricista Claudemir Thomaz Maciel da Silva, de 25 anos.
- c) Vinte minutos antes da postagem, na quarta-feira.
- d) Na hora, não desconfiamos que ele iria debochar depois na internet.
- e) Assim que ele viu minha postagem, apagou a foto.



9. No diálogo acima, usou-se a expressão “ por que”. Esse emprego ocorre em virtude de:

- Ser a expressão um substantivo.
- Ser a expressão uma preposição mais pronome interrogativo.
- Ser a expressão uma preposição mais pronome indefinido.
- Ser a expressão uma preposição mais pronome relativo.
- Ser a expressão dois pronomes.

10. Dos enunciados abaixo, apenas um, admite verbo no singular ou no plural.

- Tu e eu (fui / fomos) feitos para ser luz.
- Brasil ou Canadá (será / serão) recordistas de medalhas.
- Os Estados Unidos (é / são) uma potência mundial.
- 50% do eleitorado (apoiou / apoiaram) a decisão.
- O pai e seus dois filhos (compareceu / compareceram) ao evento.

11. A respeito da palavra “ *parabéns*” acentuada abaixo é correto afirmar que:



- É acentuada por ser paroxítona terminada em “ens”.
- É acentuada por ser proparoxítona.
- É acentuada por ser oxítona terminada em “ens”
- É acentuada por ser um monossílabo.
- É acentuada por ser oxítona terminada em ditongo.

12. Sobre a placa abaixo é correto afirmar que:



- Apresenta um erro de ortografia.
- A ausência do acento grave ocorre em virtude de haver apenas a preposição “a”.
- A ausência do acento grave ocorre em virtude de haver apenas o artigo “a”.

- I e III
- I e II
- II e III
- I
- III

II – RACIOCÍNIO LÓGICO (13 A 16) Peso 2

13. No quarto de José, existe uma gaveta com 2 pares de luvas verdes e 3 pares de luvas amarelas. Devido à escuridão em uma certa noite, é impossível José ver a cor das luvas. Quantas luvas devem ser retiradas por José para que se tenha certeza de que, entre as luvas retiradas por ele, haja pelo menos um par de luvas verdes?

- 8
- 6
- 5
- 4
- 2

14. Uma sentença logicamente equivalente a: **Ferdinando é professor, então Jéssica é casada** é:

- Ferdinando é professor ou Jéssica é casada.
- Ferdinando é professor ou Jéssica não é casada.
- Se Jéssica é casada, Ferdinando é professor.
- Se Ferdinando não é professor então Jéssica

não é casada.

e) Se Jéssica não é casada então Ferdinando não é professor.

15. De acordo com a sequência lógica usando letras, assinale a alternativa que substitui a interrogação da seguinte sequência: J – M – M – J – S – ?

- a)A
- b)B
- c)M
- d)N
- e)D

16. Se é verdade que **“Alguns F são G”** e que **“Nenhum K é G”**, então é necessariamente verdadeiro que

- a) Algum F é K
- b) Algum F não é K
- c) nenhum F é K
- d) Algum K é F
- e) nenhum F é K

III – ATUALIDADES (17 A 20)

Peso 2

17. Leia o texto abaixo e marque a alternativa correta.

A segurança de dados se tornou uma das grandes questões do nosso tempo, em que a democratização da tecnologia digital e o uso de redes sociais são crescentes.

Depois do escândalo revelado por Edward Snowden, um ex-funcionário da CIA, que divulgou para a imprensa uma série de documentos sigilosos da Agência de Segurança Nacional dos EUA que comprovaram atos de espionagem do governo norte-americano em diversos países, há hoje um maior consenso de que a privacidade digital faz parte dos direitos humanos e que os Estados devem ser impedidos de forçar as empresas de tecnologia a facilitar os acessos.

Hoje, diversos países sofrem pressão para criar ou reforçar leis que evitem o acesso ilegal de dados.

No Brasil, um caso judicial recente de acesso a dados foi:

- a) O bloqueio do Facebook.
- b) O bloqueio do Sistema Android/Celular.
- c) O bloqueio do aplicativo Uber.
- d) O bloqueio do aplicativo Pokemon Go.

e) Nenhuma das alternativas acima.

18. Nos anos de 2015 e 2016, o mundo enfrentou a mais grave crise migratória desde a II Guerra Mundial. Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), existem mais de 60 milhões de refugiados em todo o planeta.

De acordo com o texto acima, considere os itens, colocando **(V)** ou **(F)** nos parênteses se caso for verdadeiro ou falso, respectivamente.

() Mais de 30 milhões de pessoas cruzaram o Mar Negro para chegar ao Novo Continente Europeu.

() A maioria dos refugiados vem da África e do Oriente Médio, fugindo de perseguições políticas e guerras, como a que castiga a Síria.

() A Alemanha não se dispôs a acolher os refugiados, mas nações como Hungria, Eslovênia e Áustria aceitaram todos os estrangeiros que cruzaram a fronteira pelo continente.

A sequência correta é:

- a) V – F – V
- b) F – V – F
- c) V – F – F
- d) F – F – F
- e) V – V – V

19. Complete o espaço em branco e marque a alternativa correta

O pior acidente nuclear de todos os tempos completou 30 anos em 2016. A tragédia na usina nuclear de _____ ocorreu em 1986, na Ucrânia, então parte da antiga União Soviética.

- a) Berlin
- b) Hiroshima
- c) Chernobyl
- d) Varsóvia
- e) Nenhuma das alternativas acima

20. Julgue as afirmativas abaixo e marque a alternativa correta:

De maneira geral, as ilhas de calor ocorrem nos centros das grandes cidades devido aos seguintes fatores:

I- Concentração de edifícios, que interfere na circulação dos ventos;

II- Elevada capacidade de absorção de calor de superfícies urbanas como o asfalto, paredes de tijolo ou concreto, telhas de barro e de amianto;

III- Impermeabilização dos solos pelo calçamento e desvio da água por bueiros e galerias, o que reduz o processo de evaporação, assim não usando o calor, e sim absorvendo.

Está(ão) correta(s)

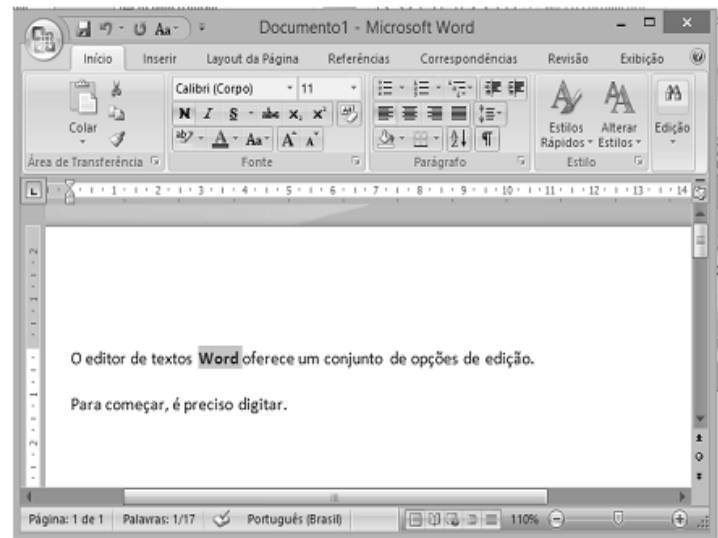
- (a) As afirmativas I, II e III.
- (b) Apenas as afirmativas I e II.
- (c) Apenas as afirmativas II e III.
- (d) Apenas a afirmativa II
- (e) Apenas a afirmativa I.


IV – CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (21 A 40) Peso 3


21. Com relação a conceitos, tecnologias e serviços associados à internet, assinale a opção correta.


- a) O Mozilla Firefox é um navegador web que permite o acesso a conteúdo disponibilizado em páginas e sítios da Internet.
- b) O Microsoft Office Access é um tipo de firewall que impede que redes de computadores que façam parte da Internet sejam invadidas.
- c) Serviços de webmail consistem no uso compartilhado de software de grupo de discussão instalado em computador pertencente a uma rede local (LAN) para uso exclusivo, e em segurança, dos computadores pertencentes a essa LAN.
- d) Na conexão denominada banda larga, para que usuários residenciais tenham acesso a recursos da Internet, exige-se o uso de cabos ópticos entre as residências dos usuários e seus provedores de Internet.
- e) O protocolo TCP/IP é utilizado na Internet para operações de transferência de arquivos quando se deseja garantir segurança sem o uso de software antivírus.


22. Considerando a figura a seguir, que ilustra uma janela do Microsoft Word contendo um documento em edição no qual há uma palavra selecionada, assinale a opção correta:




a) Os botões , localizados na parte inferior da janela, mostram as opções de formatação de leiaute da página.

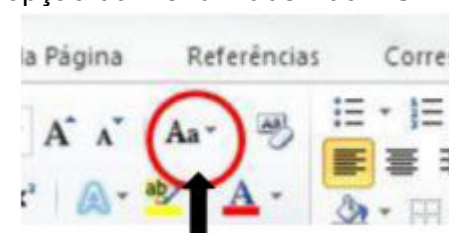
b) O botão  permite mostrar as marcas de parágrafo e outros símbolos de formatação que estão ocultos no documento, como, por exemplo, espaços entre palavras e recuos de parágrafos.

c) A ferramenta representada pelo botão  permite colorir o texto com a cor que for selecionada pelo usuário, bem como oferece opções avançadas de formatação do texto.

d) Clicando-se os botões , cada palavra do parágrafo em que se encontra a palavra selecionada será convertida em tópicos numerados ou separados por marcadores.

e) Clicando-se os botões , o parágrafo em que a palavra selecionada está contida poderá ser alinhado à esquerda, no centro, à direita ou justificado.

23. Um usuário do MS-Word pressionou a opção de menu **ribbon** (faixa), destacada por um círculo e apontada por uma seta na figura a seguir. Sabendo disso, assinale a alternativa correta que corresponda a uma das possibilidades do comando disparado com o clique do mouse nessa opção do menu **ribbon** do MS-Word.



- a) Alterar tipo da fonte de letra do texto selecionado.
- b) Limpar o tamanho da fonte do texto selecionado.

- c) Alterar um parágrafo selecionado para letras maiúsculas.
- d) Alterar o espaçamento existente das linhas selecionadas.
- e) Limpar a formatação da fonte em um bloco de texto selecionado.

24. O usuário que, ao editar um documento utilizando o Microsoft Word, desejar deixar visíveis as modificações feitas no referido documento, poderá fazê-lo por meio do recurso:

- a) Inserir Comentário.
- b) Atualizar Sumário.
- c) Ortografia e Gramática.
- d) Dicionário de Sinônimos.
- e) Controlar Alterações.

25. Analise os parágrafos a seguir, sabendo que eles contêm afirmações sobre os serviços e os recursos disponíveis aos usuários da Internet.

I. No endereço eletrônico reginaldo27@terra.com.br, o campo reginaldo27, que precede o símbolo @, identifica o usuário de e-mail de maneira única dentro do provedor de acesso terra.com.br.

II. O termo SPAM é usado para designar as mensagens eletrônicas não solicitadas, que geralmente são enviadas para um grande número de pessoas, e que causam grandes transtornos aos destinatários.

III. Hypertext Markup Language ou HTML é a linguagem utilizada na elaboração das páginas de hipertexto da World Wide Web, que permite aos browsers navegar pelos sites e exibir os seus conteúdos. É correto o que se afirma em:

- a) I, apenas.
- b) II, apenas.
- c) I e II, apenas.
- d) II e III, apenas.
- e) I, II e III.

26. Considere que, utilizando uma máquina com sistema operacional Windows, um usuário tenha inserido uma linha em branco em uma planilha do Microsoft Excel, em sua configuração padrão. Assinale a opção que apresenta a tecla que deverá ser acionada, nessa situação, para repetir essa última ação do usuário.

- a) F5
- b) F1
- c) F2
- d) F4
- e) F3

27. "É possível configurar o Outlook Express para utilizar um protocolo na leitura de e-mails em que as mensagens ficam armazenadas no servidor e o utilizador pode ter acesso a suas pastas e mensagens em qualquer computador, tanto por webmail como por cliente de correio eletrônico, como o Outlook Express." O protocolo citado no texto é o:

- a) IMAP.
- b) SMTP
- c) HTTP
- d) POP3
- e) FTP

28. Tendo em vista o comportamento humano nas organizações, relacione as vantagens da tomada de decisão individual e coletiva, discutidas por Robbins (2009):

I. Pontos fortes da tomada de decisão individual.

II. Pontos fortes da tomada de decisão coletiva.

- () Rapidez.
- () Heterogeneidade.
- () Responsabilidade final.
- () Consistência de valores.
- () Qualidade mais elevada.
- () Completude de informações

A sequência correta é

- a) I, I, II, II, I, II.
- b) I, II, I, I, II, II.
- c) I, I, I, II, II, I.
- d) II, II, I, I, I, II
- e) II, II, II, I, I, II

29. O direito legal que os líderes têm de gerenciar os indivíduos de uma equipe denomina-se:

- a) Hierarquia.
- b) Responsabilidade.
- c) Autoridade.
- d) Competência.
- e) Liderança.

30. A amplitude administrativa representa o número de empregados que se devem reportar a um administrador, ou seja, o quanto um administrador deve monitorar estreitamente seus subordinados. Dessa forma, é correto afirmar que as organizações achatadas e horizontalizadas possuem, dentre outras, a seguinte característica:

- a) inúmeros níveis administrativos.
- b) hierarquia alta.

- c) base afastada do topo da organização.
- d) comunicação lenta e com distorções.
- e) níveis mais baixos próximos da cúpula.

31. Pode-se considerar as mudanças planejadas na estrutura organizacional como um dos meios mais eficazes para melhorar o desempenho do sistema empresarial. Qualquer empresa possui dois tipos de estrutura: a formal e a informal. Leia as seguintes informações, identificando a qual tipo pertencem.

I. Objeto de grande parte de estudo das organizações empresariais, é deliberadamente planejada e representada, em alguns de seus aspectos, pelo organograma.

II. Dá ênfase a posições em termos de autoridades e responsabilidades.

III. Uma de suas principais vantagens é proporcionar maior rapidez no processo decisório.

IV. Uma de suas principais desvantagens é provocar desconhecimento da realidade empresarial pelas chefias.

A sequência correta está na alternativa:

- a) formal; informal; informal; informal.
- b) formal; formal; informal; informal
- c) formal; informal; informal; formal.
- d) formal; informal; formal; informal.
- e) informal; formal; informal; formal

32. “A autoconfiança nos dá disposição para acreditar nas outras pessoas ou, pelo menos, evitar prejulgamentos” (O’DONNELL, 2006).

Análise as afirmativas a seguir e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**, sobre as características que a pessoa autoconfiante deve ter.

() Reprovação e afastamento de outras pessoas que passam por desafios ou dificuldades semelhantes.

() Confiabilidade e capacidade de trabalhar com autonomia, crença no próprio potencial.

() Foco na própria transformação mais que na mudança dos outros.

() Aprendizado com as lições do passado, especialmente as boas e positivas.

() Esforço para fortalecer valores internos e externos com o propósito de rechaçar, negativamente, as novas influências.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- a) F F V F V
- b) V V F V F
- c) F V V V F
- d) V F F V V
- e) F V V F F

33. Entende-se por protocolo o setor encarregado de:

- a) prestar serviços de microfilmagem e digitalização de documentos.
- b) receber, registrar, distribuir e controlar a tramitação de documentos.
- c) atender às demandas externas de consulta aos documentos.
- d) guardar a documentação relativa a recursos materiais e humanos.
- e) verificar a autenticidade de documentos em suporte eletrônico.

34. Analise os casos concretos narrados a seguir e classifique-os como sendo resultado de um dos fenômenos listados de acordo com o seguinte código:

C = centralização

D = descentralização

DCON = desconcentração.

Após a análise, assinale a opção que contenha a sequência correta.

1.1. Serviço de verificação da regularidade fiscal perante o fisco federal e fornecimento da respectiva certidão negativa de débitos, prestado pela Receita Federal do Brasil. ()

1.2. Extinção de unidades de atendimento descentralizadas de determinado órgão público federal para que o atendimento passe a ser feito exclusivamente na unidade central. ()

1.3. Serviços oficiais de estatística, geografia, geologia e cartografia, prestados em âmbito nacional pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. ()

a) D / C / DCON.

b) C / DCON / D.

c) DCON / D / C.

d) D / DCON / C.

e) DCON / C / D.

35. Liderança

I. é o processo de exercer influência sobre um indivíduo ou um grupo, nos esforços para a realização de objetivo em determinada situação.

II. autocrática é aquela na qual o líder exerce sua liderança e não nega a participação aos demais liderados na escolha e/ou implementação de suas decisões.

III. democrática é aquela na qual o líder aceita e estimula a participação dos liderados na escolha de suas decisões, mas não permite a participação na implementação de suas decisões.

IV. Laissez-faire é aquela na qual o líder se afasta e deixa que os liderados ajam como bem o desejarem, decidindo por eles próprios o que devem fazer.

É correto o que consta APENAS em

- a) I e IV.
- b) II, III e IV.
- c) III e IV.
- d) I, II e III.
- e) I e II.

36. É o processo de estimular um indivíduo a empreender ação que realize um objetivo desejado:

- a) Resiliência.
- b) Escala de necessidades.
- c) Resignação.
- d) Motivação.
- e) Aumento cíclico de motivos.

37.

- 1. Atestado.
- 2. Edital.
- 3. Portaria.
- 4. Certidão.
- 5. Ofício.

() Documento escrito, oficial, contendo aviso, citação, mandado publicar por autoridades e, ainda, afixado em local público.

() Documento emanado da área pública que transcreve algo já registrado em outro documento

() Ato escrito por órgão público no qual faz nomeação ou exoneração.

() Correspondência de caráter oficial (empresas públicas).

() Documento no qual uma autoridade declara algo, diretamente do fato

- a) 2, 3, 1, 5, 4.
- b) 2, 4, 3, 5, 1.
- c) 3, 1, 2, 5, 4.
- d) 3, 4, 2, 1, 5.
- e) 5, 2, 3, 4, 1.

38. Quando o indivíduo está em conflito com outra pessoa, na empresa ou em outro contexto, cujos interesses não compartilham e são manifestos antagonismos pessoais ou diferenças de personalidade decorrentes de relações de interdependência entre esses indivíduos no trabalho, é correto afirmar que há

- a) conflito organizacional.
- b) conflito intrapessoal.
- c) dissonância cognitiva.
- d) conflito interpessoal.

e) conflito social.

39. No âmbito empresarial, o conjunto de regras cerimoniais de trato entre as pessoas, por meio do qual se informa aos outros que se está preparado para o convívio harmonioso no grupo, e que trata também do comportamento social, é denominado

- a) Diretrizes e políticas.
- b) Marketing pessoal.
- c) Dinâmica de grupo.
- d) Regimento interno.
- e) Etiqueta empresarial.

40. Roupas adequadas para o trabalho demonstram uma postura profissional no atendimento aos clientes porque o modo como o escriturário se veste

- a) é um elemento da comunicação não verbal com o cliente.
- b) significa um dos fatores da pré-abordagem ao correntista.
- c) amplia as possibilidades de encerramento da venda.
- d) convence o cliente em caso de alguma objeção à venda.
- e) reforça os benefícios do produto para o cliente.