

### AS 4 - ASSISTENTE - TERRITÓRIOS ESPECÍFICOS

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



## 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.

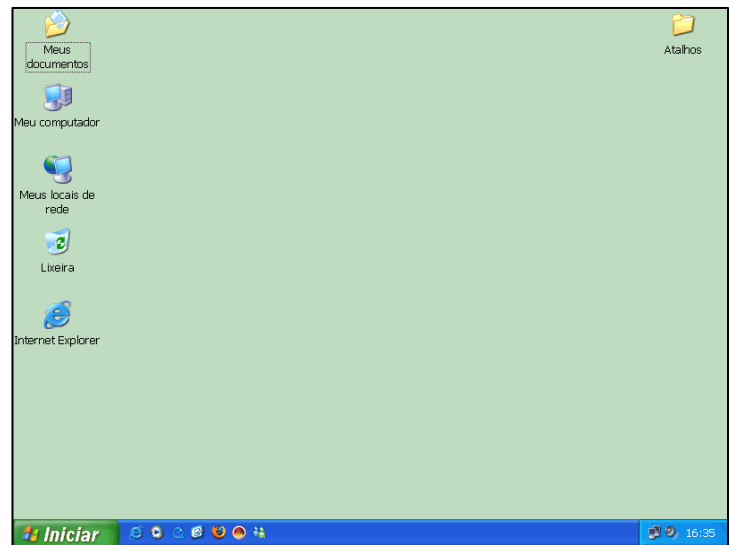
10. Faz parte da linguagem coloquial o uso do verbo *ter* no lugar de *haver* com sentido de *existir* ou *acontecer*. Dados os períodos seguintes, quais deles estão incorretos, considerando-se a norma-padrão da língua portuguesa?

- 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.** Em relação ao processo de atendimento a clientes, não é correto afirmar a seguinte afirmativa:

- A) A implantação de um serviço orientado ao cliente necessita de um absoluto comprometimento da empresa inteira, a começar por aqueles que determinam os rumos e as estratégias maiores, ou seja, seus diretores e proprietários.
- B) Com a globalização da economia e a integração da nossa economia ao mercado, da competitividade crescente e da comunicação na era da *Internet*, o cliente não despertou para seu verdadeiro papel que é exercer o seu poder de escolha.
- C) Atender o cliente com qualidade ou satisfazê-lo é uma filosofia empresarial baseada na parceria.
- D) As empresas necessariamente terão que se adequar a essa nova era, ou seja, preocupar-se com a excelência da qualidade de seus serviços ou não sobreviverão no mercado.
- E) É fundamental compreender que atender o cliente com qualidade não se resume a tratá-lo bem, com cortesia.

**20.** Não é fundamental para a organização de feiras setoriais:

- A) Reunir os envolvidos.
- B) Solicitar plano desenvolvimento pessoal.
- C) Definir objetivos da feira.
- D) Fazer o levantamento dos equipamentos.
- E) Verificar e analisar o orçamento disponível.

**21.** No processo de comunicação, o componente básico do *feedback* é

- A) a informação sobre o desempenho do sistema e seus objetivos.
- B) o adiamento da solicitação.
- C) o controle da qualidade dos resultados.
- D) o retorno da solicitação.
- E) a pesquisa sobre a satisfação dos usuários.

22. Os códigos de ética criados por muitas instituições, como o SEBRAE, focalizam, essencialmente,

- A) a qualidade dos produtos e serviços.
- B) as responsabilidades das empresas em relação aos funcionários e os aspectos dos processos de negociação.
- C) a responsabilidade da empresa e dos funcionários em relação ao consumidor e ao meio-ambiente.
- D) a projeção de uma imagem de seriedade e responsabilidade social.
- E) [Todas as alternativas são verdadeiras.]

23. São processos do *telemarketing*, com exceção da alternativa:

- A) Formalização crescente das operações.
- B) Desdobramentos do plano estratégico estabelecido pela Empresa.
- C) Monitoramento constante das operações.
- D) Maior integração com os clientes.
- E) Métricas rigorosas com relação à qualidade.

24. Dados os fatores de sucesso na implementação de telemarketing,

1. Escolha da empresa de *telemarketing* certa
2. Treinamento recebido pelos funcionários
3. Incentivos decorrentes de seu desempenho
4. Tecnologia Apropriada
5. Gestão de produção

verifica-se que estão corretos apenas

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

25. Negociar é arte que se aprende e se aprimora na prática. Nessa perspectiva, pode-se afirmar:

- A) A negociação deve ser considerada como a oportunidade tão almejada para nos desenvolver e fortalecer os nossos relacionamentos em todos os aspectos da vida.
- B) Um processo de negociação bem conduzido não faz somente um vencedor, mas gera condições de satisfazer todas as pessoas envolvidas, com os resultados atingidos.
- C) Historicamente, a negociação tem sido considerada um processo intimidante, frustrante e opressivo, principalmente se utilizada como ferramenta para resolver desentendimentos pessoais ou de negócios, pois acaba por mexer com as nossas emoções e percepções – questões subjetivas, as quais nos causam muito desgaste.
- D) A negociação é formada por três elementos: a criatividade, a sensibilidade e a intuição.
- E) Todas as alternativas estão corretas.

26. Em relação às missões e visitas técnicas, pode-se afirmar que

- A) as feiras e as missões criam oportunidade de expressiva geração de negócios, parcerias e tecnologia.
- B) as feiras e as missões fortalecem a imagem de pequenas e micro empresas e seus produtos em observância às potencialidades setoriais e regionais.
- C) os eventos internacionais (feiras, missões, visitas e outros) permitem às organizações um ambiente de aprendizado mútuo.
- D) fomentar a promoção comercial de pequenas e médias empresas em missões é um elemento fundamental para inserção competitiva.
- E) todas as alternativas estão corretas.

27. Em relação ao trabalho em equipe, pode-se afirmar que

- A) o trabalho em equipe possibilita a troca de conhecimento e agilidade no cumprimento de metas e objetivos compartilhados.
- B) exemplo de uma atuação de um trabalho em equipe são os esportes em que times ou seleções jogam umas contras as outras.
- C) trabalho em equipe ou trabalho de equipe é quando um grupo ou uma sociedade resolve criar um esforço coletivo para resolver um problema.
- D) o trabalho em equipe pode também ser descrito como um conjunto ou grupo de pessoas que se dedicam a realizar uma tarefa ou determinado trabalho.
- E) todas as alternativas são verdadeiras.

28. Um dos fatores críticos de sucesso para o bom resultado de uma negociação é que ambas as partes tenham bem definidas os objetivos realmente necessários dos que são resultados de um desejo e portanto objetivos pessoais. A partir dessa frase, não podemos afirmar que

- A) nenhuma das partes da negociação pode oferecer resistência aos objetivos realistas de uma das partes e por meio de negociações exaustivas busca-se atingir um consenso sobre as prioridades de ambos os lados.
- B) alguns termos classificam os resultados das negociações, que podem ser ganha/ganha, ou perde/perde. Parte-se do princípio de que em nenhuma negociação perde/ganha há uma vitória propriamente dita.
- C) toda negociação tem um ou mais objetivos e estes objetivos podem ser categorizados como ideais, realistas e prioritários.
- D) as negociações acontecem no momento em que as partes envolvidas estejam dispostas a realizar uma troca; ela acontece o tempo todo em torno deste princípio, de acordo com a regra de que é preciso dar poder antes de receber.
- E) os objetivos ideais são aqueles que poderiam ser concretizados caso o lado oposto da negociação estivesse de acordo com o que é pedido.

29. De acordo com a orientação do SEBRAE, existem diferentes formas de se estabelecer um bom relacionamento com o cliente, São canais de relacionamento prioritários, com exceção da alternativa:

- A) correspondência personalizada.
- B) o aviso na portaria da empresa.
- C) comunicação pessoal.
- D) consulta telefônica.
- E) painel de clientes.

30. Em relação ao atendimento a clientes, podemos afirmar:

- A) Atendimento refere-se a quão agradável é a experiência que o cliente tem durante o processo de prestação do serviço.
- B) À medida que o mercado exige padrões de atendimento cada vez mais elevados, as exigências em termos de qualidade evoluem aceleradamente e os clientes sentem-se no direito de receber sempre o melhor e mais eficiente serviço.
- C) O prestador de serviços precisa identificar as expectativas dos clientes no que concerne à qualidade de serviços.
- D) Empresas de serviços bem administradas mostram que elas partilham de um certo número de virtudes no que diz respeito à qualidade dos serviços. Elas têm um histórico de compromisso de alta administração com o atendimento.
- E) Todas as alternativas estão corretas.

31. São direitos básicos do consumidor, sendo exceção a alternativa:

- A) A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- B) A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- C) A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.
- D) A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
- E) A possível prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

32. Em um processo de comunicação no SEBRAE, em Alagoas, o colaborador que recebe e decodifica a informação transmitida através de um canal que permite sua veiculação, e o conjunto de signos que se relacionam para compor a mensagem podem ser chamados:

- A) codificador e o contexto.
- B) fonte e o meio.
- C) remetente e o referente.
- D) emissor e o código
- E) receptor e o código.

33. Os clientes darão preferência aos serviços que oferecem a melhor qualidade, desempenho e benefícios. Os profissionais de atendimento de instituições como o SEBRAE devem enfatizar o esforço em produzir bons produtos e serviços e melhorá-los ao longo do tempo. A partir dessa frase, pode-se concluir que

- A) a chave para manter um cliente é satisfazê-lo, pois um cliente satisfeito: Compra de novo.
- B) o conceito de venda, no passado, visualizava o lucro através da venda, que utilizava como meio uma interação entre venda e promoção, e o foco era o produto. Hoje, o foco é a necessidade do cliente, o meio é o *marketing* integrado e o fim é a obtenção do lucro com a satisfação do cliente.
- C) esses profissionais crêem que os clientes admiram produtos bem feitos, podem avaliar qualidade e desempenho e estão dispostos a pagar por “algo a mais” no produto. Muitos desses administradores se afeiçoam a seus produtos e deixam de avaliar que o mercado pode ser menos “generoso” e pode até estar caminhando para uma direção contrária.
- D) a orientação para o cliente requer que a empresa defina bem as necessidades do cliente, a partir do próprio cliente e a partir de si mesma, pois todo produto envolve dificuldades e a administração não vai saber isso sem falar com os clientes e pesquisá-los.
- E) todas as alternativas são verdadeiras.

34. Dados os fatores que influenciam a utilização do *telemarketing* ativo,

1. A importância do contato pessoal
2. Concentração geográfica
3. Considerações econômicas – volume médio dos pedidos
4. Gestão do Conhecimento
5. Natureza da compra

verifica-se que estão corretos apenas

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

35. Das alternativas a seguir, qual não está relacionada com as atitudes gerenciais?

- A) Definem como os gerentes atuam dentro de uma organização, desconsiderando as particularidades dos outros empregados e definindo uma visão crítica que não necessite de argumentos empresariais.
- B) Formam a base das opiniões segundo as quais outras pessoas e os fatos, as idéias e os objetivos são vistos, interpretados e avaliados.
- C) São competências que permitem às pessoas interpretar e julgar a realidade e a si próprios.
- D) Referem-se à própria pessoa e a outros aspectos de seu ambiente, como seu trabalho ou seu cargo.
- E) Estão na base das doutrinas administrativas e da cultura organizacional.



**36.** Dentro das organizações o ordenamento e a disposição das partes que compõe um todo, a comunicação ordena e integra essas partes proporcionando o equilíbrio e estruturação da organização. A partir dessa frase, pode-se concluir que

- A) a primeira categoria da comunicação organizacional integra as comunicações que ocorrem no interior do sistema organizacional, consolidando as decisões do ambiente interno e que é direcionada aos que trabalham na organização.
- B) a segunda categoria da comunicação organizacional diz respeito às comunicações externas, recebidas ou enviadas para o mercado, fornecedores, consumidores e poderes públicos.
- C) o desenvolvimento dos meios de comunicação proporcionou um maior acesso às informações, tornando as pessoas mais conscientes dos seus direitos e conseqüentemente mais exigentes.
- D) Comunicação Organizacional Integrada é uma filosofia que busca convergir às diversas áreas da comunicação nas organizações, respeitando as diferenças e competências dos diversos profissionais de comunicação.
- E) todas as alternativas são verdadeiras.

**37.** Toda organização está vulnerável a crises. A crise se caracteriza como um evento imprevisível, que potencialmente provoca prejuízos significativos a uma empresa, afetando diretamente o seu relacionamento com os *stakeholders* (públicos estratégicos) e, conseqüentemente, seus produtos, sua reputação e seus resultados financeiros, podendo, inclusive, representar uma grande ameaça à sobrevivência da organização no mercado competitivo. Em relação à comunicação organizacional, pode-se afirmar:

- A) Nas empresas de sucesso, a comunicação organizacional não é tratada como área estratégica e localiza-se administrativamente ao lado da direção da empresa.
- B) A empresa se comunica com ações e não apenas com palavras, o que compreende, além da fala dos representantes institucionais, o vestuário do mais simples dos funcionários, passando pela arquitetura dos prédios, pelo *layout* dos ambientes, pela expressão dos atendentes, pelos memorandos, material publicitário, jornal mural, correspondências a clientes, gravações em secretária eletrônica, embalagens, SAC etc., e muitos outros textos e contextos capazes de estabelecer relacionamentos com os seus *stakeholders*.
- C) A comunicação agrega não valor e contribui para manter a empresa no mercado. E pode também afundá-la.
- D) A dimensão ética da comunicação diz respeito aos discursos e às ações produzidas pela organização, que devem estar coerentes com um conjunto de valores que a sociedade decidiu considerar como corrupto.
- E) É necessária uma visão reduzida, de conjunto, para que se desenvolvam políticas de comunicação sintonizadas com os direcionamentos estratégicos da organização e que tragam equilíbrio entre os interesses da empresa e os de seus públicos de relacionamento.

**38.** Em relação à eficácia nos processos administrativos no SEBRAE, em Alagoas, pode-se afirmar que

- A) é o nível de qualidade com que as atividades são realizadas.
- B) é o alcance dos objetivos preestabelecidos e das metas realizadas.
- C) é o nível de satisfação dos usuários, dos profissionais e dos gestores.
- D) é a disponibilização de toda a tecnologia e conhecimento em prol do usuário.
- E) é a capacidade de satisfação das necessidades dos usuários.

**39.** Em relação a comunicação organizacional integrada, é falso afirmar que

- A) a comunicação organizacional deve expressar uma visão de mundo e transmitir valores intrínsecos, não se limitando à divulgação dos produtos ou serviços da organização.
- B) o retorno sobre o investimento em comunicação é muito inferior quando aplicado por um sistema integrado, onde a comunicação se dá de forma sinérgica, pois possibilita o maior controle sobre as linguagens e a melhor seleção dos canais a serem utilizados, evitando a duplicidade de informações e a entrada de elementos dissonantes.
- C) muitos comunicadores empresariais ainda resistem a aceitar a realidade de que não se pode dissociar por exemplo, a comunicação mercadológica da comunicação institucional. Para tanto, existem exemplos práticos que nos mostram que essas áreas se encontram organicamente conectadas.
- D) o uso sinérgico da comunicação, além de melhorar as condições dos atos comunicativos, clarifica os canais, estabelece eficientes sistemas de coordenação, gera respostas mais imediatas e reduz substancialmente os custos dos programas.
- E) a orientação para o cliente requer que a empresa defina bem as necessidades do cliente, a partir do próprio cliente e a partir de si mesma, pois todo produto envolve dificuldades e a administração não vai saber disso sem falar com os clientes e pesquisá-los.

**40.** O código de defesa do consumidor

- A) é um dos principais mecanismos que sustenta o estágio convencional de desenvolvimento moral.
- B) apenas estabelece os deveres do consumidor.
- C) não seria necessário em um mundo no qual vigorasse a doutrina do anti-darwinismo social.
- D) é um dos principais mecanismos que sustenta a doutrina da responsabilidade social.
- E) [Todas as alternativas são verdadeiras.]



[www.copeve.ufal.br](http://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**

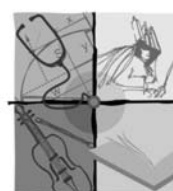
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	

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

**Realização:**



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



*viva*  
**UFAL**  
Universidade Federal de Alagoas

[www.ufal.br](http://www.ufal.br)