

AS 2 - ASSISTENTE - ATENDIMENTO INDIVIDUAL/ARAPIRACA

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:

PORTUGUÊS

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

1 “É regra disciplinar e de saúde: na escola pública
3 Sydney’s Arncliffe, na **Austrália**, tornou-se **obrigatório** o
5 uso de óculos escuros, até para crianças que estão no
jardim de **infância**. O Hospital dos Olhos de Sydney alertou
para os riscos da exposição aos raios ultravioleta.”
(IstoÉ, 8/8/2007)

01. Qual a função da linguagem evidente no texto?

- A) referencial
- B) metalingüística
- C) conativa
- D) poética
- E) apelativa

02. Os termos **dos olhos** (linha 4) e **aos raios ultravioleta** (linha 5) são, respectivamente,

- A) adjunto adnominal e complemento nominal.
- B) complemento nominal e adjunto adverbial.
- C) adjunto adnominal e objeto indireto.
- D) adjunto adnominal e adjunto adnominal.
- E) complemento nominal e predicativo do objeto.

03. Assinale a alternativa que não viola a concordância verbal, do ponto de vista da norma-padrão da língua portuguesa.

- A) Já houve cargos bem remunerados naquela empresa.
- B) Devem haver muitas pesquisas sobre o tema proposto.
- C) Se houvessem vagas suficientes, não haveria vestibular.
- D) Em breve, não haverão mais pessoas honestas na cidade.
- E) O motorista e o passageiro já havia saído do veículo.

04. Assinale a alternativa em que o **a** inicial do pronome demonstrativo não deve receber o acento indicativo da crase.

- A) A atitude do síndico prejudicou a esse morador, mas não aquele.
- B) Refiro-me aquela peça a que assistimos sábado passado.
- C) Quanto aquele problema, já o resolvi.
- D) O gerente do banco autorizou o empréstimo aquela depositante.
- E) Guilherme odiava aquelas pessoas; achava-as tolas, imbecis.

As questões 5 e 6 referem-se ao texto seguinte.

O bruxo

1 Nós dois, Paulo e eu, precisávamos planejar o que
3 fazer, como fazer. Pai e mãe não se largavam mais do
homem. Antes juravam sobre o que ele dizia. E pai estava
morrendo a olhos vistos. Hoje amanhecera sem poder
levantar-se, lívido, as pernas sem forças, vergando para
trás.

7 Mas, à noite, aquele homem reuniria todos ao redor
da mesa, pediria bebidas e cigarros e falaria pelos
espíritos, até arriar de bêbado.

9 Ele surgira estrada a fora e entrara. Viera curar pai da
11 diabetes, se em troca lhe desse alguns alqueires de terra.
Pai escreveu num papel a doação do “Cana Caiana”,
13 metade de seu gado, matas para extração de madeira e
pusera tudo no cofre.

15 O homem queria aquilo, queria as terras, as matas, o
gado. Tinha o poder da morte nas mãos e tomaria tudo do
pai, que não tinha mais forças. Nem forças, nem fala.

– **Pai**, você **vai morrer**. Este homem **o** está matando.

19 – Mãe, este homem está matando o pai.

– Calado, calado. Se ele ouve o que dizes,

21 morreremos todos.

(Heliônia Ceres)

05. De acordo com o texto,

- A) a expressão “tinha o poder da morte nas mãos” (linha 16) quer dizer que o homem fazia o que queria da morte.
- B) os filhos não queriam a cura do pai.
- C) a autora busca mostrar a fraqueza do homem diante da bruxaria.
- D) o diabético faria tudo o que estivesse ao seu alcance para receber a cura.
- E) a idéia central é relatar a crença humana diante do espiritismo ou bruxaria.

06. Os termos em negrito na linha 18 são, respectivamente,

- A) sujeito, predicado nominal e objeto direto.
- B) vocativo, predicado verbal e objeto direto.
- C) sujeito, predicado verbo-nominal e adjunto adnominal.
- D) vocativo, predicado nominal e objeto direto.
- E) vocativo, predicado verbal e adjunto adnominal.

07. Assinale a alternativa em que o **se** tem a função sintática de partícula apassivadora.

- A) “O mestre sorriu-se da tradição.”
- B) “Passavam-se os dias, e nada acontecia.”
- C) “Tal era o plano importantíssimo, que o Messias se propusera realizar sobre a terra.”
- D) “Feitas as exceções devidas, não se lêem muito os clássicos no Brasil.”
- E) “E deixou-se estar a contemplá-la, mudo e tranqüilo, como um faquir.”

As questões 8 e 9 referem-se ao texto seguinte.

1 “Aquela mulher ruiva e de cabelos ensolarados, o
3 chapéu preto bem no alto da cabeça, a casaquinha de
5 veludo azul, e estofada pelo volume duro dos peitos
7 apertados por baixo, que subiam e desciam no balanço da
respiração, a mão esquerda segurava senhoril e graciosa **as rédeas**, a direita brincava com o chicote de prata nas dobras da amazona, toda ela empinada, fazendo com seu cavalo um todo de estátua [...]”

(Aurtrán Dourado)

08. Indique o tempo e o modo dos verbos **subiam/desciam** (linha 4) e **segurava/brincava** (linhas 5 e 6).

- A) Todos estão no pretérito imperfeito do indicativo.
- B) Pretérito imperfeito e pretérito mais-que-perfeito do indicativo, respectivamente.
- C) Presente e pretérito perfeito do indicativo, respectivamente.
- D) Todos estão no pretérito perfeito do indicativo.
- E) Pretérito perfeito e pretérito imperfeito do indicativo, respectivamente.

09. Dadas as afirmações referentes ao texto,

- I. Na substituição do termo em negrito (linhas 5-6), por pronome, ter-se-ia a seguinte construção: **segurava-lhes**.
- II. A palavra **ensolarados** (linha 1) é formada pelo processo de prefixação.
- III. A palavra **alto** (linha 2) funciona, no texto, como adjetivo.
- IV. Os adjetivos **senhoril** e **graciosa** (linha 5) referem-se ao termo **as rédeas** (linhas 5-6).

verifica-se que

- A) somente a I e a III estão corretas.
- B) todas estão incorretas.
- C) somente a I está correta.
- D) todas estão corretas.
- E) somente a II e a III estão incorretas.

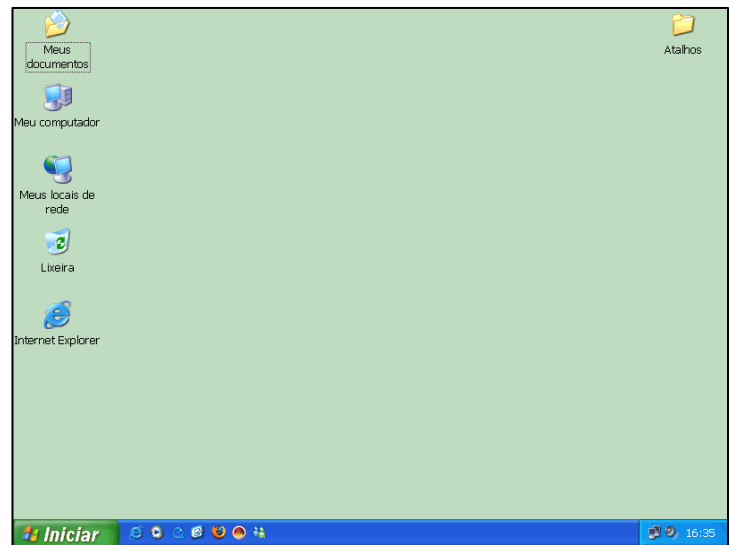
10. Faz parte da linguagem coloquial o uso do verbo *ter* no lugar de *haver* com sentido de *existir* ou *acontecer*. Dados os períodos seguintes, quais deles estão incorretos, considerando-se a norma-padrão da língua portuguesa?

- I. Tem gente que não sabe o que diz.
- II. Tem muito mato naquele campo.
- III. Ontem não teve aula em nosso colégio.
- IV. Hoje vai ter uma festa na casa de nosso tio.
- V. Terá vegetação aquele planeta?



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

INFORMÁTICA

Baseando-se na figura abaixo, responda as questões 11 e 12.



11. Assinale a afirmativa correta.

- A) Para abrir o aplicativo **Calculadora**, é suficiente escolher a opção **Executar...** do menu **Iniciar**, digitar “calc” e clicar no botão **OK**.
- B) Na **Lixeira** são armazenados arquivos danificados ou infectados por vírus.
- C) Ao clicar no ícone  abre-se uma janela de configuração de rede e **Internet**.
- D) A partir da opção **Painel de Controle**, do menu **Iniciar**, é possível visualizar os arquivos abertos recentemente.
- E) Ao clicar no ícone  da **Área de Trabalho** visualiza-se as páginas visitadas recentemente na **Internet**.

12. Dadas as proposições abaixo,

- I. É possível acessar as **Propriedades de Vídeo** do computador clicando com o botão direito do *mouse* sobre a **Área de Trabalho** e escolhendo a opção **Propriedades**.
- II. Ao clicar no ícone  da **Área de Trabalho** abre-se uma janela onde é possível visualizar arquivos pessoais do usuário.
- III. A partir da seqüência de opções  → **Documentos** → **Acessórios** → **Bloco de Notas**, é possível abrir o aplicativo **Bloco de Notas**.

está correto o que se afirma em

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

A figura abaixo serve como base para responder a questão 13.

The screenshot shows the Microsoft Excel 2003 interface. The spreadsheet has the following data:

Mês	Anterior	Depósito	Rendimento	Montante
jan07	R\$ -	R\$ 200,00	R\$ 1,000	R\$ 201,000
fev07	R\$ 201,000	R\$ 200,00	R\$ 2,005	R\$ 403,005
mar07	R\$ 403,005	R\$ 200,00	R\$ 3,015	R\$ 606,020
abr07	R\$ 606,020	R\$ 200,00	R\$ 4,030	R\$ 810,050
mai07	R\$ 810,050	R\$ 200,00	R\$ 5,050	R\$ 1.015,100
jun07	R\$ 1.015,100	R\$ 200,00	R\$ 6,076	R\$ 1.221,176
jul07	R\$ 1.221,176	R\$ 200,00	R\$ 7,106	R\$ 1.428,282
ago07	R\$ 1.428,282	R\$ 200,00	R\$ 8,141	R\$ 1.636,423

The task pane on the right is titled 'Ponto de Partida' and contains information about Microsoft Office Online, including a search bar and a search button.

13. Normalmente, o *Excel* cria 3 (três) planilhas (Plan1, Plan2 e Plan3), sempre que é iniciada uma nova pasta de trabalho, como mostra a figura acima. Esta quantidade de planilhas poderá ser alterada na próxima nova pasta a ser criada seguindo os passos:

- A) Menu Exibir > Personalizar modos de exibição ...
- B) Menu Formatar > Planilha > Reexibir...
- C) Menu FERRAMENTAS > Opções ... > Guia Geral > Número de planilhas na nova pasta.
- D) Menu Exibir > Normal
- E) Menu FERRAMENTAS > Opções ... > Guia Editar > Número de planilhas na nova pasta.

14. Dadas as proposições a seguir,

- I. O sufixo **.gov** significa um site governamental e **.com** um site não comercial.
- II. Uma página da *web* como: **www.fundepes.br**, possui vários endereços específicos, algumas vezes chamados de URLs.
- III. A *Internet* é um sistema que conecta milhões de computadores em todo o mundo.
- IV. A maneira mais comum de navegar pela *Web* é clicando em *links* que são representados por textos ou figuras.

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

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

15. O novo recurso do *Word 2003* que facilita as ações mais comuns, como aplicar formatação, abrir, salvar arquivos, mala direta, etc., é o

- A) Painel de Edição
- B) Painel de Formatação
- C) Painel de Controle
- D) Painel de Configuração
- E) Painel de Tarefas

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. A gestão participativa tem sido considerada como um importante elemento integrador de equipe de trabalho. Para que funcione adequadamente é preciso um nível de amadurecimento dos colaboradores a utilizarem meios que facilitem a integração. Nesse sentido, deve-se evitar

- A) responsabilidade interdependente dos membros.
- B) definição das atividades feita pelas chefias.
- C) comunicação aberta entre os membros.
- D) coesão.
- E) objetividade no seu funcionamento.

20. Quando duas ou mais pessoas se envolvem em um mesmo processo organizacional, além das normas e regras de funcionamento institucional e das habilidades técnicas envolvidas na atividade, inicia-se, aí, um processo de relacionamento interpessoal. Pode-se considerar que esse tipo de relacionamento é de natureza sistêmica e complexa. A comunicação entre os participantes torna-se fundamental; para tanto, é preciso

- A) deixar claro os objetivos da atividade a ser executada.
- B) reinterpretar mensagens, fazendo alterações.
- C) usar conceitos que apenas um dos interlocutores entenda.
- D) não pedir esclarecimentos de dúvidas contidas nas mensagens.
- E) julgar preconceitosamente um dos participantes.

21. O uso de equipes de trabalho tem aumentado nas organizações contemporâneas. O pressuposto de seu funcionamento é o da existência de comprometimento entre seus membros em trabalhar de forma coletiva para alcançar um alto desempenho. Nesse ambiente de equipes, é possível perceber que

- A) as tarefas exigem habilidades e conhecimentos amplos.
- B) a disposição a tomar riscos é desencorajada.
- C) as pessoas trabalham sozinhas.
- D) as tarefas são estritamente definidas.
- E) os administradores planejam o trabalho.

- 22.** Com a disseminação do uso de computadores e *internet* nas empresas, a gestão da informação tende a assumir particular importância ao garantir o acesso rápido e facilitado a dados relevantes para os processos de tomada de decisão. Nesse sentido, as informações organizacionais se caracterizam por serem
- A) relevantes, em grande quantidade, precisas, transmitidas para o local certo e no tempo correto.
 - B) relevantes, com qualidade mediana, precisas, transmitidas para o local certo e no tempo correto.
 - C) relevantes, com qualidade suficiente, precisas, transmitidas para o local certo e no tempo correto.
 - D) relevantes, com qualidade suficiente, imprecisas, transmitidas para o local certo e no tempo correto.
 - E) relevantes, com qualidade suficiente, precisas, transmitidas para o local certo e sempre ao final do expediente.
- 23.** O Portal do Secretariado Executivo apresenta um Glossário de Terminologia Arquivística. Segundo esse glossário,
- A) *Listagem* é a enumeração aleatória de documentos.
 - B) *Usuário* é a pessoa que elabora a catalogação dos documentos.
 - C) *Acervo* é o conjunto de documentos guardados em uma gaveta.
 - D) *Sala de consulta* é o local onde ficam guardados os arquivos.
 - E) *Consulta* é a ação de examinar ou conhecer um documento.
- 24.** Pode-se considerar que reuniões são ocasiões importantes para orientar, informar, avaliar novas idéias e obter consenso sobre decisões. O alcance de tais objetivos está diretamente relacionado à organização do evento. Na fase de planejamento da reunião,
- A) as discussões são devidamente coordenadas.
 - B) é feita a seleção dos participantes e divulgada a pauta de assuntos.
 - C) é procedida a abertura dos trabalhos.
 - D) são feitas deliberações.
 - E) a ata é elaborada.
- 25.** O acesso a modalidades de crédito pode ser considerado uma das dificuldades para o crescimento e a consolidação de pequenos empreendimentos no Brasil. No entanto, antes de acessar mecanismos de crédito, o empresário precisa estar ciente de sua real necessidade de contrair compromisso financeiro. As afirmações abaixo, descrevem elementos que deveriam ser verificados pelo empresário antes da decisão de acessar canais de crédito, exceto:
- A) Se o financiamento está sendo feito para cobrir outro.
 - B) Se é possível diminuir custos internos.
 - C) Se o financiamento é condição imprescindível para o sucesso da empresa.
 - D) Se a empresa terá condições de pagá-lo.
 - E) Se os colaboradores conhecem o negócio da empresa.
- 26.** Na página eletrônica do SEBRAE-SP há a seguinte afirmação: "Segundo recentes pesquisas, o atendimento de qualidade ao cliente é o que determinará o crescimento de empresas na próxima década". Seguindo tal linha de raciocínio, pode-se inferir que o atendimento de qualidade implica uma das seguintes proposições:
- A) Baixa disposição dos clientes a pagar mais pelos produtos e/ou serviços.
 - B) Menor autonomia e apoio ao pessoal da linha de frente.
 - C) Relacionamento de parceria.
 - D) Compromisso restrito aos setores decisórios da empresa.
 - E) Fechamento de um canal de comunicação entre cliente e empresa.
- 27.** Dentre os motivos listados abaixo, selecione o que não se caracteriza como uma razão para atender bem o cliente.
- A) Nem sempre se tem uma segunda chance para causar boa impressão.
 - B) Recuperar um cliente perdido custará 10 vezes menos que mantê-lo.
 - C) O cliente bem tratado volta sempre.
 - D) Relações eficazes com os clientes fortalecem a opinião pública favorável à empresa.
 - E) O profissional de atendimento tem cerca de 70% da responsabilidade sobre a satisfação do cliente.
- 28.** Com o advento da *internet*, a biblioteca está deixando de ser um espaço de localização de material impresso para se constituir num meio de acesso de material digitalizado. Dessa forma, é possível
- A) utilizar componentes de informação multimídia.
 - B) acabar com os livros impressos.
 - C) manter barreiras de distribuição.
 - D) fazer essa transição com poucos recursos.
 - E) garantir o acesso desigual de informação.
- 29.** Para garantir o uso eficiente do tempo, a elaboração da agenda precisa ser confiável, contendo informações precisas em relação aos compromissos marcados. Nesse sentido,
- A) a programação dos compromissos depende apenas da secretária.
 - B) o local de realização dos compromissos é irrelevante para a definição de horários.
 - C) antes de confirmar um novo compromisso, é preciso verificar se o horário definido está realmente disponível.
 - D) os compromissos agendados não precisam ter previsão de encerramento.
 - E) torna-se impossível postergar um compromisso previamente agendado.

30. Ao realizar o projeto de investimento em sua empresa, Afonso ficou em dúvida em relação à nomenclatura dos indicadores úteis para sua avaliação. Sabia, no entanto, que era necessário “medir a escala do projeto, ou seja, a ordem de grandeza dos recursos envolvidos no investimento global necessário para a implementação do projeto”. Dentre os indicadores abaixo relacionados, qual seria o correspondente a essa definição?

- A) Taxa interna de retorno.
- B) Custo total atualizado.
- C) Relação benefício custo.
- D) Valor atual dos fluxos líquidos.
- E) *Payback* simples e econômico.

31. Uma pequena empresa do setor de confecção está buscando viabilizar um financiamento para a aquisição de tecnologias mais atualizadas. Pode-se considerar que neste caso o fator que está definindo a necessidade de financiamento é a

- A) modernização.
- B) realocização.
- C) implantação.
- D) ampliação.
- E) manutenção.

32. Para obter financiamento do Banco do Brasil, a empresa deve apresentar os seguintes documentos, exceto:

- A) Balanço patrimonial e D.R.E., se existentes.
- B) Título de propriedade imobiliária.
- C) Balanço de instalação.
- D) Balancete/DRE com defasagem máxima de 60 dias.
- E) Cópia do estudo/avaliação de mercado, caso existente.

33. Durante a fase de elaboração de um plano de negócio, é preciso que o empreendedor tenha clareza das condições financeiras relacionadas ao seu negócio. Para tanto, recomenda-se que sejam feitos a projeção de capital e o demonstrativo de resultados. Para a projeção de capital um dos itens analisados deve ser:

- A) Margem de contribuição.
- B) Ponto de equilíbrio.
- C) Investimentos.
- D) Custos fixos.
- E) Receita bruta.

34. Para se proceder ao arquivamento de determinado documento, é necessário

- A) obedecer ao sistema de ordenamento previamente estabelecido.
- B) fazer uma cópia de segurança.
- C) acondicioná-lo no espaço mais vazio do arquivo.
- D) acondicioná-lo em pasta de papelão.
- E) organizá-los sempre em ordem alfabética.

35. No número da Série NEGÓCIO PRÓPRIO do SEBRAE, intitulado “Como Obter Financiamento”, há um pequeno glossário, que define termos comuns usados na área de crédito. Em um dos verbetes, a definição afirma se tratar de “um acordo sujeito a revisões periódicas, que um banco e um cliente fazem para tomar crédito de forma simples, dentro de um limite previamente estabelecido”. O conceito definido é

- A) capacidade instalada.
- B) garantia.
- C) amortização.
- D) balanço.
- E) linha de crédito.

36. As empresas que mais se sobressaem no séc. XXI são as que apresentam maior conteúdo de inovação seja em seus produtos ou serviços como também em processos. Assinale a alternativa que não apresenta uma possível regra para se alcançar patamares de inovação constante.

- A) Focalizar os processos internos.
- B) Tolerância com o fracasso.
- C) Assumir compromissos com pesquisa e desenvolvimento.
- D) Inspirar o empreendedorismo.
- E) Facilitar, não obstruir.

37. A comunicação organizacional tem parte de seu conteúdo, não oficial. A rádio-peão, como é conhecida, apresenta-se nas seguintes formas, exceto:

- A) Reclamação dos funcionários sobre os seus chefes.
- B) Fofocas e rumores.
- C) Episódios de transmissão de informação sancionados pela organização.
- D) Equipes de trabalho que falam como os colegas devem comportar-se.
- E) Conversas das pessoas sobre seus times favoritos.

38. O fato de haver uma comunicação dentro da organização, não significa, necessariamente, que a informação foi compreendida pelo receptor da mesma forma que o foi pelo emissor. Os problemas podem ocorrer tanto na fase de codificação quanto nas de transmissão e decodificação. Assinale, dentre os problemas abaixo relacionados, aquele que se caracteriza como falha de codificação.

- A) Casas decimais digitadas no local errado.
- B) Problemas com o telefone celular.
- C) O receptor não escuta com cuidado.
- D) Um memorando se perde numa mesa desorganizada.
- E) Palavras usadas de forma correta.

39. A questão da comunicação dentro da empresa é muito complexa, envolvendo diferentes canais tanto orais quanto escritos. Atualmente já se incluem também os canais eletrônicos de transmissão. Dos canais de comunicação abaixo descritos, qual pode ser considerado escrito?

- A) Apresentações.
- B) Conversas ao telefone.
- C) Discursos formais.
- D) Teleconferência.
- E) Memorandos.

40. Os processos de comunicação empresarial podem ser considerados de dois tipos. A *comunicação de mão única* é o processo em que o fluxo de informações se estabelece em apenas uma direção. Já a *comunicação de mão dupla* é o processo no qual o fluxo de informações ocorre em duas direções. Com base nessa informação, a afirmação verdadeira é:

- A) A comunicação de mão única é rica em processo de realimentação.
- B) A comunicação de mão dupla é compartilhada pelas duas partes.
- C) A comunicação de mão dupla é muito mais fácil e toma muito menos tempo que a de mão única.
- D) A comunicação de mão única é muito mais precisa.
- E) Na comunicação de mão única o executivo é desafiado por alguém que discorde do conteúdo de seu recado.



www.copeve.ufal.br

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:

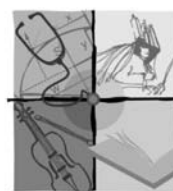


FUNDEPES
www.fundepes.br



um **novo** estado de **espírito**

45 anos



viva
UFAL
Universidade Federal de Alagoas

www.ufal.br