

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, no cartão-resposta, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

1 Partindo de dezenas de entrevistas com leitores da
4 zona rural e jovens de bairros marginalizados na periferia das
7 grandes cidades francesas, bem como do testemunho de
10 escritores e de suas obras, a antropóloga Michèle Petit
13 demonstra – com exemplos que se ajustam perfeitamente à
16 sociedade brasileira – a importância das bibliotecas públicas
19 e de bibliotecários, mediadores de leitura e educadores de
22 modo geral na luta contra os processos de exclusão e
25 segregação.

28 De acordo com Petit, ler é conhecer a experiência de
31 homens e mulheres de nossa época ou de épocas passadas,
34 transcrita em palavras que podem nos ensinar muito sobre
37 nós mesmos, sobre certas regiões de nós mesmos que ainda
não havíamos explorado ou que não havíamos conseguido
expressar. E os textos que alguém nos passa e os que também
passamos a outros representam uma abertura para círculos
de pertencimento mais amplos, que se estendem para além
do parentesco, da localidade, da etnicidade.

19 Albert Camus, um escritor que conhecia bem a
22 pobreza, escreveu, em **O primeiro homem**: “A pobreza e a
25 ignorância tornavam a vida mais difícil, mais insípida, fechada
28 em si mesma; a miséria é uma fortaleza sem ponte levadiça”.
31 A imagem de uma fortaleza sem ponte levadiça nos lembra o
34 quanto a reclusão e o isolamento são, em geral, o destino que
37 cabe aos pobres, uma vez que o que também distingue as
categorias sociais é o horizonte, o espaço de referência
daqueles que as compõem. Algumas vezes, no entanto,
surgem pontes levadiças. Camus, assim como outros
escritores nascidos em famílias pobres, expressou sua
gratidão por determinado professor e por certa biblioteca
municipal que o haviam ajudado a descobrir que existia algo
além do espaço familiar. As pontes levadiças, para eles, foram
algum professor e alguma biblioteca. No fundo, o conteúdo
dos livros pouco lhes importava. O importante era o que
sentiam ao entrar em uma biblioteca, onde não viam a
parede de livros negros, mas sim um espaço e horizontes
múltiplos que os tiravam, desde a entrada, da vida estreita do
bairro.

Michèle Petit. **Os jovens e a leitura: uma nova perspectiva**.
Celina Olga de Souza (trad.). São Paulo: Editora
34, 2008 (com adaptações).

No que diz respeito aos aspectos linguísticos e semânticos do texto, julgue os itens de 1 a 6.

- 1 Infere-se do texto que a leitura seja fator fundamental na abertura de horizontes múltiplos para além da família, da etnicidade, da localidade e do tempo, o que é determinante no combate à exclusão e à segregação.
- 2 O emprego do acento nos vocábulos “havíamos” (linha 14) e “conteúdo” (linha 33) justifica-se pela mesma regra de acentuação gráfica.

- 3 Construído com um único período e aberto por um verbo no gerúndio cujo sujeito é “a antropóloga Michèle Petit”, o primeiro parágrafo do texto informa sobre um estudo acerca da importância da leitura no combate aos processos de exclusão e segregação.
- 4 No texto, faz-se referência à existência de processos de exclusão e segregação de jovens brasileiros oriundos das classes menos favorecidas econômica e socialmente.
- 5 De acordo com o texto, o jovem Camus e outros escritores nascidos em famílias pobres sentiam-se gratos a algum professor ou a uma biblioteca pelos benefícios recebidos deles e, ao entrar em uma biblioteca, não viam as prateleiras de livros escuros, porque sabiam que, no interior daqueles livros, encontrariam múltiplos horizontes que os arrebatariam da vida estreita do bairro.
- 6 Poderia ser integrado ao texto, como parágrafo final, o seguinte trecho da obra de Petit referida no texto: **A leitura é tida como “inútil”, além de ser um prazer solitário: em nossa época, enquanto lê, a pessoa se afasta do grupo, fica distante, distraída, no sentido mais forte da palavra, isolada. Esse tipo de deserção não é bem-vindo.**

Com relação às estruturas linguísticas e aos sentidos do texto, julgue os itens que se seguem.

- 7 O período das linhas de 23 a 27, sem prejuízos gramaticais e semânticos para o texto, poderia ser assim reescrito: **A imagem de uma fortaleza sem ponte móvel nos lembra do quanto a reclusão e o isolamento são, usualmente, o destino que cabe aos pobres, pois o que também distingue as categorias sociais é o horizonte, o espaço de referência dos que as constituem.**
- 8 A vírgula empregada na linha 13 é obrigatória porque separa explicações.
- 9 Na linha 5, seriam mantidos os sentidos originais e a correção gramatical do texto caso a forma verbal “ajustam” fosse substituída por **adaptam**.
- 10 Estariam preservados os sentidos originais e a correção linguística do texto se o termo “ou que não” (linha 14) fosse substituído por **nem**.
- 11 Como há sinonímia entre os vocábulos, caso se permutasse “além” (linha 17) por **aquém**, os sentidos originais da frase estariam preservados.

Considerando o trecho “Albert Camus, um escritor que conhecia bem a pobreza, escreveu, em **O primeiro homem**: ‘A pobreza e a ignorância tornavam a vida mais difícil, mais insípida, fechada em si mesma’” (linhas de 19 a 22), julgue os itens a seguir no que se refere às estruturas linguísticas e aos sentidos do texto.

- 12 Nesse trecho, o emprego das formas verbais no pretérito sugere que os fatos a que se faz referência ocorreram no passado; com isso, a forma verbal “conhecia” suscita a ideia de que o escritor Albert Camus já faleceu e a forma verbal “tornavam” dá a entender que a “pobreza e a ignorância” faziam (no passado, continuamente) a vida do escritor “mais difícil, mais insípida, fechada em si mesma”.
- 13 Sem nenhum prejuízo para o texto, o referido trecho poderia ser reescrito da seguinte forma: **Albert Camus, um grande conhecedor da pobreza, escreveu, em O primeiro homem que a pobreza e a ignorância tornavam a vida difícil, insípida, fechada nela mesma.**
- 14 Para se referir à pobreza, que tão bem conhecera, Camus criou a seguinte oração: “A pobreza e a ignorância tornavam a vida mais difícil, mais insípida, fechada em si mesma”. Nessa oração, o verbo escolhido pelo escritor francês é de ligação e está flexionado no plural para concordar com o sujeito, que é composto.
- 15 O adjetivo “mesmo”, no sentido de “próprio” e em concordância com o pronome a que se refere, apresenta três ocorrências no texto: encontra-se nas linhas 13 e 22; na última, está empregado em construção reflexiva e remete ao substantivo “vida” (linha 21).
- 16 O sentido original do texto estaria preservado caso se substituísse o adjetivo “insípida” por **desinteressante**.

De acordo com o **Manual de Redação da Presidência da República**, julgue os itens de 17 a 20.

- 17 A iniciativa demonstrada no referido manual de classificar expressões empregadas frequentemente em textos oficiais como de uso a ser evitado ou como de uso recomendável atende a dois objetivos: a preferência de renomados gramáticos por determinada forma; e o princípio da clareza e da transparência, que deve nortear a elaboração de toda comunicação oficial.
- 18 É considerada como bem construída, segundo os parâmetros do referido manual, a seguinte frase: **A comissão para análise das necessidades dos usuários da biblioteca foi criada através de portaria do diretor em 12 de janeiro de 2018.**
- 19 Estão corretas as alterações feitas por um revisor na seguinte frase redigida por um funcionário: Os custos administrativos foram altos, ~~inclusive~~ as empresas foram obrigadas a ~~dispende~~ recursos consideráveis para cobrir despesas remanescentes. Frase revisada: Os custos administrativos foram altos; as empresas foram obrigadas até mesmo a despender recursos consideráveis para cobrir despesas remanescentes.

- 20 Como modelo de construção exemplar a ser adotada em uma comunicação oficial a um Secretário de Estado, o mencionado manual recomenda: **No que pertine ao projeto, cabe-nos ressaltar a Vossa Senhoria que...**

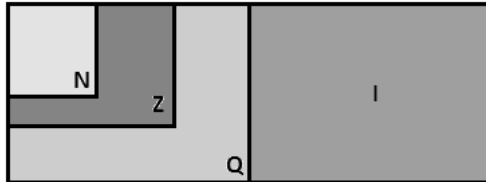
Acerca de aplicativos, do editor de texto Microsoft Word 2013 e do sistema operacional Windows 7, julgue os itens que se seguem.

- 21 Um aplicativo pode ser definido como um programa de computador que desempenhe determinadas atividades e aplicações, tanto comerciais quanto pessoais, com o objetivo de permitir ao usuário exercer tarefas específicas.
- 22 No Word 2013, um documento no modo leitura não permite que o usuário realize qualquer modificação, embora, nesse modo, todos os botões e ferramentas estejam visíveis e disponíveis.
- 23 Para criar um documento no Word 2013, o usuário, ao iniciar esse editor de texto, poderá escolher a função Documento em branco, que é apresentada na tela.
- 24 A barra de tarefas do Windows 7 é composta unicamente por ícones referentes aos programas que estão abertos, ou seja, em execução.
- 25 Organizar os arquivos em bibliotecas, um conceito que surgiu no Windows 7, acarreta dificuldades ao pesquisá-los posteriormente, uma vez que eles são hierarquizados em pastas.

Julgue os itens seguintes quanto a redes de computadores, à organização e a gerenciamento de programas e aos procedimentos de segurança da informação.

- 26 Em uma rede P2P (ponto a ponto) pura não existe a figura de um único servidor centralizado, tendo em vista que os recursos estejam distribuídos ao longo dos nodos (*peers*) que compõem o sistema.
- 27 A transmissão duplex, em que o fluxo de informação ocorre nos dois sentidos e de forma simultânea, é utilizada em comunicação de dados e serviços de voz.
- 28 A calculadora é considerada como um pequeno programa gerenciado pelo Windows 7 por conter somente dois modos distintos: padrão e científica.
- 29 Um dos procedimentos adotados pelas organizações em relação à segurança da informação refere-se à inclusão da educação de seus funcionários em sua política de segurança, protegendo-os de certos tipos de ataques, como, por exemplo, a engenharia social.
- 30 Os discos rígidos dos computadores, após o usuário deletar todos os arquivos, podem ser jogados no lixo, pois não oferecem nenhum tipo de risco.

O diagrama abaixo apresenta uma relação existente entre os conjuntos dos números Naturais (N), Inteiros (Z), Racionais (Q), Irracionais (I) e Reais (R). Os números racionais podem ser expressos pela razão $\frac{p}{q}$, em que p e q são números inteiros e $q \neq 0$. Considere-se que a representação X^c indique o complementar do conjunto X e que R seja o conjunto Universo.



$$N \subset Z \subset Q$$

$$Q \cup I = R$$

Com base no texto acima, julgue os próximos itens.

- 31 Os elementos de $(Z - N)$ nunca poderão ser números positivos.
- 32 $I^c = (Q - Z) \cup (Z - N) \cup N$.
- 33 Do ponto de vista lógico, o período “não pertence ao conjunto dos números racionais nem ao conjunto dos números irracionais, mas pertence ao conjunto dos números reais” é uma contradição.
- 34 A proposição composta “é um número inteiro ou é um número racional” é uma disjunção exclusiva.

Acerca do princípio da contagem e do cálculo de probabilidades, julgue os itens subsequentes.

- 35 O anagrama é um jogo de palavras que utiliza a transposição ou o rearranjo de letras de uma palavra ou frase com o intuito de formar outras palavras, com ou sem sentido. Sendo assim, a quantidade de anagramas da palavra biblioteconomia é igual a $\frac{15}{3}$.
- 36 Suponha-se que as letras da palavra biblioteconomia tenham sido registradas em bolas que foram colocadas em uma urna. Selecionando-se, aleatoriamente, uma dessas bolas e sabendo-se tratar de uma vogal, a probabilidade de ser a letra i é inferior a $\frac{1}{3}$.

A respeito das equações, das operações aritméticas e de suas respectivas propriedades, julgue os itens a seguir.

- 37 Restringindo-se ao conjunto dos números naturais, se a e b são, ambos, maiores que 1, então, $a^{-b} \in Q - Z$.
- 38 Restringindo-se ao conjunto dos números naturais, se a e b são, ambos, números maiores que 2 e primos, então o produto $a \times b$ sempre será um número ímpar e nunca será um número primo.
- 39 Se $\pi^\Psi = \pi^{\Psi^3}$, então $\Psi \in (-\infty, -\pi] \cup [\pi, \infty)$.

A polegada (símbolos: *plg* ou dupla plica “) é uma unidade de comprimento usada no sistema inglês de medidas. Uma polegada é igual a 2,54 cm ou 25,4 mm. Suponha-se que $2,54^3$ seja igual a 16.

No que se refere aos sistemas de medidas e aos cálculos de volumes, julgue o seguinte item.

- 40 Uma caixa tem dimensões internas iguais a 5” x 8” por 1”. Sendo assim, a quantidade de líquido que poderá ser armazenada nessa caixa é inferior a 5×10^5 mL.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

De acordo com Código de ética profissional do servidor público civil do Poder Executivo Federal (Decreto n.º 1.171/1994), julgue os itens a seguir.

- 41 A comissão de ética, com o objetivo de evitar duplas interpretações, será composta por titulares, não se admitindo suplentes em sua composição.
- 42 A comissão de ética será integrada por três servidores comissionados, ocupantes de cargo temporário, para evitar corporativismo e favorecimentos internos entre colegas.
- 43 A consciência dos princípios morais deve nortear o servidor público no exercício do cargo ou da função ou fora deles.
- 44 O servidor público terá de decidir somente entre o legal e o ilegal.
- 45 O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade na conduta do servidor público poderá consolidar a moralidade do ato administrativo.

Acerca do Código de ética profissional do servidor público civil do Poder Executivo Federal (Decreto n.º 1.171/1994), julgue os itens que se seguem.

- 46 Suponha-se que João, servidor público, seja pressionado por seu superior hierárquico para conceder vantagem indevida a terceiros e, com temor de representar contra seu chefe e a fim de evitar o comprometimento indevido da estrutura em que se funda o poder estatal, peça exoneração de seu cargo. Nesse caso, João agiu de acordo com os princípios éticos para preservação do bem público.
- 47 No exercício de direito à greve, não é dever do servidor público zelar pelas exigências específicas da defesa da vida e da segurança coletiva.
- 48 Caso o servidor público verifique ato contrário ao interesse público, deverá comunicá-lo imediatamente a seus superiores, contudo não poderá exigir providências cabíveis por ser hierarquicamente inferior.
- 49 É vedado ao servidor usar de artifícios para procrastinar o exercício regular de direito de qualquer pessoa.
- 50 O servidor não poderá receber doação ou vantagem de qualquer espécie para o cumprimento de sua missão.

O governo brasileiro pode vir a apoiar uma parceria mais ampla entre a americana Boeing e a Embraer que envolva também projetos das Forças Armadas, além da linha de produção comercial (aeronaves civis). Segundo o ministro da Defesa, Raul Jungmann, desde que o acordo tenha cláusulas que preservem o sigilo, não há restrições. O Brasil, destacou o ministro, só não abrirá mão do controle da companhia porque isso significaria “flexibilizar a soberania nacional”.

Internet: <<https://oglobo.globo.com>>.

Tendo o texto acima apenas como referência inicial, julgue os itens de 51 a 55.

- 51 Privatizada durante o governo Lula, a Embraer é a única empresa de aviação com capital exclusivamente nacional.

- 52 Líder mundial em aviação executiva, a Embraer também se destaca pela capacidade de produção de jatos militares supersônicos.
- 53 A polêmica acerca da possível parceria entre a Embraer e a Boeing gira em torno do conhecimento nuclear da companhia, o que justifica a referência à “soberania nacional” feita pelo ministro.
- 54 A Embraer, sediada no estado de São Paulo, está produzindo atualmente o KC-390, um dos maiores cargueiros do mundo.
- 55 No caso de uma possível venda para a Boeing, o governo brasileiro poderá utilizar-se das chamadas *golden shares*, ações de classe especial que dão ao governo poder de veto acerca de determinadas ações da Embraer.

O Papa Francisco aconselhou, no dia 1.º/1/2018, que se abandone a “bagagem inútil” da vida em 2018, evitando-se a “banalidade do consumismo” e as “conversas vazias”. O pontífice refletiu sobre como saborear o verdadeiro significado da vida durante a missa de Ano Novo realizada na Basílica de San Pedro. A receita dele para chegar ao essencial inclui realizar um momento de silêncio diário para se estar com Deus.

Internet: <www.opovo.com.br> (com adaptações).

Acerca da temática abordada no texto acima e de temas correlatos, julgue os próximos itens.

- 56 O consumismo, referido pelo Papa, é definido como o atendimento às necessidades básicas do indivíduo, ligadas à alimentação, ao vestuário, à habitação, ao lazer e à saúde.
- 57 Destacam-se, frequentemente, no discurso do Papa Francisco, as críticas ao capitalismo e às suas desigualdades, bem como ao socialismo marxista, presente na prática de diversos governos europeus.
- 58 Primeiro Papa latino, Francisco diferencia-se fundamentalmente de seus antecessores pela grande capacidade demonstrada de unificar as diversas correntes teológicas e políticas da Igreja Católica.
- 59 Tendo feito claramente uma opção pela defesa dos mais pobres, o Papa tem colocado em destaque, em seus discursos e suas ações, o combate às desigualdades e à exclusão social.
- 60 Durante visita ao Chile em janeiro último, o Papa defendeu os direitos dos povos indígenas, tendo que conviver, entretanto, com manifestações que cobravam posições mais duras contra religiosos envolvidos em casos de pedofilia.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

No que tange ao equilíbrio e ao comportamento organizacional e aos objetivos, aos desafios e às características da gestão de pessoas, julgue os itens a seguir.

- 61** Entre os objetivos da gestão de pessoas, encontra-se o de proporcionar à organização pessoas bem treinadas e bem motivadas.
- 62** Nos dias atuais, a gestão de pessoas lida com organizações com uma estrutura vertical, com vários níveis hierárquicos e com ênfase na especialização das funções.
- 63** Segundo a teoria do equilíbrio organizacional, cada incentivo possui um valor de utilidade que varia de indivíduo para indivíduo, ou seja, a função utilidade é subjetiva para cada indivíduo em função de suas necessidades pessoais.
- 64** Na liderança autocrática, o líder delega totalmente as decisões ao grupo e deixa-o completamente à vontade para que exerça suas tarefas, sem controle.
- 65** Na administração científica, a motivação baseava-se na premissa de que a recompensa salarial não era o único fator decisivo na motivação e na satisfação do trabalhador.
- 66** De acordo com a teoria de Herzberg, os fatores motivacionais relacionam-se com o conteúdo do cargo e com a natureza das tarefas que a pessoa executa e estão ligados à satisfação do trabalhador.

Quando à gestão, à análise e à melhoria de processos e às técnicas de mapeamento, julgue os itens que se seguem.

- 67** Os macroprocessos, via de regra, envolvem mais de uma função da organização e suas operações têm impacto significativo nas demais funções.
- 68** O fluxograma vertical é caracterizado pela separação das unidades da organização ao longo de raias (*swimming lanes*).
- 69** O mapofluxograma é uma variação do fluxograma, em que o processo pode ser visualizado, considerando-se o leiaute físico da área onde ele for realizado.
- 70** O princípio de Pareto, que pode ser aplicado na melhoria de processos, preconiza que aproximadamente 20% dos efeitos venham de 80% das causas.
- 71** O principal objetivo da metodologia BPM é criar um alinhamento entre os elementos individuais dos processos: entradas (informação e recursos); saídas; estrutura; e objetivos.
- 72** A metodologia de aperfeiçoamento dos processos empresariais (APE) busca a melhoria dos processos organizacionais, promovendo a eliminação de erros e a minimização de atrasos.

Acerca de classificação de materiais, julgue os itens de **73 a 78**.

- 73** Entre os atributos de um bom método de classificação de materiais, o da flexibilidade estabelece que a classificação deva ser simples e direta.
- 74** Em relação à classificação dos materiais de estoque pela sua aplicação, os materiais produtivos compreendem todo material ligado direta ou indiretamente ao processo produtivo.

- 75** No que tange à metodologia de cálculo da curva ABC, os materiais de estoque da classe A são aqueles que possuem menor importância ou menor valor de consumo.
- 76** Os materiais críticos são assim denominados por serem materiais de reposição específica, cuja demanda é previsível e cuja decisão de estocar não leva em conta o risco.
- 77** O estoque de antecipação pode ser usado para compensar diferenças de ritmo de fornecimento e demanda.
- 78** O arranjo físico linear é adequado para fabricação de pequenas quantidades, com produção flexível, vários tipos e estilos.

Com relação à gestão da qualidade, ao modelo de excelência gerencial, aos principais teóricos e a suas contribuições para a gestão da qualidade, ao ciclo PDCA e às ferramentas de gestão da qualidade, julgue os próximos itens.

- 79** O gerenciamento da qualidade total é um conceito de controle que atribui somente aos gerentes e aos dirigentes a responsabilidade pelo alcance dos padrões de qualidade.
- 80** No ciclo PDCA, a etapa de verificação é aquela em que são feitos os ajustes para corrigir os desvios identificados e para promover a melhoria contínua.
- 81** Entre os princípios de Deming a respeito da gestão da qualidade, está o de deixar de depender da inspeção para atingir a qualidade, ou seja, de não haver a necessidade de inspecionar os produtos em massa, introduzindo a qualidade no produto desde o início na produção.
- 82** Como uma das decorrências da filosofia da qualidade total, há a terceirização (*outsourcing*), que ocorre quando uma operação interna da organização é transferida para outra organização que consiga fazê-la mais bem e com menos custos.
- 83** De acordo com o programa 5S, o senso de utilização trata de organizar o espaço de trabalho de forma eficaz, colocando cada coisa em seu devido lugar.
- 84** Na aplicação da matriz GUT, o elemento G (gravidade) representa o impacto do problema analisado caso ele venha a acontecer.

No que se refere à Lei n.º 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), e ao Decreto n.º 7.724/2011, julgue os itens de **85 a 90**.

- 85** As entidades privadas sem fins lucrativos não se submetem ao disposto na LAI em nenhuma hipótese.
- 86** É dever dos órgãos e das entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação, em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.
- 87** Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente poderá conter exigências que inviabilizem a solicitação.
- 88** Os chefes de missões diplomáticas e os consulares permanentes no exterior poderão classificar informações como ultrassecretas.

- 89** Não sendo possível conceder o acesso imediato à informação por não a possuir por estar detida em outro órgão ou entidade, o órgão ou a entidade que receber o pedido deverá indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido, em prazo não superior a vinte dias.
- 90** No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de dez dias, a contar de sua ciência.

A respeito da legislação e dos fundamentos arquivísticos, julgue os itens a seguir.

- 91** Os documentos de arquivo existem em numerosos exemplares.
- 92** Os métodos descritivos no arquivo aplicam-se a conjuntos de documentos.
- 93** Os documentos de arquivo são provenientes de atividades públicas ou privadas.
- 94** Os arquivos públicos são o conjunto de arquivos existentes em um país.
- 95** O recolhimento de documentos considerados como de valor permanente é de responsabilidade, no âmbito do Poder Executivo Federal, do Arquivo Nacional.

Acerca da gestão de documentos, julgue os itens subsequentes.

- 96** Cabe ao setor de protocolo emitir despachos aos documentos recebidos.
- 97** Com o documento classificado, é possível aplicar a tabela de temporalidade.
- 98** A ordenação-padrão é a cronológica, dispondo o documento mais recente na frente da embalagem de acondicionamento.
- 99** A tabela de temporalidade de documentos de arquivo é elaborada com base nas espécies documentais.
- 100** Os documentos fotográficos podem ficar armazenados juntamente com os documentos textuais para facilitar o agrupamento.

No que diz respeito à qualidade no atendimento ao público e a trabalho em equipe, julgue os itens de **101** a **110**.

- 101** Nas organizações contemporâneas, a qualidade no atendimento ao cliente é considerada como um diferencial competitivo.
- 102** No atendimento telefônico, é sempre importante primeiro identificar-se e, em seguida, perguntar quem está falando.
- 103** São fatores que influenciam no atendimento telefônico a vestimenta do atendente, sua higiene e sua aparência.
- 104** É fundamental o trabalho em equipe, pois o êxito da organização depende da habilidade que os indivíduos têm de se comunicar entre si.
- 105** Na qualidade no atendimento ao cliente, não é considerado o fator cortesia do atendente, uma vez que o foco é a qualidade da informação, e não o tratamento.
- 106** Para ampliar a qualidade no atendimento, alguns fatores devem ser observados e aprimorados, a exemplo da agilidade e da personalização.

- 107** Uma única pessoa que use práticas de melhoria da qualidade pode fazer uma grande diferença em uma organização e, portanto, o trabalho em equipe é secundário.
- 108** Para alcançar as mudanças quanto ao estilo da administração, é essencial o trabalho em equipe e bons líderes de equipe, unindo esforços consistentes e conhecimentos.
- 109** O processo de melhoramento da equipe é um evento de aprendizagem e, se todos da empresa participassem de uma equipe ao mesmo tempo, não mais ocorreriam problemas de comunicação.
- 110** Os fatores que mais influenciam no relacionamento interpessoal são respeito, amizade, cordialidade nas relações, cooperação e entrosamento dentro e fora da organização.

Com relação à postura profissional, a relações interpessoais e à comunicação no contexto organizacional, julgue os itens que se seguem.

- 111** O desenvolvimento das pessoas no contexto organizacional não depende do relacionamento interpessoal, mas sim da oferta de cursos e treinamentos apresentados pela empresa.
- 112** No contexto corporativo, a postura ética materializa-se como um elemento de diferenciação entre um profissional e seus pares.
- 113** Os empregados trazem para o local de trabalho aspirações e visões daquilo que seu futuro deve ser, porém não compartilham essa base de conhecimento com relação a outra atividade profissional.
- 114** A ética profissional refere-se ao código de ética das profissões, que deve ser seguido em âmbito corporativo e dirigido a outros profissionais de hierarquias superiores, não se aplicando a relacionamentos.
- 115** Como fatores que podem impulsionar o relacionamento interpessoal, estão: liderança democrática; diálogo; respeito; responsabilidade; assertividade; empatia; e bom humor.
- 116** O processo de comunicação passa por três etapas bem específicas, que relacionam o ouvinte, o comunicador e a mensagem que se deseja transmitir.
- 117** No processo de comunicação, a mensagem deverá ser transmitida criptografada a fim de evitar intervenções de pessoas não autorizadas.
- 118** A comunicação organizacional baseia-se essencialmente na capacidade de duas ou mais instituições se comunicarem por meio de ofícios redigidos com clareza ao receptor.
- 119** A comunicação organizacional engloba um grupo heterogêneo de atividades de comunicação voltadas fundamentalmente para os públicos ou segmentos com os quais a organização se relacione e dos quais dependa.
- 120** A comunicação organizacional não é um fluxo de mensagens processadas em uma rede de relações interdependentes, é um processo-padrão nas organizações.