

AN 5 - ANALISTA - CARTEIRA DE AGRONEGÓCIOS

TIPO DE PROVA

02

Provas de Português, Informática e Conhecimentos Específicos.

INSTRUÇÕES GERAIS

01. Leia com atenção todas as instruções deste **Caderno de Questões**.
02. Este Caderno de Questões só deverá ser aberto quando for autorizado pelo Fiscal de Sala.
03. **Assine** neste Caderno de Questões e coloque o número do seu documento de identificação.
04. Verifique se este Caderno de Questões contém 40 (quarenta) questões com 05 (cinco) alternativas cada, caso contrário comunique imediatamente ao Fiscal.
05. A prova terá a duração de 03 (três) horas. Você só poderá sair do Local de Prova 02 (duas) horas após o seu início. Os 03 (três) últimos candidatos só poderão ausentar-se do recinto juntos, após a assinatura da ata.
06. Ao receber a **Folha de Respostas**, confira seu **nome, tipo de prova** e o **número do seu documento de identificação**.
07. Em hipótese alguma lhe será concedida outra Folha de Respostas.
08. Marque suas respostas na Folha de Respostas utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta, preenchendo completamente o círculo correspondente à alternativa escolhida, conforme modelo: ● .
09. Será atribuído o valor ZERO à questão que contenha na Folha de Respostas de Questões Objetivas: dupla marcação, marcação rasurada ou emendada, não preenchida totalmente ou que não tenha sido transcrita do Caderno de Questões para a Folha de Respostas.
10. A correção das provas será efetuada considerando-se apenas o conteúdo da Folha de Respostas.
11. Caso a Comissão julgue uma questão como sendo nula, seus pontos serão atribuídos à todos os candidatos.
12. Não será permitida qualquer espécie de consulta.
13. Ao terminar a prova, devolva ao Fiscal este Caderno de Questões, juntamente com a Folha de Respostas e assine a **Lista de Presença**.

Boa Prova!

Nº do documento de identificação:

Assinatura do candidato:



FUNDEPES

Maceió/AL, 28 de outubro de 2007

PORTUGUÊS

As questões 1 e 2 referem-se ao texto seguinte.

1 “A Igreja Católica de Campo Grande, no Mato Grosso
do Sul, está analisando um fenômeno: uma imagem de
3 gesso de nossa Senhora de Fátima estaria vertendo
lágrimas de mel. A santa foi protegida por vidros para evitar
5 que as centenas de fiéis que visitam diariamente coloquem
as mãos nessa substância. O dono da imagem diz que se
7 curou de câncer após lhe fazer uma promessa.”
(IstoÉ, 18/7/2007)

01. Qual a classificação da palavra **que** (linhas 5-6), respectivamente?

- A) conjunção subordinativa, pronome relativo, pronome relativo.
- B) pronome relativo, pronome relativo, pronome relativo.
- C) conjunção subordinativa, pronome relativo, conjunção subordinativa.
- D) pronome relativo, pronome relativo, conjunção subordinativa.
- E) conjunção subordinativa, conjunção subordinativa, conjunção subordinativa.

02. Conforme o texto, é correto afirmar que

- A) o verbo **fazer** (linha 7) está no infinitivo impessoal.
- B) há dois verbos no pretérito imperfeito do indicativo.
- C) há seis formas verbais no modo indicativo.
- D) as locuções verbais estão na voz ativa.
- E) a forma verbal **estaria** (linha 3) está no modo subjuntivo porque enuncia um fato hipotético.

A questão 3 refere-se ao poema seguinte.

A porta estreita

Aproveita bem a vida! Aproveita!
Não te canses do trabalho edificante,
Nem te queixes, como dantes,
Esperdiçando a colheita.

Serve, ama, perdoa no mundo e passa
Sem um sequer gemido de rebeldia.
Há um sentido profundo
No licor de tua taça.

[...]

03. O verbo que possui a mesma transitividade de **perdoa** (5º verso) está na alternativa

- A) O pai não perdoou gastos para educar o filho.
- B) Ele é rancoroso, não perdoa.
- C) Perdoa aos amigos todas as ofensas.
- D) Invejoso, não perdoava o sucesso do colega.
- E) Deus perdoa aos arrependidos.

04. Dadas as assertivas sobre o emprego da vírgula,

- I. Porque chovia, não pude sair. (separa o adjunto adverbial)
- II. Esse lugar, é muito importante. (separa o adjunto adverbial)
- III. O homem que fuma, vive pouco. (separa a oração subordinada adjetiva)
- IV. Procura-o toda a noite, toda a manhã, todo o dia. (separa termos de mesma função)
- V. O problema das enchentes, disse o candidato, será prioritário. (separa a oração subordinada apositiva)

são verdadeiras

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

As questões de 5 a 8 referem-se ao texto seguinte.

1 “O homem civilizado construiu uma carruagem, mas
perdeu o uso dos pés. Sustém-se com auxílio de muletas,
3 mas falta-lhe todo o apoio do músculo. Possui um belo
relógio de Genebra, mas perdeu a habilidade de calcular as
5 horas pelo sol. [...] Não observa o solstício tampouco o
equinócio, e sua mente não logra visualizar o quadrante do
7 claro calendário do ano. O livro de notas prejudica-lhe a
memória; as bibliotecas sobrecarregam-lhe a inteligência; a
9 agência de seguros aumenta o número de acidentes; e
talvez constitua um problema saber se a maquinaria não
11 entorpece, se o refinamento não nos fez perder alguma
energia, se o cristianismo entrincheirado nas instituições e
13 nos ritos não nos roubou o vigor da virtude selvagem. Pois
todo estóico era um estóico, mas, na Cristandade, onde
15 estão os cristãos?”

Ralph Waldo Emerson

Vocabulário auxiliar

equinócio: instante em que o sol, no seu movimento anual aparente, corta o equador celeste.

estóico: indivíduo adepto do estoicismo (sistema greco-romano, que preconizava o indiferentismo ao prazer e à dor); austero, resignado.

solstício: época em que o sol atinge o ponto mais distante do equador.

05. Os termos **civilizado** (linha 1) e **de Genebra** (linha 4) são, respectivamente,

- A) complemento nominal e adjunto adverbial.
- B) adjunto adnominal e adjunto adnominal.
- C) adjunto adnominal e complemento nominal.
- D) adjunto adnominal e adjunto adverbial.
- E) complemento nominal e adjunto adnominal.

06. Qual das alternativas abaixo não tem o sentido do verbo **suster** (linha 2)?

- A) equilibrar-se
- B) sustentar
- C) ter-se em pé
- D) sustar
- E) apoiar-se

07. Indique a alternativa que apresenta uma antítese.

- A) progresso e refinamento da civilização – perda e esquecimento de atividades e qualidades mais primitivas
- B) avanço no progresso – evolução na maquinaria
- C) mais saber – menos viver
- D) progresso na teoria – atraso da prática
- E) o excesso de estudo – sobrecarga da inteligência

08. Dadas as assertivas seguintes, assinale a alternativa correta.

- I. Os verbos **faltar** (linha 3), **perder** (linha 4) e **prejudicar** (linha 7), no texto, possuem a mesma transitividade verbal.
- II. Em “[...] onde estão **os cristãos?**” (linhas 14-15), o termo em negrito é o sujeito da oração.
- III. As expressões **do ano** (linha 7), **de notas** (linha 7), **de seguros** (linha 9) possuem a mesma função sintática.
- IV. O emprego do ponto-e-vírgula em “O livro de notas [...] número de acidentes” (linhas 7 a 9) foi utilizado para separar orações coordenadas aditivas.

- A) Há apenas uma assertiva falsa.
- B) Há apenas duas assertivas verdadeiras.
- C) Todas as assertivas são verdadeiras.
- D) Há duas assertivas falsas.
- E) Todas as assertivas são falsas.

09. Assinale a alternativa que apresenta o verbo com regência incorreta.

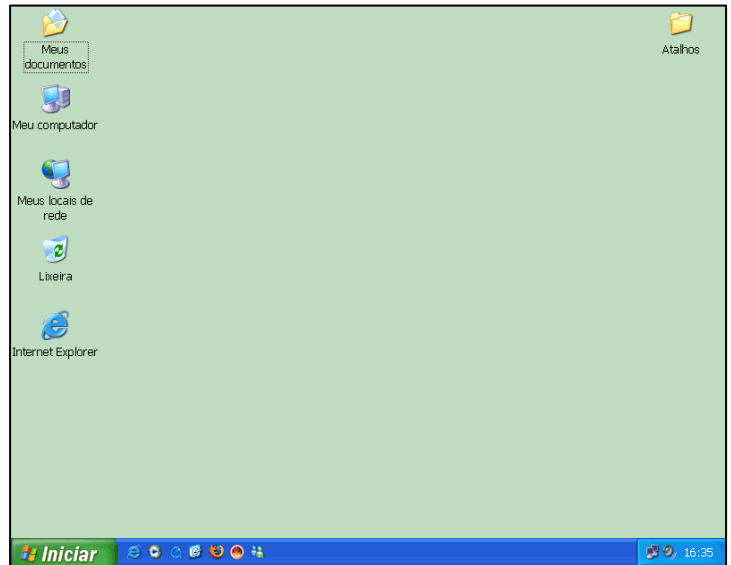
- A) As crianças correm atrás dele, na rua, e chamam-no bêbado.
- B) Não lhe seria fácil esquecer-se das últimas palavras de Mário.
- C) Deram-me pouco dinheiro para pagar ao professor.
- D) Por mais de uma vez Eugênio presidira ao Conselho Municipal.
- E) Da porta da cozinha, D. Geralda chamou-lhe para o almoço.

10. Assinale a alternativa correta quanto à norma-padrão da língua portuguesa.

- A) Acerca de cem metros daqui há explosivos. Permaneçam a distância e obedeçam às suas ordens.
- B) Acerca de cem metros daqui existe explosivos. Permaneçam à distância e obedeçam às suas ordens.
- C) A cerca de cem metros daqui existe explosivos. Permaneçam à distância e obedeçam às suas ordens.
- D) A cerca de cem metros daqui há explosivos. Permaneçam a distância e obedeçam às suas ordens.
- E) À cerca de cem metros daqui há explosivos. Permaneçam a distância e obedeçam as suas ordens.

INFORMÁTICA

Baseando-se na figura abaixo, responda a questão 11.



11. Assinale a afirmativa correta.

- A) A partir da opção **Painel de Controle**, do menu **Iniciar**, é possível visualizar os arquivos contidos na pasta **Meus Documentos**.
- B) Na **Lixeira** são armazenados os arquivos de sistema antigos que não são mais utilizados pelo **Windows**.
- C) O **Internet Explorer** é utilizado para visualizar páginas na **Web**.
- D) Ao clicar no ícone  da **Barra de Tarefas** todos os aplicativos abertos na **Área de Trabalho** são automaticamente fechados e o aplicativo **Bloco de Notas** é iniciado.
- E) A partir do ícone  da **Área de Trabalho** é possível gerar arquivos no formato **PDF** para envio via **Internet**.

12. Assinale a afirmativa correta.

- A) Todos os endereços de sites na **Internet** são precedidos pelo prefixo **WWW**. Esse prefixo é necessário para que o usuário acesse o site com segurança, caso contrário o computador se torna suscetível a invasões de **hackers**.
- B) **DIAL-UP** (discada), **ADSL** (*Asynchronous Digital Subscriber Line*), **Cable Modem** e **Wireless** são exemplos de tecnologias de conexão à **Internet**.
- C) Ao conectar um computador à **Internet**, um número de identificação único lhe é atribuído pelo servidor responsável por sua conexão. Este número é chamado de **Universal Number** (Número Universal).
- D) O **Download** é a ação de enviar dados via **Internet** da máquina do usuário para um servidor de banco de dados.
- E) **Word**, **Excel**, **Outlook Express** e **Internet Explorer** são exemplos de aplicativos que são executáveis apenas quando o computador está conectado à **Internet**.

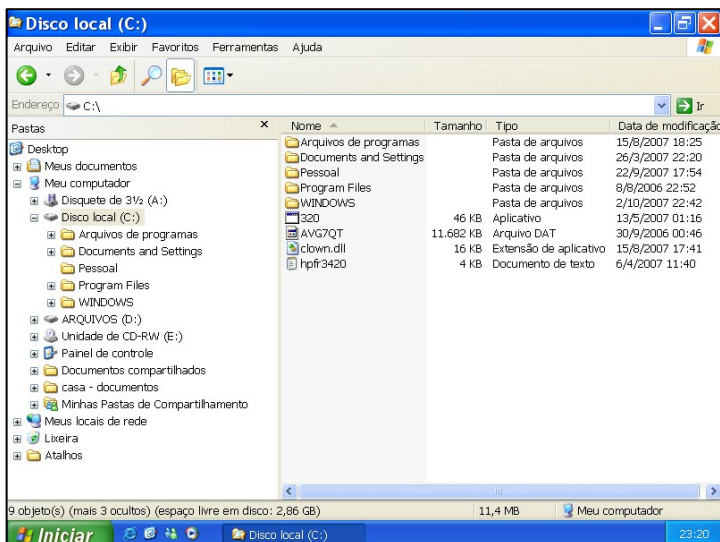
13. Dadas as proposições a seguir relativas ao *Microsoft Excel*,

- I. Na janela de Assistente de Gráfico, a etapa 1 de 4 é destinada para escolha do Tipo de gráfico e Subtipo de gráfico.
- II. A etapa 3 de 4 no Assistente Gráfico é destinada a escolha de como será inserido o gráfico: COMO NOVA PLANILHA ou COMO OBJETO.
- III. As opções para impressão de gráfico que o *Excel* dispõe são respectivamente: JUNTAMENTE COM A PLANILHA e SOMENTE GRÁFICO.
- IV. Para formatar os componentes de um gráfico existente, basta seguir os passos: Selecionar o gráfico > Menu Formatar > Gráfico > Componentes.





verifica-se que está correto apenas o que se afirma em

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

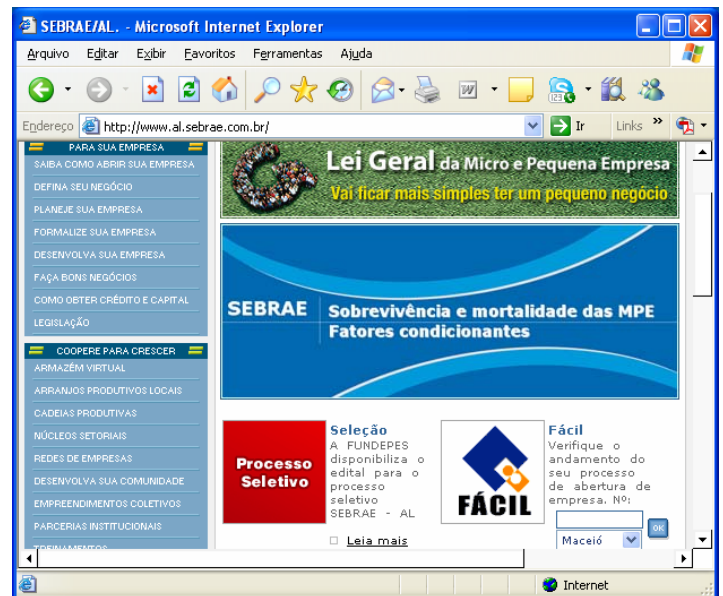
Baseando-se na figura abaixo, responda a questão 14.




14. Assinale a afirmativa correta.

- A) Caso a pasta *Pessoal* seja selecionada, ao pressionar-se a tecla **F2**, é possível copiá-la para qualquer local desejado.
- B) É possível alterar o modo de exibição dos objetos em uma pasta clicando no botão  e selecionando uma das opções disponibilizadas.
- C) Caso um arquivo seja apagado, ao clicar no botão , ele poderá ser automaticamente recuperado.
- D) Ao clicar no botão  o arquivo selecionado é enviado para a **Lixeira**.
- E) Ao clicar no botão  é possível aumentar o **Zoom** sobre a pasta ou o arquivo selecionado.

A figura abaixo serve como base para responder a questão 15.



15. Dadas as proposições a seguir,

- I. Para habilitar a página inicial como sendo www.al.sebrae.com.br basta defini-la em: Menu Arquivo > Configurar página...
- II. O site www.al.sebrae.com.br é do tipo governamental.
- III. O Botão  faz com que a página atual seja atualizada.
- IV. O Bloqueio de *Pop-ups* pode ser feito por meio da guia Privacidade, no item Opções da Internet... do menu Ferramentas.

verifica-se que está correto apenas o que se afirma em

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Baseando-se na Lei Complementar 123/2006 (Lei Geral da MPE), responda as questões de 16 a 18.

16. Acerca do Comitê Gestor de Tributação das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, é errado afirmar:

- A) A atualização dos valores deliberada pelo Comitê Gestor será efetivada mediante a edição de lei ordinária.
- B) Será presidido e coordenado por um dos representantes da União.
- C) O Comitê Gestor elaborará seu regimento interno mediante resolução.
- D) Comitê Gestor de Tributação das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, vinculado ao Ministério da Fazenda, é composto por 2 (dois) representantes da Secretaria da Receita Federal e 2 (dois) representantes da Secretaria da Receita Previdenciária, como representantes da União, 2 (dois) dos Estados e do Distrito Federal e 2 (dois) dos Municípios.
- E) Os representantes dos Estados e do Distrito Federal no Comitê referido no inciso I do caput deste artigo serão indicados pelo Conselho Nacional de Política Fazendária – CONFAZ – e os dos Municípios serão indicados, um pela entidade representativa das Secretarias de Finanças das Capitais e outro pelas entidades de representação nacional dos Municípios brasileiros.

17. Dadas as afirmações a seguir,

- I. As microempresas e as empresas de pequeno porte optantes pelo Simples Nacional não farão jus à apropriação nem transferirão créditos relativos a impostos ou contribuições abrangidos pelo Simples Nacional.
- II. As microempresas e as empresas de pequeno porte optantes pelo Simples Nacional não poderão utilizar ou destinar qualquer valor a título de incentivo fiscal.
- III. A exclusão do Simples Nacional será feita de ofício, não podendo ocorrer por opção das microempresas ou das empresas de pequeno porte.
- IV. Nas licitações públicas, a comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato.

verifica-se que

- A) apenas a II está correta.
- B) apenas I e II estão corretas.
- C) I, II e IV estão corretas.
- D) apenas II e IV estão corretas.
- E) I, II e III estão corretas.

18. Não se inclui no regime diferenciado e favorecido previsto nesta Lei Complementar, para nenhum efeito legal, as seguintes pessoas jurídicas, exceto:

- A) A pessoa jurídica resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores.
- B) A pessoa jurídica constituída sob a forma de cooperativas de consumo.
- C) A pessoa jurídica que participe do capital de outra pessoa jurídica.
- D) A pessoa jurídica constituída sob a forma de sociedade por ações.
- E) A pessoa jurídica que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar.

19. Não são características de um projeto:

- A) Tem um término definido quando do alcance da sua finalidade.
- B) Iniciativa única no cliente do projeto.
- C) Iniciativa única no produto ou serviço que gera.
- D) Representa uma operação regular da organização.
- E) Tem um objetivo bem definido.

20. Os projetos devem ser orientados para

- A) atendimento de demandas de natureza generalizada e alinhada com a missão da organização.
- B) atendimento de demandas de natureza generalizada, porém sem se preocupar com a missão organizacional.
- C) atendimento de demandas bem identificadas e alinhadas com a missão da organização.
- D) atendimento de demandas bem identificadas, porém sem se preocupar com a missão organizacional.
- E) o não-atendimento de demandas específicas.

21. Considerando os conceitos a seguir,

- I. Aplicação de técnicas, conhecimentos e habilidades para garantir o sucesso do projeto.
- II. Atendimento das etapas: início, planejamento, execução, controle e finalização.
- III. Gestão de riscos.
- IV. Gestão de custos.

Estão relacionados ao de gestão de projetos as alternativas

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

22. A comunicação tem uma importância muito grande para a organização, tornando-se a liga que a une. A partir disso podemos afirmar:

- A) O seu processo somente ocorre de maneira formal dentro da organização.
- B) Ocorre sempre de maneira clara, precisa e pontual.
- C) Por meio dela é possível trocar informações, exercer influência, coordenar atividades e socializar, gerar e manter crenças, símbolos e valores.
- D) É a principal atividade de uma organização.
- E) Possui uma importância maior para organizações que trabalham com *marketing*.

23. Sobre a comunicação organizacional, numere corretamente a coluna da direita de acordo a da esquerda e assinale a alternativa que contém a ordem correta da seqüência.

- | | | |
|---|-----|----------------------------|
| 1. Permite viabilizar todo o sistema organizacional, por meio de uma confluência de fluxos e redes. | () | Comunicação institucional |
| 2. Tem como objetivo viabilizar a interação entre a organização e seus empregados. | () | Comunicação administrativa |
| 3. Tem em vista a divulgação publicitária de produtos ou serviços de uma organização. | () | Comunicação mercadológica |
| 4. Formata a imagem e a identidade corporativa de uma organização. | () | Comunicação interna |

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

24. Não é considerada uma premissa na negociação:

- A) Praticar e executar o processo de negociação pautado em uma ação ética e profissional, por parte daqueles envolvidos diretamente ao processo e durante todo o período.
- B) Compreender o processo de negociação a partir de princípios equitativos que pressupõe perdas e ganhos para todas as partes envolvidas.
- C) Procurar atingir interesses e objetivos pessoais e coletivos, sendo que o acordo finalizado não deve enfatizar o desenvolvimento de todas as partes e do todo organizacional.
- D) Buscar o acordo entre as partes envolvidas segundo os interesses de cada uma, seja ratificando-os ou abdicando-os, pois os resultados advindos dos processos de negociação constituem consequência direta dos interesses alcançados ou não.
- E) Identificar e desenvolver uma área comum de interesses e objetivos, a partir da qual se iniciará o processo negocial, tornando-se esses interesses próprios em interesses comuns.

25. "Definição do público-alvo, do objetivo geral, do foco estratégico e dos resultados finalísticos e intermediários. Esta fase deve ser realizada sempre antes de se pensar em ações, recursos, prazos e responsáveis." O texto retirado do manual de elaboração e gestão de projetos orientados para resultados finalísticos da APEX/BRASIL faz referência a que fase do projeto?

- A) Planejamento.
- B) Gerenciamento.
- C) Acompanhamento e monitoramento.
- D) Avaliação.
- E) Execução.

26. Considere o seguinte Projeto: Feira Mundial de Alimentos – ANUGA 2005. Associando as etapas aos respectivos exemplos,

Etapa	Exemplo
1. Objetivo	() Empresas de alimentos e bebidas industrializados exportadoras ou com potencial de exportação situadas em território nacional dos seguintes segmentos: alimentos em geral e matérias primas.
2. Público-alvo	() Apoio à formação de canais de distribuição para vendas no exterior.
3. Resultado intermediário	() Desenvolver novas oportunidades de negócios para o setor de alimentos e bebidas industrializados, e melhorar a percepção de imagem desses produtos com ênfase no mercado europeu, na Feira ANUGA (principal feira de mundial de alimentos, que possui visitação de 161 mil pessoas (2003), de 157 países, 6000 expositores e 10 pavilhões temáticos).
4. Resultado finalístico	() Aumentar de US\$ 167 milhões para US\$ 183 milhões de negócios durante a Feira ANUGA 2005 (crescimento de 10%).
5. Ação	() Garantir a participação brasileira em pelo menos 4 pavilhões temáticos na Feira ANUGA 2005.

Fonte: Adaptado de Manual de elaboração e gestão de projetos orientados para resultados finalísticos da APEX/BRASIL. Outubro de 2005.

qual a ordem correta?

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

27. Não se constitui etapa de uma negociação:

- A) Discussão: apresentação durante o processo de negociação das reivindicações pertinentes a cada grupo representado, com respectiva análise destas. Nessa fase, ocorrem as principais repercussões acerca do processo de negociação – o aparecimento de conflitos e o exercício do poder.
- B) Encerramento: compreende a consolidação do processo de negociação, com a definição dos objetivos e interesses firmados entre as partes e pertinentes a cada uma delas.
- C) Preliminar: envolve a organização dos recursos com que se deseja contar para a negociação, abrangendo os interesses e objetivos específicos.
- D) Aproximação: dedicada a definir, conjuntamente entre representantes e representados, o conjunto de táticas a serem observadas no processo de negociação.
- E) Acompanhamento: compreende a pós-negociação para garantir a satisfação entre as partes.

28. "...no caso de produtos de origem vegetal, cadeia produtiva pode ser visualizada como a ligação e inter-relação de vários elementos segundo uma lógica para ofertar ao mercado commodities agrícolas in natura ou processadas" (SILVA, 2005: 1). Essa ligação apresentada pelo autor segue a metodologia da EMBRAPA e possui alguns atores importantes. Identifique abaixo qual a alternativa correta na apresentação de todos os atores de uma cadeia produtiva para o setor agrícola.

- A) Fornecedor, agricultores, processadores, mercado consumidor.
- B) Fornecedor, agricultores, processadores, comerciantes, mercado consumidor, ambiente institucional.
- C) Fornecedores, agricultores, mercado consumidor.
- D) Fornecedor, agricultores, processadores, comerciantes, mercado consumidor, ambiente institucional, ambiente organizacional.
- E) Fornecedor, agricultores, processadores, comerciantes, mercado consumidor.

29. A utilização do conceito de cadeia produtiva permite segundo Silva (2005), uma série de possibilidades. Assinale quais dos itens abaixo permitem essa possibilidade.

1. Visualizar a cadeia de forma integral.
2. Identificar as debilidades e potencialidades.
3. Motivar o estabelecimento de cooperação técnica.
4. Identificar gargalos e elementos faltantes.
5. Certificar dos fatores condicionantes de competitividade de cada segmento.
6. Levantar os elos que devem ser eliminados.

- A) 1, 2, 3, 4 e 5.
- B) 1, 2, 3, 5 e 6.
- C) 1, 2, 3, 4, 5 e 6.
- D) 1, 2, 3, 4 e 6.
- E) 2, 3, 4, 5 e 6.

30. Manoel é agricultor e planta mandioca em Arapiraca. Ele pretende montar uma empresa especializada em farinha para churrasco. Em visita ao SEBRAE, ele recebe a recomendação da construção de um plano de negócios. O que Manoel não teria com esse tipo de planejamento?

- A) A análise de mercado.
- B) O plano de *marketing*.
- C) A análise financeira.
- D) O modelo de gestão.
- E) A projeção de investimentos.

31. Associe a segunda coluna em relação às habilidades do negociador e indique a alternativa que contém a seqüência correta.

- | | | |
|---|-----|--|
| 1. Habilidades ligadas ao relacionamento | () | Saber ouvir, criar um clima de cooperação entre os negociadores e buscar o aumento do seu grau de flexibilidade (capacidade de se colocar no lugar do outro) de aceitar mudanças. |
| 2. Habilidades ligadas à tecnologia da negociação | () | Conhecer e mostrar suas forças, solucionar conflitos, conhecer a outra parte e suas necessidades. |
| 3. Habilidades ligadas ao conhecimento do seu negócio | () | Dados relativos a mercado, concorrência, ações governamentais, aspectos financeiros que possam afetar o que está sendo negociado; benefícios potenciais à clientela. |
| | () | Maiores informações sobre o que será objeto de negociação (características e soluções do produto, serviço ou idéia). |
| | () | Planejar, executar e controlar a negociação dentro de uma seqüência lógica e pré-determinada; utilizar certas idéias que possam tornar sua argumentação mais atraente e sensibilizar a outra parte (estratégias/táticas); desenvolver a habilidade de fazer concessões e superar impasses. |

- A) 1; 2; 2; 3; 3.
- B) 1; 1; 2; 3; 3.
- C) 1; 1; 3; 3; 2.
- D) 1; 2; 3; 3; 3.
- E) 1; 2; 3; 3; 2.

32. Assinale a alternativa que possui um elemento que não compõe um processo de Comunicação.

- A) Canal e emissor.
- B) Fonte e triagem.
- C) Fonte e mensagem.
- D) Receptor e realimentação.
- E) Fonte e transmissor.

33. Não representa uma característica do Orçamento Empresarial:

- A) Permitir antecipadamente, se haverá problemas de liquidez ou não, em termos operacionais e não-operacionais.
- B) Projetar ingressos e desembolsos de caixa que poderão ser diários, semanais ou mensais.
- C) Definir as metas e objetivos para um dado período.
- D) Descrever um plano geral de operações e/ou de investimentos, orientados pelos objetivos e pelas metas traçadas para um dado período de tempo.
- E) Dimensionar para um dado período, se haverá ou não, recursos disponíveis para suprir as necessidades de caixa da empresa.

34. Estudo feito pelo SEBRAE/DF sobre a apicultura mostra que a falta de hábito do consumo do mel e de seus derivados no mercado interno e a dependência do mercado externo para escoar a produção estão entre as principais ameaças à apicultura brasileira. Uma das recomendações estratégicas propostas pelo estudo são de estimular o consumo dos produtos apícolas como alimento e de buscar **novos nichos de mercado**. Entre eles: o público infantil (acima de 12 meses de idade), atletas profissionais e amadores e o público empresarial. Assim, podemos afirmar que nicho de mercado

- A) é o mesmo que pesquisa de mercado.
- B) é trocar um produto ou serviço por outro.
- C) está relacionado à área de produção das empresas.
- D) representa segmentos de mercado homogêneos.
- E) é ser líder em um mercado.

35. *Venture Capital* é uma expressão muito conhecida fora do país e que tem sido visto como um dos problemas para empreendedores no Brasil. A expressão é utilizada no Brasil para designar:

- A) Capitalista para novos negócios.
- B) Capital estrangeiro.
- C) Capital de risco.
- D) Capital sem identificação.
- E) Capital para empréstimo.

36. Dado que a competitividade da cadeia produtiva depende do seu gerenciamento, é importante fazer uso das ferramentas administrativas de gestão. No rol dessas ferramentas e pelo seu entendimento das siglas, é correto afirmar

- A) PDM – ferramenta que organiza e propõe uma seqüência de operações para otimizar processos produtivos.
- B) ERP – ferramenta direcionada para a pesquisa e o desenvolvimento de novos produtos.
- C) MRP – ferramenta que ajuda no planejamento da produção e o controle de estoques.
- D) JIT – ferramenta que planeja os recursos humanos.
- E) PDCA – ferramenta de recursos contábeis e de informática para monitorar em tempo real a movimentação de matérias-primas.

37. O Orçamento Público, em sentido amplo, é um documento legal (aprovado por lei) contendo a previsão de receitas e a estimativa de despesas a serem realizadas por um Governo em um determinado exercício. Nesse âmbito, é correto afirmar que

- A) a LDO define as diretrizes, objetivos e metas da administração pública federal para as despesas de capital e outras dela decorrentes.
- B) a LDO é que disciplina todos os programas e ações do governo no exercício.
- C) a LDO (Lei de Diretrizes Orçamentárias) é uma lei anterior a LOA (Lei do Orçamento Anual).
- D) o projeto de lei da LOA deve ser enviado ao Congresso a cada 2 anos até o dia 31 de agosto.
- E) o PPA (Plano Plurianual) é planejado para 4 (quatro) anos e deve ser enviado ao Presidente da República pelo Congresso Nacional até o dia 31 de agosto do primeiro ano do seu mandato.

38. Sobre os princípios do Orçamento Público, podemos afirmar que

- A) a não-afetação é um princípio que garante a não-vinculação de impostos à órgão, fundo ou despesas, exceto as próprias transferências constitucionais para manutenção e desenvolvimento do ensino e as garantias às operações de crédito por antecipação da receita.
- B) a legalidade indica que apesar de o Orçamento não ser objeto de Lei específica, ele deve cumprir o rito legislativo próprio, com o cumprimento de todos os quesitos.
- C) a exclusividade é um princípio que garante que o Orçamento é exclusividade do executivo e legislativo federal.
- D) a publicidade garante que o Orçamento de um país deve ser sempre divulgado antes da sua aprovação e transformado em lei. No Brasil, o Orçamento Federal é publicado no Diário Oficial da União.
- E) a universalidade é um princípio que obriga ao Orçamento agregar unicamente todas as receitas e despesas diretas dos Poderes.

39. De acordo com o SEBRAE/SP, atender o cliente com qualidade ou satisfazê-lo é uma filosofia empresarial baseada na parceria. É fundamental compreender que atender o cliente com qualidade não se resume a tratá-lo bem, com cortesia. Assim, assinale a alternativa correta.

- A) Manter um canal direto com o cliente pode proporcionar melhorias na empresa.
- B) Não é necessário ouvir; contudo, é preciso falar de maneira clara, precisa e consistente ao cliente.
- C) É mais fácil conquistar um cliente do que manter um.
- D) A qualidade do atendimento do cliente externo não tem relação com a qualidade do atendimento do cliente interno.
- E) Atender bem ao cliente é responsabilidade do pessoal da linha de frente.

40. Relacione as colunas que representam a valorização de um cliente quanto ao processo de atendimento e venda e assinale a seqüência correta.

- | | | |
|-----------------|-----|---|
| 1. Ambiente | () | Experiência sensorial. Ambiente psicológico da empresa. |
| 2. Estético | () | Procedimentos pelos quais você pede que o cliente passe a fazer negócios com você. |
| 3. Interpessoal | () | Aspectos da experiência do cliente que envolvem a obtenção das informações necessárias para que ele atue como tal. Sinalização, placas, preços etc. |
| 4. Processual | () | Cenário físico limpo, organizado e que propicie conforto. |
| 5. Informativo | () | Interações cliente e funcionários. Cortesia, amabilidade etc. |

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

ATENÇÃO!

É proibido o destaque desta folha com o GABARITO da sua prova, sob pena de eliminação do processo.

Gabarito do Candidato

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40

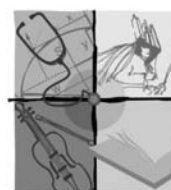
Este GABARITO apenas poderá ser devolvido ao candidato pelo Fiscal de Sala.

Realização:



um **novo** estado de **espírito**

45 anos



viva
UFAL
Universidade Federal de Alagoas

www.ufal.br