

**CONHECIMENTOS GERAIS (Questões de 01 a 26)**

Leia com atenção o texto a seguir para responder às questões 01 a 03.

TEXTO:

Em um desses dias, um consultor me contou uma pequena história sobre o mundo dos negócios que me fez pensar. Na hora de disputar um cargo executivo, realmente o que importa não é ser o melhor, mas, sim, ser melhor em comparação aos outros.

Dois executivos participavam de um safári na África. Tudo estava tranquilo até que, durante um  
5 passeio em um vale descampado, eles estavam longe do jipe que os conduzia, quando um leão apareceu no horizonte.

Um dos executivos rapidamente trocou as botas que usava por tênis de corrida, ao que o outro ponderou:

— Você não pode correr mais rápido do que um leão.

10 E recebeu como resposta:

— Eu não tenho que correr mais do que o leão. Basta correr mais rápido do que você.

SHELLER, Fernando. **Uma história para refletir sobre o mundo dos negócios**. Disponível em: <<http://blogs.estadao.com.br/sua-chance/2011/05/23/uma-historia-para-pensar-sobre-o-mundo-dos-negocios/>>. Acesso em: 9 jan. 2014. Com ajustes.

**Questão 01** (Peso 1)

A narrativa ilustra um caso de

- A) insensatez e de credibilidade no impossível.
- B) aceitação de desafios e de capacidade de liderança.
- C) subestima à habilidade do outro e de ausência de ética.
- D) exemplo de superação e de compromisso com a alteridade.
- E) situação nova e de habilidade de resolução do inesperado.

**Questão 02** (Peso 2)

O fato narrado pode ser sintetizado pelo provérbio transcrito em

- A) “Cachorro que late não morde.”
- B) “Não medram galinhas onde a raposa mora.”
- C) “Só percebemos o valor da água depois que a fonte seca.”
- D) “Os sábios não dizem o que sabem e os tolos não sabem o que dizem.”
- E) “Não declares que as estrelas estão mortas só porque o céu está nublado.”

**Questão 03** (Peso 1)

O sentido original do fragmento transcrito **sofre alteração** na reestruturação que se faz na alternativa

- A) “um consultor me contou uma pequena história sobre o mundo dos negócios” (linha 1) / uma pequena história sobre o mundo dos negócios me foi contada por um consultor.
- B) “mas, sim, ser melhor em comparação aos outros.” (linha 3) / contudo, certamente, ser melhor em comparação aos outros.
- C) “quando um leão apareceu no horizonte.” (linhas 5 e 6) / assim que um leão apareceu no horizonte.
- D) “— Eu não tenho que correr mais do que o leão.” (linha 11) / — Eu não tenho como correr mais que o leão.
- E) “Basta correr mais rápido do que você.” (linha 11) / Basta que eu corra mais rápido que você.

Leia com atenção o texto a seguir para responder às questões de 04 a 09

TEXTO:

### O ambiente de trabalho e o comportamento humano

O ser humano é único em sua essência. Ele tem personalidade própria, necessidades que o motivam e o medo das mudanças repentinas. E é justamente isso que nos faz tão diferentes um do outro e com uma visão de mundo totalmente diversificada que atrai o desejo de desvendá-lo, de conhecê-lo.

5 Alguns pesquisadores se interessaram em estudar o ser humano para entender um pouco melhor essa diversidade. Um desses estudiosos foi Abraham Maslow que desenvolveu a Teoria da Hierarquia e das Necessidades Humanas. Ele explica, em suas pesquisas, que os aspectos motivacionais das pessoas estão diretamente ligados ao entendimento das necessidades humanas. Portanto motivação é o resultado dos estímulos que agem sobre as pessoas levando-as à ação. Ou  
10 seja, para que haja ação ou reação, é preciso que um estímulo seja implementado, seja decorrente de coisa externa ou proveniente do próprio organismo. Por isso, o ser humano tem a necessidade de ser aceito socialmente (trabalho, escola/faculdade, grupos de amigos etc.), de ser amado, reconhecido, de pertencer e fazer parte de algo, de ser notado positivamente, de ser útil etc, de atender às suas necessidades fisiológicas, de segurança, de autoestima e de autorrealização.

15 Outro fator gerador de motivação é o que Viktor Frankl (1991), médico e psiquiatra austríaco, chamou de “vontade de sentido”. Segundo Frankl, o ser humano vive motivado, fundamentalmente, pela vontade de realizar sentido na vida, mas para isso o homem deve se empenhar na realização de valores na forma de criações, vivências e atitudes.

20 Assim como os estudos sobre necessidades e motivação têm ligação com a personalidade humana, também o processo de mudança tem um papel importante que pode influenciar no contexto organizacional e pessoal de qualquer indivíduo. As mudanças estão presentes em toda parte: na tecnologia, na ciência, no ambiente de trabalho, nas estruturas organizacionais, nos valores e costumes sociais etc. E as pressões do mercado têm feito com que as empresas mudem constantemente de estratégias, promovendo ajustes nos seus processos ou mesmo acelerando seu  
25 crescimento por meio de fusões ou aquisições para que tenham condições de competir com suas concorrentes e se manterem vivas e produtivas nesse ambiente. Mas cada indivíduo reage diferente a todo esse processo que pode causar estresse, sentimento de instabilidade, perda, medo do desconhecido, exigência de adaptações rápidas. Por conseguinte, cabe aos gestores terem cautela nesse momento delicado e darem todo suporte e informações claras aos seus funcionários para que  
30 não se sintam tão ameaçados, pois, quando os funcionários estão por dentro dessas mudanças, de nova cultura, de novos valores, eles se sentem mais satisfeitos em trabalhar na empresa, se sentem parte dela e muito mais valorizados e importantes para a organização e isso se reflete nas atitudes do colaborador e, conseqüentemente, na melhora dos resultados do seu trabalho.

SANTOS, Letícia Oliveira. **O ambiente de trabalho e o comportamento humano**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/o-ambiente-de-trabalho-e-o-comportamento-humano/43568/>>. Acesso em: 11 jan. 2014. Adaptado.

#### Questão 04 (Peso 1)

De acordo com o texto,

- A) a busca de inclusão social, de aceitação pelo outro, é inerente ao ser humano que, no decurso de sua vida, é movido a trabalhar em prol da consecução de seus objetivos, jamais vacilando diante de possíveis obstáculos que possam conturbar a sua existência.
- B) os estudos existentes sobre motivação e comportamento humano levam à conclusão de que há interligação entre eles e, desse modo, é preciso que o ser humano procure não se abater diante das constantes mudanças que ocorrem nas sociedades modernas.
- C) o homem sempre é movido pelo desejo de melhorar de vida, procurando superar os empecilhos que aparecem no seu caminho, não permitindo que o temor dele se apodere nem admitindo a intervenção do outro para que se adapte às novas situações de vida e de trabalho.
- D) cada cidadão tem sua própria visão de mundo de acordo com sua personalidade e seus estímulos motivacionais para encontrar os meios de conquistar seus objetivos, razão por que, mesmo diante das mudanças do dia a dia, busca o suporte necessário para enfrentar o desconhecido com otimismo e perseverança.
- E) o mundo passa por transformações que podem exercer influências nos indivíduos e no meio organizacional, gerando reações diferentes em cada pessoa, que tem sua própria personalidade, o que exige dos gestores institucionais calma no trato com os funcionários a fim de mantê-los esclarecidos e atuantes.

**Questão 05** (Peso 1)

Para garantir a defesa de sua tese, a articulista, como estratégia de argumentação, utiliza

- A) uma relação de causa e efeito das transformações ocorridas na vida e no trabalho das pessoas, insinuando que a competição acirrada do mercado leva os trabalhadores ao desespero e até mesmo à inatividade.
- B) os discursos de pesquisadores do comportamento humano para apoiar suas ideias, objetivando mostrar que é possível administrar problemas, evitando a intensificação de crises e maximizando a produção.
- C) uma nova proposta de atuação do trabalhador nas empresas, capaz de garantir-lhe estabilidade empregatícia diante das frequentes transformações por que passa o mundo inteiro, a fim de que ele possa se ajustar às novas exigências do mercado.
- D) uma comparação entre o que afirma Abraham Maslow sobre os aspectos motivacionais do homem e o que diz Viktor Frankl sobre o mesmo assunto, para chegar à conclusão de que o ser humano tem superado seus temores, enfrentando as crises com a seriedade que a situação exige.
- E) os reflexos que as transformações decorrentes dos avanços tecnocientíficos têm gerado na vida das pessoas, o que vem promovendo competitividade no mercado de trabalho e necessidade de ajustes do ritmo laboral das empresas, sem, contudo, causar inquietude nos trabalhadores de modo geral.

**Questão 06** (Peso 2)

Quanto aos termos que garantem a progressão semântica do texto, é correto afirmar:

- A) “o”, em “desvendá-lo” (linha 3) e “conhecê-lo” (linha 4), retoma a palavra “mundo” (linha 3), ressaltando as mudanças ocorridas, nas últimas décadas, em todo o mundo.
- B) “isso” (linha 17) faz referência ao que foi dito antes, objetivando assegurar que motivação resulta de um fator externo ou interno.
- C) “Assim como” (linha 19) dá sequência ao desenvolvimento temático, estabelecendo uma comparação entre a relação que envolve necessidades humanas, motivação, personalidade e o impacto das mudanças no contexto pessoal e institucional.
- D) “Mas” (linha 26) evidencia uma conclusão sobre as pressões do mercado e a diferente reação dos trabalhadores.
- E) “eles” (linha 31) resgata o termo “gestores” (linha 28) para destacar o valor da atuação desses profissionais no restabelecimento da tranquilidade dos funcionários de uma empresa por causa de mudanças, com o objetivo de assegurar a melhoria de sua produção.

**Questão 07** (Peso 1)

O uso da marca linguística “nos” (linha 2) indica que a articulista

- A) se identifica como parte da tese que irá defender.
- B) garante o tom formal que o desenvolvimento temático exige.
- C) busca aproximar-se do leitor, visando à aceitação de seu discurso.
- D) foge da linha de abordagem escolhida para a apresentação do tema.
- E) se revela conhecedora do lugar discursivo daqueles que leem seu texto.

**Questão 08** (Peso 3)

Identifique com **V** ou com **F**, conforme sejam verdadeiras ou falsas as afirmativas sobre os recursos linguísticos usados na composição do texto.

- ( ) A oração “para entender um pouco melhor essa diversidade.” (linhas 5 e 6) pode ser substituída, sem prejuízo semântico, por *a fim de que entendam melhor essa diversidade*.
- ( ) O termo oracional “que um estímulo seja implementado” (linha 10) exerce função subjetiva no período de que faz parte.
- ( ) A palavra “autoestima” (linha 14) é derivada por prefixação, e “autorrealização” (linha 14), por prefixação e sufixação, mas, de acordo com o Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa, a última é grafada com a duplicação de **r**, em virtude da presença dessa letra no início do vocábulo que recebe o prefixo **auto-**.
- ( ) O infinitivo “influenciar” (linha 20) não forma com “pode” (linha 20) uma locução verbal, uma vez que é possível ser transformado em uma oração com a presença de um conectivo.
- ( ) A forma verbal “mudem” (linha 23) apresenta-se com a mesma regência de “darem” (linha 29).

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V F V F V
- B) V V V F F
- C) F V F V F
- D) F F F V V
- E) V V V V V

**Questão 09** (Peso 3)

Em relação à pontuação usada no texto, marque **V** nas justificativas corretas e **F**, nas demais.

- ( ) As vírgulas que isolam “em sua pesquisa” (linha 7) foram usadas pela mesma razão que as que separam “médico e psiquiatra austríaco” (linha 15).
- ( ) O ponto depois da palavra “ação” (linha 9) pode ser substituído por vírgula, fazendo-se um ajuste na grafia de “Ou” (linha 9), que passará a ser escrita com minúscula.
- ( ) Os parênteses que destacam “trabalho, escola/faculdade, grupos de amigos etc.” (linha 12) apresentam uma indicação acessória de ordem explicativa, já os que isolam “1991” (linha 15) informam o ano do trabalho em que consta a expressão citada.
- ( ) As aspas que põem em evidência a expressão “vontade de sentido” (linha 16) objetivam destacar o tom irônico com que foi usada.
- ( ) Os dois-pontos empregados depois de “parte” (linha 21) anunciam um aposto explicativo.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V F F F V
- B) V F V V F
- C) F V F V F
- D) F V V F V
- E) V V V V V

**Questão 10** (Peso 1)



FORD, Henry. **Frase.** Disponível em: <<https://www.google.com.br/#q=frases+sobre+motiva%C3%A7%C3%A3o+e+transforma%C3%A7%C3%B5es+no+mercado>>. Acesso em: 16 jan. 2014.

A frase que melhor traduz essa mensagem expressa por Henry Ford é a

- A) “Ando devagar, mas nunca ando para trás.” (Abraham Lincoln).
- B) “Um diamante é um pedaço de carvão que se saiu bem sob pressão.” (Anônimo).
- C) “Com talento ordinário e perseverança extraordinária, todas as coisas são possíveis.” (Thomas Foxwell Buxton).
- D) “Perseverança é o trabalho duro que você faz depois de ter se cansado de fazer o trabalho duro que você já fez.” (Newt Gingrich).
- E) “O primeiro requisito para o sucesso é a habilidade de aplicar incessantemente sua energia física e mental a qualquer problema, sem se cansar.” (Thomas Edison).

**Questões 11** (Peso 2)

No mercado atual, os maiores fabricantes de processadores são a Intel e AMD, e ambos produzem diversos tipos de processador.

A esse respeito, identifique com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- ( ) Diferente da Intel, a AMD não fabrica processadores multi-core, pois seu foco são equipamentos de baixo consumo energético.
- ( ) O fato isolado de um processador Intel ter um clock superior ao clock de um processador da AMD não é garantia de que ele tenha uma performance melhor.
- ( ) Processadores com múltiplas cores, sejam eles da Intel ou da AMD, apresentam um melhor desempenho quando executam sistemas desenvolvidos especificamente para usar os seus múltiplas cores.
- ( ) Os processadores com múltiplas cores da Intel, por já possuírem múltiplas unidades internas de processamento, não podem ser usados em máquinas com mais de um processador.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V V V V
- B) V F F V
- C) V V F F
- D) F F V V
- E) F V V F

**Questões 12** (Peso 1)

Sobre o Microsoft Windows Vista, é correto afirmar:

- ( ) É um sistema operacional puramente 64 bits, não podendo rodar em máquinas que usem processadores de 32 bits.
- ( ) Devido a limitações do Windows Vista, ele nunca reconhece mais do que 3,5 GB de memória ram.
- ( ) No Windows Vista, por padrão, a conta “Administrador” é criada desativada.
- ( ) O browser padrão do Windows Vista é o internet Explorer 11, que é conhecido por ter apresentado melhorias significativas de desempenho.

A alternativa que contém sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V V V V
- B) V F V F
- C) V V F V
- D) F V F V
- E) F F V F

**Questões 13** (Peso 1)

Sobre browsers ou navegadores da internet, é correto afirmar.

- A) Os principais navegadores existentes hoje, no mercado, possuem a função de Favoritos e Histórico, que armazenam, respectivamente, os sites escolhidos pelo usuário e os sites navegados.
- B) O Google Chrome, por ser um navegador gratuito desenvolvido pela Google, só pode ser usado no Android ou no Linux.
- C) Os navegadores sempre apresentam os sites de forma semelhante, mas nunca idênticas, e isso ocorre devido a restrições legais que impedem os navegadores de apresentarem as páginas igualmente.
- D) Todo navegador interpreta os códigos escritos em JavaScript da mesma maneira, pois essa é uma linguagem universal, independente de navegador.
- E) Para melhorar a segurança quando se acessa sites críticos, como bancos ou sites que contenham informações sigilosas, é recomendado utilizar a função de navegação anônima dos navegadores mais modernos, pois isso irá garantir uma maior segurança na transmissão das informações.

**Questões 14** (Peso 2)

Sobre as pragas virtuais, avalie as proposições, identificando com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- ( ) Arquivos de texto ou planilhas digitais podem conter os conhecidos vírus de macros.
- ( ) Os trojans ou cavalos de Troia são pragas virtuais de baixo risco, pois só causam perda de performance nas máquinas infectadas.
- ( ) Nenhuma praga virtual pode se disseminar sozinha, sempre é necessária a intervenção de um usuário para ativá-la.
- ( ) A melhor forma de evitar a infecção por parte de alguma praga virtual, ao se acessar um serviço de webmail, é usar o modo anônimo do browser, pois isso não permitirá que a praga seja ativada.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V V V V
- B) F V V F
- C) F V F V
- D) V F V V
- E) V F F F

**Questões 15** (Peso 3)

O Microsoft Access 2007 é uma ferramenta de gerenciamento de banco de dados e, sobre ela, identifique com **V** ou **F**, conforme sejam verdadeiras ou falsas as afirmativas.

- ( ) Por ser uma ferramenta com poucos recursos e pouca robustez, o Access não permite que as tabelas criadas nele possuam relacionamentos.
- ( ) Os arquivos de bancos criados no Access possuem um limite físico de crescimento, que é de aproximadamente 2 GB.
- ( ) O limite de caracteres do nome de uma tabela é 64 e a quantidade de campos dessa tabela é 256.
- ( ) Em um campo do tipo memorando, é possível inserir o limite aproximado de 2 GB de caracteres.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V F V F
- B) V F F V
- C) F V V F
- D) F V F V
- E) V V V V

**Questões 16** (Peso 1)

Segundo a Constituição Federal de 88, caberá

- A) à lei ordinária federal dispor sobre conflito de competência em matéria previdenciária e trabalhista, entre a União, os territórios e o Distrito Federal.
- B) à medida provisória dispor sobre conflito de competência em matéria previdenciária e trabalhista, entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios.
- C) à lei complementar dispor sobre conflito de competência em matéria tributária, entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios.
- D) à lei ordinária federal dispor sobre conflito de competência em matéria tributária, entre a União, os territórios e o Distrito Federal.
- E) à lei complementar dispor sobre conflito de competência em matéria de empréstimo compulsório, entre a União e os Estados.

**Questões 17** (Peso 1)

Em conformidade com a Constituição Federal de 88, a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos

- A) justiça social, conforme os ditames da paz social.
- B) existência digna, conforme os ditames da paz social.
- C) justiça social, conforme os ditames da segurança social.
- D) existência digna, conforme os ditames da justiça social.
- E) existência cidadã, conforme os ditames da segurança social.

**Questões 18 (Peso 2)**

Segundo a Carta Política de 88, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios dispensarão às microempresas e às empresas de pequeno porte, assim definidas em lei, tratamento jurídico

- A) e social diferenciado, visando a incentivá-las pela simplificação de suas obrigações tão somente administrativas, ou pela eliminação ou redução dessas por meio de lei.
- B) e social diferenciado, visando a incentivá-las pela simplificação de suas obrigações administrativas ou creditícias, ou pela eliminação ou gradual redução dessas por meio de lei.
- C) e social diferenciado, visando a incentivá-las pela simplificação de suas obrigações tão somente creditícias, ou pela eliminação ou gradual redução dessas por meio de medida provisória.
- D) diferenciado, visando a incentivá-las pela simplificação de suas obrigações administrativas ou creditícias, ou pela eliminação ou redução dessas por meio de medida provisória.
- E) diferenciado, visando a incentivá-las pela simplificação de suas obrigações administrativas, tributárias, previdenciárias e creditícias, ou pela eliminação ou redução dessas por meio de lei.

**Questões 19 (Peso 1)**

Segundo a Magna Carta de 88, são princípios da ordem econômica:

- A) Função ambiental da propriedade pública e privada.
- B) Redução das desigualdades municipais, mediante a busca da livre concorrência.
- C) Defesa do meio ambiente ecologicamente equilibrado, mediante tratamento diferenciado conforme a função social do solo.
- D) Tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no país.
- E) Tratamento favorecido para as empresas brasileiras de capital nacional de pequeno ou médio porte, independentemente da localização de sua sede e administração.

**Questões 20 (Peso 1)**

Conforme os ditames da Constituição Federal de 88, é assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica,

- A) dependendo de autorização de órgãos públicos e registro na junta comercial.
- B) independentemente de autorização de órgãos públicos e registro na junta comercial.
- C) independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei.
- D) mediante registro em cartório de pessoas jurídicas, salvo nos casos previstos em resolução.
- E) dependendo de autorização da repartição comercial competente, salvo nos casos previstos em resolução.

**Questões 21 (Peso 2)**

O tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte de que trata a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, será gerido, dentre outros, pelo Comitê Gestor do Simples Nacional,

- A) vinculado ao Ministério do Trabalho e Emprego, composto por 8 (oito) representantes da Delegacia do Trabalho, como representantes da União, 2 (dois) da Secretaria Estadual de Trabalho e Desenvolvimento Social e 2 (dois) dos municípios, para tratar dos aspectos societários.
- B) vinculado ao Ministério da Fazenda, composto por 4 (quatro) representantes da Secretaria da Receita Federal do Brasil, como representantes da União, 2 (dois) dos estados e do Distrito Federal e 2 (dois) dos municípios, para tratar dos aspectos tributários.
- C) vinculado ao Ministério do Trabalho e Emprego, composto por 8 (oito) representantes da Delegacia do Trabalho, como representantes da União, 2 (dois) da Secretaria Estadual de Trabalho e Desenvolvimento Social e 2 (dois) dos municípios, para tratar dos aspectos societários.
- D) subordinado ao Ministério da Fazenda, composto por 8 (oito) representantes da Secretaria da Receita Federal do Brasil, como representantes da União, 2 (dois) dos estados e do Distrito Federal e 2 (dois) dos municípios, para tratar dos aspectos societários.
- E) subordinado ao Ministério do Trabalho e Emprego, composto por 4 (quatro) representantes da Delegacia do Trabalho, como representantes da União, 2 (dois) dos estados e do Distrito Federal e 2 (dois) dos municípios, para tratar dos aspectos tributários.

**Questões 22 (Peso 1)**

Conforme os ditames do Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, é correto afirmar que, nas licitações públicas, a comprovação de regularidade

- A) fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato.
- B) fiscal e tributária das microempresas e empresas de pequeno porte será exigida para efeito de inscrição no certame.
- C) fiscal e tributária das microempresas e empresas de pequeno porte não será exigida em nenhum momento.
- D) tributária das microempresas e empresas de pequeno porte não será exigida para assinatura do contrato.
- E) tributária das microempresas e empresas de pequeno porte será exigida para efeito de inscrição no certame.

**Questões 23 (Peso 2)**

Segundo o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, a exclusão do Simples Nacional será feita de ofício ou mediante comunicação das empresas optantes.

A exclusão de ofício das empresas optantes dar-se-á, dentre outras hipóteses, quando

- A) transportar, manter ou comercializar mercadorias objeto de furto ou roubo.
- B) verificada a comunicação de exclusão obrigatória de tributo suspenso, salvo se por decisão judicial.
- C) for oferecido embaraço à fiscalização, caracterizado pela negativa não justificada de exibição de livros e documentos a que estiverem obrigadas, bem como pelo não fornecimento de informações sobre bens, movimentação financeira, negócio ou atividade que estiverem intimadas a apresentar, e nas demais hipóteses que autorizam a requisição de auxílio da força pública.
- D) for constatado que durante o ano-calendário o valor das aquisições de mercadorias para comercialização ou industrialização, independente das hipóteses justificadas de aumento de estoque, for superior a 50% (cinquenta por cento) dos ingressos de recursos no mesmo período, excluído o semestre de início de atividade.
- E) declarada de forma reiterada na folha de pagamento da empresa ou de documento de informações previsto pela legislação previdenciária e trabalhista, segurado demitido ou empregado, trabalhador avulso ou contribuinte individual que lhe preste serviço.

**Questões 24 (Peso 3)**

Tendo em vista o quanto previsto na legislação geral da micro e pequena empresa, analise as assertivas a seguir, identificando com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- ( ) Na elaboração de normas de sua competência, os órgãos e entidades envolvidos na abertura e fechamento de empresas, dos 3 (três) âmbitos de governo, deverão considerar a unicidade do processo de registro e de legalização de empresários e de pessoas jurídicas, para tanto devendo articular as competências próprias com aquelas dos demais membros, e buscar, em conjunto, compatibilizar e integrar procedimentos, de modo a evitar a duplicidade de exigências e garantir a linearidade do processo, da perspectiva do usuário.
- ( ) O processo de abertura, manutenção e registro do Microempreendedor Individual (MEI), bem como qualquer exigência para o início de seu funcionamento, deverão ter trâmite formal e especial, excepcionalmente por meio eletrônico, obrigatório para o empreendedor na forma a ser disciplinada pelo Comitê Gestor do Simples Nacional.
- ( ) Os requisitos de segurança sanitária, metrologia, controle ambiental e prevenção contra incêndios e poluição, para os fins de inscrição, registro e legalização de empresários e pessoas naturais, deverão ser simplificados ou racionalizados, salvo uniformização pelos órgãos envolvidos na inscrição, abertura e fechamento de empresas, no âmbito de suas competências.
- ( ) Os órgãos e entidades envolvidos na abertura e fechamento de empresas, dos 3 (três) âmbitos de governo, no âmbito de suas atribuições, deverão manter à disposição dos usuários, de forma presencial e pela rede mundial de computadores, informações, orientações e instrumentos, de forma integrada e consolidada, que permitam pesquisas prévias às etapas de registro ou inscrição, alteração e baixa de empresários e pessoas jurídicas, de modo a prover ao usuário certeza quanto à documentação exigível e quanto à viabilidade do registro ou inscrição.
- ( ) Será assegurada aos empresários entrada única de dados cadastrais e de documentos, resguardada a independência das bases de dados e observada a necessidade de informações por parte dos órgãos e entidades que as integrem.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V V V V V
- B) V F F F V
- C) V F F V V
- D) F V V V F
- E) F V F F F



**Questões 25** (Peso 3)

Tendo em vista os princípios gerais do sistema tributário nacional, analise as assertivas a seguir, marcando com **V** as verdadeiras e com **F**, as falsas.

- ( ) Segundo a Constituição Federal de 88, compete à lei ordinária federal ou Estadual disciplinar sobre conflitos de atribuição, em matéria fiscal e tributária, entre a União, os Estados e o Distrito Federal.
- ( ) Compete ao chefe do poder executivo federal, por meio de medida provisória, com força de lei, a definição de tratamento diferenciado e favorecido para as microempresas e para as empresas de pequeno porte.
- ( ) Cabe à lei complementar estabelecer normas gerais em matéria de legislação tributária, dentre outras, a definição de tributos e de suas espécies, bem como, em relação aos impostos discriminados na Constituição Federal de 88, a dos respectivos fatos geradores, bases de cálculo e contribuintes.
- ( ) Em conformidade com a Magna Carta, cabe à lei complementar regular as limitações constitucionais ao poder de tributar.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V V V V
- B) V F V F
- C) V V F F
- D) F V F V
- E) F F V V

**Questões 26** (Peso 3)

Em conformidade com a Lei Complementar nº 123/2006, sobre a simplificação das relações de trabalho, analise as assertivas a seguir, identificando-as com **V** ou com **F**, conforme sejam verdadeiras ou falsas.

- ( ) As microempresas e as empresas de pequeno porte serão estimuladas pelo poder público e pelos Serviços Sociais Autônomos a formar consórcios para acesso a serviços especializados em segurança e medicina do trabalho.
- ( ) A fiscalização, no que se refere tão somente ao aspecto trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte, deverá ter natureza prioritariamente punitiva, quando a atividade ou situação, por sua natureza, comportar grau de risco compatível com esse procedimento.
- ( ) As microempresas e as empresas de pequeno porte são dispensadas da afixação de Quadro de Trabalho em suas dependências; da anotação das férias dos empregados nos respectivos livros ou fichas de registro; de empregar e matricular seus aprendizes nos cursos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem; da posse do livro intitulado “Inspeção do Trabalho” e de comunicar ao Ministério do Trabalho e Emprego a concessão de férias coletivas.
- ( ) As empresas de pequeno porte são dispensadas, dentre outras obrigações, das anotações e baixa na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) e arquivamento dos documentos comprobatórios de cumprimento das obrigações trabalhistas, tributárias e previdenciárias, mesmo que prescritas essas obrigações.
- ( ) É facultado ao empregador de microempresa ou de empresa de pequeno porte fazer-se substituir ou representar perante a Justiça do Trabalho por terceiros que conheçam dos fatos, ainda que não possuam vínculo trabalhista ou societário.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V V F F V
- B) V F V F V
- C) F V F V F
- D) F F V V F
- E) V V V V V

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (Questões de 27 a 52)**

**Questões 27 (Peso 1)**

Considerando-se as características dos projetos, pode-se afirmar:

- A) Ao considerar-se o final de um projeto, diz-se que não se termina um projeto, mas, sim, abandona-se.
- B) Um projeto, ao contrário das atividades do cotidiano, destaca-se por sua curta duração, em semanas ou meses.
- C) Um projeto pode ser criado para atender a nichos específicos de negócio ou oportunidades de mercado.
- D) Considera-se que gerentes de projetos possam executar tanto atividades técnicas quanto gerenciais.
- E) Qualidade do produto ou serviço não é fator determinante, não sendo, portanto, considerada em um projeto.

**Questões 28 (Peso 2)**

Uma metodologia de gerência de projetos para uma organização consiste na descrição das etapas detalhadas de como os projetos serão planejados e controlados. Essas etapas são normalmente traduzidas em cinco fases, que o segmentarão de modo que seja possível negociar o trabalho a ser feito, planejá-lo e executá-lo com segurança, mantendo efetivo controle sobre o projeto em andamento.

A partir das informações dadas, **está incorreto** o que se afirma na alternativa

- A) A fase de iniciação inclui ações para planejar e manter um esquema de trabalho viável a fim de se atingir os objetivos de negócio.
- B) A fase de controle assegura que os objetivos do projeto estão sendo atingidos, através da monitoração e da avaliação do seu progresso.
- C) A fase de execução envolve coordenar pessoas e outros recursos para realizar o plano.
- D) Os planos do projeto, na fase de planejamento, são criados definindo como cada área de conhecimento de projeto se aplica ao projeto específico.
- E) Na fase de encerramento inclui-se a formalização do aceite do projeto ou de cada fase concluída, tratando de forma organizada os trâmites envolvidos para tal.

**Questões 29 (Peso 3)**

Conforme a metodologia de gerenciamento de projetos consolidada pelo *Project Management Institute* (PMI) as fases de um projeto podem ser visualizadas pelos respectivos cinco grupos de processos de gerenciamento requeridos a qualquer projeto.

Com base nessa informação, marque com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- ( ) O grupo de processos de iniciação integra pessoas e outros recursos de forma a executar todas as atividades, conforme estabelecido no plano de gerenciamento do projeto.
- ( ) Os processos de monitoramento e controle identificam variações nas atividades, se comparadas ao plano de gerenciamento estabelecido.
- ( ) Na fase de execução será apresentada a definição de escopo e autorizado o início do projeto.
- ( ) Na fase de planejamento cabe o refinamento dos objetivos do projeto e o planejamento das ações para alcançar estes objetivos.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V V V V
- B) V F F V
- C) V F V F
- D) F V V F
- E) F V F V

**Questões 30 (Peso 3)**

O *Project Management Institute* (PMI) estabelece as áreas de conhecimento que sustentam a gerência de projeto.

Baseando-se no conhecimento dessas áreas, marque com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- ( ) A área da qualidade visa assegurar a identificação, a análise, o planejamento, o monitoramento e o controle dos riscos do projeto.
- ( ) O escopo do projeto se propõe a descrever sucintamente tudo o que será contemplado com a realização do projeto.
- ( ) A integração se preocupa em assegurar que o projeto será concluído no prazo estimado.
- ( ) A área de aquisição deve assegurar que o projeto atenderá aos requisitos de qualidade estabelecidos.
- ( ) O adequado controle dos custos visa assegurar que o projeto seja concluído dentro do orçamento aprovado.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V V V V V
- B) F V V V F
- C) F V F F V
- D) V F F F V
- E) V V V F F

**Questões 31** (Peso 1)

Considerando-se as características do processo de sequenciamento de tarefas e atividades dentro da fase de planejamento de um projeto, está correto o que se afirma em

- A) O conceito de conformidade, no plano de gerenciamento de tarefas, protege os membros da equipe quanto à sequência de atividades a serem realizadas.
- B) Uma atividade é essencialmente delimitada pelas estimativas de custos e previsões de tempo do projeto.
- C) As atividades devem ser sequenciadas logicamente por adequadas relações de precedência, considerando-se antecipações e possíveis atrasos.
- D) As tarefas não requerem que a quantidade prevista de recursos a ser aplicada para terminar uma atividade do cronograma seja previamente estimada.
- E) O esforço despendido nas atividades de determinação do escopo independe do tamanho, da complexidade ou da importância de um projeto.

**Questões 32** (Peso 1)

Na fase de planejamento, busca-se a garantia de que todos os objetivos do projeto sejam alcançados e, para isso, torna-se imprescindível definir qual o escopo do projeto.

Tendo em vista a informação dada, é **falso** o que se afirma na alternativa

- A) Os requisitos coletados junto às partes interessadas no projeto (*stakeholders*) são entradas para a elaboração do escopo.
- B) Solicitações de mudança, desde que aprovadas pelos patrocinadores do projeto, podem ocasionar uma mudança no escopo do projeto.
- C) Uma declaração de escopo de projeto descreve as condições ou capacidades que devem ser atendidas ou possuídas pelas entregas do projeto.
- D) O escopo deve identificar os documentos de especificação com os quais o projeto deve estar de acordo.
- E) O plano de gerenciamento do projeto deve ser sumarizado no seu escopo, de sorte a apresentar às partes interessadas a proposta do projeto.

**Questões 33** (Peso 1)

Na fase de planejamento, o estabelecimento dos tempos das atividades e do cronograma de projeto representa uma tarefa importantíssima do gerente de projeto.

Assim sendo, está **sem suporte** nesse contexto o que se afirma em

- A) A revisão e a manutenção de um cronograma de projeto realístico continua sendo executada durante todo o projeto.
- B) O tempo de execução das atividades é um dos parâmetros usados para monitoramento e controle do trabalho no projeto.
- C) A estimativa de duração de uma atividade pode ser diretamente afetada pelo calendário com as disponibilidades de recursos.
- D) O cronograma das atividades é a base para a construção do sequenciamento de tarefas e a alocação dos recursos de cada atividade.
- E) Os pacotes de trabalho do projeto são divididos em atividades para as quais são estabelecidas estimativas de tempo de execução.

**Questões 34** (Peso 2)

O planejamento da qualidade deve ser realizado em paralelo com os outros processos de planejamento do projeto.

Com base nessa informação, é **incorreto** afirmar:

- A) O gerenciamento da qualidade inclui o controle da qualidade, a garantia da qualidade e as abordagens de melhoria contínua de processos para o projeto.
- B) O plano de gerenciamento da qualidade descreve como a equipe de projetos implementará a política de qualidade da organização.
- C) O plano de gerenciamento da qualidade é um componente ou plano auxiliar do plano de gerenciamento do projeto.
- D) O processo da qualidade deve documentar como o projeto demonstrará sua conformidade aos requisitos do projeto.
- E) O processo da qualidade visa determinar os requisitos de qualidade do projeto e do produto.

**Questões 35** (Peso 1)

Uma das principais preocupações dos gerentes de projeto está na administração dos custos a ele referentes.

Nesse sentido, a única sentença **incorreta** é a que informa que

- A) a estimativa de custos das atividades do projeto independe dos recursos tecnológicos necessários para cada atividade do projeto.
- B) uma avaliação da viabilidade econômica se baseia na realização de uma análise de investimento capaz de estimar, de forma confiável, custos e benefícios.
- C) a estimativa de custos inclui a identificação e a consideração de diversas alternativas associadas aos recursos a serem mobilizados e do tempo.
- D) as estimativas de custos podem se beneficiar do refinamento das atividades durante o andamento do projeto, possibilitando ajustes.
- E) a exatidão de uma estimativa de custo do projeto irá aumentar conforme o projeto se desenvolve através do seu ciclo de vida.

**Questões 36** (Peso 3)

A administração dos custos do projeto requer empenho e atenção do gerente de projeto, pois pode afetar a viabilidade do próprio projeto.

Nesse sentido, marque **V** para as afirmativas verdadeiras e **F**, para as falsas.

- ( ) O orçamento do projeto envolve a agregação dos custos estimados para as atividades individuais ou os pacotes de trabalho.
- ( ) O gerente de projeto deve estabelecer uma base para os custos totais do projeto e, assim, tornar possível uma medição do desempenho do projeto.
- ( ) Um dos fatores que impacta diretamente os custos de um projeto são os custos envolvidos com pessoal.
- ( ) O custo associado à gestão de pessoas não está relacionado com cada nível de especialização necessário para o projeto.
- ( ) Os dados financeiros relevantes têm que ser analisados por especialistas em finanças para determinar o custo da implantação do projeto previsto.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V V V V V
- B) V V V F F
- C) V F F F V
- D) F V V V F
- E) F F F V V

**Questões 37** (Peso 3)

A administração de custos do projeto e de recursos financeiros a serem mobilizados requer do gerente de projeto habilidades negociais e de controle bem desenvolvidas.

Assim sendo, marque **V** ou **F**, conforme sejam verdadeiras ou falsas as afirmativas.

- ( ) Normalmente o custo estimado para o desenvolvimento e a implantação do projeto não é comparável com os benefícios esperados.
- ( ) É necessário verificar se a empresa possui recursos financeiros suficientes ou fonte financiadora para custear o desenvolvimento do projeto.
- ( ) Um estudo de viabilidade financeira de recursos permite ao gerente de projeto ser capaz de torná-los disponíveis na oportunidade apropriada.
- ( ) Como efetividade e custo não representam elementos de mesma dimensão, não se pode considerar como custo todos os itens redutíveis em termos monetários.
- ( ) Embora seja tradicionalmente expresso em termos monetários, o custo pode compreender elementos intangíveis, como tempo, perda de prestígio ou deterioração da qualidade.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V V V V V
- B) F F V V V
- C) F V V F V
- D) V V F F F
- E) V F F V F

**Questões 38** (Peso 2)

O gerenciamento dos riscos do projeto inclui os processos de planejamento, identificação, análise, planejamento de respostas, monitoramento e controle de riscos de um projeto.

Nessa perspectiva, é **incorreto** afirmar:

- A) Os objetivos do gerenciamento dos riscos são aumentar a probabilidade e o impacto dos eventos negativos no projeto e reduzir os eventos positivos.
- B) O risco é um evento ou uma condição incerta que, se ocorrer, tem um efeito em, pelo menos, um objetivo do projeto.
- C) A causa de um risco pode ser um requisito, uma premissa ou uma restrição que crie a possibilidade de resultados negativos ou positivos.
- D) As condições de risco podem incluir aspectos do ambiente da organização ou do próprio projeto que podem contribuir para o risco do projeto.
- E) A origem do risco do projeto pode vir de práticas imaturas de gerenciamento de projetos, da falta de sistemas integrados de gerenciamento ou de vários projetos simultâneos.

**Questões 39** (Peso 3)

O gerenciamento das aquisições do projeto abrange os processos de gerenciamento dos contratos e pedidos de compra emitidos pela equipe.

Assim, identifique com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- ( ) O processo de planejamento das aquisições do projeto requer documentação das decisões de compras, especificando a abordagem e identificando fornecedor.
- ( ) As estratégias de compras, durante o processo de planejamento das aquisições, podem influenciar significativamente os requisitos do cronograma do projeto.
- ( ) Ao contrário da abordagem de projeto, em que se observa um ciclo de vida do projeto, o mesmo não ocorre quanto se trata de contratos, em função de sua curta duração.
- ( ) Na recepção das propostas, devem ser aplicados critérios de seleção previamente definidos e divulgados aos interessados e envolvidos.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V F V F
- B) V F F V
- C) F V V F
- D) F F V V
- E) V V V V

**Questões 40** (Peso 2)

Os processos de execução integram pessoas e outros recursos para realizar o plano de gerenciamento do projeto.

Sobre esses processos, fica **incorreto** o que se afirma em

- A) Exigem que o gerente de projetos e sua equipe realizem ações ou efetivem providências de sorte a cumprir o plano de gerenciamento do projeto.
- B) Envolvem coordenar pessoas, mobilizar recursos, além de integrar as atividades do projeto, conforme o planejamento elaborado.
- C) Buscam assegurar que os requisitos do projeto, definidos na declaração do escopo do projeto, sejam atingidos.
- D) São aqueles usados para executar os trabalhos definidos no plano de gerenciamento de custos.
- E) Visam empreender os esforços e usar recursos financeiros para realizar os objetivos do projeto.

**Questões 41** (Peso 3)

O gerenciamento da execução de projeto envolve uma série de tarefas cujo propósito é assegurar que todas as tarefas previstas para o projeto sejam conduzidas a bom termo.

Nesse sentido, é **incorreto** afirmar que cabe ao gerente do projeto

- A) orientar a obtenção, o gerenciamento e o uso de recursos, inclusive materiais, ferramentas, equipamentos e instalações físicas adequadas.
- B) Implementar, nessa fase, as normas e os métodos planejados para cada tarefa ou atividade.
- C) gerenciar os riscos e implementar as atividades de resposta a riscos a cada caso, em conformidade com o planejamento de gerenciamento da segurança.
- D) estabelecer e gerenciar os canais de comunicação do projeto, tanto externos como internos à equipe do projeto.
- E) coletar os dados de execução do projeto, relatar custos, a evolução do cronograma e o progresso técnico sobre o andamento do projeto.

**Questões 42 (Peso 2)**

Na moderna gestão empresarial, destaca-se uma metodologia de análise e solução de problemas: o MASP (Método de Análise e Solução de Problemas).

Considerando-se a temática enfocada, a única sentença **descartável** é a

- A) O MASP é um método sistematizado e estruturado para análise do ambiente organizacional, visando à solução de problemas e à obtenção de resultados.
- B) O MASP apresenta-se como uma abordagem proativa, ou seja, baseia-se numa análise comportamental histórica.
- C) O método se baseou no ciclo PDCA, incorporando ideias inter-relacionadas quanto à tomada de decisões, à formulação e comprovação de hipóteses e à análise de fenômenos.
- D) O MASP constrói a solução do problema em etapas que devem ser seguidas sistematicamente, sob pena de não se alcançar o resultado desejado.
- E) Além de uma metodologia adequada, é imprescindível que a equipe envolvida tenha profundo conhecimento quanto à finalidade e ao método de trabalho adotado.

**Questões 43 (Peso 3)**

Uma metodologia de análise e solução de problemas deve basear-se em um processo de análise sistematizado, que decomponha a questão a ser examinada de forma a viabilizar sua análise e a modelagem de uma solução.

Diante do exposto, identifique com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- ( ) Para a correta identificação do problema, deve-se levantar o seu histórico, identificando sua frequência e como ele ocorre.
- ( ) Observar o problema consiste em averiguar as condições em que ele ocorre e suas características específicas, sob um ponto de vista mais pragmático e objetivo possível.
- ( ) Deve-se observar se o problema varia em função do tempo, do local, do produto ou matéria-prima, da equipe de execução ou se por fatores sintomáticos e comportamentais.
- ( ) A observação do problema deve ser feita fora do local de ocorrência, de modo a isolar o indivíduo do cenário no qual ele está acontecendo.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V V V V
- B) F F V V
- C) F V F F
- D) V F F V
- E) V F V F

**Questões 44 (Peso 3)**

O Método de Análise e Solução de Problemas (MASP) propõe um modelo de desenvolvimento de solução bem estruturado, cujo sequenciamento deve conduzir à solução esperada.

Assinale com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- ( ) A análise do problema será feita com base nos dados coletados na etapa de observação e visa identificar as causas que o originaram.
- ( ) Uma vez que as causas mais relevantes do problema foram encontradas, deve-se definir estratégias para eliminá-las e então transformar essas estratégias em planos de ação.
- ( ) O trabalho de análise se divide em duas etapas: a proposição de hipóteses para as causas, seguida da contra prova dessas hipóteses.
- ( ) Postos em prática os planos de ação, examina-se o processo de negócio com problema pela óptica do PDCA, concluindo-se pela efetividade ou não das ações tomadas.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) V V V V
- B) V F V F
- C) V V F V
- D) F F V V
- E) F V V F

**Questões 45 (Peso 2)**

Na comunicação empresarial, a organização se utiliza de ações que visam valorizar e atingir os mais diferentes públicos, seja do ponto de vista de imagem e reputação, seja do mercadológico, em que o foco é o volume de vendas de produtos ou serviços e a consequente satisfação do clientes, mas também se preocupa com a qualidade do relacionamento com seus colaboradores.

Diante do exposto, a alternativa que traduz a melhor prática para uma empresa que possui bom volume de vendas, mas, contraditoriamente, tem imagem negativa no mercado é a que informa ser preciso

- A) reforçar as campanhas de propaganda com foco na exposição de produtos, uma vez que a sobrevivência do negócio depende do cumprimento das metas de vendas.
- B) aumentar, de forma expressiva, as campanhas de comunicação interna, visto que o colaborador é o principal responsável pela imagem da organização.
- C) reavaliar os canais de relacionamento com os clientes e implantar novos sistemas de monitoramento de imagem, garantindo que o setor de atendimento ao público tenha condições de reforçar os atributos da marca e também dar a correta atenção aos clientes.
- D) intensificar o foco no cumprimento das metas de vendas, dando importância para a entrada em novos mercados.
- E) fazer um levantamento sobre quais os veículos de comunicação que falam mal da empresa e mudar suas campanhas de comunicação para outras emissoras.

**Questões 46 (Peso 3)**

A alternativa que indica a melhor forma de realizar um atendimento presencial, quando o cliente em questão não consegue se expressar de forma a garantir a completa compreensão da sua demanda, é a explicitada em

- A) Mostrar ao cliente que ele não foi claro na explicação e fazer com que ele repita a demanda de forma objetiva.
- B) Absorver nas entrelinhas o desejo e a motivação do cliente para aquela demanda, tentando captar suas expectativas, na forma como se expressa, nos seus movimentos e na sua boa vontade em esclarecer as possíveis dúvidas do atendente.
- C) Não cabe insistir quando não se compreende o que o cliente deseja e, por isso, a melhor forma de resolver o problema é passá-lo para outro atendente, na tentativa de que ele tenha maiores condições de finalizar o atendimento.
- D) Ter paciência e tentar descobrir o que ele deseja, sem demonstrar que não compreendeu o que ele acaba de falar, uma vez que o cliente nunca deve ser contrariado.
- E) Manter a calma e, sem causar constrangimentos ao cliente, oferecer educadamente qualquer resposta, pois assim ele perceberá que não se expressou corretamente.

**Questões 47 (Peso 3)**

As principais características do marketing de serviços são ser intangível, possuir seu principal valor na subjetividade e na relação entre prestador de serviço e usuário, não transferir propriedade e não poder ser mantido em estoque.

Considerando as informações apresentadas, a alternativa que melhor apresenta as características necessárias para desempenhar a função de atendente na área de serviços é a

- A) Habilidade para desempenhar a tarefa com segurança e precisão, disposição em ajudar o cliente, capacidade de inspirar confiança, atenção individualizada ao consumidor e respeito à diversidade.
- B) Capacidade de convencimento, persuasão, conhecimento de técnicas de vendas e bom relacionamento com os colegas que trabalham na mesma área.
- C) Conhecer a fundo o perfil do usuário do serviço, falar basicamente das vantagens que a empresa oferece e persuadir o cliente a decidir a compra na hora.
- D) Manter o local sempre limpo e arejado, oferecer brindes ao cliente, falar dos problemas da concorrência, persuadir o cliente a comprar o serviço mesmo que não seja exatamente o que ele necessita.
- E) Oferecer sempre o serviço que tem menor penetração no mercado, visando estimular o consumo do mesmo, fazer constantes elogios ao cliente, oferecer a informação que estiver disponível no momento, mesmo que não seja a mais atualizada, visando garantir a venda.

**Questões 48 (Peso 3)**

Considerando que é direito do consumidor reclamar sobre suas insatisfações e também contribuir para a melhoria dos serviços prestados através de sugestões e críticas.

Sobre gestão dos canais de reclamações e sugestões, incluindo indicadores de desempenho, é correto afirmar:

- A) Considerando-se que uma empresa lida, basicamente, com o mercado, o melhor indicador de desempenho é o número absoluto de clientes entrantes, o que sinaliza, portanto, que se as vendas estão boas, esse é o indicador de satisfação dos clientes.
- B) O importante é garantir que o cliente retorne, sendo assim, o mais adequado é o índice de reutilização do mesmo serviço, demonstrando que o cliente é fiel e que suas demandas permanecem inalteradas e suas expectativas devidamente atendidas.
- C) Um cliente não faz comentários a respeito do serviço se estiver satisfeito com o que lhe foi oferecido.
- D) O consumidor que demonstra estar satisfeito significa que a empresa não precisa se preocupar em realizar melhoria, pois ele sempre irá voltar a consumir aquele produto ou serviço.
- E) Uma empresa que atua no ramo da tecnologia não precisa se preocupar demasiado com o seu desempenho, visto que, nesse segmento, a demanda é alta e os clientes têm pouco conhecimento sobre seus direitos.

**Questões 49 (Peso 3)**

As vantagens de um programa de relacionamento *Customer Relationship Management (CRM)* são

- A) monitorar as ações da concorrência.
- B) incrementar a venda de produtos fora de linha, monitorar as queixas dos clientes e reduzir custos com funcionários.
- C) baratear os custos da empresa, facilitar o trabalho dos atendentes, reduzir o índice de perda de clientes para a concorrência e ganhar clientes com sistema de pontos.
- D) mostrar ao cliente que a empresa é moderna e atualizada com as tendências do mercado de luxo, convencer os clientes que o serviço é rápido e isso basta para a satisfação do cliente.
- E) personalizar serviços e atendimento, trabalhar com monitoramento mais eficiente, dirigir ofertas relevantes voltadas para o perfil do consumidor e oferecer agilidade na prestação do serviço.

**Questões 50 (Peso 1)**

O consumidor está cada vez mais mudando seu comportamento e as empresas estão sendo obrigadas a perceber esse movimento. Os principais fatores que influenciaram essa mudança foram os avanços da tecnologia e as possibilidades de manifestação e exposição de opiniões, que antes eram muito restritas. Com uma abordagem mais direta, os consumidores estão reivindicando seus direitos, e as empresas precisaram se adaptar a essa nova realidade. A valorização do indivíduo tornou-se diferencial competitivo.

Com base nessas informações, a alternativa que apresenta os canais de relacionamento ou as ações mais comumente utilizados, hoje em dia, junto aos consumidores é a

- A) Anúncios em jornal impresso e eletrônico, faixas e cartazes, cartões de aniversário e evento de aniversário da empresa.
- B) Brindes, rádio, eventos de lançamento de novos produtos, caixa de sugestões e ações sociais junto à comunidade.
- C) Festa de Natal, divulgação de ofertas promocionais e implantação de sistema de comércio eletrônico.
- D) Programa Fale com o Presidente, Programa Portas Abertas, mídias sociais e ouvidoria.
- E) Café da manhã com fornecedores, palestras motivacionais propaganda boca a boca.

**Questões 51 (Peso 3)**

A alternativa que melhor apresenta as vantagens do monitoramento das mídias sociais no que diz respeito à gestão da imagem corporativa é a

- A) A empresa acompanha as tendências de comportamento social e de consumo, antecipando possíveis crises de imagem.
- B) Os consumidores ainda não perceberam que podem usar as redes sociais para difamar uma empresa, visto que poucas pessoas têm acesso à tecnologia.
- C) O consumidor está cada vez mais atento à opinião de outros usuários sobre o produto ou serviço, visto que as mídias sociais falam mais sobre a empresa do que a própria propaganda, sendo que a maior vantagem nesse contexto é o monitoramento em tempo real.
- D) A maior vantagem das mídias sociais é a facilidade de abrir novos mercados, o que permite à empresa a tranquilidade de estar sempre ampliando seu número de clientes.
- E) As redes sociais são a única forma que os clientes têm para destruir ou idolatrar uma empresa.



### Questões 52 (Peso 3)

O atendimento ao público vem passando por constantes avanços no que diz respeito à valorização do indivíduo.

Com base nessa informação, é correto afirmar:

- A) O consumidor, cada vez mais, sabe o que quer e, portanto, não depende da personalização do atendimento para se sentir satisfeito.
- B) O autosserviço tem crescido de forma expressiva no segmento do varejo e, nesse contexto, os atendentes tornaram-se quase invisíveis para o consumidor, que prefere não ser abordado para não se sentir sufocado na hora da escolha, sendo que essa forma de comercializar produtos em breve vai se expandir para o mercado de consumo de luxo.
- C) O consumidor consciente deseja que o profissional de atendimento pense de forma sustentável, pois só consegue se sentir bem atendido quando percebe que o atendente pensa como ele.
- D) Cada consumidor traz em si uma gama enorme de desejos e expectativas, que precisam ser percebidas para serem satisfeitas, sendo que, neste contexto, a personalização é o maior diferencial que uma empresa pode oferecer a seu cliente.
- E) Em tempos de concorrência elevada, o volume de vendas é cada vez mais importante, por isso o atendimento padronizado permite a garantia de cumprimento de metas, já que esse é o foco do negócio.

### QUESTÃO DISSERTATIVA (PESO 3)

#### INSTRUÇÕES

- ❖ A Folha de Questão Dissertativa é identificada através do seu número de inscrição. Confira-o com cuidado. Essa conferência é de sua inteira responsabilidade.
- ❖ EM NENHUMA HIPÓTESE, a Folha de Questão Dissertativa SERÁ SUBSTITUÍDA.
- ❖ Preferencialmente, não utilize letra de fôrma. Caso o faça, destaque as iniciais maiúsculas.
- ❖ Sua produção textual, deverá ter o mínimo de 20 e o máximo de 30 linhas. Não será considerado o texto escrito fora desse limite.
- ❖ Desenvolva sua dissertação no Caderno de Questões, no espaço reservado ao Rascunho e, depois, transcreva-a na Folha de Questão Dissertativa, usando caneta esferográfica de tinta **azul-escuro** ou **preta**.

A Questão Dissertativa será avaliada com base nos seguintes critérios:

Conteúdo: Tratamento do tema de forma impessoal.  
Posicionamento analítico-crítico.  
Coerência das ideias.

Estrutura: Sequência lógica, estrutura de parágrafos, períodos e orações; concisão e clareza; adequação da linguagem; ortografia; pontuação; concordância; regência e colocação.

Será **atribuída nota zero** à Questão Dissertativa que

- ❖ fugir à proposta;
- ❖ estiver assinada;
- ❖ não estiver articulada verbalmente;
- ❖ for apresentada em forma de verso;
- ❖ estiver escrita a lápis ou de forma ilegível.

### Tema da Questão Dissertativa

A empresa Rainha das Noivas possui 15 anos de atuação no mercado de Salvador, contando com três lojas, uma localizada em um Shopping Center de classe média e grande circulação de público, e as outras lojas localizadas em bairros de classe média, cobrindo um território bastante significativo da cidade de Salvador.

No total, a empresa possui 100 funcionários, sendo 50% atendentes e os outros 50% distribuídos nas áreas administrativa e de suporte operacional.

A gama de produtos e serviços oferecidos é grande, com departamentos bem definidos que oferecem vestidos de noiva, roupas para festa e acessórios, sapatos e perfumaria. Em outro departamento, a empresa oferece utensílios para o lar e uma variada linha de produtos de decoração, cama, mesa e banho. Além das áreas de vestuário, artigos decorativos e utilidades domésticas, a empresa também oferece serviços de lista de noivas e entrega em domicílio dos presentes adquiridos.

A rede de lojas é referência no seu segmento, seja pela tradição no mercado, seja pela variada linha de produtos e serviços oferecidos. Além disso, goza de boa reputação no mercado e da satisfação dos funcionários que nela atuam. Sua imagem perante os clientes é positiva, o que gera fidelização e indicação para outras pessoas. Os clientes da rede de lojas são, na sua maioria mulheres, na faixa etária entre 20 e 45 anos, classe média e média alta, com boa escolaridade e expressiva utilização do ambiente digital e das redes sociais.

O foco da comunicação com os clientes é o relacionamento direto, voltado para a comunicação em ambientes digitais, para a comunicação institucional ao longo do ano, assim como para expressiva comunicação mercadológica em períodos específicos do ano. Os funcionários estão motivados e valorizados, além de sentirem-se parte integrante da empresa e corresponsáveis pelo sucesso do negócio.

Diante do exposto, faça uma análise da atuação da empresa do ponto de vista de utilização dos recursos da comunicação empresarial, citando quais os principais meios de comunicação que a empresa poderia utilizar visando melhorar seu relacionamento com os clientes.

A partir dessa análise, escreva um **texto dissertativo**, comentando sobre a importância da boa comunicação oral e interpessoal dos colaboradores de uma empresa, na intenção de melhorar o processo de venda e garantir a satisfação dos clientes, e complete sua análise com um comentário sobre a importância da utilização das redes sociais para esse segmento de público.

Rascunho

