

Concurso Público  
Edital n°01/2004

**Agente Técnico de Administração I  
Atendente Comercial I**

**INSTRUÇÕES**

1. Aguarde autorização para abrir o caderno de prova.
2. Confira seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.
3. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos Aplicadores de Prova.
4. A prova é composta de 40 (quarenta) questões objetivas de *múltipla escolha*, com cinco alternativas cada, sempre na seqüência *a, b, c, d, e*, das quais apenas uma é correta.
5. Ao receber o cartão-resposta, examine-o e verifique se o nome nele impresso corresponde ao seu. Caso haja irregularidade, comunique-a imediatamente ao Aplicador de Prova.
6. Transcreva para o cartão-resposta a opção que julgar correta em cada questão, preenchendo o círculo correspondente com caneta esferográfica com tinta preta, tendo o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço destinado para cada marcação.
7. Não haverá substituição do cartão-resposta por erro de preenchimento ou por rasuras feitas pelo candidato. A marcação de mais de uma alternativa em uma mesma questão resultará na perda da questão pelo candidato.
8. Não serão permitidas consultas, empréstimos e comunicação entre candidatos, bem como o uso de livros, apontamentos e equipamentos (eletrônicos ou não), inclusive relógio. O não-cumprimento dessas exigências implicará a exclusão do candidato deste concurso.
9. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao Aplicador de Prova. Aguarde autorização para devolver o caderno de prova e o cartão-resposta, devidamente assinados.
10. O tempo para o preenchimento do cartão-resposta está contido na duração desta prova.
11. Se desejar, anote as respostas no quadro abaixo, recorte na linha indicada e leve-o.

Português

Matemática  
Financeira

Conhecimentos  
Gerais

Específica

DURAÇÃO DESTA PROVA: 3 horas e 30 minutos

NÚMERO DE INSCRIÇÃO

TURMA

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

✂

**RESPOSTAS**

01 -	06 -	11 -	16 -	21 -	26 -	31 -	36 -
02 -	07 -	12 -	17 -	22 -	27 -	32 -	37 -
03 -	08 -	13 -	18 -	23 -	28 -	33 -	38 -
04 -	09 -	14 -	19 -	24 -	29 -	34 -	39 -
05 -	10 -	15 -	20 -	25 -	30 -	35 -	40 -



## PORTUGUÊS

As questões 01, 02, 03, 04 e 05 referem-se ao texto abaixo.

Depois dos atentados terroristas à rede ferroviária de Madri, em 11 de março, os jovens espanhóis e o Partido Socialista mobilizaram a população por meio de mensagens em celulares. O esforço – cerca de dois milhões de mensagens – derrubou o Partido Popular do governo, considerado responsável pela atração do radicalismo islâmico ao país, depois de seu apoio à guerra do Iraque. Repetia-se na Península Ibérica o mesmo tipo de ação que um milhão de filipinos já havia realizado para a derrubada do presidente Joseph Estrada, em 2001. Os dois exemplos fazem parte daquilo que o pesquisador de tecnologia Howard Rheingold chamou de “multidões inteligentes”. Rheingold previa, já em 2000, que a moda das telemensagens avançaria como uma onda gigantesca a partir do Japão. Tóquio foi o epicentro deste fenômeno, e no final dos anos 90 tinha milhões de usuários.

Hoje, 100% das adolescentes japonesas têm fones com telemensagem. Esta massa envia um mínimo de 15 textos diários e compõe o maior mercado do serviço no mundo. O fascínio nipônico por esta forma de comunicação é tamanho que muitos jovens têm amigos que nunca viram e só mantêm relacionamento via mensagens no celular. São os chamados *Meru Tomo*. “Essa geração de japoneses praticamente não usa o telefone para falar, mas sim como forma de enviar e-mails. Muitos estão até deixando de comprar computadores. Os celulares substituíram os laptops”, diz a professora Mizuko Ito, pesquisadora da Universidade de Keio, atualmente trabalhando no Centro de Comunicações Annenberg, na Universidade da Califórnia do Sul. (...)

Adolescente ou não, quem começa a mandar mensagens, dizem os telemaniacos, vira fanático, até porque os torpedos são mais baratos do que o minuto falado. No Japão, a obsessão pelas telemensagens é tamanha que os adolescentes ficaram conhecidos como “tribo do polegar”. Os teclados nos aparelhos são operados por polegares, o que deu origem não apenas ao nome desta geração, mas a especulações desconcertantes. A britânica Sadie Plant, pesquisadora de tendências culturais e tecnológicas, reportou que as crianças e os adolescentes do Japão, da Grã-Bretanha e dos Estados Unidos estavam desenvolvendo superpolegares devido ao uso exagerado deste dedo em videogames e telemensagens. “Uma bobagem!”, garante o professor Randall Susman, do departamento de antropologia da Universidade de Nova York. “Seriam necessárias muitas gerações de usuários para conseguir mudar a configuração do polegar”.

(ISTOÉ 1799, 31 mar. 2004.)

**01 - Segundo o texto, é correto afirmar:**

- a) O Partido Popular espanhol foi responsável pelo uso maciço de telemensagens com o objetivo de mobilizar a população para as eleições de março de 2004.
- \*b) O maior segmento populacional de usuários de telemensagens está no Japão e é constituído por jovens do sexo feminino.
- c) Os jovens japoneses tendem a fazer uma distribuição equilibrada entre as duas formas de uso dos seus celulares: voz e telemensagens.
- d) A mobilização política com o uso de telemensagens observada na Espanha em março de 2004 foi pioneira nesse tipo de ação.
- e) Na Espanha, os radicais islâmicos foram responsáveis pelo apoio do país à guerra do Iraque.

**02 - Entre os usos das aspas apontados nas alternativas abaixo, assinale o que justifica sua presença nas expressões “multidões inteligentes” e “tribo do polegar”.**

- a) Indicar a significação de uma palavra, expressão ou frase.
- b) Indicar o título de uma obra.
- c) Realçar o uso irônico de uma palavra ou expressão.
- d) Marcar o início e final de uma citação.
- \*e) Destacar expressões que não foram criadas pelo autor do texto.

**03 - A expressão “especulações desconcertantes”, utilizada no último parágrafo do texto, poderia ser substituída, sem alteração do sentido original, por:**

- \*a) conjecturas despropositadas.
- b) investigações desconexas.
- c) hipóteses comprometedoras.
- d) afirmações atípicas.
- e) demonstrações controversas.

**04 - Assinale a alternativa em que a expressão grifada pode ser substituída pela que está entre parênteses sem necessidade de ajustes na concordância verbal e/ou nominal.**

- a) O esforço – cerca de dois milhões de mensagens – derrubou o Partido Popular do governo. (As manifestações)
- b) Seriam necessárias muitas gerações de usuários para conseguir mudar a configuração do polegar. (séculos de uso dos celulares)
- c) Os jovens espanhóis e o Partido Socialista mobilizaram a população por meio de mensagens em celulares. (O Partido Socialista)
- \*d) O fascínio nipônico por esta forma de comunicação é tamanho que muitos jovens têm amigos que nunca viram. (O interesse dos japoneses)
- e) No Japão, a obsessão pelas telemensagens é tamanha que os adolescentes ficaram conhecidos como “tribo do polegar”. (o uso de telemensagens)

**05 - Assinale a alternativa que apresenta o uso adequado dos sinais de pontuação.**

- a) Depois dos atentados terroristas de 11 de março que causaram quase 200 mortes, os jovens espanhóis e o Partido Socialista, adotaram uma estratégia inovadora para mobilizar a população para as eleições; o uso maciço de telemensagens em celulares.
- b) Depois dos atentados terroristas de 11 de março – que causaram quase 200 mortes – os jovens espanhóis e o Partido Socialista, adotaram uma estratégia inovadora para mobilizar a população para as eleições, o uso maciço de telemensagens em celulares.
- \*c) Depois dos atentados terroristas de 11 de março, que causaram quase 200 mortes, os jovens espanhóis e o Partido Socialista adotaram uma estratégia inovadora para mobilizar a população para as eleições: o uso maciço de telemensagens em celulares.
- d) Depois dos atentados terroristas de 11 de março, que causaram quase 200 mortes, os jovens espanhóis e o Partido Socialista adotaram uma estratégia inovadora; para mobilizar a população: para as eleições, o uso maciço de telemensagens em celulares.
- e) Depois dos atentados terroristas de 11 de março, que causaram quase 200 mortes, os jovens espanhóis e o Partido Socialista, adotaram uma estratégia inovadora para mobilizar a população para as eleições – o uso maciço de telemensagens em celulares.

**As questões 06, 07 e 08 referem-se ao texto abaixo.**

O Brasil é o segundo maior produtor de fumo para cigarros do mundo. Do total do tabaco plantado em 103 países, mais de 10% são cultivados em terras espalhadas pelos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná. No ano passado, a produção nacional do fumo Virgínia, o mais utilizado pela indústria fumageira, somou 480 mil toneladas. A exportação da folha apresenta números ainda mais impressionantes: somos os primeiros do ranking internacional. Em 2002, o fumo e seus produtos tiveram uma participação superior a 1,7% na pauta de exportações brasileiras. Além disso tudo, o país ocupa o terceiro lugar mundial na escala de tributação sobre cigarros.

Essas cifras podem, talvez, explicar as razões pelas quais, embora o Brasil seja signatário de protocolo da Organização Mundial de Saúde (OMS) que propõe, em última instância, erradicar o plantio do fumo, nada ainda tenha sido feito para que as mais de 150 mil famílias brasileiras que sobrevivem cultivando tabaco passem a desenvolver outra cultura. E isso apesar do fato de o tabaco também fazer muito mal para quem o planta.

Há 680 municípios produtores de fumo no sul do país, 400 dos quais são gaúchos. Seu cultivo envolve cerca de 750 mil pessoas e muitas delas não são proprietários rurais, mas simples meeiros das terras. Esses fumicultores, o elo mais fraco na cadeia de produção do cigarro, ganham pouco, intoxicam-se com adubos e inseticidas e vivem submetidos aos desígnios das grandes indústrias do tabaco. (BELLINI, Nilza. “Cultura do veneno”. *Revista Problemas Brasileiros*, mar./abr. 2004.)

**06 - Segundo o texto, é correto afirmar:**

- \*a) No cultivo de fumo no Brasil, os interesses econômicos se sobrepõem aos cuidados com a saúde.
- b) O Brasil opõe-se formalmente ao protocolo da Organização Mundial de Saúde que propõe a erradicação do plantio de fumo.
- c) 10% do fumo produzido no Brasil são cultivados no Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul.
- d) Para os agricultores que se dedicam ao cultivo do fumo, a alta rentabilidade dessa cultura compensa os riscos à saúde.
- e) O Brasil ocupa o 2º lugar mundial na produção e exportação de fumo para produção de cigarros.

**07 - “Há 680 municípios produtores de fumo no sul do país, 400 dos quais são gaúchos. Seu cultivo envolve cerca de 750 mil pessoas e muitas delas não são proprietários rurais, mas simples meeiros das terras.” Assinale a alternativa que reúne em uma só frase as afirmações contidas nas duas acima, mantendo o mesmo sentido original e respeitando as normas da escrita.**

- a) Há 680 municípios produtores de fumo no sul do país, onde 400 são gaúchos, cujo cultivo envolve cerca de 750 mil pessoas e muitas delas não são proprietários rurais, mas simples meeiros das terras.
- b) Há 680 municípios produtores de fumo no sul do país, sendo 400 gaúchos e envolvendo no cultivo cerca de 750 mil pessoas, muitas delas não sendo proprietários rurais, mas simples meeiros das terras.
- \*c) O cultivo do fumo – atividade desenvolvida em 680 municípios no sul do país, 400 deles localizados no Rio Grande do Sul – envolve cerca de 750 mil pessoas, muitas das quais não são proprietários rurais, mas simples meeiros das terras.
- d) O Rio Grande do Sul tem 400 dos 680 municípios produtores de fumo do sul do país e seu cultivo envolve cerca de 750 mil pessoas, onde muitas delas não são proprietários rurais, mas simples meeiros das terras.
- e) Há 680 municípios produtores de fumo no sul do país, cujos 400 são gaúchos e seu cultivo envolve cerca de 750 mil pessoas, muitas das quais não são proprietários rurais, mas simples meeiros das terras.

**08 - “Embora o Brasil seja signatário de protocolo da OMS que propõe erradicar o plantio do fumo, nada foi feito para erradicar essa atividade.” Assinale a alternativa que preserva as relações de sentido da frase acima.**

- a) Se o Brasil for signatário de protocolo da OMS que propõe erradicar o plantio do fumo, nada será feito para erradicar essa atividade.
- \*b) O Brasil é signatário de protocolo da OMS que propõe erradicar o plantio do fumo, entretanto nada foi feito para erradicar essa atividade.
- c) Enquanto o Brasil for signatário de protocolo da OMS que propõe erradicar o plantio do fumo, nada será feito para erradicar essa atividade.
- d) Nada foi feito para erradicar o plantio de fumo no Brasil, portanto o país é signatário de protocolo da OMS que propõe erradicar essa atividade.
- e) O Brasil é signatário de protocolo da OMS que propõe erradicar o plantio do fumo, porque nada foi feito para erradicar essa atividade.

## MATEMÁTICA FINANCEIRA

- 09 - O faturamento mensal de uma empresa foi 8% inferior ao faturamento do mercado (empresas do mesmo segmento e porte). No mês seguinte, o faturamento mensal dessa empresa foi 8% superior a esse mesmo mercado, que permaneceu estável. Qual a variação percentual do faturamento dessa empresa em relação ao faturamento do mês anterior?
- a) -0,64%
  - b) ZERO
  - c) 6,4%
  - \*d) 17,39%
  - e) 64%
- 10 - Se o dólar teve uma valorização de 60% em relação ao real, qual a taxa de desvalorização do real em relação ao dólar?
- a) ZERO
  - b) 60%
  - \*c) 37,5%
  - d) 10%
  - e) 42,5%
- 11 - Determinar a diferença entre o juro comercial e o juro exato, no caso de um empréstimo de R\$ 50.000,00, efetivado no dia 15/04/2002 e liquidado no dia 15/04/2004, à taxa de juros simples de 48% ao ano.
- \*a) R\$ 65,57
  - b) R\$ 68,94
  - c) R\$ 542,39
  - d) R\$ 798,91
  - e) ZERO
- 12 - Um empréstimo de R\$ 20.000,00 foi efetivado a juros simples de 7% ao mês. Após um determinado tempo, o devedor liquida a dívida anterior, com sobras, por meio de um novo empréstimo de R\$ 25.000,00, a juros simples de 5% ao mês. Sabendo-se que, decorridos 60 dias do início do primeiro empréstimo, o devedor observou ter pago um juro de R\$ 2.635,00 pelos dois empréstimos, determinar o prazo do segundo empréstimo.
- a) 36 dias
  - \*b) 33 dias
  - c) 30 dias
  - d) 27 dias
  - e) 24 dias
- 13 - Um título de R\$ 12.000,00, vencível em 24 dias, deverá ser substituído por um outro título, a vencer em 48 dias. Considerando-se que a taxa mensal de desconto comercial simples será de 3%, determinar o valor desse novo título.
- a) R\$ 12.281,25
  - b) R\$ 12.288,00
  - c) R\$ 12.287,15
  - \*d) R\$ 12.302,52
  - e) R\$ 12.491,29
- 14 - Certa empresa adquiriu um produto por R\$ 5.000,00 e vendeu com um lucro de 15% sobre o valor dessa venda. O comprador revendeu com um lucro de X% sobre o valor que pagou. O novo comprador tornou a revender, por R\$ 6.450,00, sofrendo um prejuízo de 7,5% sobre o valor que pagou. Determinar X%.
- a) 12,97%
  - b) 13,33%
  - c) 14,18%
  - d) 17,23%
  - \*e) 18,54%
- 15 - Um comerciante possui um crédito, representado por um título de valor nominal igual a R\$ 12.000,00. Necessitando de R\$ 11.616,65, de hoje a quantos dias deverá descontar racionalmente (por dentro) esse título, considerando uma taxa de juros simples de 36% ao ano?
- a) 21 dias
  - b) 24 dias
  - \*c) 27 dias
  - d) 30 dias
  - e) 33 dias
- 16 - Utilizando a convenção exponencial (capitalização composta), calcular os juros de um empréstimo de R\$ 12.000,00, à taxa de juros de 30% ao ano, capitalizados anualmente, durante 1.440 dias.
- a) R\$ 14.364,00
  - \*b) R\$ 22.273,20
  - c) R\$ 26.364,00
  - d) R\$ 32.723,20
  - e) R\$ 34.273,20

## CONHECIMENTOS GERAIS

17 - Sobre a escolha de candidatos a cargos políticos (vereador, deputado, senador), é correto afirmar que predomina entre o eleitorado brasileiro:

- a) a escolha racional, através da leitura da plataforma política do candidato.
- b) a escolha partidária, com base na agremiação política a que o candidato pertence.
- \*c) a escolha personalista, a partir das características pessoais do candidato.
- d) a escolha meritocrática, com base no desempenho do candidato em funções burocráticas anteriores.
- e) a escolha religiosa, com base na fé que o candidato professa.

18 - “O deputado Paulo Afonso (PMDB-SC) afirmou estar decepcionado com o fato de, passado mais de um ano de Governo Lula, as mudanças prometidas não terem se concretizado. Ao lembrar que, desde a eleição, apoiou o governo, contrariando, inclusive, a orientação inicial de seu partido, o parlamentar observou que, se fosse para dar continuidade à política econômica de Fernando Henrique, o povo teria escolhido José Serra.” (in: *Jornal da Câmara dos Deputados*, 16 mar. 2004)

**Levando em consideração a declaração do deputado Paulo Afonso (PMDB-SC) e as constantes críticas à política econômica do governo Lula, qual afirmativa NÃO se enquadra no modelo econômico adotado até hoje no governo petista?**

- a) A prioridade para questões de estabilidade macroeconômica em detrimento das questões sociais.
- b) A manutenção de um discurso puramente técnico na área econômica, sem espaço amplo para discussão de alternativas políticas.
- c) O aumento do superávit primário como condição fundamental para ganhar confiança dos mercados e, no futuro, voltar a crescer.
- d) A manutenção de uma política monetária restritiva ligada a preocupações com aumento da taxa anual de inflação.
- \*e) A manutenção de uma política de juros altos para investimento imediato em programas sociais.

19 - Considere a tabela sobre a evolução do desmatamento no estado do Paraná.

Evolução do Desmatamento no Estado do Paraná		
ANO	COBERTURA FLORESTAL (há)	PERCENTUAL (%)
1500(*)	17.000.000	85,00
1895(**)	16.782.400	83,41
1930(**)	12.902.400	64,13
1937	11.802.400	59,60
1950(**)	7.983.400	39,68
1955	6.913.600	34,90
1960	5.563.600	28,10
1965(**)	4.813.600	23,92
1980(***)	3.413.447	16,97
1990(****)	1.848.475	9,19
1994(*****)	1.712.814	8,60
1995(*****)	1.769.449	8,79

FONTES:

(\*) Cobertura Florestal primitiva original – Estimativa

(\*\*) Maack, 1968

(\*\*\*) FUFEP, 1984

(\*\*\*\*) SOS MATA ATLÂNTICA/INPE/ISA, 1998

(\*\*\*\*\* ) IAP, 1994

Com base nesses dados e considerando os conhecimentos sobre o assunto, avalie as afirmativas a seguir.

- I. Atualmente o governo do estado conta com um sistema de reposição florestal obrigatória. Isso, dentre outros fatores, fez com que pela primeira vez na história o desmatamento tenha tido um saldo negativo (-0,19%) entre os anos de 1994-1995.
- II. Na década de 1980, houve o maior percentual de desmatamento na história do estado do Paraná.
- III. O desmatamento no estado do Paraná está ligado ao processo de industrialização e urbanização observado no Brasil no pós-1930.
- IV. Das terras desmatadas, 37% foram destinadas para atividades pecuárias.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I, II e III são verdadeiras.
- \*b) Somente a afirmativa I é verdadeira.
- c) Somente as afirmativas II e III são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas I e IV são verdadeiras.
- e) Somente a afirmativa II é verdadeira.

**20 - O sociólogo Sérgio Adorno, ao investigar as práticas penais brasileiras, constatou que, no preenchimento de um formulário, por exemplo, quando o indivíduo acusado de algum delito tinha o direito de definir sua cor, ele “branqueava” sempre a resposta. Por outro lado, no curso do inquérito havia uma tendência a se “enegrecer” ou a “embranquecer” o acusado. Se o réu negro provasse ser trabalhador e pai de família, ele se transformava mais e mais em “moreno claro”, nos documentos do inquérito. O inverso também foi observado. A partir da constatação de Sérgio Adorno, assinale a alternativa que está de acordo com a tese sustentada pelo autor:**

- \*a) Réus negros tendem a ter um tratamento penal mais rigoroso se comparados a réus brancos.
- b) Há uma tendência natural de se branquear a cor da pele, pois se acredita que a justiça brasileira associe diretamente cor e criminalidade, muito embora esse fato não tenha sido comprovado empiricamente pelo analista.
- c) A justiça brasileira trata os cidadãos de maneira igual, independentemente da cor de sua pele; o que se vê são atitudes racistas por parte dos próprios réus.
- d) Os réus, quando têm o direito de definir sua cor, tendem a branqueá-la por acreditar que esse fato pode ajudá-los no decorrer do processo, o que não foi constatado pelo autor.
- e) Não há nenhuma ligação, no tratamento penal, entre raça e classe social.

**21 - Quanto à possível autoria do atentado ocorrido em 11 de março de 2004 em uma estação de trens, na Espanha, houve informações desencontradas na imprensa. Havia suposições de que o atentado tivesse sido cometido pelo ETA, movimento separatista basco, e também suposições de que tivesse sido realizado por grupos extremistas islâmicos. Três dias após os atentados, ocorreram eleições presidenciais na Espanha, e o partido do então presidente José María Aznar acabou sendo derrotado pelo partido socialista. Subiu ao poder o atual presidente, José Luiz Rodríguez Zapatero. Sobre o assunto, é correto afirmar:**

- a) A autoria do atentado foi reivindicada pelo ETA, o que aprofunda as tensões étnicas na Espanha.
- b) O governo do presidente José María Aznar opôs-se desde o início à guerra contra o Iraque.
- \*c) José Luiz Zapatero, atual presidente, anunciou a retirada de tropas espanholas do Iraque.
- d) O ETA tem sua origem política e cultural no fundamentalismo islâmico.
- e) José Luiz Zapatero elegeu-se na Espanha por seu discurso de apoio à resistência armada do povo iraquiano contra os Estados Unidos e seus aliados.

**22 - Levando em conta a conjuntura nacional, avalie as afirmativas abaixo sobre a defesa dos direitos humanos no Brasil.**

- I. **É praticada, normalmente, por diferentes grupos, desde organizações não-governamentais, sindicatos, associações de classe, até promotores e parlamentares membros de comissões de direitos humanos.**
- II. **Está concentrada nas mãos do poder público federal, e a ele compete denunciar e punir os casos de violação de direitos.**
- III. **Encontra-se significativamente atrasada, e ainda há no país resistências tanto à ratificação de normas internacionais de direitos humanos quanto à aceitação de órgãos internacionais que supervisionem o respeito a elas.**
- IV. **Está garantida constitucionalmente desde 1946, mas ainda apresenta falhas devido ao tamanho do território e à falta de fiscalização.**

**Assinale a alternativa correta.**

- \*a) Somente as afirmativas I e III são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas I, III e IV são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas II e IV são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são verdadeiras.
- e) Somente a afirmativa IV é verdadeira.

**23 - Sobre o Conselho de Segurança da Organização das Nações Unidas (ONU), considere as afirmativas a seguir.**

- I. **Os membros permanentes do Conselho de Segurança da ONU são: Estados Unidos, França, Inglaterra, China e Rússia.**
- II. **Os membros permanentes do Conselho de Segurança da ONU são países que saíram vitoriosos da II Guerra Mundial.**
- III. **O Brasil será o primeiro país da América Latina a figurar como membro permanente do Conselho de Segurança da ONU a partir de 2006.**
- IV. **Nenhum dos países dos continentes africano e sul-americano são membros do Conselho de Segurança da ONU.**

**Assinale a alternativa correta.**

- \*a) Somente as afirmativas I e II são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas I, II e III são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas I, II e IV são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas III e IV são verdadeiras.
- e) Somente a afirmativa III é verdadeira.

**24 - No ciclo hidrológico, o escoamento superficial forma:**

- a) lençol freático, poços artesianos, córregos e lagos.
- b) córregos e lençol freático.
- c) apenas rios.
- d) rios, lagos e poços artesianos.
- \*e) córregos, rios e lagos.

## ESPECÍFICA

- 25 - Economia é a ciência social que estuda como cada indivíduo e sociedade decidem como empregar seus recursos produtivos, e se preocupa em criar alternativas de produção, circulação, distribuição e consumo de bens e serviços, além de mensurar os resultados da atividade produtiva entre as diferentes classes da sociedade. Diante do exposto, assinale a alternativa que representa o conjunto dessas atividades.**
- Deficiências econômicas.
  - \*b) Microeconomia e macroeconomia.
  - Demandas de mercado por mão-de-obra qualificada.
  - Políticas econômicas voltadas a melhores taxas de juros.
  - e) Globalização dos mercados.
- 26 - Todos nós participamos, mesmo sem notar, do sistema econômico de maneira global; isso é comum a qualquer cidade do mundo. Para tanto, recebemos informações que nos chegam falando da conjuntura do mercado, esclarecendo ou determinando os rumos que o país deve tomar em detrimento dos fatos econômicos. Essas informações/decisões afetam nossa vida profissional e pessoal. Com base no texto, assinale a alternativa que apresenta o que é comum ao mundo econômico globalizado.**
- Taxas de juros; valorização ou desvalorização da moeda, referencial monetário único.
  - b) Diferença de renda entre as classes sociais: os menos favorecidos economicamente deveriam ganhar mais, havendo um equilíbrio na economia.
  - c) Ociosidade em alguns setores produtivos, setores que crescem mais que outros.
  - \*d) Política econômica fundamentada na divisão entre os fatores da necessidade, utilidade, riqueza e valor, da empregabilidade dos recursos, produzindo bens e serviços.
  - e) Privatização das estatais como forma de saída para o *déficit* público.
- 27 - A compra e venda de determinado produto ou serviço, em concorrência perfeita, determinam os preços de mercado (lei da oferta e da procura). Nos dias atuais, a força da mídia consegue criar necessidades “artificiais” e induzir o mercado a comprar bens ou serviços. Essa é uma tendência que pode ser identificada em vários setores da economia. Em relação ao tema, assinale a alternativa que traduz esse novo conceito.**
- A crise socioeconômica originou uma nova categoria de trabalhadores/comerciantes: camelôs.
  - b) Mercado de trabalho – relação entre a oferta de trabalho e a procura de trabalhadores, em época e lugar determinado.
  - \*c) Conjunto dinâmico de tecnologias que ligam empresas e consumidores através da troca eletrônica de bens, serviços e informações – *e-Commerce*.
  - d) Mercado financeiro – Bolsa de valores.
  - e) A reengenharia nas empresas resulta em aumento da produtividade, porém com demanda escassa no comércio consumidor do bem ou serviço.
- 28 - Com o passar dos anos, a evolução do relacionamento do homem trabalhador na busca por espaço e direito na vida em sociedade teve um aumento significativo, principalmente no que tange às relações de trabalho entre empregador e empregado. Esse relacionamento permeia alguns diferenciais de conduta por ambas as partes. Assinale a alternativa correta, com relação ao texto.**
- \*a) Capacidade empreendedora, liderança e visão de futuro, quesitos do perfil de um profissional que busca a eficácia.
  - b) Ser especialista, ter bons conhecimentos técnicos na área de atuação.
  - c) Estar atento a mudanças, arriscar-se sem dar muita importância às circunstâncias e conseqüências.
  - d) Responsabilidade social ligada ao voluntariado.
  - e) Adequação profissional às normas que regem a empresa.
- 29 - As relações interpessoais dependem de um processo de interação e integração ao ambiente de trabalho, considerando fatores como: comunicação, cooperação, respeito e amizade. Tais fatores influenciam diretamente no volume de produtividade e rendimento de qualquer profissional. Sobre o relacionamento interpessoal é correto afirmar:**
- a) Trata-se de aperfeiçoamento de técnicas de comunicação, evitando assim sentimento de antipatia e rejeição, o que leva a uma queda de produtividade.
  - b) Liderança e participação eficaz em grupo independem da competência interpessoal do líder ou dos seus membros.
  - c) Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo da sua capacidade devido a influências dos colegas de trabalho.
  - d) Trabalhos em equipe são melhor gerenciados, por conta disto há aumento de produtividade.
  - \*e) Trata-se de autoconhecimento, saber lidar e controlar as próprias emoções, automotivação e capacidade de saber lidar com o emocional do outro.
- 30 - É fundamental, para um bom atendimento a clientes, conhecer os produtos e serviços comercializados pela empresa, pois essa estratégia transmite credibilidade, segurança, respeito e confiança mútua. Porém, o sucesso dessa estratégia depende de pressupostos ligados a técnicas de bom atendimento. Qual alternativa NÃO faz parte da estratégia de bom atendimento a clientes?**
- Produtos e serviços de que a empresa dispõe para negociar com seus clientes.
  - b) Um bom relacionamento com a carteira de clientes, oferecendo-lhes promoções de vendas.
  - c) Conscientização dos funcionários de que o cliente é peça fundamental aos negócios da empresa.
  - d) Buscar satisfazer as necessidades e expectativas do cliente, oferecendo serviços com qualidade, agilidade e presteza.
  - \*e) Um bom serviço de marketing para mascarar eventuais fragilidades do produto oferecido.



**31 - Atender bem é demonstrar interesse genuíno pelo cliente. É mostrar-se cortês e sensível, dedicando empenho e atenção à solução de seus problemas/necessidades, sendo essa a função de todos os funcionários de uma empresa. Para ajudar nessa missão, considere as seguintes afirmativas:**

- I. A experiência indica que o cliente satisfeito fala bem da empresa. Isso, por vezes, faz a diferença para possíveis novos clientes escolherem sua empresa através de uma propaganda “boca a boca”.
- II. Devemos esperar por campanhas de propaganda e promoção para começar o relacionamento com o cliente, pois a marca da empresa deve estar bem fixada no mercado concorrente.
- III. Um atendimento informatizado é importante, porém nenhuma tecnologia substitui o contato pessoal; não há *chip* que substitua a simpatia, a educação, a palavra positiva.
- IV. Numa época em que as diferenças entre produtos ou serviços são baseadas na forma como o cliente é atendido, podemos considerar que a confiança no atendente, produto/serviço e na própria empresa, são fatores preponderantes à fidelidade do cliente.

**Assinale a alternativa correta.**

- a) Somente a afirmativa II é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas I e III são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas I e IV são verdadeiras.
- \*d) Somente as afirmativas I, III e IV são verdadeiras.
- e) Somente as afirmativas I, II e III são verdadeiras.

**32 - A Ética pode e deve ser entendida como um conjunto de princípios básicos que norteiam a conduta do indivíduo, conceituando deveres e obrigações ao convívio em sociedade. No contexto profissional, ela visa um bom desempenho nas atividades profissionais, principalmente no que tange ao relacionamento com clientes e demais colegas de trabalho. Baseado no texto, é correto afirmar que fazem parte da grande maioria dos códigos de ética profissional os seguintes princípios:**

- I. Tratamento cortês e respeitoso a superiores, colegas e subordinados, dependendo da posição hierárquica.
- II. Sigilo, discrição e consciência profissional no exercício das atividades.
- III. Uso de informações e influências obtidas na posição em que ocupa na empresa, visando vantagem profissional.
- IV. Lealdade para com a empresa, observando suas normas administrativas.

**Assinale a alternativa correta.**

- a) Somente a afirmativa IV é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas I, II e IV são verdadeiras.
- \*c) Somente as afirmativas II e IV são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas I e III são verdadeiras.
- e) Somente as afirmativas III e IV são verdadeiras.

**33 - Os princípios éticos que orientam a conduta do indivíduo no ambiente de trabalho também fundamentam e solidificam a imagem de uma empresa confiável. Em relação à integridade profissional e pessoal compatível com os valores da empresa e busca por resultados, pode-se esperar as seguintes situações:**

- I. Manifestar-se em nome da empresa, mesmo quando julgar necessário, não estando autorizado ou não habilitado para tal.
- II. Avaliar com autocrítica situações que podem caracterizar conflitos entre os seus interesses e os da empresa, para evitar futuros prejuízos à empresa.
- III. Usar tecnologias, *know-how*, metodologias e informações de propriedade da instituição, para benefício de terceiros.
- IV. Atuar em defesa dos interesses da empresa, mesmo em situações que refletem influência fraudulenta e coercitiva.

**Assinale a alternativa correta.**

- a) Somente a afirmativa I é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas I e III são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas III e IV são verdadeiras.
- \*d) Somente a afirmativa II é verdadeira.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são verdadeiras.

**34 - Considerado como o “cartão de visitas” da empresa, o atendimento telefônico, na maioria das vezes, é o primeiro contato que o cliente tem com a mesma. Dessa forma, a imagem e reputação da empresa são projetadas através de linhas telefônicas, ou seja, por meio de um atendimento eficiente e sem falhas. Todo profissional que atende ao telefone deve assumir responsabilidade pela qualidade da comunicação. Com base no texto, assinale a alternativa correta.**

- a) Deve-se deixar o telefone tocar muitas vezes, mas ao atendê-lo, ser breve no atendimento, pois outros clientes podem estar ligando.
- b) Recomenda-se ser prolixo, respondendo de uma maneira formal.
- c) Deve-se dar preferência a respostas lacônicas acerca dos produtos e serviços ofertados pela empresa.
- d) Deve-se deixar o cliente falar a maior parte do tempo, sem nunca interrompê-lo, demonstrando assim atenção ao que ora está sendo dito.
- \*e) Dentre os princípios básicos ao bom atendimento estão a capacidade de ouvir, saber lidar com pessoas e situações difíceis, além de criar uma impressão positiva da empresa (conhecendo seus produtos e serviços) e de si mesmo.

35 - O perfil atribuído ao profissional da gestão administrativa, exigido hoje pelo mercado de trabalho, vai além de conhecimentos técnicos: exige-se desse profissional uma visão holística do mundo globalizado dos negócios. Quanto a isso, é correto afirmar que o gestor administrativo de uma empresa, independentemente do seu porte (pequena, média ou grande), tem como principal(is) função(ões):

- I. Cuidar com esmero e dedicação dos processos de comunicação, coordenação e participação de todo o quadro de funcionários da empresa.
- II. Desempenhar o papel de agente facilitador na administração geral (planejamento, controle, direção e organização), tendo uma visão empreendedora voltada ao Plano Estratégico da empresa.
- III. Fazer planos, organizar, dirigir e controlar as operações da empresa, por meio de um esforço isolado.
- IV. Apresentar habilidade e competência no processo de saber lidar com pessoas que executam os trabalhos ou serviços para as quais foram contratadas.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa I é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas II e III são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas I e IV são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas III e IV são verdadeiras.
- \*e) Somente as afirmativas I, II e IV são verdadeiras.

36 - Todo profissional necessita, para desempenhar com eficiência as tarefas que lhe são delegadas, conhecer a estrutura organizacional da empresa, seus setores funcionais básicos, e, ainda, conhecer os produtos ou serviços do segmento de negócio da empresa. Quanto a isso, considere as seguintes afirmativas:

- I. Independentemente da forma jurídica de uma empresa, devem existir setores de produção, *marketing*, pessoal e finanças.
- II. A ação administrativa deve exercer suas funções em todos os setores básicos da empresa.
- III. O setor de pessoal tem um destaque diferenciado no contexto empresarial, pois ele é responsável pela renovação, manutenção e treinamento do *staff* da empresa.
- IV. Ser especialista na área de atuação, no mercado que se apresenta, é o suficiente para o crescimento e desenvolvimento no âmbito corporativo.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa III é verdadeira.
- \*b) Somente as afirmativas I, II e III são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas III e IV são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas II e IV são verdadeiras.
- e) Somente as afirmativas I e III são verdadeiras.

37 - A Escola Clássica da Administração surgiu a partir da Revolução Industrial, sendo que o seu significado e conteúdo sofreram uma série de mudanças e divisões, através das diferentes teorias elaboradas por pesquisadores, estudiosos, industriais, executivos e cientistas. Sobre essa evolução, numere a coluna da direita de acordo com os modelos de gestão listados na coluna da esquerda.

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| 1. Teoria Geral da Administração.    | ( ) Estrutura organizacional.                  |
| 2. Teoria Clássica.                  | ( ) Ênfase na estrutura.                       |
| 3. Teoria das Relações Humanas.      | ( ) Base de teoria e prática da Administração. |
| 4. Teoria da Burocracia.             | ( ) Ênfase nas tarefas.                        |
| 5. Escola Clássica da Administração. | ( ) Ênfase nas pessoas.                        |

Assinale alternativa que apresenta a seqüência correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 4, 5, 1, 3, 2
- b) 2, 4, 1, 3, 5
- c) 3, 2, 4, 1, 5
- \*d) 4, 2, 5, 1, 3
- e) 4, 3, 5, 1, 2

38 - Com relação ao editor de textos WORD, é possível afirmar que:

- I. Os seus arquivos são salvos somente com extensão .txt.
- II. Não há qualquer recurso que facilite a classificação de dados em ordem alfabética.
- III. As inserções de Tabelas ou Bordas são permitidas apenas se os dados forem numéricos.
- IV. O WORD apresenta modelos para formatação de etiquetas e diferentes documentos.
- V. A definição de uma fonte (estilo e tamanho) no início de um texto é mantida até o final do trabalho, como padrão, sem condições de alteração pelo usuário.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e IV são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas I, II e III são verdadeiras.
- c) Somente a afirmativa II é verdadeira.
- \*d) Somente a afirmativa IV é verdadeira.
- e) Todas as afirmativas são verdadeiras.

39 - Às vezes é necessário alterar o número de casas decimais no resultado de uma fórmula colocada em uma célula. Considere as afirmativas abaixo, sobre procedimentos que permitem alterar o número de casas decimais no Excel.

- I. Selecionar a célula e, na barra de Menus, escolher Formatar, opção Célula, item Número. Nessa janela há um campo para definir o número de casas decimais desejadas.
- II. Com o botão direito do mouse, ativar o menu de contexto e escolher a opção Casas Decimais. Nessa janela há um campo para definir o número de casas decimais desejadas.
- III. Selecionar a célula e utilizar o menu de contexto para ter acesso à formatação de células, e lá definir o número de casas desejadas.
- IV. Selecionar a célula e utilizar, conforme o caso, o botão Aumentar casas decimais ou o botão Diminuir casas decimais. Esses botões estão presentes na barra de ferramentas do Excel.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I, II e III são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas II, III e IV são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas I, II e IV são verdadeiras.
- \*d) Somente as afirmativas I, III e IV são verdadeiras.
- e) Somente as afirmativas I e III são verdadeiras.

40 - Numere a coluna da direita com base na informação da coluna da esquerda.

- |                               |     |                            |
|-------------------------------|-----|----------------------------|
| 1. Barra de Espaço            | ( ) | menu Iniciar               |
| 2. Células, Linhas e Colunas  | ( ) | processador de textos Word |
| 3. Desligar o computador      | ( ) | planilha eletrônica        |
| 4. Arquivo .doc               | ( ) | e-mail                     |
| 5. Correspondência eletrônica | ( ) | teclado                    |

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 4, 3, 5, 1, 2
- b) 5, 3, 1, 4, 2
- c) 1, 3, 5, 2, 4
- d) 3, 4, 5, 1, 2
- \*e) 3, 4, 2, 5, 1