

AS 4 - ASSISTENTE - TERRITÓRIOS ESPECÍFICOS

TIPO DE PROVA

01

Provas de Português, Informática e Conhecimentos Específicos.

INSTRUÇÕES GERAIS

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

Boa Prova!

Nº do documento de identificação:

Assinatura do candidato:

PORTUGUÊS

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

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

01. Qual a função da linguagem evidente no texto?

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

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

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

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

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

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

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

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

O bruxo

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

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

11 Ele surgira estrada a fora e entrara. Viera curar pai da
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
17 pai, que não tinha mais forças. Nem forças, nem fala.

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

19 – Mãe, este homem está matando o pai.

– Calado, calado. Se ele ouve o que dizes,
21 morreremos todos.

(Heliônia Ceres)

05. De acordo com o texto,

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

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

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

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

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

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

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

(Aurtrán Dourado)

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

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

09. Dadas as afirmações referentes ao texto,

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

verifica-se que

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

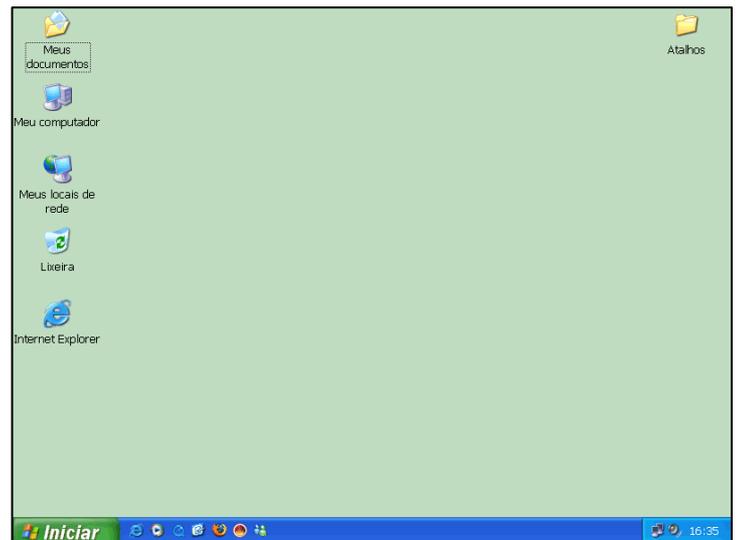
10. Faz parte da linguagem coloquial o uso do verbo *ter* no lugar de *haver* com sentido de *existir* ou *acontecer*. Dados os períodos seguintes, quais deles estão incorretos, considerando-se a norma-padrão da língua portuguesa?

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

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

INFORMÁTICA

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



11. Assinale a afirmativa correta.

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

12. Dadas as proposições abaixo,

- I. É possível acessar as **Propriedades de Vídeo** do computador clicando com o botão direito do *mouse* sobre a **Área de Trabalho** e escolhendo a opção **Propriedades**.



- II. Ao clicar no ícone  da **Área de Trabalho** abre-se uma janela onde é possível visualizar arquivos pessoais do usuário.

- III. A partir da seqüência de opções  → **Documentos** → **Acessórios** → **Bloco de Notas**, é possível abrir o aplicativo **Bloco de Notas**.

está correto o que se afirma em

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

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

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

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

The task pane on the right is titled 'Ponto de Partida' and contains an 'Office Online' section with options to connect to Microsoft Office Online, get news, and update the list. There is also a search box and an example search term: 'Imprimir mais de uma cópia'.

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

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

14. Dadas as proposições a seguir,

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

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

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

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

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

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

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

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

17. Dadas as afirmações a seguir,

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

verifica-se que

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

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

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

19. 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) É fundamental compreender que atender o cliente com qualidade não se resume a tratá-lo bem, com cortesia.
- 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) 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.

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

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

21. Não é fundamental para a organização de feiras setoriais:

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

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

23. 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) 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.
- 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) exemplo de uma atuação de um trabalho em equipe são os esportes em que times ou seleções jogam umas contras as outras.
- E) todas as alternativas são verdadeiras.

24. 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) os objetivos ideais são aqueles que poderiam ser concretizados caso o lado oposto da negociação estivesse de acordo com o que é pedido.
- 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) 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.

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) A negociação é formada por três elementos: a criatividade, a sensibilidade e a intuição.
- 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) Um processo de negociação bem conduzido não faz somente um vencedor, mas gera condições de satisfazer todas as pessoas envolvidas, com os resultados atingidos.
- E) Todas as alternativas estão corretas.

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

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

27. 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 Adequada
5. Gestão de produção

verifica-se que estão corretos apenas

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

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

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

29. 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, 2 e 4.
- C) 2, 4 e 5.
- D) 1, 2, 3 e 5.
- E) 1, 3, 4 e 5.

30. 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) Estão na base das doutrinas administrativas e da cultura organizacional.
- E) Referem-se à própria pessoa e a outros aspectos de seu ambiente, como seu trabalho ou seu cargo.

31. 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) 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.
- 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) 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.
- E) todas as alternativas são verdadeiras.

32. 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) 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.
- C) O prestador de serviços precisa identificar as expectativas dos clientes no que concerne à qualidade de serviços.
- D) 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.
- E) Todas as alternativas estão corretas.

33. 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 educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
- 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 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.
- E) A possível prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

34. 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) receptor e o código.
- C) remetente e o referente.
- D) emissor e o código
- E) fonte e o meio.

35. 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) painel de clientes.
- E) consulta telefônica.

36. O código de defesa do consumidor

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

37. 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 a capacidade de satisfação das necessidades dos usuários.
- 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 o alcance dos objetivos preestabelecidos e das metas realizadas.

38. 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) 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.
- E) 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.

39. 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) 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.
- 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) a segunda categoria da comunicação organizacional diz respeito às comunicações externas, recebidas ou enviadas para o mercado, fornecedores, consumidores e poderes públicos.
- E) todas as alternativas são verdadeiras.

40. 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) 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.
- 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) 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.



www.copeve.ufal.br

ATENÇÃO!

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

Gabarito do Candidato

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

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

Realização:

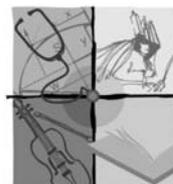


FUNDEPES
www.fundepes.br



um **novo** estado de **espírito**

45 anos



viva
UFAL
Universidade Federal de Alagoas

www.ufal.br