

Os dez ERROS de português das empresas

Foi uma área em que, por tempo demais, os desavisados acharam dispensável o domínio do padrão culto do idioma. Mas no mundo corporativo, em que a lógica dos lucros e prejuízos norteia as preocupações cotidianas e torna a precisão comunicativa um valor precioso, executivos e funcionários já não desprezam o aprendizado da língua portuguesa.

A consciência no uso do idioma nas situações de comunicação do cotidiano empresarial pode ser a diferença entre um desempenho eficaz e o fiasco nas relações internas das corporações, na interface de suas operações com fornecedores, em reuniões de trabalho e negócio. Daí a onda de profissionais a procurar cursos de aperfeiçoamento, preocupados com a própria formação e ciosos da credibilidade da empresa que representam. Aqueles que leem menos acabam recorrendo a intensivos para absorver de forma rápida um conhecimento que, em geral, se construiria ao longo de uma vida.

Lígia Veloso Crispino, sócia diretora da Companhia de Idiomas, já perdeu a conta das empresas a que atendeu com praticamente todos os funcionários apresentando deficiências idiomáticas sérias, em cargos como o de gerência, dos quais se espera uma formação mais consistente.

A diretora associa o uso do idioma a um cartão de visita.

– Se você está num cargo de destaque, obviamente estará mais exposto. Sendo assim, imagine um diretor de *marketing*, um relações públicas, com a responsabilidade de representar minha empresa: que imagem ele vai passar se comete muitos erros de português?

Para outra consultora, o equívoco mais grave é o cometido em materiais de comunicação externa. Quando um cliente ou um possível cliente acessa um site ou recebe um e-mail marketing com tropeços de português, isso afeta diretamente a imagem da empresa ante outras instituições.

Gerson Correia, sócio da Talent Solution, uma empresa de seleção de executivos, já presenciou muitos maus tratos à língua, que comprometeram negócios.

O executivo ataca o uso de gírias na comunicação corporativa.

– Em segmentos como o da publicidade, as gírias são toleráveis, mas em grandes corporações é de bom tom evitar expressões mais informais.

Há situações, de informalidade a tal ponto instituída na comunicação, que o uso normativo da língua se torna vítima de preconceito.

Para Lígia, um trabalho mais prolongado, que leve a leituras e atividades variadas, para os funcionários não ficarem “bitolados” de palavras, na cultura empresarial.

Tanto a falta de objetividade quanto o exagero, também conhecido como verbosidade, podem ser um sinal de dificuldade para expor as idéias ou intenções, o que pode, do ponto de vista dos negócios, resultar em ineficiência, queda de produção e conseqüentemente prejuízos. Assim, os maiores prejudicados são a própria empresa e, infelizmente, o idioma.

(Edgard Murano. Revista Língua Portuguesa, ano 3, nº 39)

01) Todas as informações abaixo são pertinentes ao texto, **EXCETO**:

- a) É recente a preocupação com a boa imagem da empresa via documentos escritos.
- b) Tanto a expressão oral, quanto a escrita distinguem positivamente a empresa no meio corporativo.
- c) A leitura é a habilidade que atualmente se impõe no setor de negócios como pressuposto de desempenho eficaz nas relações entre empresas.
- d) Executivos e funcionários têm recorrido a cursos especiais, na tentativa de superar deficiências lingüísticas.
- e) Assim como em concursos, a língua portuguesa sempre foi preocupação dos empresários e funcionários de empresas, porque, mais importante é estar empregado.

- 02) Todas as idéias que seguem são inferidas do texto, **EXCETO**:
- Uma comunicação mal escrita afeta a imagem da empresa.
 - A falta de leitura é responsável pela grande maioria dos erros de português e pela falta de expressividade.
 - A aceitação generalizada da informalidade está contribuindo para que o uso normativo da língua se torne vítima de preconceitos.
 - A incidência de erros de português por funcionários de empresas constitui-se o motivo primeiro de demissões.
 - O emprego da gíria não é bem aceito na comunicação empresarial.
- 03) A alternativa **CORRETA** sobre fatores pragmáticos sociocomunicativos em relação ao texto, é:
- A intencionalidade do texto é sugerir aos grandes empresários a criação de um instituto próprio de aperfeiçoamento da escrita de seus funcionários.
 - A situacionalidade está bem caracterizada nas passagens que expressam a atual preocupação de empresários e funcionários graduados de buscar institutos especializados para melhorar a comunicação (oral e escrita)
 - O texto Os dez ERROS de português das empresas é um intertexto, porque todas as informações nele contidas revelam a preocupação com a coesão e com a concisão das idéias.
 - A informatividade de um texto depende, exclusivamente, da quantidade de informações levadas ao leitor, sejam elas pertinentes ou não ao tema.
 - Situacionalidade refere-se a contexto, e contexto, por sua vez, volta-se para a correção e expressividade do texto.
- 04) “A língua, como código ou sistema, permite uma multiplicidade de usos, que podem ser adotados pelos falantes em consonância com as exigências situacionais de comunicação ou situação sociocultural.” Assim, O texto Os dez ERROS de português nas empresas:
- Exibe vocabulário específico; as normas gramaticais são parcialmente obedecidas e, por estar publicado em revista especializada, utiliza-se do nível técnico da linguagem.
 - Está publicado em revista de circulação nacional ao alcance de leitores em patamares diferentes de cultura e de escolaridade, razão pela qual o autor optou por uma linguagem no nível popular.
 - Está totalmente escrita no nível culto da linguagem nas passagens em que o autor expõe seu ponto de vista sobre o mau uso da língua portuguesa nas empresas e no nível popular nos depoimentos expressos por meio de vocábulos eruditos e emprego escorrido das normas gramaticais.
 - Apresenta, preponderantemente, um nível menos formal de linguagem – o familiar – com vocabulário da língua cotidiana, própria da mídia e relativo respeito às normas gramaticais.

Das afirmações acima, relacionadas aos níveis de linguagem:

- Apenas I está correta
- II e III estão corretas
- III e IV estão corretas
- I e IV estão corretas
- Apenas IV está correta

05) São falsas (F) ou verdadeiras (V) as afirmativas:

- () "... Mas no mundo corporativo, em que a lógica dos lucros e prejuízos norteia as preocupações cotidianas e torna a precisão comunicativa um valor precioso, ..." (§ 1º) Os termos sublinhados são, respectivamente, conector, anafórico e conector.
- () O termo grifado em "Há situações de informalidade a tal ponto instituída na comunicação, que o uso normativo da língua se torna vítima de preconceitos" é, em linguagem figurada um pleonasma.
- () Uma das tipologias visíveis no texto é a argumentativa, considerando-se os recursos que o autor utilizou para defender seu ponto de vista em relação ao mau uso da língua nas empresas.
- () No 2º. parágrafo, o verbo ler, na forma leem, está correto porque a reforma ortográfica da língua portuguesa considerou excessivo o acento em lêem, assim como em crêem.
- () No 3º. Parágrafo, o vocábulo sócio-diretora está grafado incorretamente, por se tratar de uma palavra composta por aglutinação

A chave correta é:

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

06) Todas as afirmações estão incorretas, **EXCETO**:

- a) O vocábulo que substitui perfeitamente o sentido do termo grifado em, "... o equivoco mais grave é o cometido em materiais de comunicação externa" (§ 6º) é ambíguo.
- b) A troca de ataca por acata na frase "O executivo ataca o uso de gírias na comunicação corporativa" (§ 8º) é possível por se tratar de vocábulos parônimos.
- c) "O exagero de palavras ..." (último parágrafo) pode ser substituído por a prolixidade.
- d) Desapercebido e despercebido são vocábulos sinônimos; logo, podem ser empregados indistintamente em frases.
- e) O fragmento "Tudo indica que, excetuando-se os lapsos, cada vez mais freqüentes ante a rapidez que a vida profissional exige..." pode ser assim reescrito: "Tudo indica que, executando-se os erros cada vez mais frequentemente exigidos pela moderna tecnologia para a vida profissional..."

07) Cada frase apresenta um vício de linguagem. Relacione as colunas:

- | | | |
|----------------|-----|--|
| I. Ambiguidade | () | As criaturas racionais, tais como os homens, são responsáveis pelo avanço tecnológico. |
| II. Barbarismo | () | Prega a religião: uma mão não sabe o que a outra faz. |
| III. Cacofonia | () | A senhorita sonha em ser sucesso. |
| IV. Pleonasma | () | Campanha beneficente. Doe material de higiene pessoal. |
| V. Colisão | () | Eles viram os bandidos quando estavam presos. |

A classificação **CORRETA** está na alternativa:

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

08) Todas as frases estão corretas quanto à concordância, regência e colocação pronominal,

EXCETO:

- a) Avisei-o de que não haveria expediente durante toda a Semana Santa.
- b) Mais de um candidato foi aprovado no concurso.
- c) Não se tem mais falado acerca da visita do CNJ ao Piauí.
- d) Para mim fazer este concurso, fiz um curso num instituto especializado.
- e) Fui eu quem o denunciou ao coordenador do projeto.

09) Há correspondência entre as informações que seguem e os documentos selecionados à direita.

- I. Documento que tem o endereçamento sempre na primeira folha, () Ata independente de quantas o componham.
- II. “Documento que se destina à tramitação de informações ou de solicitações entre setores, departamentos, seções, ou mesmo entre pessoas, com o propósito de cientificá-los sobre o seu teor. É emitido por funcionário de órgão público ou de empresa privada.” () Edital
- III. É um instrumento escrito pelo qual um assunto, um fato ou uma norma é conhecido publicamente, correspondendo a uma ordem ou a um dispositivo oficial afixado em locais públicos ou divulgado pela imprensa oficial ou local, a fim de dar conhecimento de seu teor à população ou à sociedade. Pode ser expedido por órgão público ou empresa privada. () Memorando
- IV. É o registro das ocorrências de uma sessão ou cerimônia em que pessoas participam com uma finalidade coletiva. () Circular
- V. “Tem por objetivo transmitir determinações de ordem organizacional ou jurídica, anunciar eventos, promover serviços ou produtos. É reproduzida em cópias ou vias de igual teor, endereçadas simultaneamente a diversas pessoas, departamentos, seções, empresas ou instituições.” () Ofício

A chave de correspondência é:

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

10) Todas as informações que seguem sobre redação técnica estão corretas, **EXCETO:**

- a) O requerimento é documento utilizado para pedir a uma autoridade pública algo a que se tem direito, sem que seja necessário ter ou pressupor amparo legal.
- b) O texto de um relatório deve ser preciso e objetivo, seguindo com desenvolvimento lógico.
- c) Atualmente a fórmula de despedida ou fechamento está resumida a “Atenciosamente” ou “Respeitosamente”, dependendo da hierarquia da pessoa a quem é enviado.
- d) A repetição de formas e expressões de tratamento deve ser evitada, uma vez que podem ser substituídas por pronomes oblíquos ou por pronomes possessivos de 3ª pessoa.
- e) A boa redação técnica deve primar pela clareza, concisão, objetividade e precisão.

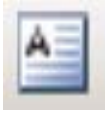
11) São exemplos de memória principal e secundária, respectivamente:

- a) ROM e RAM
- b) RAM e Disco rígido
- c) Fita magnética e RAM
- d) DRAM e PROM
- e) Pendrive e DVD

- 12) Para se instalar um novo dispositivo é necessário um software que estabeleça a comunicação entre o dispositivo conectado e o computador. Estamos falando de um:
- a) Driver b) Drive c) Word d) Scontrol e) Wordpad
- 13) No ambiente Microsoft Windows XP, podemos criar uma imagem da janela ativa pressionando:
- a) CTRL+ ALT + DEL
 b) ALT+PRINT SCREEN
 c) SHIFT + SCROLL LOCK
 d) ESC+F1
 e) CTRL + J + A
- 14) No Windows XP, que recurso do Painel de controle é utilizado para alterar configurações de hardware, desempenho e atualizações automáticas?
- a) Sistema
 b) Opções regionais e de idiomas
 c) Opções de acessibilidade
 d) Ferramentas administrativas
 e) Sons
- 15) Considere o Microsoft Excel 2003 e a planilha abaixo:

	A	B	C	D	E
1	3	5	=A1^B1		
2	1	3			
3	4	6			
4					
5					

A fórmula da célula C1 retornará o valor:

- a) 8 b) 5 c) 243 d) 125 e) 0
- 16) No Microsoft Word 2003, o recurso Caixa de texto, que corresponde ao ícone , é uma opção do menu:
- a) Arquivo
 b) Inserir
 c) Ferramentas
 d) Tabela
 e) Editar

- 17) No sistema operacional Linux, que comando apresenta o diretório corrente?
- a) xargs b) chmod c) adduser d) kill e) pwd

- 18) No OpenOffice.org (ou BrOffice.org) Writer, a Contagem de palavras é um recurso presente no menu:
- Ajuda
 - Editar
 - Arquivo
 - Ferramentas
 - Tabela
- 19) Uma pequena janela que aparece no topo do site da web que se está acessando e, em geral, serve para mostrar informação extra ou como meio de propaganda é:
- Pop-up
 - Widget
 - Spam
 - Backup
 - Trojan
- 20) Sobre a edição e envio de uma mensagem de correio eletrônico, ao preenchermos a opção "Cco:" com o endereço eletrônico de Pedro, queremos indicar que Pedro:
- Receberá apenas o cabeçalho da mensagem
 - Receberá uma cópia oculta da mensagem
 - É o remetente da mensagem
 - É o administrador do sistema
 - Emitirá um recibo de leitura
- 21) Likert apresentou alguns sistemas de administração, dentre eles o sistema consultivo, que se caracteriza por:
- Empresas que possuem uma alta lucratividade.
 - Decisões específicas que são delegadas aos diversos níveis hierárquicos.
 - Empresas que possuem um mix elevado de produtos.
 - Um pessoal que é pouco especializado.
 - Um pessoal que é extremamente especializado.
- 22) Dentre as teorias desenvolvidas na área da Administração, encontra-se a teoria de desenvolvimento organizacional, que tem como essência a idéia da mudança. Sendo assim, a alternativa que está inserida nos processos de desenvolvimento organizacional (D.O) é:
- Diagnóstico final
 - Prospecção de mercado
 - Desenvolvimento Intergrupar
 - Desenvolvimento sustentável
 - Ação de negação
- 23) Uma estrutura de empresa que faz uso da abordagem em redes poderá encontrar algumas desvantagens, como:
- Tendência a uma seleção de pessoal mal feita
 - Custo pelo comando dual
 - Disputa de poder nos grupos informais
 - Maior incerteza e potencial de falhas
 - Tendência ao autoritarismo
- 24) Uma nova forma de organização que foi abordada pela Teoria Contingencial chamou-se de ADHOCRACIA. Dentre as características dessa estrutura, a que não se enquadraria é:
- Equipes fixas de trabalho
 - Autoridade descentralizada
 - Atribuições e responsabilidade fluidas de cargo
 - Poucas regras e regulamentos
 - Flexibilidade

- 25) O processo de recrutamento implementado pelo departamento de Recursos Humanos da empresa, que visa colocar um anúncio de recrutamento em um jornal para o qual o candidato envia o currículo para a caixa postal sob um código específico, é anúncio do tipo:
- Anúncio fechado
 - Anúncio semi-aberto
 - Anúncio aberto
 - Anúncio Misto
 - Anúncio paralelo
- 26) No processo de avaliação de desempenho pode-se verificar alguns problemas como o que chamamos de *efeito tendência central*, que significa:
- O colaborador tende a persuadir o avaliador de forma central
 - O avaliador avalia na íntegra e central todos os fatores no colaborador
 - O avaliador observa apenas uma característica do colaborador
 - O avaliador analisa o reflexo da avaliação sobre o colaborador
 - O avaliador “força” sua avaliação num ponto central da escala
- 27) A política de remuneração de uma empresa pode contemplar vários itens e depende da realidade financeira de cada organização. Sendo assim, no sentido de buscar uma adequação a uma situação de necessidade mais próxima possível do colaborador e que mais lhe interessa, as empresas buscam implementar um plano de benefício chamado de:
- Plano de benefício suplementar
 - Plano de benefício paralelo
 - Plano de benefício bipolar
 - Plano de benefício ordinário
 - Plano de benefício flexível
- 28) O profissional da área de O&M poderá fazer uso de várias ferramentas para a realização de seu trabalho. Quando ele faz uso de uma ferramenta com a qual se busca analisar a capacidade profissional dos colaboradores e ter uma visão panorâmica de todas as tarefas atribuídas a cada uma das unidades orgânicas existentes em dada empresa, ele está aplicando :
- O Diagrama de Pareto
 - O Gráfico de processamento
 - O Análise da fluxo de trabalho
 - O Quadro de distribuição do trabalho
 - O Estudo dos tempos e movimentos
- 29) A metodologia de trabalho utilizada na execução do levantamento de dados para a realização de uma análise de cargo pode feita por várias técnicas, dentre elas:
- Observação in loco
 - Pesquisa de mercado
 - Monitoramento do RH
 - Tutoria
 - Diagnóstico
- 30) Cada produto possui um ciclo de vida próprio, inerente a ele mesmo. Sendo assim, pode-se observar como uma das características presentes na fase de maturidade do ciclo de vida de um produto:
- Baixo volume de vendas
 - Automação de processos
 - Alto grau de padronização
 - Morte natural do produto
 - Pedidos sob encomenda

- 31) Para um Gestor de Produção implementar um lay-out celular em seu processo produtivo, terá que superar algumas barreiras, dentre elas:
- Dificuldade de utilização de dispositivos visuais.
 - Impossibilidade de se obter o retrabalho.
 - Capital considerável para reconfigurar o arranjo físico atual.
 - Motivação em declínio.
 - Fluxo pode ser lento dentro da célula.
- 32) Um tipo de estrutura em que o fornecedor se localiza dentro de uma planta da montadora e é responsável por todas as etapas de montagem de seus itens no veículo chama-se:
- Mercado reserva
 - Condomínio industrial
 - Reserva industrial
 - Consórcio modular
 - Lay-out empresarial
- 33) Dentre várias fontes que influenciam no surgimento do conceito de um produto na empresa, encontra-se a engenharia reversa. Essa ferramenta usada no processo de desenvolvimento de um novo conceito está em volta:
- Do próprio produto desenvolvido na empresa
 - De produtos lançados pelos concorrentes
 - De produto que acabou de sair da linha de produção da empresa
 - Da política ética na empresa
 - Da embalagem desenvolvida pelo P&D
- 34) A importância relativa na escolha no modo de transporte utilizado pelas empresas está baseada em alguns critérios, dentre eles considera-se relevante:
- A documentação de entrega
 - A velocidade de fabricação
 - A possível deterioração da qualidade
 - O custo de fabricação
 - A durabilidade da rota
- 35) Uma empresa possui várias formas de contato com os fornecedores; dentre elas encontra-se o processo de Single-sourcing. Tal processo, na área de compras, possui a seguinte desvantagem:
- Vários fornecedores para se fazer contato.
 - Melhor comunicação com tais fornecedores.
 - Dificuldade de fabricação do produto pelo P&D.
 - Mais economia de escala.
 - Maior vulnerabilidade em caso de falha no fornecimento.
- 36) Numa determinada empresa quando se busca realizar uma ordenação dos itens consumidos em função de um valor financeiro, nada mais viável do que se fazer :
- Estudo dos tempos nos processos
 - Aplicação do MRP
 - Classificação ABC
 - O cálculo do Lote Econômico
 - Taxa de retorno das vendas

- 37) Na utilização do Método da entrevista, como uma ferramenta de Pesquisa, deve-se levar em consideração vários aspectos. Assinale abaixo a alternativa que não condiz com o uso dessa ferramenta:
- a) O entrevistador deve possuir boa técnica de abordagem de início da entrevista.
 - b) O entrevistador não deve confundir a pesquisa de mercado com a entrevista de vendas.
 - c) O entrevistador deve evitar a indução ao entrevistado.
 - d) O entrevistador deve planejar cada entrevista.
 - e) O entrevistador deve opinar sobre o assunto em pauta.
- 38) Para que haja uma segmentação de mercado deverá haver alguns requisitos, como os citados abaixo, **EXCETO**:
- a) Um segmento especificamente identificado e medido
 - b) Um segmento que evidencie um potencial adequado
 - c) Um segmento economicamente acessível
 - d) Um segmento que desconsidera estabilidade
 - e) Um segmento que reage aos esforços de marketing
- 39) Um Departamento de Marketing pode realizar vários testes para medir a eficácia de suas ações. Sobre especificamente, a parte que se refere às promoções de vendas, pode-se analisar vários fatores, **EXCETO**:
- a) Os displays utilizados nas campanhas
 - b) Embalagem adequada
 - c) Promoções do tipo pague 2 leve 3
 - d) Pesquisa de catálogo de produtos
 - e) Impacto do cupom para compra com desconto
- 40) Para se desenvolver um sistema de informação gerencial temos que passar por alguns estágios nesse processo, dentre eles:
- a) Estágio do prospecto do projeto de informação.
 - b) Estágio preliminar de levantamento e definição do problema.
 - c) Estágio de Pós-SIG.
 - d) Estágio de projeto de feedback ao SIG.
 - e) Estágio pré-implantação do processo.
- 41) São modos de conversão do conhecimento, **EXCETO**:
- a) Socialização
 - b) Externalização
 - c) Flexibilização
 - d) Combinação
 - e) Internalização
- 42) Quanto a estimular o maior uso do pensamento intuitivo individual, Rowan descreve determinadas ações a serem empreendidas pela liderança do conhecimento, dentre elas:
- a) Apegar-se aos preconceitos
 - b) Desconfiar de seus palpites
 - c) Não deixar a mente brincar
 - d) Não duvidar das próprias qualificações
 - e) Ter medo do fracasso
- 43) A tecnologia que possibilita automatizar processos, racionalizando-os e potencializando-os por meio da organização e da tecnologia, chama-se:
- a) Groupware
 - b) Intranet
 - c) EDI
 - d) workflow
 - e) follow up

- 44) Caso um administrador pretenda utilizar uma ferramenta de qualidade, que pode gerar idéias rapidamente e em quantidade, ele pode usar:
- Análise de pareto
 - Histogramas
 - Brainstorming
 - Controle estatístico de processo
 - Estratificação
- 45) A Administração contempla várias áreas, dentre elas a área de gestão financeira. Sendo assim, a atribuição do administrador financeiro dentro de uma organização será:
- Otimizar o processo produtivo de uma organização
 - Maximizar o preço das ações da empresa, mantendo o menor risco possível
 - Implantar um Q.D.T nos processos organizacionais
 - Viabilizar os processos de MRP nas empresas
 - Ampliar as habilidades gerenciais de todos os envolvidos
- 46) Para se desenhar um sistema de apoio às decisões (SAD) dentro de uma empresa é importante considerar:
- Velocidade
 - Flexibilidade
 - Amplitude
 - Durabilidade
 - Consistência
- 47) Dentre várias teorias sobre liderança, aquela que afirma que “um líder é nato, não feito” é:
- Abordagem contingencial
 - Abordagem matricial
 - Abordagem genética
 - Abordagem comportamental
 - Abordagem humanista
- 48) A Lei 8.112, aborda sobre a insalubridade, periculosidade ou atividades penosas. Sobre esses assuntos, assinale a alternativa **FALSA**:
- Para os servidores que trabalham com substâncias tóxicas cabe um adicional no seu vencimento.
 - Servidores que trabalham com substâncias radioativas serão submetidos a exames médicos a cada 8(oito) meses.
 - O servidor que fizer jus ao adicional de insalubridade e de periculosidade precisará optar por um deles.
 - A servidora lactante será afastada desses locais enquanto durar a gestação.
 - O direito ao adicional de insalubridade ou periculosidade cessa com a eliminação dos riscos que deram causa a sua concessão.
- 49) Para efeito de vacância em uma empresa pública, a Lei 8.112 informa que a mesma decorrerá em virtude de vários fatos, **EXCETO**:
- Demissão
 - Readaptação
 - Aposentadoria
 - Posse em outro cargo acumulável
 - Promoção
- 50) São formas de provimento de cargo público de acordo com a Lei 8.112, **EXCETO**:
- Consolidação
 - Reversão
 - Reintegração
 - Readaptação
 - Nomeação