

## **Cemig Telecomunicações S.A. – CEMIGTelecom CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2014**

**ANALISTA DE VENDAS JR**

**S Ó A B R A Q U A N D O A U T O R I Z A D O**

Este caderno contém as provas de Língua Portuguesa (12 questões), Inglês Básico (10 questões), Conhecimentos Gerais (10 questões) e de Conhecimentos Específicos (18 questões), conforme o conteúdo programático estabelecido no Anexo III, do Edital nº 01/2014.

Use como rascunho o Cartão-Resposta reproduzido ao final deste caderno.

Ao receber a **FOLHA DE RESPOSTAS**:

- Confira seu nome, número de inscrição e número do documento de identidade.

- Assine, à tinta, no espaço próprio indicado.

B  C  D Atenção ao transferir as respostas para a **FOLHA DE RESPOSTAS**:

A   C  D - use **apenas caneta esferográfica azul ou preta**;

A  B   D - preencha, sem forçar o papel, **toda a área** reservada à letra correspondente à resposta solicitada de cada questão;

A  B  C  - assinale somente uma alternativa em cada questão.

Sua resposta não será computada, se houver marcação de mais de uma alternativa. Também não serão computadas questões não assinaladas ou rasuradas.

→ **NÃO DEIXE NENHUMA QUESTÃO SEM RESPOSTA.**

→ **A FOLHA DE RESPOSTAS não deve ser dobrada, amassada ou rasurada. CUIDE BEM DELA. ELA É A SUA PROVA.**

O período previsto para a realização deste conjunto de provas inclui o tempo para a assinatura e transcrição das respostas do Caderno de Questões para a **FOLHA DE RESPOSTAS**.

O candidato somente poderá deixar o local de realização da prova, **portando o CADERNO DE PROVAS, 60** (sessenta) minutos após o início da prova.

Reserve os últimos 30 minutos para preencher sua FOLHA DE RESPOSTAS.

Ao terminar a prova, **o candidato deverá entregar, obrigatoriamente**, ao Fiscal de Sala a **FOLHA DE RESPOSTAS, devidamente PREENCHIDA e ASSINADA**.

Havendo algum problema, informe-o imediatamente ao Aplicador de Provas, para que ele tome as providências necessárias.

Caso o candidato não observe as recomendações acima, não lhe caberá qualquer reclamação posterior.

**D U R A Ç Ã O D A P R O V A : 0 4 : 0 0 ( Q U A T R O ) H O R A S**

PÁGINA EM  
BRANCO

**LINGUA PORTUGUESA**

**INSTRUÇÃO:** Este texto foi publicado na revista *Carta Capital* e se refere às questões de 01 a 12.

**Vidas Secas**

(1§) “Cabeça vazia é a oficina do diabo”, dizia a minha vó e a vó de todos os meus amigos de infância. Ter tempo demais, sem exatamente ter o que fazer, é a mola propulsora para as crianças pintarem as paredes com pasta de dente, plantarem ovos no quintal ou roubarem os cigarros do pai.

(2§) Quando adultos, a lei e a ordem nos impedem de tapear o tempo com os velhos recursos infantis, e por isso preferimos tapeá-lo jurando não termos tempo para nada – ao menos para começar as tarefas adiadas desde a adolescência, como começar a ler *Em Busca do Tempo Perdido*.

(3§) Mas a verdade é que temos tempo de sobra. Temos tempo demais. Por isso estamos sempre conectados e em busca de listas salvadoras sobre as dez coisas que não podemos morrer sem fazer, conhecer, ouvir, lembrar ou esquecer.

(4§) Tempos atrás, perdíamos o sono e nos deparávamos à noite com nosso maior inimigo: o silêncio. Nada contra o silêncio, mas é ele, e nada mais, o maior delator de nosso fantasma mais primitivo: a consciência de que temos tempo de sombra, temos tempo demais, e não sabemos o que fazer com ele quando é noite, estão todos dormindo e as ruas, imersas em silêncio. Diante da noite, não há meio-termo entre matar ou morrer. Antigamente assaltávamos a geladeira. Ou ligávamos a TV para assistir ao Corujão. Ou escrevíamos cartas a amantes ou desafetos num impulso de empolgação que se desmancharia nas primeiras luzes do dia e da razão.

(5§) Hoje vamos à internet. Ali, encontramos uma legião de insones armados com facões e outros objetos pontiagudos para matar, estraçalhar, estripar o tempo de sobra. O tempo, delatado pelo silêncio, é nosso maior delator: não temos nada de bom para pensar. Por isso a paz não nos interessa. Ela nos leva ao silêncio, que nos leva a nós mesmos, e esse encontro é não só indesejado: é insuportável.

(6§) No livro *Vidas Secas*, Graciliano Ramos descreve uma cena em que Fabiano, o sertanejo do romance, perde uma aposta para o Soldado Amarelo. Quando percebe, está só, sentado na sarjeta, falido, bêbado e sem argumento para explicar em casa que o dinheiro para os mantimentos fora gasto em finalidades menos nobres. É a chegada ao inferno sem escaladas: em silêncio, Fabiano busca um resquício de bom pensamento para se acalmar. Em vão, conclui: a vida seria mais suportável se houvesse ao menos uma boa lembrança. Ele não tinha. Sua vida era seca. Infrutífera. Vulnerável. Como ele.

(7§) Em tempos de secura do ar, de reservatórios, de ideias ou desculpas convincentes

sobre nossas faltas, eu deveria voltar a Graciliano Ramos, mas confesso que ando ocupado demais matando o tempo que juro não ter. Todos os meus objetos pontiagudos estão empenhados a matar o tempo na internet, mais especificamente no *Facebook*, espécie de redutor do muro que antes separava o que sentíamos e o que pronunciávamos.

(8§) Com ele, não faz o menor sentido ter uma ideia e não dividi-la. Não compartilhá-la. Não lançá-la para ser curtida. As ideias trancafiadas nos pesam: elas nos levam ao silêncio e às desconfianças, entre elas a de que não são originais, não valem ser ditas, não valem a atenção, não valem uma nota, não valem um *post*. Tarde demais: quando pensamos em dizer, já dissemos. Em conjunto, essa produção industrial de bobagens e reduções explícitas da realidade replicadas na rede nos dão a sensação de preenchimento. De tempo encurtado. De tempo útil. De vida bem vivida.

(9§) Vai ver é por isso que, em um estudo recente publicado na revista *Science*, as pessoas diziam preferir causar dor a si mesmas do que passar 15 minutos em um quarto sem nada para fazer além de pensar. No experimento, os cientistas das Universidades da Virgínia e de Harvard confinaram cerca de 200 pessoas em um quarto sem celular nem material para ler ou escrever e concluiu: mais de 57% das pessoas acharam difícil se concentrar; 80% disseram que seus pensamentos vagaram; metade achou a experiência desagradável e relataram ojeriza a essa prática. E, o mais estarrecedor: dois terços, sem ter o que fazer diante do silêncio, resolveram se entreter dando choques em si mesmos – um deles estraçalhou o próprio tédio com 190 choques. Nada poderia ser mais revelador dos nossos dias.

(10§) Pois ontem passei uma hora e quarenta minutos parado num ponto de ônibus à espera de um ônibus que não veio. Passaria uma hora e quarenta minutos me autoimolando se não fosse meu celular, que tanto relutei a conectar à internet. Foram quase cem minutos contatando meio mundo que me desse uma palha de conversa, em aplicativos de mensagem instantânea, sobre a vida, sobre a seca, sobre o tempo que nos resta e não concede tempo para nada, nem para ler os livros e as revistas que apodreciam em conjunto na minha mochila.

(11§) Se quer saber a dimensão do tempo, fique um minuto em silêncio, diziam os sábios, que talvez não suportassem passar 15 minutos sem conferir as últimas mensagens no celular a apitar nos bolsos das melhores famílias. Os meus vibram e apitam mesmo quando estão vazios. Sintomas da abstinência, manifestada toda vez que coloco o celular para carregar e me lembro de que nossas vidas pedem barulho e transbordamento o tempo todo. Elas estão secas demais para suportar 15 minutos de silêncio.

([www.cartacapital.com.br/cultura/vidas-secas-1-7824.html](http://www.cartacapital.com.br/cultura/vidas-secas-1-7824.html). Acesso: 10/08/2014. Adaptado.)

**QUESTÃO 01**-----

O autor do texto cita o livro “Vidas Secas” com o objetivo de

- A) criticar o uso exagerado da internet e das redes sociais.
- B) comparar-se a Fabiano, personagem sertanejo da obra.
- C) prestar uma homenagem a Graciliano Ramos, seu autor.
- D) relatar os prejuízos causados pela seca e falta d’água.

**QUESTÃO 02**-----

Sobre a organização textual, foram feitos alguns comentários. Avalie-os como (V) verdadeiros ou (F) falsos.

(\_\_\_\_) O texto foi publicado na revista *Carta Capital* e, por esse motivo, pertence ao gênero reportagem.

(\_\_\_\_) O público-leitor desse texto é formado por pessoas interessadas por assuntos gerais, do nosso cotidiano.

(\_\_\_\_) Verifica-se uma opinião do autor do texto no trecho: “...a vida seria mais suportável se houvesse ao menos uma boa lembrança.” (6§)

(\_\_\_\_) Entre as estratégias empregadas para a construção da argumentação textual, encontra-se a intertextualidade em, pelo menos, cinco trechos do texto.

A sequência CORRETA de classificação, de cima para baixo, é:

- A) (F); (F); (V); (V).
- B) (F); (V); (F); (V).
- C) (V); (F); (V); (F).
- D) (V); (V); (F); (F).

**QUESTÃO 03**-----

Esta tabela foi dividida em duas colunas. Na primeira, há trechos retirados do texto, do qual está sublinhada uma oração. Na segunda, há a classificação dessas orações. Analise esses dados.

Trechos do Texto	Classificação das Orações
<b>Trecho 1.</b> “...em busca de listas salvadoras sobre as dez coisas <u>que não podemos morrer sem fazer...</u> ” (3§)	Oração Subordinada Adjetiva Restritiva
<b>Trecho 2.</b> “Graciliano Ramos descreve uma cena em <u>que Fabiano [...] perde uma aposta para o Soldado Amarelo...</u> ” (6§)	Oração Subordinada Substantiva Completiva Nominal
<b>Trecho 3.</b> “...sem argumento para explicar em casa <u>que o dinheiro para os mantimentos fora gasto em finalidades menos nobres...</u> ” (6§)	Oração Subordinada Adjetiva Explicativa
<b>Trecho 4.</b> “...espécie de redutor do muro que antes separava <u>o que sentíamos e o que pronunciávamos.</u> ” (7§)	Oração Subordinada Substantiva Objetiva Direta
<b>Trecho 5.</b> “...e me lembro de <u>que nossas vidas pedem barulho e transbordamento o tempo todo.</u> ” (11§)	Oração Subordinada Substantiva Objetiva Indireta

Está CORRETA apenas a classificação das orações apresentadas nos trechos

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

INSTRUÇÃO: Releia o quinto parágrafo do texto para responder às questões 04 e 05:

*“Hoje vamos à internet. Ali, encontramos uma legião de insones armados com facões e outros objetos pontiagudos para matar, estrapalhar, estripar o tempo de sobra. O tempo, delatado pelo silêncio, é nosso maior delator: não temos nada de bom para pensar. Por isso a paz não nos interessa. Ela nos leva ao silêncio, que nos leva a nós mesmos, e esse encontro é não só indesejado: é insuportável.”*

**QUESTÃO 04**-----

Considere estes comentários sobre as palavras sublinhadas no trecho:

- I. A palavra “pontiagudo” foi formada por composição por aglutinação.
- II. A palavra “armados” foi formada por um processo de derivação sufixal.
- III. A palavra “delatado” foi formada por um processo de derivação prefixal.
- IV. A palavra “silêncio” foi formada por um processo de derivação regressiva.

É CORRETO apenas o que se afirma em

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

**QUESTÃO 05**-----

Sobre a estrutura gramatical do parágrafo, foram feitos alguns comentários. Avalie-os como (V) verdadeiros ou (F) falsos.

( ) No trecho “Hoje vamos à internet”, há duas expressões adverbiais.

( ) A expressão “pelo silêncio” estabelece uma relação de causa no trecho.

( ) A oração “nada de bom para pensar” é classificada como “adverbial final”.

( ) O termo “nos” é o objeto indireto do verbo levar, que antecede a expressão.

A sequência CORRETA de classificação, de cima para baixo, é:

- A) (F); (F); (F); (V).
- B) (F); (V); (V); (F).
- C) (V); (F); (F); (F).
- D) (V); (V); (V); (V).

**QUESTÃO 06**-----

O autor do texto se mostra como um conhecedor dos acontecimentos que estão a sua volta, mostrando ter conhecimento sobre os fatos sociais. Qual trecho do texto comprova essa afirmação?

- A) “Em tempos de secura do ar, de reservatórios, de ideias ou desculpas convincentes sobre nossas faltas, eu deveria voltar a Graciliano Ramos...” (7§)
- B) “As ideias trancafiadas nos pesam: elas nos levam ao silêncio e às desconfianças, entre elas a de que não são originais, não valem ser ditas...” (8§)
- C) “Passaria uma hora e quarenta minutos me autoimolando se não fosse meu celular, que tanto relutei a conectar à internet.” (10§)
- D) “Sintomas da abstinência, manifestada toda vez que coloco o celular para carregar e me lembro de que nossas vidas pedem barulho...” (11§)

**ESPAÇO EM BRANCO**-----

**QUESTÃO 07**-----

Considere esta definição de metalinguagem:

## 1. Metalinguagem

É a linguagem que descreve acerca de si mesma ou de uma outra linguagem.

Ela incide em textos cujo foco é o próprio código empregado, ou seja, o conjunto de signos utilizado para transmissão e recepção da mensagem. Nesses textos a temática é exatamente a manifestação da linguagem.

*Um filme cujo tema seja o próprio filme ou o cinema;*

*Um poema que trata de criações poéticas.*

(www.dicionarioinformal.com.br/metalinguagem/. Acesso: 15/08/2014., Adaptado)

Qual destes trechos retirados do texto exemplifica a metalinguagem?

- A) “No livro *Vidas Secas*, Graciliano Ramos descreve uma cena em que Fabiano, o sertanejo do romance, perde uma aposta para o Soldado Amarelo”. (6§)
- B) “Com ele, não faz o menor sentido ter uma ideia e não dividi-la. Não compartilhá-la. Não lançá-la para ser curtida. As ideias trancafiadas nos pesam...” (8§)
- C) “... em um estudo recente publicado na revista *Science*, as pessoas diziam preferir causar dor a si mesmas do que passar 15 minutos em um quarto...” (9§)
- D) “...sobre o tempo que nos resta e não concede tempo para nada, nem para ler os livros e as revistas que apodreciam em conjunto na minha mochila.” (10§)

**QUESTÃO 08**-----

Estes trechos foram retirados do texto. Há comentários sobre os sinais de pontuação empregados. Analise esses comentários.

**Trecho 1:** “Em tempos de *secura* do ar, de reservatórios, de ideias ou desculpas convincentes sobre nossas faltas, eu deveria voltar a Graciliano Ramos...” (7§)

**Comentário:** As *vírgulas* foram usadas para separar elementos coordenados entre si. Esses elementos são adjuntos adnominais que recaem sobre o mesmo substantivo: *secura*.

**Trecho 2:** “Com ele, não faz o menor sentido ter uma ideia e não dividi-la. Não compartilhá-la. Não lançá-la para ser curtida. As ideias trancafiadas nos pesam: elas nos levam ao silêncio.” (8§)

**Comentário:** A *vírgula* foi usada para isolar um adjunto adverbial deslocado. Já os *pontos*, foram utilizados para separar orações coordenadas assindéticas. Por fim, os *dois pontos* foram utilizados para introduzir uma relação de causa.

**Trecho 3:** “Vai ver é por isso que, em um estudo recente publicado na revista *Science*, as pessoas diziam preferir causar dor a si mesmas...” (9§)

**Comentário:** As *vírgulas* foram usadas para isolar uma oração intercalada que, no contexto em que ocorre, serve para garantir credibilidade às informações do texto.

**Trecho 4:** “Se quer saber a dimensão do tempo, fique um minuto em silêncio, diziam os sábios, que talvez não suportassem passar 15 minutos sem conferir as últimas mensagens...” (11§)

**Comentário:** A primeira *vírgula* utilizada nesse trecho está isolando uma oração subordinada adverbial condicional. A expressão “diziam os sábios” está entre *vírgulas* por não possuir vínculo sintático com o restante da oração. A última *vírgula* do trecho isola uma oração subordinada adjetiva explicativa, que serve para, no contexto em que ocorre, informar que nem todos “os sábios podem suportar 15 minutos sem conferir as mensagens no celular”.

Estão CORRETOS apenas os comentários feitos sobre os sinais de pontuação utilizados nos trechos

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

**QUESTÃO 09**-----

Considere estes comentários sobre a linguagem:

**O que é a Linguagem figurada:**

A **linguagem figurada** consiste em uma **ferramenta ou modalidade de comunicação**, que utiliza figuras de linguagem para expressar um sentido não literal de um determinado enunciado.

A linguagem figurada é usada para dar mais expressividade ao discurso, para tornar mais amplo o significado de uma palavra. Além disso, também serve para criar significados diferentes ou quando o interlocutor não encontra um termo adequado para o que deseja comunicar.

(www.significados.com.br/linguagem-figurada/. Acesso: 15/08/2014.)

Considere agora o primeiro parágrafo do texto:

*“Cabeça vazia é a oficina do diabo”, **dizia** a minha vó e a vó de todos os meus amigos de infância. Ter tempo demais, sem exatamente ter o que **fazer**, é a mola propulsora para as crianças **pintarem** as paredes com pasta de dente, **plantarem** ovos no quintal ou roubarem os cigarros do pai.”*

Qual dos verbos negritados do primeiro parágrafo foi utilizado em linguagem figurada?

- A) Dizer
- B) Fazer
- C) Pintar
- D) Plantar

**INSTRUÇÃO:** As questões de **10** a **12** referem-se ao nono parágrafo do texto:

*“Vai ver é por isso que, em um estudo recente publicado na revista Science, as pessoas diziam preferir causar dor a si mesmas do que passar 15 minutos em um quarto sem nada para fazer além de pensar. No experimento, os cientistas das Universidades da Virgínia e de Harvard confinaram cerca de 200 pessoas em um quarto sem celular nem material para ler ou escrever e concluiu: mais de 57% das pessoas acharam difícil se concentrar; 80% disseram que seus pensamentos vagaram; metade achou a experiência desagradável e relataram ojeriza a essa prática. E, o mais estarecedor: dois terços, sem ter o que fazer diante do silêncio, resolveram se entreter dando choques em si mesmos – um deles estraçalhou o próprio tédio com 190 choques. Nada poderia ser mais revelador dos nossos dias.”*

**QUESTÃO 10**-----

Entre as estratégias argumentativas utilizadas no parágrafo, encontram-se

- A) comparação; exemplificação; conclusão e opinião.
- B) narração; suposição; citação e linguagem metafórica.
- C) opinião; contraste; linguagem figurada e objetividade.
- D) relato; metalinguagem; conclusão e intertextualidade.

**QUESTÃO 11**-----

Há um problema relacionado à concordância verbal neste trecho do nono parágrafo:

- A) “Vai ver é por isso que, em um estudo recente publicado na revista Science, as pessoas diziam preferir causar dor a si mesmas do que passar 15 minutos em um quarto sem nada para fazer além de pensar.”
- B) “No experimento, os cientistas das Universidades da Virgínia e de Harvard confinaram cerca de 200 pessoas em um quarto sem celular nem material para ler ou escrever e concluiu...”
- C) “...mais de 57% das pessoas acharam difícil se concentrar; 80% disseram que seus pensamentos vagaram; metade achou a experiência desagradável e relataram ojeriza a essa prática...”
- D) “E, o mais estarecedor: dois terços, sem ter o que fazer diante do silêncio, resolveram se entreter dando choques em si mesmos – um deles estraçalhou o próprio tédio com 190 choques.”

**QUESTÃO 12**-----

Considere a relação estabelecida pelo trecho destacado:

*“E, o mais estarecedor: dois terços, sem ter o que fazer diante do silêncio, resolveram se entreter dando choques **em si mesmos**.”*

A relação de “reflexividade”, estabelecida pelo trecho destacado, também é encontrada na frase:

- A) O menino molhou-se com a mangueira do jardim.
- B) Marcos e Carlinhos se encontraram na sexta-feira.
- C) Formou-se em Letras pela Universidade de Viçosa.
- D) Procura-se por pessoas que possuam autoconfiança.

## INGLÊS

## QUESTÃO 13-----

## Chandelier

Party girls don't get hurt  
Can't feel anything, when will I learn  
I push it down, push it down

I'm the one "for a good time call"  
Phone's blowin' up, they're ringin' my  
doorbell  
I feel the love, feel the love

1, 2, 3 1, 2, 3 drink  
1, 2, 3 1, 2, 3 drink  
1, 2, 3 1, 2, 3 drink  
Throw 'em back, till I lose count

I'm gonna swing from the chandelier,  
from the chandelier  
I'm gonna live like tomorrow doesn't exist  
Like it doesn't exist  
I'm gonna fly like a bird through the night  
Feel my tears as they dry  
I'm gonna swing from the chandelier,  
from the chandelier

And I'm holding on for dear life  
Won't look down, won't open my eyes  
Keep my glass full until morning light  
'Cause I'm just holding on for tonight  
Help me, I'm holding on for dear life  
Won't look down won't open my eyes  
Keep my glass full until morning light  
'Cause I'm just holding on for tonight  
On for tonigh

Sun is up, I'm a mess  
Gotta get out now, gotta run from this  
Here comes the shame, here comes the  
shame

[...]

Furter, Sia. Chandelier, Sia. In: **1000 Forms of Fear**. Monkey Puzzle  
Records e RCA Records, 2014.

Letras de músicas abordam temas que, de certa forma,  
podem ser reforçados pela repetição de trechos ou  
palavras. O fragmento da canção *Chandelier*, por  
exemplo, permite conhecer o relato de alguém que

- A) curte a vida festeira com alegria e vive a vida intensamente como se o amanhã não existisse.
- B) possui uma fusão de sentimentos ao se encontrar alcoolizada.
- C) precisa festejar para se sentir amada e querida e que se sente abandonada nos momentos de solidão.
- D) se sente só até mesmo em festas e luta para que as pessoas ao seu redor não percebam sua melancolia.

## QUESTÃO 14-----

A sentença "Jane \_\_\_\_\_ cook pasta very well." é CORRETAMENTE completada com

- A) can
- B) don't
- C) is
- D) would have

## QUESTÃO 15-----

Leia as sentenças abaixo:

- I. The waiter **that** served me at the coffe shop moved away.
- II. He saw **that** the bottles were empty.
- III. Carla told me **that** she was going to quit the restaurant where she works in.
- IV. I didn't get the job **that** I applied for.

Em qual (is) das sentenças acima o uso do pronome relativo em **negrito** é extremamente necessário?

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

## QUESTÃO 16-----

Assinale a alternativa que apresenta os termos que preenchem CORRETAMENTE as lacunas existentes nos enunciados seguintes, de cima para baixo:

- I. These bees \_\_\_\_\_ kept in a large hive before they were taken out and examined by the beekeeper.
- II. A thief came into his house, tied him up, took his money, and left. He \_\_\_\_\_ tied up for several hours.
- III. John doesn't cook very well. He \_\_\_\_\_ helped by his wife.
- IV. Amanda is pregnant. She expects her baby \_\_\_\_\_ in November.

- A) are - has been - was - been born
- B) had been - has been - was being - to be born
- C) had been - was - had been - was born
- D) has been - had been - had being - to be born

## QUESTÃO 17-----

Levando em consideração as diferentes formas de se referir a ações no futuro, analise os itens seguintes:

- I. Claire **is working** at the library on Friday morning.
- II. When I retire, I **am going to** go back to Liverpool to live.
- III. The telephone is ringing, but I **won't** answer it.
- IV. James and Sarah **are working** two jobs to afford a private school for their children.

O emprego dos termos em destaque está CORRETO apenas em

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

**Texto para a questão 18.**

“Dear Robert,

I can't believe I have found your email address, because I thought I'd lost it! It's been so long we haven't talked, I feel I have so much to tell you. Do you remember Alex from our high school class? We got married! And we've been married for about six years. We have two kids, Lily and Oliver. They're so lovely! Lily is five and Oliver is two. We moved from Florida right after we had Lily **for** Alex got a nice job as a chief engineer of a car factory in Chicago and we've been living here since then. Chicago is an incredible city. There are many shopping centers, parks, libraries and the nightlife is pretty fun. Of course, after having two kids, Alex and I don't have plenty of time to go out at night, but we do catch a movie **every once in a while**, we just have to find a babysitter! I'm still working as a teacher in a primary school very close to our neighborhood. I work in the afternoons and it gives me the opportunity to see the kids in the morning and at night. Alex usually works all day, **yet** he gets home before I do, so that when I arrive the kids have already taken their showers and are finishing their supper. It's very rewarding to be a mom, even though I may get worn out at times. So, I heard you run a taco place in central Florida, is that right? Me and my husband love Mexican food and we're planning on visiting our parents in the city on Thanksgiving. Maybe we could stop by your business and grab a taco! Well, Oliver has just woken up from his afternoon nap and is calling for me! I'm looking forward to hearing from you soon!

Love,

Lucy”

**QUESTÃO 18-----**

De acordo com o texto acima, as expressões destacadas *for*, *every once in a while* e *yet* podem ser substituídas, sem prejuízo de sentido, respectivamente, por

- A) because, sometimes, but.
- B) of, everytime, however.
- C) so, then, despite.
- D) to, sometimes, however.

**QUESTÃO 19-----**

Leia o diálogo abaixo:

Douglas: It's good to have you here, cousin! **Would you like** some wine?

Claudia: Sure. Douglas, remember when we were kids and we used to visit grandma every Sunday for lunch?

Douglas: Yes. We would spend the whole day playing in the backyard! Too bad we can't turn back time...

Claudia: You're right... I guess I **would have spent** more time with her. She used to take such good care of us. She **would make** us those delicious chocolate chip cookies, then she would buy us all Christmas presents.! She has always enjoyed being around her grandchildren!

Douglas: Yeah... If I had grandchildren, I **would be** exactly like she was to us.

Claudia: So would I! I **would rather be** like her than being a lonely old lady.

De acordo com o diálogo acima, nas expressões destacadas, o verbo modal *would* é empregado para indicar, respectivamente,

- A) interesse; condição passada; hábito passado; hipótese; preferência.
- B) interesse; hábito passado; condição; situação futura; habilidade passada.
- C) preferência; fato passado; hipótese; planos futuros; interesse.
- D) preferência; hipótese passada; hipótese; interesse; condição futura.

**ESPAÇO EM BRANCO-----**

**Texto para as questões 20 e 21.**

“A World Health Organization panel is convening Monday to discuss the ethics of using experimental medicine to fight the Ebola outbreak in West Africa. Since its onset this year, the virus is believed to have infected 1,779 people and killed 961, according to WHO's latest figures. Their conditions are said to be improving. ZMapp is also being given to Miguel Pajares, a Spanish priest infected with Ebola while working in Liberia, Spain's Ministry of Health announced Saturday. The drug was sent from Geneva, Switzerland, to Madrid, where Pajares is being treated in a special isolation unit at Hospital Carlos III.

The patients' treatment has raised questions about the use of unproven and unlicensed drugs to treat Ebola and why these three have received the serum when so many others in West Africa also have the virus. Medical ethicists, scientific experts and lay people from the countries affected by the Ebola outbreak will discuss the use of unlicensed medicines to combat the virus during the WHO teleconference Monday. The panel will look at issues including whether it is ethical to use "unregistered interventions with unknown adverse effects," and, if so, who should receive them. The WHO last week declared the Ebola outbreak a "public health emergency of international concern." Since an Ebola epidemic was declared in Guinea in March, the disease has spread to Sierra Leone, Liberia and Nigeria. On Sunday, Ivory Coast banned flights to and from those countries affected by Ebola. Emirates this month become the first major international airline to suspend flights from Guinea, followed by pan-African airline ASKY and smaller regional carrier Arik Air. British Airways stopped its flights to Sierra Leone and Liberia last Tuesday, because of the "deteriorating public health situation."

The Ebola virus causes hemorrhagic fever that affects multiple organ systems in the body. It can kill up to 90% of those infected. Early symptoms include weakness, muscle pain, headaches and a sore throat. They later progress to vomiting, diarrhea, impaired kidney and liver function -- and sometimes internal and external bleeding. Ebola spreads through contact with organs and bodily fluids such as blood, saliva, urine and other secretions of infected people. The most common treatment requires supporting organ functions and maintaining bodily fluids such as blood and water long enough for the body to fight off the infection.

Disponível em: <http://edition.cnn.com>. Acesso em: 11 ago 2014. (Adaptado).

**QUESTÃO 20-----**

De acordo com o texto acima, o painel convocado pela Organização Mundial de Saúde tem por objetivo discutir sobre

- A) a ética do emprego de drogas não registradas no combate ao vírus.
- B) a ética empregada dentro dos laboratórios médicos no combate ao vírus.
- C) as medidas de não propagação da doença via setor aéreo para o continente africano.
- D) os índices de mortalidade causados pelo vírus no continente africano.

**QUESTÃO 21-----**

Com referência ao texto acima, assinale a alternativa CORRETA:

- A) Companhias aéreas, como Emirates e British Airways, cortaram seus voos para países infectados com o vírus Ebola em vários dias da semana.
- B) Entre os progressos da doença, estão: diarreia, vômito, falta de ar, dores de cabeça e disfunções intestinal e renal, que podem evoluir para febre hemorrágica.
- C) Dois americanos tiveram a missão de testar as primeiras versões do soro ZMapp, estando cientes de que seriam os primeiros a receber tal droga, mas sem o conhecimento de seus efeitos colaterais.
- D) O tratamento dos pacientes levantou questões sobre o motivo pelo qual três nãoafricanos receberam o soro ZMapp enquanto há outros tantos africanos infectados pelo mesmo vírus.

**QUESTÃO 22-----**

Assinale a alternativa que preencha CORRETAMENTE as sentenças abaixo de acordo com os verbos dados, respectivamente.

- I. \_\_\_\_\_ (to lie) in the sun for six hours. That's why he is sunburnt.
- II. Carry is on the phone now. \_\_\_\_\_ (to talk) to her sister in Greece.
- III. I'm not sure if this is a good book. \_\_\_\_\_ (to read) it.
- IV. I think I'm a good skier. \_\_\_\_\_ (to go skiing) every weekend in the winter.
- V. In Middle East the people \_\_\_\_\_ (to rise up) against the dictator after the incident.
- VI. Americans \_\_\_\_\_ (to be) the first to send a man to the moon about fifty years ago.

- A) He laid - She talks - I hasn't read - I'm going skiing - rised up - will be
- B) He lied - She's talking - I didn't read - I'm going to go skiing - have been rising up - are
- C) He's been lying - She's talking - I haven't read - I go skiing - rose up - were
- D) He's lying - She used to talk - I'm reading - I'm going to ski - raised up - have been

**CONHECIMENTOS GERAIS****QUESTÃO 23**-----

A respeito da cultura grega e romana, assinale a alternativa INCORRETA:

- A) Ésquilo, Sófocles e Eurípides se destacaram como grandes poetas gregos, assim como Fídias foi um grande escultor grego.
- B) Foram os gregos que desenvolveram os Jogos Olímpicos. Eles aconteciam de quatro em quatro anos na cidade grega de Olímpia. Eram uma homenagem aos deuses, principalmente a ZEUS (pai dos deuses e senhor do universo).
- C) Os deuses tinham designações diferentes na Grécia e em Roma. Assim, para os gregos Zeus, Hera, Poseidon, Ártemis e Hermes correspondem, respectivamente, a Júpiter, Juno, Netuno, Diana e Vulcano, para os romanos.
- D) Tanto a Grécia quanto Roma adotaram a religião politeísta, com deuses dotados de poderes sobrenaturais e também de virtudes e defeitos humanos.

**QUESTÃO 24**-----

Analise os itens abaixo sobre o Renascimento:

I – O Renascimento foi um conjunto de mudanças baseadas nos ideais humanistas que repercutiram nos campos da ciência, das artes plásticas e da política.

II – São características do Renascimento: o naturalismo, o classicismo, o hedonismo e o antropocentrismo.

III – Os *mecenas* eram indivíduos ricos que protegiam e financiavam artistas, filósofos e atores. A prática do mecenato garantia as condições materiais para os artistas e pensadores criarem suas obras e, em contrapartida, proporcionava prestígio e destaque social aos mecenas.

IV - Filippo Brunelleschi, Donato Bramante, Veronese e Ticiano são alguns dos grandes nomes do período renascentista.

É CORRETO apenas o que se afirma em:

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

**QUESTÃO 25**-----

Um dos aspectos do mundo globalizado é o alto consumo de aparelhos eletro-eletrônicos, o que acaba por gerar um grande problema ambiental: o que fazer com o lixo eletrônico?

A respeito do tema, analise os itens abaixo:

I – A Lei Federal nº 12.305/2010 instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos no Brasil, com previsão da responsabilidade compartilhada e o conceito de logística reversa.

II – Lixo eletrônico, resíduo eletrônico ou e-lixo são termos utilizados para denominar o material eletroeletrônico descartado ou obsoleto, tais como computadores, aparelhos de televisão, rádios, geladeiras, celulares, câmeras digitais, entre outros.

III – O descarte incorreto do lixo eletrônico pode gerar sérios riscos ao meio ambiente e à saúde humana. Na composição dos equipamentos eletroeletrônicos, estão presentes metais pesados altamente tóxicos, principalmente mercúrio, berílio e chumbo. Quando o descarte incorreto ocorre, tais materiais podem contaminar o solo e os lençóis freáticos ou, ainda, liberar toxinas extremamente perigosas no ar quando queimados.

IV – Para evitar danos ao meio ambiente, o correto é reciclar o lixo eletrônico: ele deve ser recolhido e enviado a empresas especializadas, em um processo chamado de manufatura reversa. O nome ilustra bem as etapas: desmontar, separar partes e extrair diferentes elementos de cada componente, ou seja, uma lógica que faz o caminho contrário ao da produção dos equipamentos.

Considerando que cada item tem o valor de 03 (três), a soma dos itens CORRETOS é:

- A) 03
- B) 06
- C) 09
- D) 12

**QUESTÃO 26**-----

Sobre a Comissão Nacional da Verdade, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) A Comissão Nacional da Verdade foi criada pela Lei 12.528/2011 e instituída em 16 de maio de 2012. Em dezembro de 2013, o mandato da Comissão Nacional da Verdade foi prorrogado até dezembro de 2014.
- B) A Comissão Nacional da Verdade tem por finalidade apurar graves violações de Direitos Humanos ocorridas entre 18 de setembro de 1946 e 05 de outubro de 1988.
- C) Em setembro de 2012, a Comissão Nacional da Verdade definiu seu principal marco legal, estabelecendo que as graves violações de Direitos Humanos examinadas pela comissão são aquelas praticadas por agentes públicos ou privados.
- D) Por solicitação da família Herzog e com a recomendação da Comissão Nacional da Verdade, a Justiça de São Paulo determinou a mudança do registro de óbito de Vladimir Herzog: a causa da morte do jornalista foi alterada de asfixia mecânica para morte em decorrência de lesões e maus-tratos sofridos em dependência do II Exército – SP (Doi-Codi).

**QUESTÃO 27**-----

Artigo 18 da Constituição Federal: “A organização político-administrativa da República Federativa do Brasil compreende a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, nos termos desta Constituição.”

A respeito do tema, analise os itens abaixo:

- I. O território “X” pertence à União e sua transformação em estado-membro é possível, se regulamentado em lei complementar.
- II. Para o município “Y” ser criado, deverá haver lei estadual, dentro do período determinado por lei complementar federal, e dependerá, ainda, de consulta prévia através de plebiscito às populações dos municípios envolvidos, após divulgação dos Estudos de Viabilidade Municipal apresentados e publicados na forma da lei.
- III. Os estados podem incorporar-se entre si, subdividir-se ou desmembrar-se para se anexarem a outros, ou formarem novos estados, mediante aprovação da população diretamente interessada, através de plebiscito, e do Congresso Nacional, por lei complementar. No entanto, não é possível a transformação de estado em território federal.

É CORRETO apenas o que se afirma em

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

**QUESTÃO 28**-----

A Constituição Federal de 1988, a sétima brasileira, é considerada a “Constituição Cidadã”. A respeito das constituições brasileiras, assinale a alternativa INCORRETA:

- A) A Constituição de 1924 foi outorgada por D. Pedro I e organizou o Estado brasileiro em quatro poderes: Executivo, Legislativo, Judiciário e Moderador.
- B) A Constituição de 1967, substituta da Carta de 1937, restringiu o poder Executivo e aumentou a autonomia dos estados. O texto constitucional foi alterado por diversos decretos, sendo o mais notório o Ato Institucional nº 5.
- C) Em 1891, Deodoro da Fonseca promulgou a nova Constituição, com a instituição do federalismo, da igualdade de todos perante a lei e da separação da Igreja do Estado.
- D) Em 05 de outubro de 1988, foi promulgada a atual Constituição Federal, com a instituição de direitos individuais e de direitos trabalhistas.

**QUESTÃO 29**-----

Determinada região brasileira apresenta as seguintes características abaixo:

- Apresenta vegetação da Mata Atlântica, cerrado, caatinga e Mata dos Cocais;
- Apresenta clima semirárido, tropical, litorâneo úmido e equatorial úmido;
- A economia é bem diversificada, indo do turismo à indústria, além de passar pela pecuária;
- A seca em determinada área dessa região gerou um projeto que causa grande polêmica entre políticos, técnicos e ambientalistas.

Com base nas informações acima, assinale a alternativa INCORRETA:

- A) A região nordeste, apesar de ser a segunda maior região do país em extensão territorial, é a segunda menos populosa. Aspecto relevante foi a destruição da vegetação dominante na região – cerrado - para fabricação de carvão vegetal, usado nas indústrias da região e parte do sudeste.
- B) O texto refere-se à região nordeste e ao projeto de Transposição do Rio São Francisco.
- C) O projeto de Transposição do Rio São Francisco surgiu com o argumento de sanar a deficiência hídrica do sertão nordestino, diminuindo a seca no período de estiagem, mas foi alvo de inúmeras críticas dos mais diversos setores da sociedade brasileira, acusado de ser uma obra faraônica, superfaturada e imbuída de fins eleitoreiros.
- D) Um forte argumento utilizado pelos que são contra ao projeto de Transposição do Rio São Francisco é a questão ambiental, pois irá afetar um dos rios mais importantes do Brasil, tanto pela sua extensão e importância na manutenção da biodiversidade, quanto pela sua utilização em transportes e abastecimento.

**QUESTÃO 30**-----

A respeito da nova organização mundial, analise os itens abaixo e marque (V) para os verdadeiros e (F) para os falsos:

- ( ) O processo de globalização tornou-se possível graças ao grande avanço tecnológico na comunicação e na informação, marcado pela expansão dos computadores e da internet.
- ( ) Com o fim da Guerra Fria, marcada pela bipolaridade, a nova ordem mundial é marcada pela unipolaridade, com o domínio dos Estados Unidos.
- ( ) A globalização tem aprofundado desigualdades sociais e reacendido conflitos étnicos.
- ( ) Com o crescimento do comércio e o fluxo financeiro internacional, foram formados blocos de comércio ou blocos econômicos, como o Mercosul, o Nafta, a União Europeia e a Apec.
- ( ) A globalização não tem efeito negativo no meio ambiente, pois todos têm consciência da importância do desenvolvimento sustentável e tomam as medidas necessárias para preservar os recursos naturais.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) (V),(F),(V),(V),(F)  
B) (F),(V),(F),(F),(V)  
C) (V),(V),(V),(F),(F)  
D) (V),(V),(V),(V),(F)

**QUESTÃO 31**-----

Em junho de 1992, o Rio de Janeiro recebeu a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, também conhecida como Eco92 ou Rio92.

A respeito dos encontros sobre meio ambiente, assinale a alternativa INCORRETA:

- A) Com o intuito de reduzir a concentração de gases causadores do efeito estufa, foi aprovado no Japão, em 1997, um acordo internacional com o objetivo de reduzir as emissões de gás carbônico nos países industrializados para aliviar os impactos causados pelo aquecimento global: o Protocolo de Kyoto.
- B) Devido à importância da Eco92 no cenário internacional, o então presidente da República, Fernando Collor de Mello, transferiu temporariamente a capital do Brasil para o Rio de Janeiro.
- C) Durante a Eco92, os países reconheceram o conceito de desenvolvimento sustentável e começaram a moldar ações com o objetivo de proteger o meio ambiente. Chegou-se à conclusão de que é necessário agregar os componentes econômicos, ambientais e sociais para garantir a sustentabilidade do desenvolvimento.
- D) O Protocolo de Kyoto entrou em vigor no dia 16 de fevereiro de 2005. Vários países assinaram o acordo, incluindo o Brasil e os EUA, que o ratificaram devido à importância da preservação do meio ambiente nesta e em futuras gerações.

**QUESTÃO 32**-----

Em 11 de março de 2011, aconteceu um terremoto de magnitude 9 na região de Tohoku (nordeste do Japão), que desencadeou um tsunami em todo o litoral. Uma onda de quase 15 metros de altura arrasou as instalações da central nuclear Fukushima Daiichi, afetando os sistemas de resfriamento dos reatores e geradores de emergência situados no subsolo. O acidente de Fukushima pode ser considerado o mais grave desde a catástrofe de Chernobyl (Ucrânia) em 1986.

A respeito de fontes de energia, assinale a alternativa INCORRETA:

- A) A biomassa é um material constituído principalmente de substâncias de origem orgânica, ou seja, de animais e vegetais. A energia é obtida através da combustão dessa matéria orgânica e, desde que controlada, não agride o meio ambiente, visto que a composição da atmosfera não é alterada de forma significativa. Assim, pode-se considerá-la fonte energética renovável e limpa.
- B) A energia nuclear é obtida através da fissão do urânio enriquecido que libera grande quantidade de energia. Apesar de não poluir o meio ambiente, os custos de operação são altos, há a questão do armazenamento do lixo atômico e, ainda, os riscos de graves acidentes, como o da Usina de Three Miles Island, nos Estados Unidos em 1979.
- C) O uso da energia no mundo globalizado constitui uma preocupação ambiental, visto que a maioria das fontes utilizadas é de origem fóssil e sua queima libera vários gases responsáveis pela poluição atmosférica, efeito estufa, contaminação dos recursos hídricos, entre outros fatores nocivos ao meio ambiente.
- D) Para efetivar o desenvolvimento sustentável e preservar o meio ambiente, é necessária a utilização de fontes de energia limpas, ou seja, aquelas em que o processo de produção, distribuição e utilização não polua o meio ambiente. Bons exemplos são a energia solar, energia eólica, energia das reservas de gás natural e geotérmica.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 33**-----

O C.R.M. coloca o cliente no foco das atenções das corporações, em que cada ponto de contato é cuidadosamente gravado, armazenado e vira objeto de estudo a fim de entender, fidelizar e suprir da melhor forma possível as necessidades dos clientes. Entretanto mais do que o aparato tecnológico que o cerca, o CRM nasceu como uma filosofia que, em sua origem, buscava entender melhor o cliente, e posteriormente se transformou em uma estratégia de negócios, que evoluiu e segmentou-se dividindo-se em três grandes áreas.

Assinale abaixo a alternativa que apresenta CORRETAMENTE os tipos existentes de CRM.

- A) CRM Estatístico, CRM Analítico, e CRM Social.
- B) CRM Funcional, CRM Operacional e CRM Estratégico.
- C) CRM Operacional, CRM Analítico e CRM Colaborativo.
- D) CRM Social, CRM Estatístico e CRM Estratégico.

**QUESTÃO 34**-----

Segmentação de mercado baseia-se no processo de divisão do mercado em grupos de consumidores detentores de características e necessidades afins que provavelmente apresentam comportamento de compra semelhante. De acordo com Midleton e Hawkins (1998) e Chispall (1995), cinco são os critérios principais e que devem ser aplicados a qualquer segmento de mercado.

De acordo com as informações acima, cada critério deve ser:

- A) distinto, estratégico, apropriado, sustentável e apropriado.
- B) estratégico, genérico, viável, apropriado e mensurável.
- C) genérico, mensurável, estratégico, viável e apropriado.
- D) mensurável, viável, apropriado, sustentável e distinto.

**QUESTÃO 35**-----

Durante uma palestra de treinamento para? atendentes de uma operadora de telefonia celular, o palestrante discorre sobre os principais fatores que podem influenciar na experiência dos clientes dos clientes junto aos serviços prestados pela empresa, Ao longo de sua apresentação, o palestrante, por equívoco, enumera um fator que NÃO exerce influência durante a experiência dos clientes.

O fator mencionado erroneamente foi

- A) a qualidade do local de prestação do serviço.
- B) o desempenho dos prestadores do serviço.
- C) o clima organizacional da empresa prestadora do serviço.
- D) a opinião dos outros clientes.

**QUESTÃO 36**-----

Uma cliente fez um comentário negativo e foi ofendida no Facebook de uma conhecida lavanderia. A partir daí, iniciou-se uma discussão ofensiva que foi copiada e “viralizada” nas redes sociais. A repercussão negativa motivou a marca a deletar sua conta no Facebook. Dias depois, a Lavanderia criou uma nova conta que também recebeu um número sem fim de comentários negativos.

Levando em consideração essas informações, analise os itens seguintes:

- I. A empresa deve ouvir a queixa do cliente com atenção para saber se algum dos processos foi falho e dar um prazo para a resposta.
- II. As organizações podem lançar mão dos meios que dispuserem, visando à proteção e manutenção da marca, mesmo que, às vezes, isso signifique responder de forma mais ríspida aos clientes.
- III. Caso seja constatada a falha, corrija a origem do problema e, dentro do prazo prometido, desculpe-se com o cliente.
- IV. Ofereça uma solução prática, como trocar o produto, refazer o serviço ou oferecer descontos para futuras negociações

É CORRETO apenas o que se afirma em

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

**QUESTÃO 37**-----

Dadas as afirmações abaixo:

1ª) O processo de satisfação pode ser definido através de avaliação objetiva, no que diz respeito a um bem ou serviço, podendo desta forma não contemplar as necessidades e expectativas do cliente,

PORQUE

2ª) O processo de satisfação é influenciado pelas contrapartidas emocionais dos clientes, pela sua percepção a respeito dos resultados alcançados com o bem ou serviço e por suas percepções de ganho, valor agregado ou preço justo.

É CORRETO afirmar que

- A) a primeira afirmação é verdadeira, e a segunda é falsa
- B) as duas afirmações são falsas.
- C) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.
- D) A primeira afirmação é falsa, e a segunda é verdadeira.

**QUESTÃO 38**-----

De acordo com Kotler (1998, p.414), os serviços possuem quatro características: Intangibilidade, Inseparabilidade, Variabilidade e Perecibilidade. Quando se diz que um avião, ao fechar suas portas, parte com 30 lugares não ocupados, as características que se identificam nesse caso são

- A) intangibilidade e variabilidade.
- B) intangibilidade e perecibilidade.
- C) perecibilidade e inseparabilidade.
- D) perecibilidade e variabilidade.

**QUESTÃO 39**-----

Uma determinada empresa do ramo de informática tem como forte a prestação de serviços de manutenção e atendimento domiciliar e consolida a contratação de aproximadamente 70% de seus serviços por meio de “e-commerce”, comércio eletrônico, sendo os 30% restantes por meio de televendas. O destaque do modelo de negócio da empresa é o gerenciamento do seu processo de venda. Ela utiliza o envio de mensagens eletrônicas informando o estágio atual em que se encontra cada um dos serviços para os dois nichos de clientes. Agindo dessa forma, a empresa mantém seus clientes mais tranquilos, reforçando positivamente a decisão de contratação. O mais importante, entretanto, é que, ao fazer isto, a empresa consegue o engajamento dos clientes que influenciam positivamente outros clientes, reduzindo significativamente o custo de atração de novos clientes. Visando estimular esse engajamento, a empresa adota postura semelhante a sites, como Mercado Livre, onde o cliente recebe o produto e é incentivado a relatar a sua experiência de compra, deixando uma mensagem no site da empresa.

O gerenciamento do processo de venda ilustrado pelo exemplo da empresa acima demonstra

- A) a importância das ferramentas de relacionamento para a construção de uma abordagem de pós-vendas.
- B) que o acompanhamento de uma operação de venda deve ser realizado por meio do sistema de televendas.
- C) o impacto que a prospecção de clientes ocasiona na satisfação de cada cliente.
- D) a necessidade de se construir uma plataforma de comércio eletrônico com foco na negociação.

**QUESTÃO 40**-----

Segundo Robbins, o Comportamento Organizacional é um campo de estudos que utiliza seus conhecimentos para promover a melhoria da eficácia organizacional.

Este campo do conhecimento estuda três determinantes do comportamento na organização. Quais são elas?

- A) Indivíduos, liderança e a estrutura organizacional
- B) Função dos executivos, função dos grupos e a estrutura organizacional
- C) Indivíduos, grupos e a estrutura organizacional
- D) Indivíduos, a função dos executivos e políticas organizacionais

**QUESTÃO 41**-----

O planejamento empresarial refere-se às decisões presentes que implicarão os rumos futuros da empresa. Constitui-se em material fundamental para a empresa que deseja possuir visão de futuro, investindo recursos rumo aos propósitos de curto e longo prazo, direcionando as atividades do quadro de colaboradores e gerando compromisso para o futuro.

Pode-se destacar três tipos de planejamento, a saber: planejamento operacional, que estabelece as ações do dia-a-dia; planejamento tático; que planeja os meios para atingir os fins e; planejamento estratégico, pelo qual a empresa pensa mais longe.

Considerando essas informações, analise os itens seguintes:

- I. O planejamento tático acontece antes do estratégico, uma vez que é ele que define a utilização eficiente dos recursos disponíveis.
- II. O operacional é o planejamento que estabelece o rumo a ser seguido pela empresa, identificando onde ela quer chegar.
- III. Os três tipos de planejamento (estratégico, tático e operacional) são interligados, o que possibilita o sucesso empresarial.
- IV. O planejamento estratégico é aquele que trabalha com o futuro, visualizando onde a empresa quer chegar ou estar num determinado tempo.

É CORRETO apenas o que se afirma em

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

**QUESTÃO 42-----**

Segundo Torquato do Rego (2002), o desenvolvimento da comunicação organizacional coincide com a industrialização e o próprio crescimento econômico do país. Nas décadas de 60 e 70, destacava-se ênfase no produto. A partir da década de 80, as organizações têm uma preocupação voltada para a sua imagem. Já na década de 90 até a atualidade, a comunicação organizacional adquire um caráter estratégico.

Com base na citação acima, avalie as alternativas referente a comunicação organizacional dos dias atuais:

- I. Foco nos instrumentos de comunicação
- II. Mercado altamente competitivo
- III. Comunicação com todos os públicos estratégicos “Stakeholders”
- IV. Valorização da comunicação com o público externo

É CORRETO apenas o que se afirma em

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

**QUESTÃO 43-----**

Dos diversos tipos de liderança que se destacam no ambiente organizacional, independentemente do tipo exercido, é certo que a figura do líder é determinante no processo de gestão de pessoas, visando ao cumprimento de metas e alcance de resultados. Em meio aos vários modelos existentes, destaca-se a Liderança Situacional.

O modelo chamado de Liderança Situacional foi desenvolvido por Paul Hersey e Kenneth Blanchard, e foi usado como um importante meio de treinamento em centenas de empresas espalhadas pelo mundo.

Levando em consideração a Liderança Situacional, marque a alternativa CORRETA:

- A) De acordo com a Liderança Situacional, não há uma “melhor” maneira para se conseguir influenciar as pessoas.
- B) Na Liderança Situacional, o estilo de liderança que deverá ser utilizado dependerá do tempo de empresa dos indivíduos.
- C) Comportamento com ênfase no relacionamento em que o líder fornece direção para as pessoas: diz a elas o que fazer, quando fazer, onde fazer e como fazer.
- D) A chave para se usar Liderança Situacional é determinar o tempo de empresa do seguidor e comportar-se como o modelo prescreve.

**QUESTÃO 44-----**

Os 4Ps, também conhecidos como o mix de marketing, representam um conjunto de fatores- chave dentro do contexto, que visam a geração de posicionamento competitivo de mercado para um produto ou serviço. De acordo com McCarthy (1975), precursor do conceito, o mix de marketing trata dos aspectos que devem ser mapeados e considerados em todas as atividades de marketing, visando ao atingimento dos objetivos da empresa.

No mix de marketing, um dos 4P’s é “Place”. O que significa esse termo?

- A) O processo de levar produtos para os locais onde os clientes possam comprá-los.
- B) Reconhecer que os consumidores mudam os seus gostos quando estão em lugares diferentes.
- C) Inserir elementos de confiabilidade em um produto.
- D) O processo de utilizar lugares públicos para promover e vender produtos.

**QUESTÃO 45-----**

Os itens a seguir representam características específicas acerca das relações humanas dentro do ambiente de trabalho e no cotidiano em geral. Leia atentamente.

- I. Joana, gestora pública há 10 anos, tem autocontrole, iniciativa e sensibilidade. Joana zela pelo fiel cumprimento das metas setoriais, mas também se preocupa com o grau de estresse que pode surgir em decorrência de altos níveis de cobrança da equipe. Por isso, procura conciliar esses dois aspectos do trabalho. Nessa situação, é correto afirmar que Joana é uma pessoa que tem inteligência emocional.
- II. Perceber de forma acurada uma situação e suas variáveis permite que o indivíduo seja capaz de se posicionar de forma habilidosa na rede de relações interpessoais interna e externa no local de trabalho.
- III. Nas relações humanas compensatórias, o compartilhamento de preocupações e ansiedades particulares facilita a integração. As emoções podem ser evidenciadas, pois são importantes para validar o comprometimento com a cooperação e buscar a reciprocidade.
- IV. A competência interpessoal é a habilidade de ser eficaz nas relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de maneira diferenciada, adequada às necessidades de cada uma.

É CORRETO apenas o que se afirma em

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

**QUESTÃO 46**-----

Assinale a alternativa que NÃO apresenta uma característica das redes estatísticas:

- A) Compartilhamento de recursos físicos.
- B) Diminuição e quase extinção de problemas de latência.
- C) Ocupação dinâmica de recursos em função da demanda e da garantia mínima.
- D) Um protocolo usado neste tipo de rede é o frame relay.

**QUESTÃO 47**-----

Os itens a seguir referem-se aos equipamentos de conexão à rede. Analise-os.

- I. A diferença entre Switches e Roteadores é a capacidade que os roteadores possuem de implementar QoS; já os Switches não possuem essa capacidade.
- II. Switches gerenciáveis fazem conexões entre nós da LAN e não com a WAN, enquanto os roteadores fazem conexão entre nós da LAN e da WAN. Porém, ambos são capazes de implementar recursos como redes Virtuais(VLAN).
- III. Uma rede virtual privada(VPN) somente é possível de ser implementada através de um roteador.

É CORRETO apenas o que se afirma em

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

**QUESTÃO 48**-----

Os itens abaixo referem-se às tecnologias de conectividade de redes. Analise-os.

- I. A tecnologia SDH permite implementar mecanismos variados de proteção nos equipamentos e na própria rede, oferecendo serviços com alta disponibilidade e efetiva segurança no transporte de informações.
- II. Os serviços Metro Ethernet e suas aplicações dependem necessariamente de tecnologia Ethernet para o transporte dos dados.
- III. A tecnologia EoF (Ethernet over Fiber) caracteriza-se por usar exclusivamente a tecnologia Ethernet para transmissão dos dados e atua na camada 3 do modelo de referência Open Systems Interconnection (OSI).

É CORRETO apenas o que se afirma em

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

**QUESTÃO 49**-----

Sobre as centrais de telefonia, analise os itens abaixo:

- I. Centrais privativas são localizadas dentro das empresas e não geram custos na ligação interna, entre os telefones de seus usuários.
- II. Centrais que conectam apenas outras centrais telefônicas e não recebem assinantes ou usuários diretos são denominadas centrais Tandem.
- III. As funções básicas de uma central telefônica são a comutação e o controle. A comutação possibilita a ligação, e o controle possibilita, entre outras coisas, a tarifação.

É CORRETO apenas o que se afirma em

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

**QUESTÃO 50**-----

A tabela a seguir apresenta, na primeira coluna, a arquitetura do TCP/IP e, na segunda coluna, apresenta o modelo de referência OSI. A arquitetura do TCP/IP não é baseada no modelo OSI, porém, por se tratar do mesmo assunto, existe equivalência entre elas.

Enumere a segunda coluna de acordo com a primeira.

1. Acesso à Rede	( ) Camada física.
2. Rede.	( ) Camada de transporte.
3. Transporte.	( ) Camada de apresentação.
4. Aplicação.	( ) Camada de enlace de dados.
	( ) Camada de sessão.
	( ) Camada de rede.
	( ) Camada de aplicação.

A alternativa que apresenta a sequência CORRETA de cima para baixo é:

- A) 1,3,2,2,4,4,4
- B) 1,3,3,2,4,2,4
- C) 1,3,4,1,4,2,4
- D) 2,3,2,1,2,1,4

Utilize esta FOLHA DE RESPOSTAS como rascunho.

RESPOSTAS		
1. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	18. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	35. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
2. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	19. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	36. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
3. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	20. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	37. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
4. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	21. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	38. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
5. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	22. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	39. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
6. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	23. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	40. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
7. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	24. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	41. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
8. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	25. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	42. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
9. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	26. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	43. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
10. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	27. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	44. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
11. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	28. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	45. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
12. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	29. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	46. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
13. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	30. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	47. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
14. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	31. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	48. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
15. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	32. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	49. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
16. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	33. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	50. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
17. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	34. <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	