

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 Os exames não indicam nenhuma causa orgânica, mas os sintomas estão lá e, por mais que o médico tente  
combatê-los, eles retornam, principalmente em situações de tensão. Emoções como estresse, tristeza, decepção e frustração  
podem se converter em enxaquecas, gastrite, doenças de pele e, em casos mais graves, até mesmo servir de gatilho para  
4 doenças autoimunes.

O estresse é considerado como o principal causador das doenças emocionais. Uma situação de tensão ou risco produz  
no organismo uma série de reações: o corpo libera adrenalina, aumenta a glicose e concentra energia nos músculos e órgãos  
7 vitais, como cérebro e coração. A respiração se acelera para oxigenar os pulmões, a frequência cardíaca aumenta, a pupila  
dilata. Tudo isso para que a pessoa possa reagir rapidamente. Embora seja um processo natural, a defesa constante do  
organismo pode ocasionar problemas. Isso significa que as angústias produzidas diariamente pelo fim do prazo para entregar  
10 um trabalho, pelos problemas de relacionamento em casa ou pelo trânsito que não flui acabam tendo impacto na saúde.

Com a estimulação constante para o enfrentamento das tensões do dia a dia, o corpo produz grandes quantidades de  
cortisol, que circulam no sistema nervoso e afetam o sistema imunológico, sendo capazes de destruir células de defesa do  
13 organismo e com isso deixar as pessoas mais propensas a doenças e infecções. “Cada pessoa tem um ponto fraco, a que  
chamamos de órgão-alvo. Em alguns, o estresse emocional ataca o sistema gástrico. Outros apresentam dor de cabeça, mas  
a dor não tem origem neurológica, é puramente tensional. Há casos até em que a pessoa desenvolve asma”, explica um  
16 psiquiatra do Hospital de Clínicas da Faculdade de Medicina da USP.

Nesses casos, mais do que tratar o sintoma, é preciso buscar a causa. “Muitas vezes os exames desses pacientes não  
acusam nada de errado, por isso é importante que a equipe médica trabalhe unida, o clínico tem de saber quando encaminhar  
19 esse paciente para terapia”, diz uma psicóloga clínica do mesmo hospital. Ela ressalta, entretanto, que, assim como a  
somatização é um processo lento, seu tratamento também é demorado. “A terapia vai trabalhar o comportamento da pessoa  
e isso exige dedicação”, afirma.

22 Embora não exista um padrão entre os pacientes que somatizam, sabe-se que a personalidade pode influenciar o  
surgimento de doenças. Pessoas pouco flexíveis, que se frustram com facilidade e se cobram demais tendem a somatizar mais.  
“Estudos mostram que os latinos costumam ter maior propensão à somatização, talvez pela maneira como expressam e lidam  
25 com seus sentimentos”, afirma o mesmo psiquiatra. Acredita-se também que as mulheres sejam mais suscetíveis a tal  
processo.

Sabe-se, ainda, que algumas doenças como lúpus, artrite, fibromialgia e vitiligo têm relação com as emoções. “Sabemos  
28 que pacientes com lúpus ou artrite frequentemente apresentam também depressão, mas o que não sabemos ao certo ainda  
é o que é causa e o que é consequência, ou seja, se a depressão leva a uma dessas doenças autoimunes ou se a ocorrência  
dessas doenças é que deixa o paciente deprimido”, afirma o médico.

Internet: <[www.gazetadopovo.com.br](http://www.gazetadopovo.com.br)> (com alterações).

Em relação ao texto e às ideias nele expressas, julgue os itens a seguir.

- 1 O texto consiste em um conjunto de narrativas médicas acerca do processo de somatização.
- 2 De acordo com a declaração do médico psiquiatra mencionado no texto, a depressão pode ser causa ou consequência de doenças autoimunes.
- 3 Depreende-se da leitura do texto que povos de origem latina, cuja personalidade é inflexível, tendem a somatizar mais que os de origem não latina.

No que se refere a aspectos linguísticos do texto, julgue os seguintes itens.

- 4 Os vocábulos “combatê-los” (linha 2) e “têm” (linha 27) são acentuados de acordo com a mesma regra de acentuação gráfica.
- 5 A vírgula empregada após “adrenalina” (linha 6) separa orações que se coordenam em enumeração.
- 6 O segmento “que circulam no sistema nervoso e afetam o sistema imunológico” (linha 12) apresenta duas orações de sentido explicativo, que se referem à expressão “grandes quantidades de cortisol” (linhas 11 e 12).
- 7 Na linha 13, caso se pretendesse determinar com artigo definido os substantivos “doenças” e “infecções”, o segmento “propensas a doenças e infecções” deveria ser reescrito da seguinte forma: **propensas às doenças e às infecções**.
- 8 O segmento “por isso é importante que a equipe médica trabalhe unida” (linha 18) constitui uma conclusão para a ideia expressa na oração anterior.
- 9 O vocábulo “isso” (linha 21) está empregado em referência ao fato de a terapia “trabalhar o comportamento da pessoa” (linha 20).
- 10 A expressão “tal processo” (linhas 25 e 26) refere-se à “maneira como expressam e lidam com seus sentimentos” (linhas 24 e 25).

Com relação à correção gramatical e à coerência da proposta de reescrita para cada um dos trechos destacados do texto, julgue os itens a seguir.

- 11 “O estresse é considerado como o principal causador das doenças emocionais.” (linha 5): **Consideram-se o estresse o principal causador das doenças emocionais**.
- 12 “Embora seja um processo natural” (linha 8): **Uma vez sendo um processo natural**
- 13 “acabam tendo impacto na saúde” (linha 10): **acabam impactando a saúde**

Considerando a correção gramatical e a coerência das substituições propostas para palavras e expressões destacadas do texto, julgue os itens que se seguem.

- 14 “podem se converter” (linha 3) por **podem converterem-se**
- 15 “Há” (linha 15) por **Existem**
- 16 “em que” (linha 15) por **onde**
- 17 “maior” (linha 24) por **uma mais bem**
- 18 “apresentam” (linha 28) por **apresentem**

Julgue os próximos itens, considerando a correção gramatical dos trechos apresentados e a adequação da linguagem à correspondência oficial.

- 19 Informamos a Vossa Senhoria que sua solicitação de material para a organização do XVIII Encontro Nacional de Psicólogos dos Conselhos Regionais de Psicologia foi deferida por esta direção, tendo sido a lista do referido material encaminhada à divisão de compras.
- 20 Encaminhamos, em anexo, a programação do ciclo de palestras Desafios do Trabalho em Equipe e, na oportunidade, reiteramos a importância do tema do mencionado evento para os trabalhos desenvolvidos neste Conselho Regional de Psicologia.

Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; teclar corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

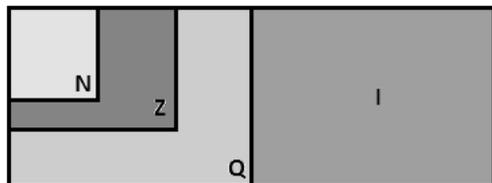
Acerca de *hardware*, do programa Microsoft Word 2013 e do sistema operacional Windows 8, julgue os itens subsequentes.

- 21 Um disco SSD é um dispositivo semelhante ao HD, pois é dotado de partes móveis, e destinado ao armazenamento volátil de dados digitais.
- 22 O Word 2013 permite que o usuário utilize um dicionário interno ou se conecte, via conta da Microsoft, à Office Store para que possa selecionar um dicionário gratuito ou comprar um dicionário.
- 23 No grupo Fonte, da guia Página Inicial do Word 2013, os botões Subscrito e Sobrescrito são destinados, respectivamente, a diminuir e aumentar o tamanho de uma palavra.
- 24 Para o Windows 8, programas e aplicativos são a mesma coisa, pois funcionam da mesma maneira, ou seja, ambos rodam na área de trabalho.
- 25 O Windows 8 fornece algumas opções de projeção de tela ao se conectar um segundo monitor ao computador, como, por exemplo, Duplicar e Estender.

No que diz respeito a redes de computadores, ao programa de navegação Google Chrome e às noções de vírus, *worms* e pragas virtuais, julgue os itens seguintes.

- 26 Em redes de computadores, uma transmissão é considerada como assíncrona quando é sincronizada com a frequência da rede, ou seja, os dados são enviados sem intervalo de tempo entre eles.
- 27 Em ambiente Windows, é possível atualizar o Google Chrome a partir do navegador.
- 28 No Google Chrome, a página inicial e a página de inicialização não são a mesma coisa, ou seja, ambas podem ser definidas diferentemente.
- 29 A propagação de um *worm* ocorre, exclusivamente, por meio de mensagem de *e-mail*, diferentemente de um vírus de computador, que é transmitido por meio de um dispositivo, como, por exemplo, o *pendrive*.
- 30 Os programas *spywares*, que muitas vezes são difíceis de serem removidos, podem se manifestar por meio da exibição de janelas *pop-up*.

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.



$$N \subset Z \subset Q$$

$$Q \cup I = R$$

A partir do texto acima, julgue os itens a seguir.

- 31 Se  $k \in Q - Z$ , então  $|q| \neq 1$ .
- 32  $Z^c = I$ .
- 33 O argumento “se é um número real e não é um número racional, então é um número irracional” é tautológico.
- 34 A proposição composta “ou é um número racional, ou é um número irracional” é uma disjunção inclusiva.

De uma seção de psicodrama participam um casal e seus três filhos.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens subsequentes acerca do princípio da contagem e do cálculo de probabilidades.

- 35 É superior a 25 a quantidade de maneiras distintas de os participantes se distribuírem de maneira circular, sem que haja repetição das posições.
- 36 A ordem de manifestação, em sorteios aleatórios, é: um dos três filhos; o pai, ou a mãe; um dos outros dois filhos; o outro genitor que não havia se manifestado; e, finalmente, o filho ainda por se manifestar. Nesse contexto, a probabilidade de a mãe ser a segunda participante a se manifestar é igual a  $\frac{1}{2}$ .

A respeito das equações e das operações aritméticas e de suas respectivas propriedades, julgue os itens que se seguem.

- 37 Restringindo-se ao conjunto dos números naturais, o resultado do produto entre os cinco menores números primos é um número par.
- 38 Se  $a$  e  $b$  são números primos, tais que  $(1 < a < b < 6)$  e  $(b - a > 1)$ , então  $a^{-b} < b^{-a}$ .
- 39 Se  $\pi^{2\Psi} = \pi^{\Psi^2} \times \pi^{\Psi}$ , então  $\Psi = \frac{1}{2}$ .

Com relação a sistemas de medidas e cálculos de volumes, julgue o item seguinte.

- 40 Considere-se que uma polegada corresponda a 2,54 cm e que  $2,54^3 \cong 16$ . Nesse caso, o volume de uma caixa d'água de 1.000 litros será inferior a 60.000 polegadas cúbicas.

**RASCUNHO**

## CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

De acordo com o Código de ética profissional do servidor público civil do Poder Executivo Federal, julgue os próximos itens.

- 41 A dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia e a consciência dos princípios morais são primados maiores que devem nortear o servidor público, seja no exercício do cargo ou da função ou fora dele, já que refletirão o exercício da vocação do próprio poder estatal.
- 42 A remuneração do servidor público é custeada pelos tributos pagos, direta ou indiretamente, por todos, até por ele próprio, e, por isso, se exige, como contrapartida, que a moralidade administrativa se integre ao direito, apesar de não constituir fator de legalidade.
- 43 Constitui dever fundamental do servidor público tratar cuidadosamente os usuários dos serviços, aperfeiçoando o processo de comunicação e o contato com o público.
- 44 É permitido ao servidor público, no exercício do cargo ou da função, conceder privilégios a amigos e parentes, acelerando seu atendimento e intervindo para a satisfação de seus interesses, desde que não haja contraprestação pecuniária pelo serviço.
- 45 Em todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, poderá ser criada uma comissão de ética, encarregada de punir as transgressões cometidas por servidores públicos, mas não de orientá-los ou aconselhá-los.

Sandra é auxiliar administrativa do Conselho Regional de Psicologia de Santa Catarina e trabalha na área de recursos humanos. Por ser encarregada do controle dos registros de entrada e saída dos servidores, Sandra verificou que a servidora Mara não havia registrado corretamente seus horários de almoço no mês de dezembro de 2017, acumulando, em razão disso, vinte horas a mais do que as que realmente trabalhara.

Com base nesse caso hipotético e nos princípios éticos do serviço público, julgue os itens que se seguem.

- 46 Sandra deverá comunicar os fatos a seu superior hierárquico para que tome as providências disciplinares cabíveis.
- 47 Mara, ao registrar seus horários de almoço em menor período do que efetivamente realizado, feriu regras meramente administrativas, mas, em nenhum momento, atentou contra a ética no serviço público.
- 48 Caso Mara ocupe posição de chefia, Sandra não deverá tomar providências que possam prejudicar a servidora, pois estaria infringindo o princípio da hierarquia.

Com relação à ética e à cidadania, julgue os itens seguintes.

- 49 O cidadão brasileiro tem direito ao ensino, à saúde e a transportes públicos, mas também deve cumprir com suas obrigações, tais como o recolhimento de impostos e a preservação do patrimônio público e do meio ambiente.
- 50 O servidor público que se desvie do comportamento ético atenta contra si e contra toda a sociedade, pois, como todo cidadão, tem interesse na sobrevivência e na harmonia desta.

Após dois anos de impasse devido à aceleração dos programas nuclear e balístico da Coreia do Norte, a situação evoluiu abruptamente, ao ponto de os representantes do Norte e do Sul se encontrarem, no dia 9/1/2017, para as primeiras discussões em dois anos.

Internet: <[www.cartacapital.com.br](http://www.cartacapital.com.br)> (com adaptações).

Acerca do assunto abordado no texto acima e de temas correlatos, julgue os itens subsequentes.

- 51 Assim que assumiu o governo, Trump nomeou, como embaixador na Coreia do Norte, um general da chamada “linha dura” do Pentágono, o que já prenunciava o acirramento das tensões que hoje se verificam.
- 52 Não mencionado no texto, o programa nuclear e balístico da Coreia do Sul recebe o apoio de potências ocidentais, como, por exemplo, os Estados Unidos.
- 53 Dois governantes com discurso belicista, Donald Trump e Kim Jong-Un têm agravado as tensões na península coreana com afirmações desafiadoras acerca de sua própria capacidade de destruição do outro país.
- 54 Kim Jong-Un dá continuidade a um longo período de domínio familiar na Coreia do Norte: é sucessor do próprio pai, que, por sua vez, também sucedeu seu próprio genitor.
- 55 As posições dos atuais governos sul-coreano e norte-americano coincidem em todos os aspectos no que toca a como lidar com o líder norte-coreano.

O governador de Santa Catarina, Raimundo Colombo (PSD), assinou, no dia 4/12/2017, em Florianópolis, um convênio com o governo da Província de Misiones, na Argentina, para a próxima Operação Veraneio. A ideia é a de que policiais daquele país venham para o estado para ajudar na área de inteligência em casos que envolvam turistas argentinos.

Internet: <<https://g1.globo.com>> (com adaptações).

Tendo o texto acima apenas como referência inicial e ancorando-se em temas correlatos, julgue os itens a seguir.

- 56 A área de segurança integra o conjunto dos mecanismos de cooperação dos países do Mercosul.
- 57 Argentinos constituem, historicamente, o principal grupo de turistas no verão catarinense.
- 58 Principal parceiro comercial do Brasil na América Latina, a Argentina sempre manteve excelentes relações diplomáticas com o governo brasileiro, à exceção do atual período, correspondente aos governos Macri-Temer.
- 59 A localização geográfica de Santa Catarina, inserida na região chamada de tríplice fronteira, tradicional rota de tráfico internacional de drogas e armas, é uma preocupação dos governos federal e catarinense.
- 60 A iniciativa do governador catarinense justifica-se em função da prisão recente de dois argentinos, suspeitos de terrorismo.

## 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** A gestão de pessoas possui como um de seus objetivos a manutenção de políticas éticas e do comportamento socialmente responsável.
- 62** Um dos postulados básicos da teoria do equilíbrio organizacional é a possibilidade de o participante manter sua participação na organização mesmo quando os incentivos (recompensas) que lhe sejam oferecidos forem menores que as contribuições que lhe sejam exigidas.
- 63** Atualmente, a gestão de pessoas possui uma visão voltada para o futuro, para o destino da empresa e das pessoas e para a necessidade de criar valor e agregar valor às pessoas, à empresa e ao cliente.
- 64** Uma das características da liderança liberal é o fato de o líder centralizar as decisões e impor suas ordens ao grupo.
- 65** Segundo a teoria de campo de Lewin, toda necessidade cria um estado de tensão no indivíduo e uma predisposição à ação, mas, quando a tensão é excessiva, ela pode tumultuar a percepção do ambiente e desorientar o comportamento do indivíduo.
- 66** Conforme a teoria Y de McGregor, as pessoas são motivadas exclusivamente por incentivos econômicos (salários) e a empresa deve utilizar a remuneração como um meio de recompensa ou punição.

Em relação 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 itens de **67** a **72**.

- 67** Uma das técnicas aplicadas ao gerenciamento da qualidade total é a do enxugamento (*downsizing*), que promove redução de níveis hierárquicos e enxugamento organizacional para reduzir as operações ao essencial (*core business*) do negócio.
- 68** A etapa de verificação do ciclo PDCA trata dos controles para comparar se os resultados que estão sendo alcançados estão de acordo com as metas e os métodos estabelecidos no planejamento.

- 69** Um dos princípios de Deming afirma a necessidade de se aprovar orçamentos com base exclusiva no preço, sem desenvolver relações de longo prazo com os fornecedores.
- 70** Um dos conceitos-chave no processo de reengenharia de uma organização preconiza que se deve reaproveitar o que for possível em termos de processos organizacionais.
- 71** O senso de higiene do programa 5S é o que trata da criação de normas de comportamento e de padrões para manter o ambiente de trabalho organizado e limpo.
- 72** Na matriz GUT, o elemento T (tendência) trata do prazo, ou seja, do tempo disponível ou necessário para se resolver um determinado problema analisado.

A respeito da gestão e das técnicas de mapeamento, análise e melhoria de processos, julgue os itens subsequentes.

- 73** Os processos de apoio são aqueles que criam as condições necessárias para que os processos finalísticos sejam realizados.
- 74** Os processos pré-definidos em um fluxograma são representados pela figura seguinte.



- 75** No mapofluxograma, as propostas de melhoria nos processos devem ser realizadas, desconsiderando-se o ambiente físico em que ocorram.
- 76** A partir do princípio de Pareto na melhoria dos processos, devem ser priorizadas as causas menos relevantes dos problemas.
- 77** A metodologia BPM possui uma visão absolutamente focada nos processos e propõe uma visão interfuncional de gestão dos processos, sem as barreiras de isolamento dos departamentos.
- 78** O objetivo da fase “Organizando para aperfeiçoamento” da metodologia de aperfeiçoamento dos processos empresariais (APE) é entender os processos empresariais atuais em todas as suas dimensões.

No que se refere à classificação de materiais, julgue os itens que se seguem.

- 79** O método da praticidade estabelece que a classificação de materiais deve tratar de um conjunto de características ao invés de reunir apenas materiais para serem classificados.
- 80** Quanto à classificação dos materiais de estoque por sua aplicação, as matérias-primas compreendem os materiais que estão em processamento ao longo do processo produtivo.
- 81** A metodologia de cálculo da curva ABC vale-se do princípio de Pareto. Dessa forma, os produtos de um estoque são classificados e priorizados de acordo com sua demanda.
- 82** Os materiais críticos por razões de segurança envolvem produtos destinados à equipamento vital na produção, cuja interrupção possa causar grandes prejuízos.
- 83** Os pedidos de compra de materiais devem ser emitidos quando as quantidades estocadas atingirem níveis suficientes apenas para cobrir os estoques de segurança fixados e as vendas previstas para os períodos correspondentes aos prazos de entrega dos fornecedores.
- 84** O arranjo físico funcional é um arranjo físico em que os recursos transformados não se movem entre recursos transformadores, enquanto os agentes transformadores vão se movimentando ao redor deles.

À luz da Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e do Decreto n.º 7.724/2011, julgue os itens de **85 a 90**.

- 85** Quando não for autorizado o acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, a informação solicitada deverá ser totalmente ocultada.
- 86** Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e às entidades, por qualquer meio legítimo, não sendo necessária a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.
- 87** São permitidas exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.
- 88** A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato caso haja anuência do requerente.

- 89** Não poderá ser negado o acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.
- 90** O Decreto n.º 7.724/2011 proíbe a delegação da competência de classificação, nos graus de sigilo ultrassecreto ou secreto, no âmbito do Poder Executivo Federal.

Acerca da legislação e dos princípios e conceitos arquivísticos, julgue os itens subsequentes.

- 91** Os arquivos são criados para que as ações administrativas, jurídicas, técnicas e científicas sejam conhecidas, cumpridas, quando for o caso, e provadas.
- 92** O primeiro e principal uso dos arquivos é feito pelo pesquisador em busca de informações para trabalhos de análise de comportamentos e eventos passados.
- 93** O ciclo de vida dos documentos de arquivo é operacionalizado pela noção das três idades documentais.
- 94** A informação sigilosa é definida como aquela em que dados, processados ou não, podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contido em qualquer meio, suporte ou formato.
- 95** Os documentos cuja divulgação possa pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional são considerados como sigilosos.

No que diz respeito à gestão de documentos, julgue os itens seguintes.

- 96** O programa de gestão de documentos é aplicado de forma restrita aos documentos digitais.
- 97** A tramitação é o curso do documento desde a sua criação ou recepção até o cumprimento de sua função administrativa.
- 98** Classificar os documentos de arquivo é colocá-los em agrupamentos formados a partir do número do documento.
- 99** A higienização dos documentos de arquivo é uma das atividades de conservação.
- 100** A eliminação de documentos de arquivo é feita com a aplicação do quadro de arranjo, que determina por quanto tempo o documento tem valor para o acumulador.

Quanto à qualidade no atendimento ao público e a trabalho em equipe, julgue os itens que se seguem.

- 101** Durante o processo de atendimento, expressões negativas como “não pode!” devem ser evitadas para não causar desconforto para o cliente.
- 102** O atendimento ao cliente é um dos aspectos de maior importância para o negócio de uma empresa.
- 103** No processo de atendimento, a empatia pode ser gerada a partir de um atendimento personalizado, que faça a pessoa se sentir importante.
- 104** O atendimento não influencia diretamente na decisão de compra pelo cliente. Se o produto for bom, o atendimento se torna irrelevante quanto ao poder de decisão de compra.
- 105** Pode-se chamar de empresa de qualidade a empresa que satisfaça a maioria das necessidades de seus consumidores na maior parte do tempo.
- 106** O trabalho em equipe é importante para que as equipes possam ter membros que agilizem os processos, porém não contribui efetivamente para melhorar o fluxo de comunicação.
- 107** O trabalho em equipe distingue-se do trabalho em grupo pela predominância da unidade de espírito, da coesão, das relações interpessoais, do engajamento pessoal e da adesão total dos membros ao grupo.
- 108** Embora o trabalho em equipe seja significativo para a organização, ele não se configura como uma vantagem competitiva para a empresa.
- 109** O trabalho em equipe contribui para que os membros melhorem seus relacionamentos interpessoais, uma vez que necessitam de superar diferenças individuais.
- 110** Para se construir equipes dedicadas aos objetivos de crescimento da empresa, é fundamental convocar colaboradores com os quais o gestor tenha mais afinidade e melhor relacionamento pessoal.

No que se refere à postura profissional, a relações interpessoais e à comunicação em contextos organizacionais, julgue os itens a seguir.

- 111** O relacionamento interpessoal nas organizações tem importância, especialmente, para que haja menos problemas de demissão.
- 112** Com as transformações no ambiente de trabalho, as organizações passaram a compreender a necessidade de valorizar as relações entre os colaboradores.
- 113** O clima organizacional de uma empresa, para ser considerado como favorável, necessita de políticas de reajuste de salário anualmente.
- 114** O relacionamento interpessoal é sempre visto pela organização como um fator positivo para a equipe, devido ao qual não ocorrem dificuldades nem conflitos.
- 115** O relacionamento interpessoal está diretamente conectado à motivação de seus colaboradores, sendo uma ferramenta indispensável para as organizações.
- 116** A comunicação é primordial para que as organizações estimulem suas equipes a trabalhar por objetivos vinculados à missão organizacional.
- 117** Para conduzir de maneira correta o processo de comunicação dentro das organizações, o gestor precisa dominar as técnicas de administração e gestão de pessoas.
- 118** A comunicação na equipe de trabalho deve ser pautada por um esforço de ambas as partes para que a mensagem seja transmitida com clareza, objetividade e coerência.
- 119** A comunicação, apesar de ser relevante na empresa, não deve ser conduzida de forma integrada a outros processos administrativos, pois requer cuidados específicos.
- 120** A comunicação é considerada como um dos elementos vitais para o desenvolvimento das funções administrativas, uma vez que está relacionada à capacidade de interação entre os membros de uma equipe.