

AS 8 - ASSISTENTE - ATENDIMENTO INDIVIDUAL/PENEDO

TIPO DE PROVA

01

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) apelativa
- C) conativa
- D) poética
- E) metalingüística

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

03. 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) Guilherme odiava aquelas pessoas; achava-as tolas, imbecis.
- C) Quanto aquele problema, já o resolvi.
- D) O gerente do banco autorizou o empréstimo aquela depositante.
- E) Refiro-me aquela peça a que assistimos sábado passado.

04. 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) O motorista e o passageiro já havia saído do veículo.
- C) Se houvessem vagas suficientes, não haveria vestibular.
- D) Em breve, não haverão mais pessoas honestas na cidade.
- E) Devem haver muitas pesquisas sobre o tema proposto.

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) a idéia central é relatar a crença humana diante do espiritismo ou bruxaria.
- 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) os filhos não queriam a cura do pai.

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

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

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

- A) “O mestre sorriu-se da tradição.”
- B) “E deixou-se estar a contemplá-la, mudo e tranqüilo, como um faquir.”
- 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) “Passavam-se os dias, e nada acontecia.”

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

1 “Aquele 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 perfeito e pretérito imperfeito do indicativo, respectivamente.
- C) Presente e pretérito perfeito do indicativo, respectivamente.
- D) Todos estão no pretérito perfeito do indicativo.
- E) Pretérito imperfeito e pretérito mais-que-perfeito 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) somente a II e a III estão incorretas.
- C) somente a I está correta.
- D) todas estão corretas.
- E) todas estão incorretas.

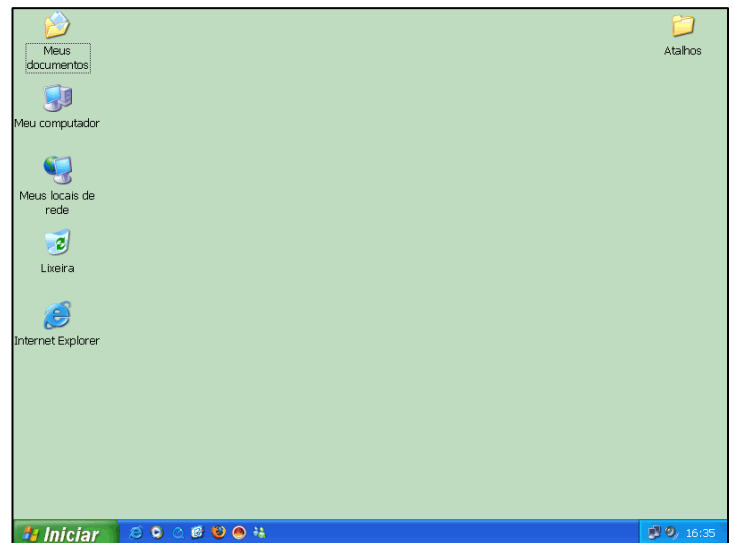
10. Faz parte da linguagem coloquial o uso do verbo *ter* no lugar de *haver* com sentido de *existir* ou *acontecer*. Dados os períodos seguintes, quais deles estão incorretos, considerando-se a norma-padrão da língua portuguesa?

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

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) Ao clicar no ícone  da **Área de Trabalho** visualiza-se as páginas visitadas recentemente na **Internet**.
- 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) Na **Lixeira** são armazenados arquivos danificados ou infectados por vírus.

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 e III.
- C) I e II.
- D) III, apenas.
- E) I, II 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 options to connect, get news, and update the list. It also has a search field and an example search term: 'Imprimir mais de uma cópia'.

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

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

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 Tarefas
- C) Painel de Controle
- D) Painel de Configuração
- E) Painel de Formatação

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) 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.
- 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) Será presidido e coordenado por um dos representantes da União.

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) I, II e III estão corretas.
- C) I, II e IV estão corretas.
- D) apenas II e IV estão corretas.
- E) apenas I e II 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 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.
- 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 constituída sob a forma de cooperativas de consumo.

19. O atendimento pode ser considerado o ponto de contato direto com o consumidor final na venda de bens tangíveis. Na concepção contemporânea de administração da produção não se pode conceber a oferta de um produto que não tenha acoplado a ele um serviço (manutenção, instalação, pós-venda, garantia etc.). Nos anos recentes a qualidade do atendimento tem sido alvo de atenção dos empresários. Qual o motivo para isso?

- A) Nem sempre se tem a chance de causar boa impressão.
- B) Apenas 5% da satisfação do cliente depende da qualidade do atendimento.
- C) O cliente bem tratado procura o concorrente na próxima compra.
- D) Relações eficazes com o cliente debilitam a imagem da empresa frente à opinião pública.
- E) Recuperar um cliente perdido é fácil.

20. Durante o atendimento de um cliente, o funcionário da linha de frente foi tratado de forma pouco educada. O funcionário permaneceu tranqüilo, pois sabia que o tratamento um tanto exasperado era devido aos constantes atrasos na resolução do problema que o cliente já estava reclamando há mais de um mês. De fato, o cliente estava dizendo desaforos para a empresa. Qual das técnicas, abaixo relacionadas, caracteriza melhormente o comportamento do nosso funcionário?

- A) Detecte o estresse prematuramente e previna-o.
- B) Leve as situações pelo lado profissional e não pelo pessoal.
- C) Vise a satisfação do cliente e não apenas do serviço compra.
- D) Estimule o *feedback* contínuo.
- E) Solucione o problema sem culpar a si ou aos outros.

21. Em determinados postos de atendimento a clientes, é comum recebê-los para reclamação sobre problemas existentes no produto e/ou serviço oferecido pela empresa. Em tais situações, a irritação é a regra. Das alternativas abaixo, assinale a que não se constitui na forma como o cliente deseja ser tratado.
- A) Ser tratado com respeito.
 - B) Ser ouvido.
 - C) Que se tome uma ação imediata.
 - D) Ganhar penalidade.
 - E) Ser levado a sério.
22. Um dos pressupostos para o desenvolvimento de uma comunicação escrita na organização, é o de que o documento seja conciso, tornando sua informação de fácil entendimento. Nesse sentido, o texto não deve ser
- A) preciso.
 - B) exato.
 - C) prolixo.
 - D) claro.
 - E) objetivo.
23. Para garantir a formalidade de seu sistema de comunicação, as organizações se valem de instrumentos escritos para a troca de informações em diversos sentidos. Assinale o instrumento abaixo relacionado que não se constitui num documento escrito.
- A) Atendimento telefônico.
 - B) Telegrama.
 - C) Carta.
 - D) Fax.
 - E) Memorando.
24. De acordo com o Código de Ética da Associação Brasileira de Telesserviços, os serviços de Centrais de Relacionamento devem apresentar padrões de atendimento em consonância com as prescrições contidas no código, de forma que:
- A) As ofertas devem ser claras, honestas e completas.
 - B) O relacionamento com o consumidor deve ser respeitoso e discriminatório.
 - C) É permitida a formulação de ofertas por telefone/*internet* e o fechamento de vendas para crianças e adolescentes.
 - D) Deve ser impedido ao consumidor entrar em contato com a empresa/contratante após a transação ser efetuada.
 - E) A Central de Relacionamento deve garantir condições de trabalho insalubres à equipe de agentes.
25. Para que uma empresa venha a obter financiamento é necessário que proceda a abertura e/ou atualização do cadastro bancário. A documentação a ser apresentada não inclui informações relativas
- A) a bens imóveis colocados em garantia.
 - B) a sócios – pessoas físicas.
 - C) à Empresa.
 - D) a bens móveis colocados como garantia.
 - E) a clientes.
26. As Centrais de Relacionamento com o cliente buscam expandir as relações das empresas com seus consumidores (atuais e potenciais). Segundo o Código de Ética da Associação Brasileira de Telesserviços, essas centrais são também conhecidas pelos seguintes nomes, exceto:
- A) *Help Desk*.
 - B) *Contact Center*.
 - C) *Call Center*.
 - D) SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor).
 - E) *Benchmarking*.
27. A decisão de implantar um modelo de gestão de projetos dentro de uma organização, deve obedecer a uma série de passos. Dentre os abaixo relacionados, o que não se inclui é:
- A) Formar as equipes de projeto e desenvolver as habilidades pessoais.
 - B) Implementar normas e procedimentos com as quais os patrocinadores e as equipes de projeto norteiam-se-ão.
 - C) Capacitar o setor de recursos humanos sobre os princípios e a metodologia da gerência de projetos.
 - D) Disponibilizar orientadores internos ou externos capazes de apoiar as equipes.
 - E) Constituir um comitê definidor de prioridades para os projetos.
28. O pressuposto de funcionamento do gerenciamento de projetos é o de estabelecer um balanceamento de ações de forma que se define um produto e/ou serviço em termos de escopo, qualidade, tempo e custo. O elemento custo está relacionado a
- A) esforço.
 - B) competitividade.
 - C) desempenho.
 - D) rivalidade.
 - E) viabilidade.
29. Quando da necessidade de captação de recursos por meio de financiamento, muitas pequenas e micro empresas encontram dificuldade em alcançar seu intento por desconhecimento dos procedimentos que são efetuados pelos agentes financeiros. Assinale, dentre as abaixo relacionadas, a tarefa que os bancos não executam no processo de concessão de empréstimo.
- A) Definição das garantias sobre o financiamento e negociação com o interessado.
 - B) Enquadramento da operação de acordo com suas linhas de crédito e necessidade da empresa.
 - C) Análise do cadastro da empresa, dos sócios e dos avalistas.
 - D) Verificação do instrumento de balanço social da empresa.
 - E) Análise de crédito de acordo com o projeto de viabilidade econômica e financeira.

30. Ao solicitar financiamento, o microempresário deverá estar atento para verificar se realmente terá condições de pagá-lo. Caso contrário o agente financeiro pode valer-se das garantias oferecidas durante o processo de financiamento. Uma das garantias aceitas refere-se a promessa de cumprir a obrigação de terceiro. A esse tipo de garantia dá-se o nome de

- A) pensão.
- B) fiança.
- C) aval.
- D) endosso.
- E) aceite.

31. Durante a fase de elaboração de cadastro para fins de financiamento, a empresa precisa apresentar uma série de documentos comprobatórios de sua situação, inclusive de natureza contábil que

- A) deverão ser assinados pela empresa e pelo contador (com registro no CRC).
- B) deverão ser encaminhados por administrador (com registro no CRA).
- C) poderão estar incompletos.
- D) contemplam todas as informações dos últimos 10 anos.
- E) são apresentados por meio digital.

32. Ao acompanhar a execução de um treinamento, o coordenador se responsabiliza em providenciar todo o material solicitado pelo instrutor de forma que ele possa utilizar diferentes meios ou recursos capazes de estimular os aprendizes. Para tanto, não cabe ao coordenador

- A) providenciar, sempre que possível, itens não previstos no planejamento inicial do treinamento.
- B) solicitar ao instrutor com antecedência a descrição dos equipamentos que serão necessários durante a execução do treinamento.
- C) solicitar ao instrutor com antecedência o material a ser distribuído aos alunos.
- D) definir as mídias de apresentação.
- E) auxiliar o instrutor na distribuição de material e instalação de equipamentos.

33. Para definir a característica de um treinamento empresarial, seu conteúdo de aprendizagem e a estrutura para seu funcionamento, é necessário que seja feita uma avaliação da clientela a ser treinada. O levantamento não precisa incluir informações sobre

- A) o cálculo da relação custo-benefício do programa.
- B) a disponibilidade de tempo.
- C) o número de pessoas.
- D) o grau de conhecimentos e nível de instrução formal.
- E) as características pessoais de comportamento.

34. Durante a elaboração de um plano de negócios o empreendedor precisa definir de que forma ele deve atacar o seu mercado consumidor potencial. Para tanto, pode contratar pesquisas com o intuito de obter dados primários dos possíveis compradores. Entre as técnicas qualitativas de coleta de dados primários podem ser listadas as seguintes, exceto:

- A) Fotograma.
- B) Análises de narrativas.
- C) Observação direta.
- D) Acompanhamento do consumidor.
- E) Diário de imposições.

35. A pesquisa dita *on-line* pode ser utilizada na coleta de dados de *marketing*. Como é uma modalidade com pouco tempo de uso, considera-se que ainda há muito que evoluir. No entanto, já é possível comprovar que essa modalidade de pesquisa

- A) é menos versátil.
- B) é mais demorada.
- C) é mais cara.
- D) está sujeita a problemas tecnológicos.
- E) é tendenciosa.

36. Ao utilizar estratégias de *marketing* direto, o promotor deve ter cuidados especiais com o envelope, a carta comercial, o prospecto, o formulário-resposta e o envelope-resposta. Assinale a alternativa que não explica corretamente a abordagem que deve ser feita em cada um desses elementos.

- A) Na maioria dos casos, um prospecto colorido acompanhando a carta aumenta a taxa de resposta em mais do que seu custo.
- B) A carta comercial deve conter uma saudação pessoal e iniciar-se com um título em negrito.
- C) O envelope externo tende a ser mais eficaz se contiver uma ilustração.
- D) A carta deve incluir um número de telefone de discagem gratuita.
- E) A inclusão de um envelope-resposta com postagem gratuita diminui a taxa de resposta.

37. Numa unidade de informação, a matéria-prima utilizada são os recursos informativos. Para a garantia de um gerenciamento de qualidade na constante ampliação do acervo, é importante

- A) adquirir todas as fontes de informação.
- B) deter um acervo completo.
- C) garantir o acesso, e não a propriedade da informação.
- D) trabalhar isoladamente.
- E) evitar o trabalho em parceria e em rede.

38. Segundo Paulo Baltazar Ramos, “organizar bem uma unidade de informação significa prepará-la para o cumprimento das funções básicas que justificam a sua existência”. As funções básicas, definidas pelo autor, podem ser assim estabelecidas, exceto:

- A) Identificar e organizar fontes e informações potencialmente úteis à sua clientela.
- B) Aumentar custos pela elaboração de produtos e serviços e a execução de projetos.
- C) Satisfazer a sua clientela mediante oferta de produtos e serviços de informação de qualidade compatível com o mercado.
- D) Analisar e processar informações com qualidade e produtividade para a geração de produtos e serviços de interesse do mercado.
- E) Desenvolver ferramentas e métodos de trabalho eficazes e eficientes.

39. A biblioteca do mundo contemporâneo está em evolução à medida que tem incorporado novos mecanismos de armazenamento e acesso a informação, especialmente os relacionados ao uso da informática e das telecomunicações. Pode-se afirmar que a biblioteca hoje em dia

- A) tem dificuldade em garantir acesso à informação.
- B) utiliza componentes de informação multimídia.
- C) deixou de adquirir material impresso.
- D) precisa de poucos recursos para funcionar.
- E) evita adquirir materiais digitalizados.

40. O processo de gestão da informação constitui-se em um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as instituições produzem, obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento, tendo nos recursos tecnológicos o instrumento facilitador desse processo. Considerando as mudanças provocadas pelo advento da automação, a informação

- A) tem sua circulação predominantemente localizada.
- B) está restrita a catálogos e acervos.
- C) fica cada vez mais concentrada.
- D) assume um perfil dinâmico.
- E) mantém seu processo de transferência tradicional.



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.

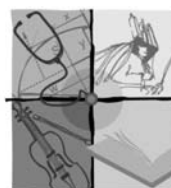
Realização:



FUNDEPES
www.fundepes.br



um **novo** estado de **espírito**
45 anos



viva
UFAL
Universidade Federal de Alagoas

www.ufal.br