



CONCURSO PÚBLICO

PARA PREENCHIMENTO DE VAGAS DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS DO
CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DO CEARÁ – CRP11 – 001/2018
27 de janeiro de 2019



TÉCNICO FINANCEIRO

NÚMERO DE INSCRIÇÃO

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

INSTRUÇÕES AO CANDIDATO

- Você recebeu do fiscal o seguinte material:
 - Este caderno com **50 (cinquenta) questões** de prova, sem repetição ou falha;
 - O cartão de respostas destinado às respostas das questões objetivas formuladas na prova.
- Verifique se este material está em ordem, preencha os espaços destinados ao seu nome, número de inscrição e cargo e assine no local especificado.
- No cartão respostas, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita com caneta esferográfica de tinta preta ou azul.
- Tenha muito cuidado com o cartão de respostas, pois o mesmo não poderá ser substituído.
- Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 4 (quatro) alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C) e (D). Somente uma corresponde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar uma resposta. A marcação de mais de uma alternativa anula a questão. Mesmo que uma das respostas esteja correta.
- Será eliminado do Concurso o candidato que:
 - Não apresentar o documento de identidade exigido pelo Regulamento do Concurso;
 - Ausentar-se da sala de provas antes do tempo mínimo de 60 (sessenta) minutos;
 - Ausentar-se da sala de provas, no tempo permitido, sem o acompanhamento do fiscal;
 - For surpreendido em comunicação com outro candidato ou terceiros, verbalmente, por escrito ou por qualquer outro meio de comunicação, sobre a prova que estiver sendo realizada, ou utilizando-se de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, réguas de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta, inclusive códigos e/ou legislação;
 - Durante a realização das provas, for surpreendido portando aparelhos eletrônicos, tais como bip, telefone celular, walkman, agenda eletrônica, notebook, palmtop, receptor, gravador, máquina de calcular, máquina fotográfica, controle de alarme de carro, pendrive, tablet, smartphone, mp3 player e similares, bem como relógio de qualquer espécie, óculos escuros ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro, etc. e, ainda, lápis, lapiseira/grafite e/ou borracha, recipiente ou embalagem, tais como garrafas de água, suco, refrigerante e embalagens de alimentos (biscoitos, barras de cereais, chocolates) que não sejam fabricadas em material transparente ou que estejam com o rótulo;
 - Estiver portando, durante as provas, qualquer tipo de equipamento eletrônico de comunicação (ver *item e*) ou manter o equipamento ligado, mesmo que este esteja acomodado conforme previsto no Regulamento do Concurso (7.12.2 *Os pertences pessoais dos candidatos serão acomodados em local a ser indicado pelos fiscais, onde deverão ficar durante todo o período de permanência dos candidatos no local de prova*);
 - Lançar mão de meios ilícitos para executar as provas;
 - Não devolver o Cartão de Respostas e o Caderno de Questões;
 - Fizer anotação de informações relativas às suas respostas em qualquer outro meio que não o fornecido pelo PRÓ-MUNICÍPIO;
 - For flagrado descumprindo, durante a realização das provas, o disposto no item 7.11 do Regulamento;
 - Perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos ou agir com descortesia para com qualquer dos examinadores, executores, fiscais e seus auxiliares ou autoridades presentes nos locais de provas;
 - Recusar-se a ser submetido ao detector de metal.
- Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu cartão de respostas. Os rascunhos e as marcações assinaladas no caderno de questões não serão levados em conta.
- Ao terminar, entregue ao fiscal o caderno de questões e a folha de respostas e assine a folha de presença.
- O tempo disponível para esta prova de questões objetivas é de 4 (quatro) horas.
- Não esquecer de assinar o caderno de questões.

PREENCHA COM AS SUAS MARCAÇÕES ABAIXO E DESTAQUE NA LINHA PONTILHADA ACIMA

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50



LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões 01 e 02:

A fadiga da informação

Há uma nova doença no mundo: a fadiga da informação. Antes mesmo da Internet, o problema já era sério, tantos e tão velozes eram os meios de informação existentes, trafegando nas asas da eletrônica, da informação, dos satélites. A Internet levou o processo ao apogeu, criando a espécie dos internautas e estourando os limites da capacidade humana de assimilar os conhecimentos e os acontecimentos desse mundo. Pois os instrumentos de comunicação se multiplicam, mas o potencial de captação humana – do ponto de vista físico, mental e psicológico – continua restrito. Então, diante do bombardeio crescente de informações, a reação de muitos tende a tornar-se doentia: ficam estressados, perturbam-se e perdem a eficiência no trabalho. Já não se trata de imaginar como esse fenômeno possa ocorrer.

Na verdade, a síndrome da fadiga da informação está em plena evidência, conforme pesquisa recente nos Estados Unidos, na Inglaterra e em outros países, junto a 1300 executivos. Entre os sintomas da doença apontam-se a paralisia da capacidade analítica, o aumento das ansiedades e das dúvidas, a inclinação para decisões equivocadas e até levianas.

MARZAGÃO, Augusto. In: DIMENSTEIN, Gilberto. Aprendiz do futuro: cidadania hoje e amanhã. São Paulo: Editora Ática, 1999. (Fragmento).

QUESTÃO 01

Segundo o autor do texto:

- A) Somente após a invenção da internet o homem moderno começou a sofrer com o número excessivo de informações que lhe são repassadas diariamente;
- B) A síndrome da fadiga de informação vem diminuindo porque o homem está acostumando-se com os meios tecnológicos;
- C) Dentre as consequências da fadiga de informação estão o estresse e a perda da eficiência no trabalho;
- D) O potencial de captação humana tende a alcançar o vasto número de informações que são disseminadas pela internet.

QUESTÃO 02

Analise os aspectos linguísticos do texto, julgando as informações em certas (C) ou erradas (E):

- () Pelas características inerentes ao texto, o mesmo pode ser classificado como artigo de opinião;
- () Há uma relação de causa e consequência entre os elementos do texto, responsáveis pelo mecanismo de argumentação;
- () "... junto a 1300 executivos." A letra "a" é classificada morfológicamente como artigo;
- () "... trafegando nas asas da eletrônica, da informação, dos satélites." As vírgulas foram usadas para separar termos de mesmo valor sintático.

A sequência correta de cima para baixo é:

- A) C, C, E, C;
- B) E, E, E, C;
- C) C, E, E, C;
- D) C, C, E, E.

O texto a seguir servirá de base para as questões 03 e 04:

Anedotinhas

De manhã, o pai bate na porta do quarto do filho:
— Acorda, meu filho. Acorda, que está na hora de você ir para o colégio.

Lá de dentro, estremunhando, o filho respondeu:
— Ai, eu hoje não vou ao colégio. E não vou por três razões: primeiro, porque eu estou morto de sono; segundo, porque eu detesto aquele colégio; terceiro, porque eu não aguento mais aqueles meninos.

E o pai responde lá de fora:
— Você tem que ir. E tem que ir, exatamente, por três razões: primeiro, porque você tem um dever a cumprir; segundo, porque você já tem 45 anos; terceiro, porque você é o diretor do colégio.

Anedotinhas do Pasquim. Rio de Janeiro: Codecri, 1981. p. 8.

QUESTÃO 03

Há um período composto na opção:

- A) "De manhã, o pai bate na porta do quarto do filho:";
- B) "Acorda, que está na hora de você ir para o colégio.";
- C) "Lá de dentro, estremunhando, o filho respondeu:";
- D) "Ai, eu hoje não vou ao colégio.".



QUESTÃO 04

Em, "Acorda, **que** está na hora de você ir para o colégio", o elemento coesivo "que" pode ser substituído por qual conjunção sem alterar o sentido do texto?

- A) Nem;
- B) Todavia;
- C) Portanto;
- D) Porque.

QUESTÃO 05

A charge servirá de base para a questão:



Considere as afirmações acerca do texto:

- I. O humor da charge é provocado pela organização estrutural na fala do guarda, a qual provoca uma ambiguidade;
- II. Na fala da dona Geny há um exemplo de coesão por reiteração, ao repetir a palavra cachorro;
- III. Para que haja maior clareza, o guarda poderia ter dito "os vizinhos estão reclamando que o seu cachorro está correndo atrás das pessoas que passam de moto...";
- IV. Não há falta de clareza na linguagem do guarda que permita uma interpretação diferente da pretendida pelo locutor.

Estão corretas apenas:

- A) I e IV;
- B) II e III;
- C) I, II e III;
- D) I e III.

Leia a tirinha para responder as questões 06 e 07:



(O Estado de S. Paulo, 19/05/2009)

QUESTÃO 06

A fala de Calvin, no terceiro quadrinho, "Então você vem e pega ele", passando para a norma-padrão ficaria:

- A) Então você vem e pega-o;
- B) Então você vem lhe pegar;
- C) Então você vem e pega-lhe;
- D) Então você vem e o pega.

QUESTÃO 07

O verbo destacado aparece no presente do subjuntivo na frase:

- A) "Você não **precisa** matar ele";
- B) "Ele geralmente **aparece** nos intervalos...";
- C) "Eu preciso que você **vá** para a escola...";
- D) "...ele **deveria** pelo menos pegar tétano."

QUESTÃO 08

Assinale a opção cuja concordância, regência e crase estão de acordo com as regras da Gramática Normativa:

- A) Os Estados Unidos aspiram à exploração da Amazônia;
- B) Os Estados Unidos aspira à exploração da Amazônia;
- C) Estados Unidos aspiram à exploração da Amazônia;
- D) Os Estados Unidos aspiram a exploração da Amazônia.



QUESTÃO 09

A colocação do pronome átono está correto na frase:

- A) Enviarei-lhe os pedidos conforme a encomenda;
- B) Quando entregarem-lhes as provas, as corrijam ligeiramente;
- C) Isto traz-me boas recordações;
- D) Acordem-me quando chegarem.

QUESTÃO 10

Considere as informações acerca da correspondência oficial:

- I. Redação oficial é o meio utilizado para o estabelecimento de relações de serviço na administração pública e corresponde ao modo uniforme de redigir atos normativos e comunicações oficiais. A característica geral de um texto oficial no qual possibilita imediata compreensão pelo leitor é denominada de clareza;
- II. Em uma redação oficial, a forma de tratamento "Vossa Santidade" é utilizado para se referir a bispos e cardeais;
- III. Na redação de súmulas, dado seu caráter técnico, devem-se empregar, sempre que possível, jargões;
- IV. Portaria é o instrumento pelo qual Ministros ou outras autoridades expedem instruções sobre a organização e o funcionamento de serviço, sobre questões de pessoal e outros atos de sua competência.

Estão corretas:

- A) Somente I e II;
- B) Somente I e IV;
- C) Somente I, III e IV;
- D) Somente II e III.



RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

QUESTÃO 11

Uma pastelaria decidiu reestruturar a forma em como são feitos os pasteis. Para isso, a pastelaria dispôs de 10 tipos diferentes de recheio.

Se o cliente puder escolher comprar o pastel com 1 ou 2 recheios o número de possibilidades distintas de comprar 1 pastel é:

- A) 45;
- B) 55;
- C) 65;
- D) 70.

QUESTÃO 12

Se o conjunto N tem 4 elementos, o conjunto M tem 6 elementos e o conjunto P tem 5 elementos então pode-se afirmar corretamente que:

- A) $N \cup M \cup P$ tem 15 elementos;
- B) $(N \cap M) \cap P$ pode ter no máximo 4 elementos;
- C) $(N \cup P)$ está contido no conjunto M;
- D) $M \cap P$ tem no máximo 1 elemento.

QUESTÃO 13

Mário pretende ampliar um reservatório em forma de paralelepípedo de sua casa no qual tem volume 48m^3 . Porém ele esqueceu duas das medidas do volume, mas ele sabe que o comprimento mede x metros, a largura mede x-4 metros e a altura mede 4 metros. A soma do comprimento, da largura e da altura do paralelepípedo é:

- A) 8;
- B) 10;
- C) 12;
- D) 16.

QUESTÃO 14

Observe as premissas

P1: Se nado, não posso estudar.

P2: Nado ou passo em Matemática.

P3: Nadei.

Logo, passei em Matemática

Sobre a lógica da conclusão em negrito acima marque a alternativa correta:

- A) Nada se pode afirmar sobre o estudo ou se a pessoa passou em Matemática;
- B) A validade do argumento é verdadeira e a pessoa passou em Matemática;
- C) O argumento não é válido o que representa um sofisma;
- D) O argumento é válido o que representa um sofisma.

QUESTÃO 15

O senhor Walter é dono de uma confeitaria e por dia sua loja faz 10 bolos de 350 gramas cada um. Quantos bolos seriam feitos se houvesse a redução de 350 gramas para 250 gramas por cada bolo?

- A) 7;
- B) 11;
- C) 12;
- D) 14.



NOÇÕES DE INFORMÁTICA

QUESTÃO 16

O sistema operacional é responsável por gerenciar os recursos do computador, bem como servir de interface entre esses recursos e as demais aplicações. Um desses recursos é o de memória permanente, normalmente associado a um disco rígido ou cartão SD. O Windows 10 possui um recurso para reorganizar os dados guardados na memória permanente, o que normalmente melhora seu desempenho. Esse recurso é conhecido como:

- A) Backup;
- B) Upgrade de disco;
- C) Desfragmentação;
- D) Overclock.

QUESTÃO 17

Em muitas empresas para se conectar à Internet a partir da rede interna, se faz necessário configurar nas opções de rede ou no seu browser a conexão com um servidor intermediário. Este servidor administra as requisições para a Internet e os procedimentos de segurança sob elas. Como é conhecido esse servidor.

- A) Proxy;
- B) Backup;
- C) FTP;
- D) DNS;

QUESTÃO 18

Muito além de um gerenciador de contas de e-mail, o Microsoft Outlook possui recursos para organizar os compromissos, contatos e tarefas do usuário. No gerenciamento de tarefas existem diversos modos de exibição. Marque a opção que corresponde a um dos modos de visualização do Outlook.

- A) Itens inválidos;
- B) Itens complexos;
- C) Vencido;
- D) Retornado.

QUESTÃO 19

A segurança da informação é uma preocupação cada vez maior nas organizações. No Microsoft Excel existe um recurso capaz de proteger especificamente as células bloqueadas. Essa proteção pode ser especificada para formatação, edição de conteúdo, inserção de hiperlink etc. Como é chamado esse recurso?

- A) Proteger dados;
- B) Proteger planilha;
- C) Criptografar arquivo;
- D) Proteger pasta de trabalho;

QUESTÃO 20

No campo da segurança da informação, para a informação ser considerada segura, a mesma deve atender a 3 quesitos, são eles:

- A) Integridade, disponibilidade e portabilidade;
- B) Confidencialidade, credibilidade e acessibilidade;
- C) Confidencialidade, integridade e disponibilidade;
- D) Originalidade, portabilidade e acessibilidade.



LEGISLAÇÃO E ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

QUESTÃO 21

Com base na Lei de Informação, marque a opção CORRETA:

- A) Para os efeitos da lei, documento são dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento;
- B) É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- C) A informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações, é denominada autenticidade;
- D) Autenticidade é a qualidade da informação não modificada.

QUESTÃO 22

João preocupado com os gastos de uma obra faraônica realizada pela Prefeitura, quer ter acesso às informações dessa obra para se certificar que não foi superfaturada. Acerca do tema, marque C para correto e E para errado:

- () Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades com base na Lei 8.808/09, por qualquer meio legítimo, independentemente do pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida;
- () Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação;
- () Por meio dos sítios oficiais na Internet, os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso;
- () Todos têm direito à informação, contudo quando a informação for sigilosa, totalmente ou parcialmente, ela será indeferida e o interessado não terá direito a recurso.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) E, C, C, E;
- B) E, E, C, C;
- C) C, C, E, E;
- D) C, E, C, E.

QUESTÃO 23

Quando o agente público comete ato ilegal ou contrário aos princípios básicos da administração pública, ele comete ato de improbidade administrativa. Acerca do tema, marque a opção correta:

- A) Constitui ato de improbidade qualquer ato de ação do agente público que enseje perda patrimonial, no caso de omissão não constitui ato de improbidade, pois ato se refere a fazer algo e não a deixar de fazer algo;
- B) Constitui ato de improbidade administrativa que causa lesão ao erário, qualquer ação ou omissão que viole os deveres de honestidade, imparcialidade, legalidade, e lealdade às instituições;
- C) Constitui ato de improbidade administrativa importando enriquecimento ilícito, auferir qualquer tipo de vantagem patrimonial indevida em razão do exercício de cargo, mandato, função, emprego;
- D) Constitui ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da administração pública, celebrar contrato de rateio de consórcio público sem suficiente e prévia dotação orçamentária, ou sem observar as formalidades previstas na lei.

QUESTÃO 24

Acerca do processo administrativo, marque a opção correta:

- A) Nos casos de pedidos semelhantes, os órgãos e entidades administrativas deverão elaborar modelos ou formulários padronizados;
- B) O processo administrativo só pode ser iniciado quando provocado, ou seja, a pedido do interessado;
- C) O requerimento do interessado deve obrigatoriamente ser solicitado por escrito;
- D) É permitida à administração recusar sem motivo o recebimento de documentos, contudo, deve o servidor orientar o interessado quanto ao suprimento de eventuais falhas.



QUESTÃO 25

Os legitimados do processo administrativo são as pessoas que a lei habilita para o exercício de certos atos ou de certos direitos. A respeito dos legitimados do processo administrativo, marque a opção correta:

- A) Como se trata de poder público, qualquer pessoa física ou jurídica pode ser interessada no processo administrativo, independentemente de ser ou não titular de direitos;
- B) São legitimadas as organizações e associações representativas, no tocante a direitos e interesses individuais e coletivos;
- C) São legitimadas as pessoas ou as associações legalmente constituídas quanto a direitos ou interesses difusos;
- D) Somente os maiores de dezoito anos são considerados capazes para fins de processo administrativo.

QUESTÃO 26

A respeito da competência nos processos administrativos, marque V para os itens verdadeiras e F para os falsos:

- () A competência é irrenunciável, salvo os casos de delegação e avocação legalmente admitidos;
- () Nos casos de impedimento legal, um órgão e seu titular poderão delegar parte da sua competência;
- () Pode ser objeto de delegação a edição de atos de caráter normativo;
- () O ato de delegação é irrevogável.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

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

QUESTÃO 27

A ideia de processo administrativo decorre dos princípios constitucionais da legalidade, finalidade, motivação, dentre outros. Em relação aos princípios do processo administrativo marque C para o item certo ou E para o item errado:

- I. Um exemplo de princípio da legalidade na administração pública é a de que o agente público pode fazer tudo que não seja proibido por lei;
- II. Nos processos administrativos serão observados os critérios de atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé;
- III. É vedado o início, de ofício, do processo administrativo;
- IV. É vedada a cobrança de despesas processuais, exceto as previstas em lei.

Marque a opção que contém somente itens corretos:

- A) I e IV;
- B) II e III;
- C) I e III;
- D) II e IV.

QUESTÃO 28

Acerca dos direitos e deveres do Servidor Público, marque a opção correta:

- A) O administrado tem o dever de expor os fatos conforme a verdade;
- B) É dever do administrado, perante a Administração, formular alegações e apresentar documentos antes da decisão;
- C) O administrado tem o direito de prestar as informações que lhe forem solicitadas;
- D) O administrado tem o dever de ser tratado com respeito pelas autoridades e servidores.



QUESTÃO 29

De acordo com o Código de Ética dos Servidores Públicos, marque a opção correta:

- A) Caso o servidor conheça um amigo que seja extremamente qualificado para a função, ele pode usar do seu cargo para obter qualquer favorecimento;
- B) Em casos previstos em lei, o Servidor pode desviar outro Servidor Público para atendimento a interesse particular;
- C) Pode o Servidor retirar qualquer documento da repartição mesmo sem estar autorizado previamente;
- D) O Código de Ética impõe ao Servidor o dever de ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público.

QUESTÃO 30

De acordo com a Consolidação das Resoluções do CFP (Conselho Federal de Psicologia), a respeito dos métodos e as técnicas psicológicas utilizados no exercício das funções privativas do psicólogo, analise e assinale as assertivas em "C" para correta e "E" para errada:

- () Técnica é o conjunto sistemático de procedimentos orientados para fins de produção ou aplicação de conhecimentos;
- () Métodos psicológicos são um conjunto sistemático de procedimentos aplicados à compreensão e intervenção em fenômenos psíquicos;
- () Orientação profissional é o processo por meio do qual se investigam os interesses e aptidões do consultante;
- () Método é toda atividade específica coerente com os princípios gerais estabelecidos.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) C, E, C, E;
- B) C, C, E, C;
- C) E, C, C, E;
- D) E, E, C, C.



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31

A qualidade refere-se ao grau em que um produto, seja ele bem ou serviço, satisfaz os consumidores no que diz respeito às suas necessidades, desejos e expectativas. Nesse sentido, a qualidade de um produto é:

- A) O fator determinante para tomada de decisão de compra por parte do cliente;
- B) A principal estratégia de promoção de uma empresa;
- C) Essencial para a diferenciação e lealdade dos clientes;
- D) É garantia de tomada de decisão de compra.

QUESTÃO 32

Marque a opção que representa o correto preenchimento da lacuna no texto a seguir:

Para _____ será necessário estabelecer uma relação em que as ações, pensamentos e intenções de uma pessoa desencadeiem uma resposta em outra pessoa.

- A) compreender um ponto de vista;
- B) comunicar com eficácia;
- C) gerar satisfação;
- D) perceber uma falha de informação.

QUESTÃO 33

Para se alcançar a Qualidade no Atendimento ao Público, é necessário seguir algumas etapas para a geração de satisfação do cliente, pelo sucesso do serviço prestado. Diante dessa afirmação, analise os itens abaixo:

- I. É necessário definir os objetivos a serem alcançados.
- II. É necessário diagnosticar a situação.
- III. O planejamento estratégico deve ser realizado.
- IV. É preciso controlar o processo.

A opção que possui os itens que correspondem às etapas para se obter a excelência no atendimento é:

- A) Somente I e II estão corretos;
- B) Somente I, II e III estão corretos;
- C) Os itens I, II, III e IV estão corretos;
- D) Somente II e IV estão corretos.

QUESTÃO 34

É comum a maioria dos serviços depender, direta ou indiretamente, da interação pessoal entre clientes e colaboradores. Por isso, a natureza destas interações influencia fortemente:

- A) A percepção dos clientes relativamente à qualidade dos serviços;
- B) A simpatia do cliente pela marca;
- C) A fidelização do cliente;
- D) A tomada de decisão de compra.

QUESTÃO 35

A escuta ativa é essencial na comunicação interpessoal pois:

- A) Fideliza o cliente diante da excelência do serviço prestado;
- B) Reduz os ruídos da comunicação, fazendo com que o cliente diminua qualquer impressão negativa diante do atendimento recebido;
- C) Encoraja o cliente a explicar as suas necessidades, ao mesmo tempo que dá a quem atende a certeza do que está a ser dito;
- D) Aumenta a possibilidade de captação de novos clientes e amplia a vantagem competitiva da organização.

QUESTÃO 36

Informar, Persuadir, Antecipar e Relembrar são:

- A) Os principais objetivos da comunicação;
- B) As principais técnicas de encantamento do cliente;
- C) Estratégias de fidelização;
- D) Os fundamentos da gestão da qualidade no atendimento.

QUESTÃO 37

Está entre os comportamentos verbais assertivos, exceto:

- A) Desacordo verbal;
- B) Postura corporal;
- C) Proposta de solução;
- D) Expressão do problema.



QUESTÃO 38

Planejamento pode ser definido como um processo desenvolvido para o alcance de uma situação futura desejada, de um modo mais eficiente, eficaz e efetivo, com a melhor concentração de esforços e recursos pela empresa ou organização. A este respeito, analise os itens abaixo:

- I. Interferir no próprio futuro, determinando o caminho a ser seguido;
- II. Prever, articular e tomar decisões (alocar) os recursos a serem utilizados para atingir os objetivos;
- III. Determinar a melhor forma de, coordenando suas forças e fraquezas, enfrentar as situações futuras que possam ser previstas;
- IV. Garantir o sucesso da organização e declínio da concorrência.

A respeito dos benefícios que o planejamento permite, são corretos os itens:

- A) I, II e III, apenas;
- B) II e III, apenas;
- C) I e IV, apenas;
- D) II e IV, apenas.

QUESTÃO 39

Analise as afirmativas a seguir a respeito dos princípios gerais do Planejamento Estratégico:

- I. Ele deve sempre visar ao objetivo máximo da organização, hierarquizando os objetivos e buscando cumpri-los em sua totalidade;
- II. Ele sempre vem antes das outras funções administrativas;
- III. Ele é a mais abrangente das funções organizacionais, e por isso ele pode provocar uma série de modificações na organização.

É correto o que se afirma em:

- A) I, apenas;
- B) I, II e III;
- C) I e II, apenas;
- D) II e III, apenas.

QUESTÃO 40

Marque a opção que representa o correto preenchimento da lacuna no texto a seguir:

O _____ expõe que o planejamento procura maximizar os resultados e minimizar as dificuldades, ou deficiências.

- A) Princípio das maiores eficiência, eficácia e efetividade;
- B) Princípio da contribuição aos objetivos;
- C) Princípio da precedência do planejamento;
- D) Princípio da maior influência (ou penetração) e abrangência.

QUESTÃO 41

O planejamento estratégico interage com três parâmetros, são eles:

- A) A missão, a visão e os valores da organização;
- B) Os fornecedores, os colaboradores e os clientes da organização;
- C) A visão de futuro, o ambiente externo e os fatores internos da organização;
- D) Os insumos, os produtos e o mercado consumidor.

QUESTÃO 42

Marque a opção que representa o correto preenchimento da lacuna no texto a seguir:

O Planejamento Estratégico é um processo de _____, dada a diversidade dos interesses de todos os envolvidos.

- A) compreensão do clima organizacional;
- B) construção de consenso;
- C) ampliação da vantagem competitiva;
- D) projeção de resultados.

QUESTÃO 43

Estão geralmente envolvidos nos Planos Táticos, exceto:

- A) Planos de produção;
- B) Planos de marketing;
- C) Planos de contingência;
- D) Planos financeiros;

QUESTÃO 44

Uma das principais funções básicas da Administração é Dirigir está relacionada com:

- A) A condução dos trabalhos executados, para que os objetivos da organização possam ser atingidos;
- B) O desenho da estrutura organizacional (estratégica); da estrutura de órgãos, cargos, rotinas e procedimentos de cada departamento (tática); e definição de métodos e processos de trabalho e de operação (operacional);
- C) A tomada de decisão quanto aos principais insumos e matérias-primas a serem adquiridos e inseridos na produção;
- D) A pesquisa e desenvolvimento de novos produtos e serviços para o atendimento das necessidades do mercado consumidor.

**QUESTÃO 45**

Documento é o registro material de determinado conhecimento que se possa utilizar para consulta, estudo ou prova. Assim, só se pode avaliar, de forma solidamente estruturada, se temos uma documentação pertinente, quando:

- A) Servir de complemento a uma comunicação interpessoal;
- B) A mesma ajudar na ação administrativa;
- C) Reduzir o ruído numa comunicação;
- D) Tramitar entre departamentos organizacionais.

QUESTÃO 46

Rol, Amostra, Histograma e Relação, são exemplos de documentos:

- A) Estatísticos;
- B) Legais;
- C) De controle;
- D) Acadêmicos.

QUESTÃO 47

Está entre os tipos de documentos operacionais, exceto:

- A) Formulário;
- B) Catálogo;
- C) Diagrama;
- D) Manual.

QUESTÃO 48

A matemática financeira tem por objetivo estudar as diversas formas de evolução do valor do dinheiro no tempo, bem como as formas de análise e comparação de alternativas para aplicação ou obtenção de recursos financeiros. A respeito deste tema, analise os itens abaixo:

- I. Os juros incidem sempre sobre o capital inicial;
- II. Dá-se uma taxa para certo período de tempo;
- III. Juros simples também se denomina como capitalização simples;
- IV. Apenas no fim do primeiro período os juros são calculados sobre o capital inicialmente aplicado.

A respeito do regime de juros simples, são corretos os itens:

- A) I, II e III, apenas;
- B) II e III, apenas;
- C) I e IV, apenas;
- D) II e IV, apenas.

QUESTÃO 49

O computador é uma máquina que processa informações eletronicamente, na forma de dados e pode ser programado para as mais diversas tarefas. As fases do processamento são:

- A) Monotarefa, Monousuário e Multitarefa;
- B) Entrada de dados, Processamento e Saída de Dados;
- C) Operação, Linguagem e Aplicação;
- D) Programação, Instalação e Registro de Dados.

QUESTÃO 50

Marque a opção que representa o vocativo adequado em um documento conforme a norma da redação oficial, destinado ao Presidente da República:

- A) Excelentíssimo Senhor;
- B) Magnífico Senhor;
- C) Ilustríssimo Senhor;
- D) Digníssimo Senhor.