ESCUDO CONCURSOS

ESCUDO CONCURSOS · IBGP

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO 2026

PREFEITURA DE CONTAGEM/MG · EDITAL Nº 01/2026

122	605	45
CAPÍTULOS	QUESTÕES COMENTADAS	QUESTÕES NA PROVA

MATERIAL PARA O SEU EDITAL

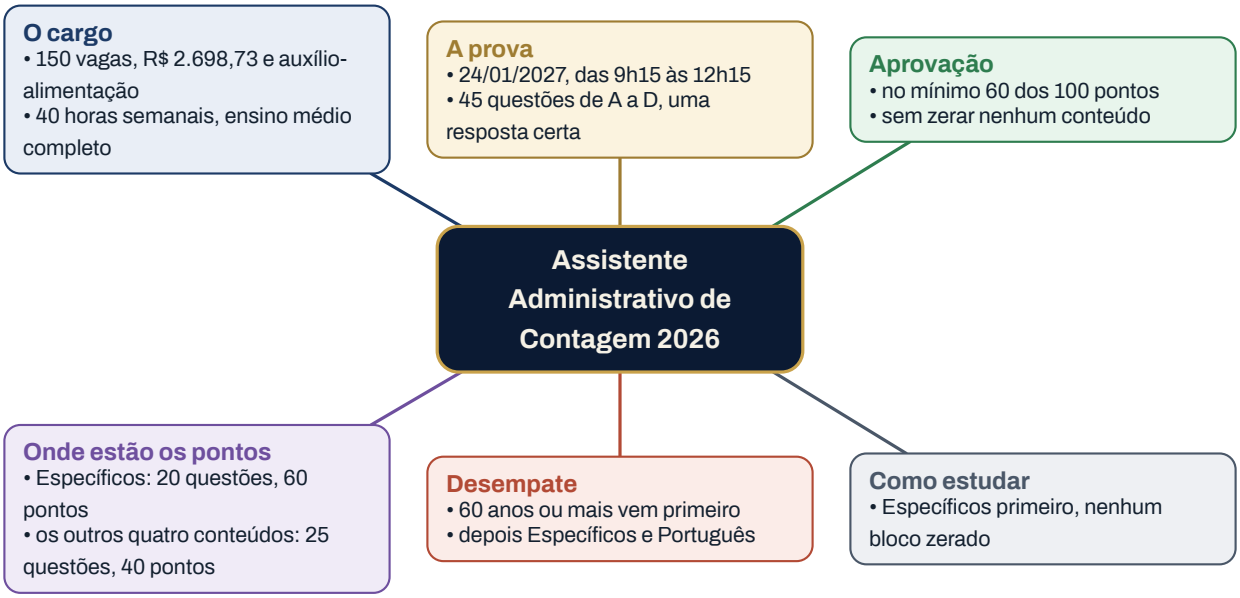
Teoria completa e questões inéditas comentadas · Mateus Vazzoller

CAPÍTULO 1

COMO É A PROVA DE ASSISTENTE ADMINISTRATIVO DE CONTAGEM E COMO USAR ESTA APOSTILA

Esta apostila prepara você para o cargo **301, Assistente Administrativo**, do Concurso Público do Município de Contagem/MG, aberto pelo **Edital nº 01/2026**, publicado em 14 de agosto de 2026 e organizado pelo IBGP. Este capítulo explica as regras do jogo: como é a prova, quanto vale cada disciplina, o que reprova, como se desempata, o que mudou com a Retificação nº 01 e como cada capítulo da apostila foi pensado para você estudar. Ele não tem questões; a partir do 002, tem.

1.1 Mapa do capítulo



1.2 O cargo e as vagas

São **150 vagas** para Assistente Administrativo, com **ensino médio completo** como requisito. A jornada é de **40 horas semanais** e o vencimento é de **R$ 2.698,73**, mais auxílio-alimentação. A taxa de inscrição do nível médio é de **R$ 70,00**. O Anexo II resume o trabalho assim: prestar serviços técnicos de natureza administrativa na secretaria designada pela Administração Municipal, com bom nível de organização, controle e interação com os usuários internos e externos. Por isso os exemplos desta apostila se passam no protocolo, no arquivo, no almoxarifado e no balcão de atendimento de uma secretaria da Prefeitura.

Depois da Retificação nº 01, as vagas ficaram assim, pelas listas do Anexo I:

Lista	Vagas
Ampla concorrência	88
Pessoas com deficiência	17
Pessoas negras	37

Lista	Vagas
Indígenas	5
Quilombolas	3
Total	**150**

O concurso vale por **2 anos**, contados da publicação da homologação do resultado final, e pode ser prorrogado **uma única vez**, por igual período (item 1.6).

1.3 O que a Retificação nº 01 mudou

A Retificação nº 01, de 14 de outubro de 2026, mexeu em três pontos que interessam a quem estuda por este cargo:

1. **A legislação municipal saiu do programa de Conhecimentos Gerais do Município.** A Lei Orgânica, o Estatuto dos Servidores, o Plano de Cargos e as notícias do site da Prefeitura aparecem riscados como revogados no Anexo IV consolidado. O bloco ficou com história, geografia, economia, sociedade, cultura, política, estatística, cidadania, símbolos, atualidades e humanidades de Contagem.
2. **A data de corte da legislação ficou clara.** Pelo item 1.5, lei e alteração que entrarem em vigor depois da publicação do edital não são cobradas. Esta apostila segue a **legislação vigente em 14/08/2026**. Quando algo mudou depois disso, o capítulo avisa que está fora da prova.
3. **As vagas reservadas foram redistribuídas**, como na tabela acima, sem mudar o total de 150.

O quadro de provas, o número de alternativas e o programa de Português, Raciocínio Lógico, Informática e Conhecimentos Específicos continuam como eram. Se você já estudou por material feito antes da retificação, confira se ele ainda gasta tempo com Lei Orgânica ou Estatuto: isso não cai mais.

1.4 O calendário

As inscrições são feitas só pela internet, no site do IBGP, das 9h de **19/10/2026** às 16h de **17/11/2026**. O pedido de isenção vai de 19 a 21 de outubro.

- **14/08/2026** — Publicação do Edital nº 01/2026 e data de corte da legislação
- **14/10/2026** — Retificação nº 01
- **19/10 a 21/10/2026** — Pedido de isenção da taxa
- **19/10 a 17/11/2026** — Inscrições, até as 16h do último dia
- **18/11/2026** — Último dia para pagar o boleto
- **15/01/2027** — Comprovante Definitivo de Inscrição
- **24/01/2027** — Prova objetiva e gabarito preliminar
- **25/01 a 27/01/2027** — Recurso contra as questões
- **16/02/2027** — Gabarito pós-recurso
- **Depois de 18/05/2027** — Homologação

O cronograma é preliminar, e o próprio edital avisa que as datas podem mudar. Acompanhe as publicações no site do IBGP: o prazo de recurso, por exemplo, começa às 9h do primeiro dia útil depois da publicação e termina às 16h do terceiro dia (item 11.1), sem interrupção.

1.5 A prova objetiva

A prova é no domingo, **24 de janeiro de 2027**, de manhã, das **9h15 às 12h15**. Os portões abrem às 8h e **fecham às 9h em ponto**, no horário de Brasília. Quem chega depois está **eliminado**, e não há segunda chamada. O edital manda chegar 60 minutos antes do início, com **documento oficial original com foto** e **caneta esferográfica de tinta azul ou preta, de estrutura transparente**.

São **45 questões de múltipla escolha com quatro alternativas (A a D)**, uma só correta (item 9.3.2). Cada conteúdo tem um peso:

Disciplina	Questões	Peso	Pontos
Língua Portuguesa	10	2	20
Raciocínio Lógico	5	2	10
Noções de Informática	5	1	5
Conhecimentos Gerais do Município	5	1	5
Conhecimentos Específicos	20	3	60
Total	**45**		**100**

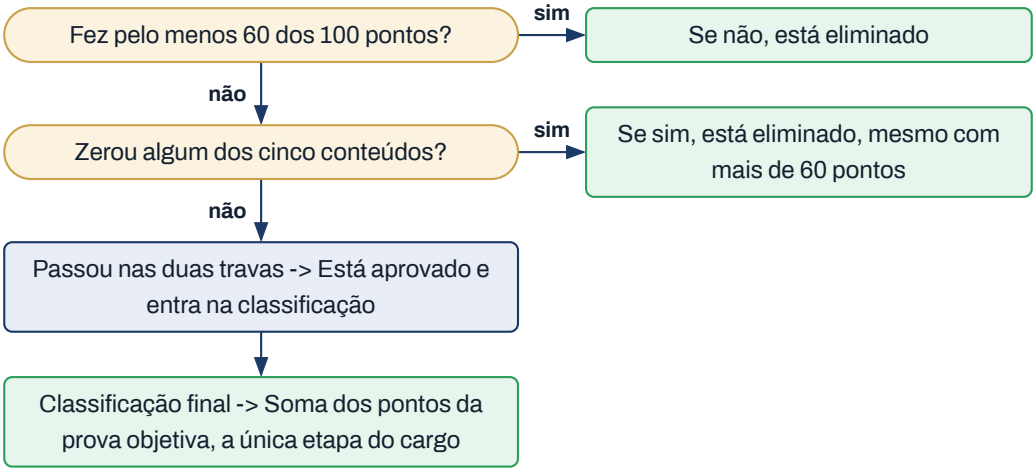
As **três horas incluem** a distribuição da prova, a leitura das instruções e o preenchimento da Folha de Respostas. Se você reservar uns 15 minutos para passar o gabarito com calma, sobram cerca de **3 minutos e 40 segundos por questão**. O edital soma só os pontos das respostas certas e não prevê desconto por erro na objetiva, então nenhuma questão deve ficar em branco. Questão sem resposta, com mais de uma alternativa marcada ou com emenda e rasura não conta ponto, mesmo que a marca esteja legível.

> ⚠ **Pegadinha:** a Folha de Respostas é o único documento que vale para a correção. Ela será anulada se estiver sem assinatura, com marca a lápis ou de outra cor de tinta, ou com qualquer sinal de identificação fora do lugar próprio. A assinatura deve ser igual à do documento de identidade, sem rubrica.

Regras de sala que costumam pegar candidato desprevenido: só se sai definitivamente depois de **1 hora** de prova, entregando a Folha preenchida e assinada. Banheiro e água só depois de 1 hora do início e até 15 minutos antes do fim. O caderno de questões só pode ser levado quando faltar **1 hora** para o término previsto. Os três últimos candidatos saem juntos.

1.6 O que aprova e o que reprova

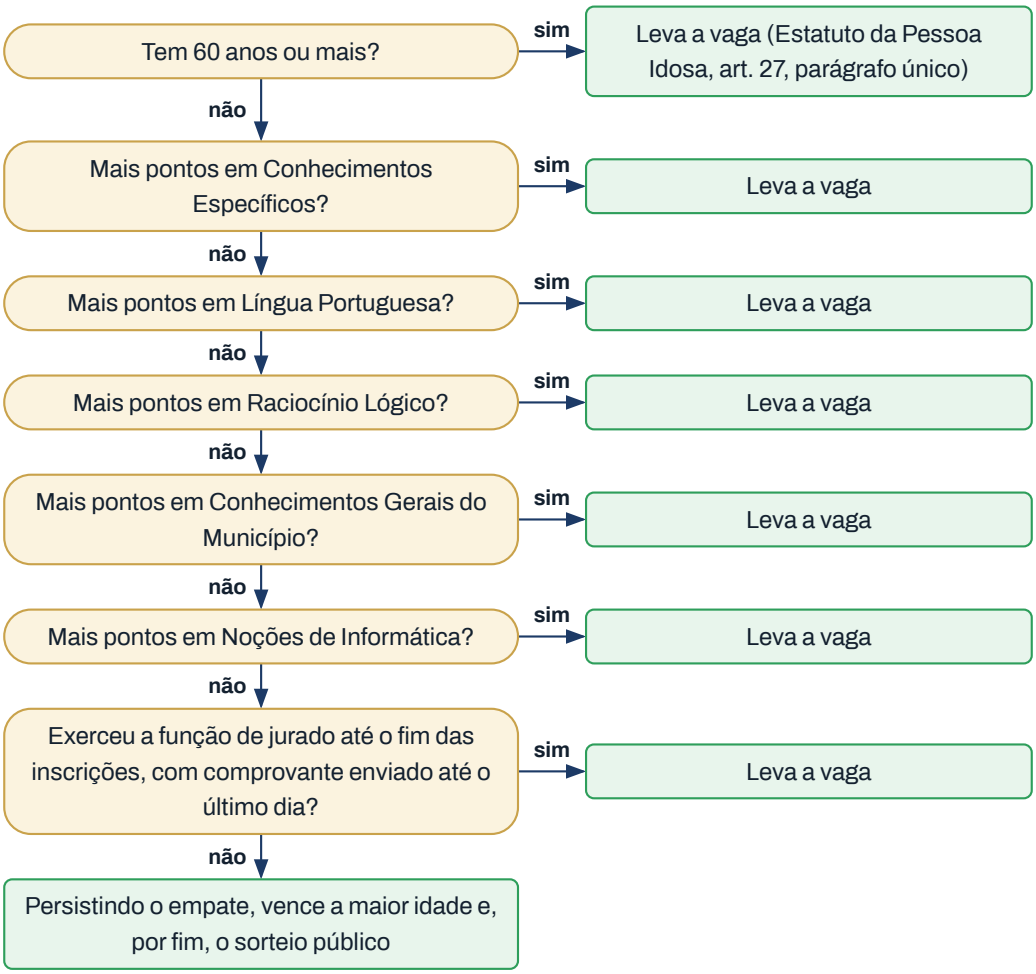
A regra do item 10.1 tem duas travas, e as duas eliminam:



Para o Assistente Administrativo não há prova discursiva, de títulos nem prática: a **classificação final é a soma dos pontos da objetiva**.

Caso prático. Carla estudou muito os Específicos e acertou 14 das 20 questões (42 pontos). Fez 8 em Português (16), 4 em Raciocínio Lógico (8) e 4 em Conhecimentos Gerais (4), mas deixou Informática de lado e errou as 5 questões. Somou 70 pontos e, ainda assim, **foi eliminada**, porque zerou um conteúdo. Um único acerto em Informática teria garantido a aprovação com 71. A lição é que nenhum bloco, por menor que seja, é descartável.

Se duas pessoas empatam na nota final, o item 10.4 dá preferência, nesta ordem (para este cargo, sem a discursiva):



> 💡 **Dica:** depois da idade, o primeiro critério de nota é o bloco dos Específicos. Ele já é o que mais pesa na soma e ainda decide o empate.

1.7 Onde estão os pontos

Os **Específicos valem 60 dos 100 pontos**: 20 questões de peso 3, cada uma valendo três vezes uma de Informática. Os outros 40 pontos vêm de **Português** (20), **Raciocínio Lógico** (10), **Informática** (5) e **Conhecimentos Gerais do Município** (5). Em Informática, o programa fala em **Windows 10 e 11** e em **Microsoft 365 e Google Workspace**, além de segurança, backup e inteligência artificial. Em Conhecimentos Gerais, o material de estudo oficial publicado pelo IBGP em setembro de 2026 é o **Atlas Escolar Histórico, Geográfico e Cultural de Contagem**: os capítulos 067 a 074 partem dele, com os dados que mudaram desde então atualizados por fonte oficial e acompanhados do ano.

1.8 Plano de estudo

1. **Comece pelos Específicos (075 a 122).** É onde estão 60 pontos. A Lei 14.133 tem oito capítulos (081 a 088) e é texto longo: comece cedo e volte a ela várias vezes.
2. **Treine Português e Raciocínio Lógico um pouco por dia.** São 15 questões e 30 pontos, e dependem de treino, não de véspera. Refaça as contas com lápis na mão.
3. **Não deixe Informática e Conhecimentos Gerais para o fim.** Valem 10 pontos juntos, mas qualquer um deles zerado elimina você. Com 5 questões em cada, estudar pouco já muda o resultado.

4. **Refaça as questões erradas** alguns dias depois, lendo o comentário inteiro.
5. **Na reta final,** releia as revisões relâmpago e responda de novo aos testes de memória.

1.9 Como esta apostila está organizada

São **122 capítulos**, sendo este o 001, e **605 questões** de treino, na ordem do programa do edital:

Conteúdo	Capítulos	Questões
Língua Portuguesa	002 a 028	135
Raciocínio Lógico	029 a 049	105
Noções de Informática	050 a 066	85
Conhecimentos Gerais do Município	067 a 074	40
Conhecimentos Específicos	075 a 122	240

Dentro de cada conteúdo, a ordem é a do Anexo IV: Português vai de **Compreensão e interpretação de textos** (002) a **Variação linguística** (028); Raciocínio Lógico, de **Conjuntos numéricos** (029) a **Probabilidade** (049); Informática, de **Hardware e software** (050) a **Inteligência artificial II** (066); Conhecimentos Gerais, de **História de Contagem I** (067) a **Atualidades de Contagem** (074). Os Específicos começam na Administração Pública (075 a 080), seguem pela **Lei 14.133/2021** (081 a 088), rotinas administrativas (089 a 093), arquivologia (094 a 100), materiais e almoxarifado (101 a 105), atendimento (106 a 110), ética e relações no trabalho (111 a 115), redação oficial (116 a 118) e terminam na **Lei de Acesso à Informação** e na **LGPD** (119 a 122).

Todo capítulo de conteúdo segue o mesmo roteiro:

Para ver o todo	abertura com o peso do tema · mapa do capítulo
Para entender	teoria com o porquê · caso concreto na rotina da Prefeitura · lei citada literalmente, com as palavras-chave em negrito
Para decidir rápido	esquemas, fluxos e linhas do tempo · quadro "Não confunda" com os conceitos vizinhos
Para revisar	questão comentada passo a passo · revisão relâmpago · teste de memória
Para treinar	cinco questões de A a D · gabarito comentado no fim

Os quadros têm função fixa: 💡 **Dica** é atalho de raciocínio; ⚠️ **Pegadinha** é a palavra que costuma ser trocada; 🧠 **Mnemônico** aparece só onde há lista a decorar; 🎯 **Como cai** mostra o formato da cobrança. O texto de lei vem em quadro de citação.

A questão comentada e as cinco questões

A **Questão comentada** vem logo depois da teoria, resolvida em passos: o que o enunciado pede, que regra resolve, por que cada alternativa serve ou não. Use-a como modelo de raciocínio. Já as **cinco questões** do fim têm quatro alternativas, como na prova, e o **gabarito comentado** fica no final do próprio capítulo, depois das questões, de propósito: assim você responde antes de ver qualquer resposta. Leia o comentário mesmo quando acertar, porque ele mostra por que cada alternativa errada atrai, e esse é o mecanismo que se repete na prova. As respostas corretas estão distribuídas entre as quatro letras; não procure padrão no gabarito.

O teste de memória

O **Teste de memória** traz de 4 a 6 perguntas **sem alternativas, de propósito**. Na prova você reconhece a resposta entre quatro opções, mas para fixar um número, um prazo ou uma lista o mais eficiente é lembrar sem pista nenhuma. Por isso, cada pergunta é aberta, e a **resposta** vem no parágrafo seguinte. Tampe a resposta, escreva ou diga a sua em voz alta, e só então compare. Errou ou travou: volte ao trecho da teoria e tente de novo no dia seguinte.

Leia o mapa antes da teoria. Na véspera da prova, releia a revisão relâmpago de cada capítulo e refaça os testes de memória sem olhar.

1.10 Revisão relâmpago

- Cargo 301: 150 vagas, R$ 2.698,73 mais auxílio-alimentação, 40 horas, ensino médio completo; taxa de R$ 70,00.
- Inscrições de 19/10 a 17/11/2026, até as 16h do último dia.
- Prova em **24/01/2027**, das 9h15 às 12h15; os portões fecham às **9h**, horário de Brasília.
- 45 questões de A a D: Português 10 (peso 2), Raciocínio 5 (peso 2), Informática 5 (peso 1), Conhecimentos Gerais do Município 5 (peso 1) e Específicos 20 (peso 3).
- Aprova com **60 dos 100 pontos**, sem zerar nenhum conteúdo; zerar um bloco elimina mesmo com mais de 60.
- Desempate: 60 anos ou mais, depois Específicos, Português, Raciocínio Lógico, Conhecimentos Gerais, Informática, jurado, maior idade e sorteio.
- A legislação municipal saiu do programa pela Retificação nº 01; a legislação vale como estava em 14/08/2026.
- Validade de 2 anos, prorrogável uma vez.

1.11 Fale comigo

Encontrou uma dúvida sobre um ponto da teoria, uma frase confusa, um erro de digitação ou uma questão que você acha que está mal formulada? Escreva para **ruhmke.mateus@gmail.com**, dizendo o número do capítulo e o trecho. Novidades sobre o edital, avisos de retificação e dicas de estudo saem no Instagram **@escudoconcursos**. Cada mensagem ajuda a deixar a apostila melhor para quem vem depois de você.

Esta apostila é um apoio, não uma garantia: o que decide é o estudo constante. Acompanhe sempre o site do IBGP, porque uma retificação de data ou de conteúdo vale mais do que qualquer material.

112.9 Teste de memória

Pergunta 1. Qual a frase que resolve a distinção entre grupo e equipe?

Resposta: toda equipe é um grupo, mas nem todo grupo é uma equipe.

Pergunta 2. Qual a diferença entre clima e cultura organizacional?

Resposta: clima é a percepção compartilhada do momento, mutável; cultura é o conjunto estável de valores, crenças e práticas.

Pergunta 3. Em que estágio do grupo se discutem controle, papéis e responsabilidades?

Resposta: na tormenta, também chamada de estágio do conflito.

Pergunta 4. Que tipo de equipe não tem líder formal designado?

Resposta: a equipe autogerenciada ou autodirigida.

Pergunta 5. Qual estilo de conflito é "ganha e ganha"?

Resposta: a colaboração.

Pergunta 6. Receber o cidadão com cortesia e não resolver o problema dele é tratamento ou atendimento ruim?

Resposta: é tratamento bom e atendimento ruim.

QUESTÕES

Questão 1. A respeito da distinção entre grupo e equipe de trabalho, assinale a alternativa correta.

A) Na equipe, as atividades são complementares e há interdependência entre os membros, com sinergia positiva e responsabilidade também coletiva.

B) No grupo, a sinergia é positiva e as habilidades dos membros são necessariamente complementares.

C) Toda equipe é um grupo e todo grupo é uma equipe, pois os termos designam a mesma realidade organizacional.

D) Na equipe, a responsabilidade é exclusivamente individual e isolada, sem qualquer dimensão coletiva.

Questão 2. Sobre atendimento e tratamento na prestação de serviços ao público, assinale a alternativa correta.

A) Atendimento e tratamento são sinônimos, pois ambos designam a forma como o usuário é recebido pelo servidor.

B) Atendimento é a efetiva entrega de informação, produto ou serviço capaz de satisfazer a demanda, enquanto tratamento é a forma como o usuário é recebido, e um bom tratamento não garante, sozinho, um atendimento de qualidade.

C) Tratamento é a entrega do serviço solicitado, e atendimento é a postura pessoal do servidor diante do usuário.

D) O tratamento independe do comportamento do servidor, pois decorre exclusivamente das normas internas do órgão.

Questão 3. Sobre as relações interpessoais, os grupos e os conflitos no ambiente de trabalho, considere as afirmativas a seguir.

I. O clima organizacional é a percepção compartilhada dos servidores sobre o ambiente de trabalho em determinado momento, sendo mutável e passível de mensuração.

II. Os estágios de desenvolvimento dos grupos, na sequência usualmente adotada, são formação, tormenta, normalização, desempenho e interrupção.

III. Na abordagem interacionista, o conflito é visto como inevitável e gerenciável, podendo estimular a criatividade e a inovação.

IV. Os grupos horizontais são aqueles formados por membros do mesmo setor situados em níveis hierárquicos diferentes.

Está correto o que se afirma em

A) II e IV, apenas.

B) I e IV, apenas.

C) III e IV, apenas.

D) I, II e III, apenas.

Questão 4. Acerca da gestão de conflitos nas organizações, assinale a alternativa INCORRETA.

A) O estilo de competição produz solução do tipo ganha e ganha, pois a parte vencedora demonstra à outra a superioridade técnica de sua proposta.

B) O conflito percebido é aquele em que as partes apenas reconhecem a existência da discordância, sem manifestação evidente.

C) O conflito manifesto ou aberto é o estágio mais grave, em que as diferenças são expressas publicamente e podem ser notadas de fora da organização.

D) O estilo de colaboração busca solução que atenda a ambas as partes, sendo o único que efetivamente elimina a causa do conflito.

Questão 5. Quanto às equipes de trabalho e às regras do atendimento ao público, assinale a alternativa correta.

A) As equipes multifuncionais caracterizam-se pela dispersão geográfica de seus membros e pela dependência de tecnologia para colaborar.

B) As equipes autogerenciadas dependem de líder formal designado pela alta direção para implementar as soluções que propõem.

C) A apatia e a proatividade são, ambas, listadas entre as regras do atendimento de excelência.

D) A empatia, no atendimento ao público, consiste em compreender os sentimentos e a perspectiva do usuário, humanizando o atendimento.

GABARITO COMENTADO

1. A. A equipe se define pela complementaridade das atividades, pela interdependência entre os membros, pela sinergia positiva e por uma responsabilidade que, além de individual, é correlacionada

e coletiva. No grupo, ao contrário do que diz a opção que atribui sinergia positiva ao grupo, a sinergia é neutra e as habilidades são aleatórias e variadas. A afirmação de que todo grupo é equipe inverte a regra correta, que é a de que toda equipe é um grupo, mas nem todo grupo é uma equipe. Dizer que na equipe a responsabilidade é exclusivamente individual e isolada descreve exatamente o grupo.

2. B. Atendimento é o que a organização entrega em termos de informação, produto ou serviço; tratamento é a forma como o usuário é recebido e depende do comportamento de cada servidor. Todo bom atendimento pressupõe bom tratamento, mas o inverso não é verdadeiro. A opção que iguala os dois termos ignora a distinção clássica da matéria. A que define tratamento como entrega do serviço simplesmente troca os conceitos. Afirmar que o tratamento independe do comportamento do servidor contraria a razão da distinção, já que é no comportamento individual que o tratamento se realiza.

3. D. As afirmativas I, II e III estão corretas: descrevem, respectivamente, o conceito de clima organizacional, a sequência de estágios de desenvolvimento dos grupos e a abordagem interacionista do conflito. A afirmativa IV inverte a classificação por composição: grupos que reúnem membros do mesmo setor em níveis hierárquicos diferentes são verticais; os horizontais reúnem membros de setores distintos no mesmo nível hierárquico. Como só essa afirmativa foi adulterada, as combinações que a incluem não se sustentam.

4. A. A afirmação sobre o estilo de competição é a que destoa. A competição produz resultado do tipo ganha e perde: uma parte impõe sua posição e a outra sai derrotada, de modo que a causa do conflito permanece. Resultado do tipo ganha e ganha é característica da colaboração. As demais opções estão corretas: o conflito percebido é o estágio inicial de mero reconhecimento; o manifesto é o mais grave e visível externamente; e a colaboração é o único estilo que resolve a divergência na origem.

5. D. Empatia, no atendimento ao público, é compreender os sentimentos e a perspectiva do usuário, humanizando o atendimento. A descrição de dispersão geográfica e dependência de tecnologia corresponde às equipes virtuais, e não às multifuncionais, que reúnem pessoas de setores diferentes para tarefa específica. As equipes autogerenciadas se caracterizam pela ausência de líder formal designado. E a apatia não é regra de excelência, e sim um dos erros clássicos no atendimento, ao lado da demora, do tratamento frio e da desinformação.

- No ganha e ganha, o acordo atende às duas partes, mas **nem sempre** cada uma obtém exatamente o que queria.
- Negociação: **planejamento, quebra de gelo, exploração, confronto e avaliação**.
- Método de Harvard: **pessoas** separadas do problema, **interesses** antes de posições, **opções** de ganho mútuo, **critérios** objetivos.

115.12 Teste de memória

Pergunta 1. Como a visão interacionista enxerga o conflito?

Resposta: como inevitável e gerenciável, e podendo estimular a criatividade e a inovação.

Pergunta 2. Qual é a causa do conflito quando "ninguém sabe de quem é a tarefa"?

Resposta: a ambiguidade de papéis.

Pergunta 3. Qual a diferença entre conflito velado e conflito manifesto?

Resposta: no velado a tensão aparece nos comportamentos, mas sem se tornar aberta; no manifesto as diferenças são expressas publicamente.

Pergunta 4. Que estilo de resolução leva ao resultado "perde e perde"?

Resposta: o afastamento ou evitação.

Pergunta 5. Quais as cinco etapas da negociação, em ordem?

Resposta: planejamento, quebra de gelo, exploração, confronto e avaliação.

Pergunta 6. No método de Harvard, o que é preciso focar: posições ou interesses?

Resposta: os interesses.

QUESTÕES

Questão 1. Em um setor de uma secretaria municipal, os servidores reconhecem que há uma discordância sobre a divisão das tarefas, mas a tensão ainda não se manifesta de forma evidente. Esse estágio é denominado conflito

A) manifesto.

B) percebido.

C) velado.

D) estrutural.

Questão 2. Um servidor do atendimento cede em tudo o que um colega exige, até contra a norma do setor, só para evitar desgaste e preservar a relação. De acordo com os estilos de resolução de conflito, esse comportamento corresponde à

A) competição.

B) colaboração.

C) negociação de princípios.

D) acomodação.

Questão 3. No método de negociação desenvolvido em Harvard, uma das recomendações é

A) negociar com base nas posições iniciais, para que cada parte defenda o que pediu.

B) misturar as pessoas com o problema, para que o vínculo pessoal acelere o acordo.

C) focar nos interesses das partes, e não nas posições que elas declaram.

D) ceder em todos os pontos, para preservar a relação entre os negociadores.

Questão 4. Acerca dos tipos de resolução de conflitos, assinale a alternativa INCORRETA.

A) No ganha e perde, uma das partes alcança seus objetivos às custas da outra, e o conflito persiste.

B) No perde e perde, nenhuma das partes alcança seus objetivos, e o conflito não se resolve.

C) No ganha e ganha, as partes chegam a um acordo que atende aos interesses de ambas, geralmente por meio de negociação.

D) No ganha e ganha, cada parte obtém sempre, e exatamente, o que havia pedido no início da negociação.

Questão 5. Na sequência das etapas do processo de negociação, a que tem por finalidade criar um ambiente amigável e descontraído, preparando o terreno para as discussões mais sérias, é a

A) planejamento.

B) quebra de gelo.

C) confronto.

D) avaliação.

GABARITO COMENTADO

1. B. O conflito percebido é o estágio inicial, em que as partes reconhecem a discordância, embora a tensão ainda não se manifeste de forma evidente. O conflito velado é o estágio seguinte, em que a tensão já aparece nos comportamentos, e o manifesto é o mais grave, com as diferenças expressas publicamente. “Estrutural” não é nível de gravidade: é nome de abordagem de administração de conflitos.

2. D. A acomodação é o estilo em que uma parte cede para preservar a relação, com resultado do tipo perde e ganha. A competição é o oposto: uma parte impõe sua posição. A colaboração busca solução que atenda a ambas as partes. E “negociação de princípios” é nome de método de negociação, e não estilo de resolução de conflito.

3. C. O método de Harvard recomenda separar as pessoas do problema, focar nos interesses e não nas posições, criar opções de ganho mútuo e insistir em critérios objetivos. Negociar por posições, misturar pessoa e problema e ceder em tudo são justamente os comportamentos que o método busca evitar.

4. D. No ganha e ganha, as partes chegam a um acordo que atende aos interesses de ambas, mas nem sempre conseguem exatamente o que desejavam no início: elas negociam e chegam a uma solução aceitável para os dois lados. Por isso é incorreto dizer que cada parte obtém sempre e exatamente o que pediu. As demais descrevem corretamente o ganha e perde, o perde e perde e o ganha e ganha.

5. B. A quebra de gelo é a etapa inicial da conversa, em que as partes criam um ambiente amigável e descontraído para as discussões mais sérias. O planejamento vem antes, com a definição de objetivos, prazos e recursos. O confronto é o cerne da negociação, com contrapropostas e busca de acordo. E a avaliação vem no fim, comparando o resultado com o planejado.