

**IPMS –
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE SUZANO**

**CONCURSO PÚBLICO
EDITAL Nº 01/2015**

Cód. 01 – Agente de Gestão Administrativa

Comunicação na Liderança

Será que existem palavras que sejam mais ou menos indicadas para a comunicação do líder?

A comunicação feita de forma positiva é sempre melhor aceita. Jamais os líderes devem esquecer-se de palavras de reconhecimento, encorajamento, agradecimento e desculpas sempre que a situação exigir.

O tom autoritário não é bem visto, mas também não dá para ser muito permissivo na comunicação, principalmente quando a situação deve ser levada com firmeza e eu disse firmeza e não grosseria.

Elogie em público, critique em particular. Essa máxima todos ou quase todos os líderes conhecem, mas porque será que não praticam? Lembre-se sempre de palavrinhas mágicas que ensinamos para os nossos filhos e muitas vezes, esquecemos depois de praticar e veja que a liderança é pelo exemplo, os “abre portas” como: “Obrigado”, “Desculpe”, “Por favor”, “Parabéns” e outras da mesma família.

Importante também é destacar que falar corretamente faz a diferença e agrega credibilidade aos líderes. Para colocar isso em prática, procure estruturar e expor pensamentos, sentimentos e ideias de forma precisa, obedecendo às regras gramaticais e tendo vocabulário flexível para se ajustar ao grupo, ou seja, fale com clareza e objetividade, evitando modismos e vícios de linguagem, para isso leia mais para ampliar a capacidade do seu vocabulário. Se o líder está à frente de uma equipe e comete alguma falha com as palavras, esse erro pode fazer com que os liderados deixem de prestar atenção na mensagem, sem contar que pode macular a credibilidade da pessoa do líder.

Uma comunicação eficaz é aquela em que os colaboradores têm liberdade e são estimulados a contribuírem livremente com ideias e sugestões, mesmo que estas possam naquele momento não serem úteis e sem criticar a contribuição, pois isso poderá causar a supressão de novas opiniões. Essa troca de informações e a abertura dos canais de comunicação são o que faltam para solucionar problemas para a empresa e juntamente com a equipe darem grandes saltos. Cabe ao líder implementar um programa que incentive os colaboradores a emitirem suas opiniões, pois isso não diminuirá a influência do líder e sim aumentar e essa atitude começa com pequenos incentivos, como: deixar espaço para que todos possam expressar seus pontos de vista, propiciando momentos de discussão sobre decisões a serem tomadas, o que incentiva a participação e aumenta a percepção do líder como cada um pensa, aceitar e discutir opiniões, mesmo que divergentes. Além disso, é preciso proporcionar que as pessoas se motivem e ajudá-las a acreditarem em si mesmas. Não basta estimular a participação da equipe e não estar pronto para ouvir e participar, por não se tratar de uma via de mão única, é imprescindível que haja disposição do líder para escutar efetivamente as opiniões, as necessidades e aquilo que os colaboradores têm para acrescentar a todo e qualquer assunto. Quem não ouve está a um passo de se tornar autoritário e arrogante, colocando em risco a Liderança, além de perder oportunidades de aprender, conhecer melhor sua equipe e receber deles a autoridade pela parceria líder x liderado.

As organizações estão ficando cada vez mais informais, fato que facilita a comunicação e o desenrolar das informações importantes no mundo competitivo que vivemos e aproxima as pessoas, mas ainda há organizações formalizadas e com a antiga hierarquia, ainda é difícil que haja uma boa comunicação em todas as direções.

(...)

Disponível em: www.rhportal.com.br

1. De acordo com o texto lido, o líder deve:

- I- ter muito cuidado com a maneira como se comunica. O ideal é ter mensagens muito claras. E não deixar dúvidas sobre o conteúdo a ser passado. Procurar usar o português corretamente e não esquecer as palavras mágicas.
- II- comunicar-se com eficiência, pois sua missão é persuadir aqueles que estão à sua volta, é fazer com que todos se sintam integrantes da equipe.
- III- encarar a comunicação como uma ferramenta estratégica para exercer a liderança, isto porque, há uma natureza de relações, funcionários tendem a classificar suas lideranças como principais canais de comunicação da organização.
- IV- No momento de comunicação entre o líder e seus liderados faça elogios, portanto quando fizer críticas, faça em particular.

Estão de acordo com o texto:

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

2. Ainda com base na leitura do texto, é correto afirmar que:

- I- o líder deve dar oportunidades para que seus colaboradores deem suas opiniões, seus pontos de vista, proporcionando assim várias discussões sobre decisões a serem tomadas.
- II- o líder deve saber que o ato de ouvir é muito importante e soluciona diversos problemas, pois conhecerá melhor e aprenderá com sua equipe, além de não se tornar autoritário nem arrogante.

As afirmações I e II são, respectivamente:

- A) verdadeira e verdadeira.
- B) falsa e verdadeira.
- C) verdadeira e falsa.
- D) falsa e falsa.

3. Assinale a alternativa em que todas as palavras, retiradas do texto, seguem a mesma regra.

- A) líder – líderes – úteis – flexível.
- B) dá – têm – há – além.
- C) será – também – “Parabéns” – ajudá-las.
- D) público – máxima – contribuir – única.

4. Observe a palavra destacada no trecho a seguir: “...é imprescindível que haja disposição do líder para escutar efetivamente as opiniões,...”. Em todas as alternativas temos palavras escritas como “imprescindível”, EXCETO em:

- A) ab__esso.
- B) e__eder.
- C) acré__imo.
- D) adole__ência.

5. Observe os pares das palavras abaixo.

- I- Regra gramatical.
- II- Vocabulário flexível.
- III- Comunicação eficaz.
- IV- Grandes saltos.
- V- Informações importantes.

Assinale a alternativa correta.

- A) Os adjetivos variam em todos os itens.
- B) Os adjetivos não variam em gênero em nenhum dos itens.
- C) Os adjetivos variam apenas nos itens I, II, III e IV.
- D) Os adjetivos variam apenas nos itens I, III e V.

6. “Para colocar isso em prática, procure estruturar e expor pensamentos, sentimentos e ideias”

O verbo destacado no período acima se encontra no:

- A) Imperativo Afirmativo.
- B) Presente do Subjuntivo.
- C) Futuro do Subjuntivo.
- D) Presente do Indicativo.

7. Substitua os termos grifados na frase abaixo pelo pronome correspondente. Observe o emprego e a colocação do pronome e assinale a alternativa correta.

Já redigi as portarias e as ordens de serviço seguindo os modelos específicos.

- A) Já lhes redigi seguindo os modelos específicos.
B) Já redigi-as seguindo os modelos específicos.
C) Já as redigi seguindo os modelos específicos.
D) Já redigi-lhes seguindo os modelos específicos.
8. Assinale a alternativa que apresenta concordância verbal correta.
- A) Os liderados procura esclarecerem suas dúvidas, rumores e boatos que pairam no ambiente empresarial.
B) Os liderados procuram esclarecer suas dúvidas, rumores e boatos que pairam no ambiente empresarial.
C) Os liderados procuram esclarecer suas dúvidas, rumores e boatos que paira no ambiente empresarial.
D) O liderado procura esclarece suas dúvidas, rumores e boatos que paira no ambiente empresarial.
9. Assinale a alternativa que apresenta palavra com o prefixo.
- A) “imprescindível”.
B) “indicadas”.
C) “implementar.”
D) “incentivar”.
10. No período: “Será que existem palavras que sejam mais ou menos indicadas para a comunicação do líder?”, o termo destacado está sintaticamente analisado na alternativa:
- A) “palavras” é Objeto Direto do verbo “existem” e Sujeito Simples do verbo “sejam”.
B) “palavras” é apenas Objeto Direto do verbo “existem”.
C) “palavras” é apenas Sujeito Simples do verbo “sejam”.
D) “palavras” é Sujeito Simples do verbo “existem” e “sejam”.
11. Calcule quanto um Agente Administrativo tinha na carteira sabendo-se que ele gastou R\$ 243,00 mais $\frac{3}{8}$ do que tinha na carteira comprando um celular e ainda lhe sobraram $\frac{2}{5}$ do valor que possuía. Após pagar o celular ele tem, agora na carteira:
- A) R\$ 531,00.
B) R\$ 433,00.
C) R\$ 432,00.
D) R\$ 441,00.
12. Um funcionário administrativo fez uma aplicação bancária de R\$ 16400,00 sabendo que após 9 meses receberia o montante de R\$ 18614,00. A taxa de juros simples dessa aplicação foi de:
Obs.: mês = 30 dias.
- A) 0,05% ao dia.
B) 1,8% ao mês.
C) 0,06% ao dia.
D) 2,1% ao mês.
13. Complete as lacunas abaixo com a alternativa correta.

Para conhecer melhor seus funcionários uma empresa fez uma pesquisa sobre que atividades eles praticavam aos finais de semana: se praticavam algum esporte ou se saíam passear com sua família.

- 28 deles praticavam apenas, uma dessas atividades.
- 7 praticavam as duas atividades.
- 16 não praticavam esporte.
- 3 ficavam em casa descansando, lendo ou assistindo televisão.

Dos ____ funcionários da empresa, _____ deles praticavam, apenas, algum esporte aos finais de semana.

- A) 48 – 22
B) 38 – 15
C) 52 – 16
D) 54 – 23

14. Preparando-se para um concurso um candidato mantém, em média, a seguinte rotina diária:

- Dorme $\frac{4}{12}$ das horas do dia.
- Estuda $\frac{5}{8}$ das horas em que está acordado.
- Para relaxar faz academia por uma hora e 45 minutos, incluindo nesse tempo a ida e vinda do local.

Para as demais atividades diárias sobram-lhe:

- A) 5 horas e 15 minutos.
- B) 4 horas e 25 minutos.
- C) 4 horas e 15 minutos.
- D) 5 horas e 5 minutos.

15. Uma pessoa começou um regime porque quer chegar a pesar 78,8 kg. Atualmente ela pesa 37,8 kg mais o equivalente a $\frac{3}{5}$ do seu peso. Sua meta é emagrecer:

- A) 16,7 kg.
- B) 25,7 kg.
- C) 1415,7 kg.
- D) ,7 kg.

16. Complete a lacuna abaixo com a alternativa correta.

O perímetro da base de uma caixa d'água retangular é de 5,4m. Suas medidas de comprimento e largura são proporcionais a 5 por 4. A altura dessa caixa é de 0,9m. Quando totalmente cheia ela comporta _____ litros de água. OBS; 1litro = 1 dm³

- A) 6480
- B) 648
- C) 1520
- D) 1620

17. Complete a lacuna abaixo com a alternativa correta.

Dos candidatos que se inscreveram para um cargo administrativo, num concurso:

- 1,75% deles não compareceram para fazer a prova.
- 1179 fizeram a prova.
- Foram aprovados 65% dos inscritos dos quais $\frac{4}{6}$ eram mulheres.

Foram aprovados _____ homens.

- A) 320
- B) 260
- C) 280
- D) 256

18. Emprestei de um colega de trabalho certa quantia. Até agora paguei 25% dessa dívida. Calcule minha dívida inicial sabendo-se que 10% do que me resta a pagar equivale a R\$ 70,50.

- A) R\$ 940,00.
- B) R\$ 930,00.
- C) R\$ 950,00.
- D) R\$ 705,00.

19. Um funcionário administrativo comprou um carro por R\$ 38960,00. Deu de entrada o equivalente a 0,4 desse valor e o restante vai pagar em 3 prestações decrescentes e diretamente proporcionais a 5, 4 e 3, respectivamente. O valor da última prestação será de:

- A) R\$ 5724,00.
- B) R\$ 5744,00.
- C) R\$ 5844,00.
- D) R\$ 5824,00.

20. Para fornecer o café da manhã a seus 36 funcionários por um mês (30 dias) uma empresa gasta R\$ 1300,00 na compra de pães. Calcule quanto gastará em um trimestre na compra dos pães, se este mantiverem o mesmo preço, se a empresa passou a ter 6 funcionários a menos.

- A) R\$ 3140,00.
- B) R\$ 3250,00.
- C) R\$ 3240,00.
- D) R\$ 3350,00.

21. É INCORRETO afirmar que nos parágrafos do Artigo. 1º da Lei Municipal Nº 4.583/2012 consta a seguinte determinação:
- A) Os benefícios de salário-maternidade e salário-família serão pagos pelo IPMS.
 - B) O benefício de salário-maternidade será pago, nos primeiros 120 (cento e vinte) dias, pelo IPMS.
 - C) O benefício de auxílio-doença será pago a partir do 16º (décimo sexto) dia, sendo calculado pelo IPMS e processado no departamento de Recursos Humanos (RH) do Ente em que o segurado estiver vinculado.
 - D) São abrangidos pelas normas da lei todos os servidores públicos municipais ocupantes de cargos de provimento efetivo, admitidos por concurso público, dos órgãos da administração direta e indireta dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, suas autarquias e fundações.
22. O Artigo. 9º da lei qualifica os dependentes do segurado. Sobre essa determinação é INCORRETO afirmar.
- A) O cônjuge, a companheira, o companheiro, os filhos não emancipados de qualquer condição, menores de 18 (dezoito) anos ou inválidos.
 - B) Os pais que comprovem dependência econômica do segurado.
 - C) Os irmãos, não emancipados, de qualquer condição, menores de 21 (vinte e um) anos, ou inválidos, que comprovem dependência econômica do segurado.
 - D) O enteado e o menor tutelado equiparam-se ao filho, mediante tutela do segurado e desde que comprovada a dependência econômica, na forma estabelecida em regulamento.
23. A lei determina que:
- 1- o auxílio-doença será devido ao segurado que ficar incapacitado para o seu trabalho por mais de _____ dias consecutivos e consistirá no valor adotado como regra de média no RGPS que será concedido a pedido ou de ofício, com base em inspeção médica que definirá o prazo de afastamento.
 - 2- findo o prazo do benefício, superior a _____ dias, o segurado será submetido à nova inspeção médica, que concluirá pela volta ao serviço, pela prorrogação do auxílio-doença, pela readaptação.
- Completa corretamente os respectivos claros acima, a sequência:
- A) 20 e 60
 - B) 30 e 120
 - C) 15 e 60
 - D) 15 e 30
24. A eleição para a presidência da Câmara dos Deputados em 2015 foi muito polêmica e disputada obtendo a vitória o deputado:
- A) Arlindo Chinaglia.
 - B) Júlio Delgado.
 - C) Chico Alencar.
 - D) Eduardo Cunha.
25. Em janeiro de 2015 a ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) aprovou a importação, por pessoa física, para uso próprio, à vista de receita médica, de produtos à base de canabidiol, derivada de:
- A) cocaína.
 - B) maconha.
 - C) heroína.
 - D) crack.
26. A cidade de São Paulo tem uma frota de 34 mil táxis que trabalham em mais de dois mil pontos, segundo a Prefeitura. O uso de smartphone impulsionou o mercado de aplicativos que conectam motoristas autônomos e usuários em busca de transporte. Taxistas de várias cidades do país fizeram uma grande manifestação no início de abril contra essa prática e, em especial contra o App:
- <http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2014/09/773125-taxi.shtml>
- A) Uber.
 - B) Skype.
 - C) Whatsapp.
 - D) Messenger.
27. Esteve envolvida em muita polêmica na sociedade e no Congresso Nacional uma Proposta de Emenda à Constituição (PEC) versando sobre:
- A) Regras para financiamento da casa própria.
 - B) Pagamento da dívida externa.
 - C) Continuidade do programa Mais Médicos.
 - D) Redução da maioridade penal de 18 para 16 anos.

28. Analise as afirmações extraídas de sites da internet, sobre a implantação de ciclovias na capital de São Paulo.

<http://www1.folha.uol.com.br/saopaulo/>

- () Até 2016 a prefeitura planeja implantar mais ciclovias em vias importantes da cidade como as avenidas Ibirapuera, Indianópolis e outras.
- () A informação consta no Plano de Mobilidade de São Paulo – Modo Bicicleta, divulgado recentemente, que mostra como ficará a rede após a conclusão da promessa do prefeito de São Paulo de implantar 400 quilômetros de vias para ciclistas até o fim de seu mandato.
- () O plano também projeta a ampliação da rede cicloviária até 2024 e 2030, quando a extensão das pistas vermelhas deve atingir 1,4 mil quilômetros, segundo a proposta.

As afirmações são (V) verdadeiras ou (F) falsas na sequência:

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

29. Para investigar as violações dos direitos humanos cometidas pelo Estado Brasileiro no período de 1946 a 1988, foi criada em 2011 uma comissão que, em dezembro de 2014 apresentou o relatório final do trabalho. Esse grupo de trabalho foi denominado de:

- A) Comissão Nacional anti-Ditadura.
- B) Comissão Nacional pró-Democracia.
- C) Comissão Nacional da Verdade.
- D) Comissão Nacional dos Direitos Humanos.

30. A doença dengue continua presente no Brasil, fazendo muitas vítimas. O Ministério da Saúde e a mídia divulgam constantemente orientações sobre procedimentos para conter e/ou evitar a doença, dentre as quais podemos citar:

- 1- Não jogar lixo em terrenos baldios.
- 2- Manter bem tampados: caixas, tonéis e barris de água.
- 3- Guardar garrafas de vidro ou plástico, sempre viradas para baixo.
- 4- Não deixar a água da chuva acumulada sobre laje descoberta.
- 5- Encher os pratinhos ou vasos de planta com areia até a borda.

São corretas as orientações:

- A) 2, 3 e 5, apenas.
- B) 1, 2, 3, 4 e 5.
- C) 1, 2 e 4, apenas.
- D) 2, 3, 4 e 5, apenas.

31. Cada documento administrativo tem suas características próprias que devem ser observadas por quem vai redigir. Estabeleça a relação entre as colunas preenchendo os parênteses com o número correspondente.

Tipo de documento:	Características:
1- Memorando	() é uma correspondência oficial, podendo ser usada também por empresas, clubes e associações e, ainda atualmente, como correspondência protocolar entre as entidades públicas ou particulares.
2- Ofício	() é um tipo de redação técnica usado para expor o modo como foi realizado um trabalho, ou as circunstâncias em que se deu determinado fato ou ocorrência.
3- Relatório	() é uma comunicação interna das empresas, utilizada entre os vários setores para encaminhar, solicitar, pedir, distribuir informações, etc.

O preenchimento correto está na sequência:

- A) 1, 3, 2.
- B) 3, 1, 2.
- C) 3, 2, 1.
- D) 2, 3, 1.

32. Atualmente o e-mail é um meio de comunicação muito difundido no universo empresarial. Ao redigir esse tipo de comunicação o encarregado deve estar orientado para manter o foco no destinatário e:

- A) redigir com precisão e coesão textuais.
- B) usar argumentos excessivos.
- C) construir parágrafos longos.
- D) digitar mensagens extensas que exijam o rolamento da tela, pelo leitor.

33. Considere as orientações sobre redação de comunicação oficial.

- 1- Use sempre a formalidade, porém, evite o exagero com palavras “difíceis”, cujo significado não é conhecido por todos.
- 2- Como a comunicação moderna busca a clareza e a objetividade, essas características devem ser mantidas, assim como a diplomacia no tratamento.
- 3- Todo e qualquer texto deve ser objetivo, o mais conciso possível, sem omitir dados, informações ou quaisquer esclarecimentos.

São orientações corretas:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 1, 2 e 3.
- D) 2 e 3, apenas.

34. Uma comunicação interna pode ser considerada corretamente redigida quando apresenta:

- A) excesso de informação.
- B) inconsistência nas mensagens.
- C) redundância e ambiguidade.
- D) uso de vocabulário e linguagem corretos e de fácil entendimento.

35. O encarregado do arquivo dos documentos da empresa deve definir e implantar a metodologia de arquivamento visando:

- 1- à facilidade em localizar os documentos logo que são solicitados.
- 2- a conservar junto, em um mesmo lugar, todos os documentos relacionados com um determinado assunto, lugar, indivíduo, firma ou instituição.
- 3- a proporcionar lugar seguro e permanente para os documentos.

São afirmações corretas:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 1, 2 e 3.
- D) 2 e 3, apenas.

36. O responsável pelo setor de arquivo deve ter conhecimento da rotina do processo de arquivamento, tanto por lei como por necessidade de serviço. Analise as afirmações abaixo e identifique-as como (V) verdadeiras ou (F) falsas.

- () Antes de arquivar um documento, o mesmo deve ser lido, identificado o assunto e decidido se sua guarda se faz necessária, evitando aumentar o volume do acervo desnecessariamente.
- () Deve-se aplicar a Tabela de Temporalidade que é um instrumento que tem por objetivo definir os prazos de guarda e destinação de documentos com vista a garantir o acesso à informação a quem dela necessite.
- () Os documentos podem arquivados por assuntos, nomes de pessoas, instituições, datas, lugares, em ordem numérica ou outros métodos apropriados à instituição.

A sequência correta é:

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

37. Numa empresa devem ser arquivados, dentre outros, os seguintes documentos:

- A) cópias cujos originais sejam conservados.
- B) atas e documentos fiscais.
- C) de pura formalidade, como convites, carta de agradecimentos e outros.
- D) de dados que se tornarem obsoletos e não mais representarem interesse para a administração.

38. O arquivamento de nomes em ordem alfabética deve obedecer a 13 regras chamadas de alfabetação. Dentre as citadas abaixo identifique a INCORRETA.

- A) Os títulos são considerados na alfabetação e são colocados após o nome completo, entre parênteses.
- B) Nos nomes de pessoas físicas, considera-se o último sobrenome e depois o pronome.
- C) Sobrenomes compostos de um substantivo e um adjetivo ou ligados por hífen, não se separam.
- D) As iniciais abreviadas de pronomes têm precedência na classificação de sobrenomes iguais.

39. No acompanhamento e execução das atividades relacionadas à gestão de recursos financeiros, são várias as operações bancárias e mercantes efetuadas. Relacione as colunas preenchendo os parênteses com os números respectivos dos títulos de créditos.

Títulos de créditos:	Conceituação:
1- Aceite	() É o ato jurídico pelo qual o credor transfere a titularidade do crédito para uma terceira pessoa. Caracteriza-se por uma assinatura no verso do título e poderá ser em branco quando não indicar o beneficiário e poderá em preto quando indicar o beneficiário.
2- Endosso	() É o ato cambial pelo qual uma pessoa garante o cumprimento das obrigações de um terceiro.
3- Aval	() É a concordância expressa do devedor reconhecendo o valor da dívida e a forma de pagamento.

O preenchimento correto está na sequência:

- A) 2, 1, 3.
B) 3, 2, 1.
C) 2, 3, 1
D) 1, 3, 2.
40. O encarregado em organizar e executar atividades de armazenamento e suprimento de materiais deve gerenciar os níveis de estoque que servem para minimizar custos, evitar falta de produtos e racionalizar o trabalho. Identifique o seguinte conceito:

_____ é a menor quantidade de material que deverá existir no estoque para prevenir qualquer situação de emergência. Deve ser calculado levando-se em conta o consumo médio e os dias necessários para a entrega do produto.

O conceito se refere a:

- A) Estoque final
B) Estoque atual
C) Estoque parcial
D) Estoque mínimo