

AS 6 - ASSISTENTE - CARTEIRA DE INDÚSTRIA

TIPO DE PROVA

02

Provas de Português, Informática e Conhecimentos Específicos.

INSTRUÇÕES GERAIS

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

Boa Prova!

Nº do documento de identificação:

Assinatura do candidato:

PORTUGUÊS

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

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

01. Qual a função da linguagem evidente no texto?

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

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

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

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

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

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

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

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

O bruxo

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

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

9 Ele surgira estrada a fora e entrara. Viera curar pai da
11 diabetes, se em troca lhe desse alguns alqueires de terra.
Pai escreveu num papel a doação do “Cana Caiana”,
13 metade de seu gado, matas para extração de madeira e
pusera tudo no cofre.

15 O homem queria aquilo, queria as terras, as matas, o
gado. Tinha o poder da morte nas mãos e tomaria tudo do
pai, que não tinha mais forças. Nem forças, nem fala.

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

19 – Mãe, este homem está matando o pai.

– Calado, calado. Se ele ouve o que dizes,

21 morreremos todos.

(Heliônia Ceres)

05. De acordo com o texto,

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

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

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

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

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

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

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

(Austran Dourado)

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

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

09. Dadas as afirmações referentes ao texto,

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

verifica-se que

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

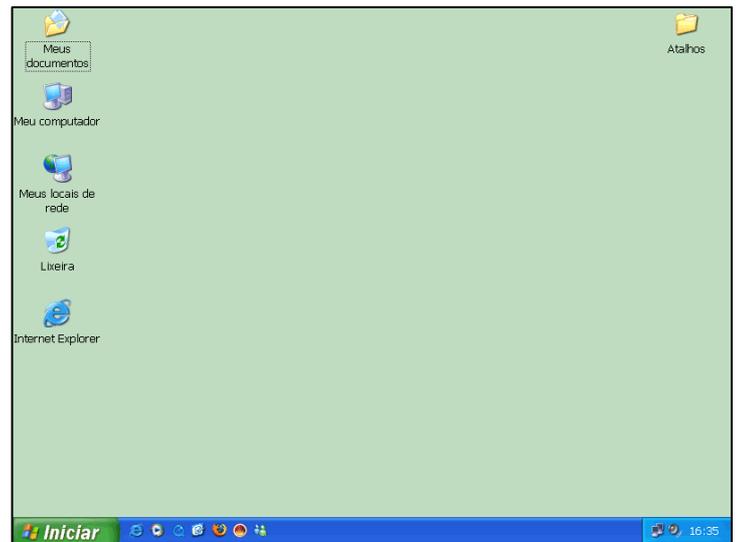
10. Faz parte da linguagem coloquial o uso do verbo *ter* no lugar de *haver* com sentido de *existir* ou *acontecer*. Dados os períodos seguintes, quais deles estão incorretos, considerando-se a norma-padrão da língua portuguesa?

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

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

INFORMÁTICA

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



11. Assinale a afirmativa correta.

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

12. Dadas as proposições abaixo,

- I. É possível acessar as **Propriedades de Vídeo** do computador clicando com o botão direito do *mouse* sobre a **Área de Trabalho** e escolhendo a opção **Propriedades**.
- II. Ao clicar no ícone  da **Área de Trabalho** abre-se uma janela onde é possível visualizar arquivos pessoais do usuário.
- III. A partir da seqüência de opções  → **Documentos** → **Acessórios** → **Bloco de Notas**, é possível abrir o aplicativo **Bloco de Notas**.

está correto o que se afirma em

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

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

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

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

Summary statistics shown in the spreadsheet:

- Média de Rendimento: 0,50%
- Rend. Pop.: 0,50%
- Valor Dep.: R\$ 200,00

The task pane on the right shows the 'Ponto de Partida' (Starting Point) section with options to connect to Microsoft Office Online, get news, and update the list. A search box is also visible.

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

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

14. Dadas as proposições a seguir,

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

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

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

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

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

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

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

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

17. Dadas as afirmações a seguir,

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

verifica-se que

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

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

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

19. Em relação aos Processos Críticos de uma Empresa, é falso afirmar a alternativa:

- A) Como a Organização “entrega valor” aos clientes.
- B) Os processos com potencial de melhoria.
- C) Necessidades do cliente externo.
- D) Processos que se alinham com “Visão Estratégica” da Organização.
- E) Avaliação do futuro.

20. Os gestores de projetos do SEBRAE são pessoas que têm a responsabilidade de fazer acontecer os objetivos do projeto. Nessa direção, é falso afirmar que eles devem

- A) trabalhar com as variáveis: qualidade, escopo, tempo e custo.
- B) gerenciar as expectativas das partes interessadas no projeto.
- C) identificar as necessidades.
- D) apenas ordenar despesas.
- E) estabelecer os resultados alcançáveis.

21. Você é selecionado como assistente de indústria do SEBRAE e o seu gerente lhe pede que encaminhe soluções para um processo de gerenciamento de conteúdos e documentos. Nessa direção, você elabora uma proposta que

- A) propõe uma gestão de processos dos documentos permanentes.
- B) elabora uma tabela de temporalidade para os documentos permanentes.
- C) sugere a junção de todos os documentos em um mapa.
- D) elabora um projeto de gestão de conteúdo para os documentos das fases corrente e intermediária.
- E) propõe digitalizar parte do acervo para ocupar menos espaço.

22. Sobre a gestão de projetos, é correto afirmar que

- A) a adoção de práticas de gerenciamento de projetos dentro de uma corporação é uma filosofia gerencial baseada no princípio de que as metas corporativas são alcançadas por meio de uma rede de projetos simultâneos.
- B) a organização que adota o gerenciamento por projeto também deve adotar uma cultura organizacional compatível com a cultura do gerenciamento de projetos.
- C) a realização das atividades do empreendimento por meio da aplicação de uma metodologia de gerenciamento de projetos permite à organização a possibilidade de integração sistemática de todos os eventos do projeto.
- D) a utilização e desenvolvimento de processos sob uma metodologia única, compreendendo todas as interfaces do empreendimento, promove o surgimento de outros benefícios à medida que essas organizações começam a entender seus efeitos sinérgicos.
- E) todas as alternativas são verdadeiras.

23. Conseguir proporcionar o produto ou serviço certo, no tempo exato para o consumidor, é fundamental nas organizações. Nessa direção, é falso afirmar sobre a gestão de estoque e materiais:

- A) A gestão de estoque não pode proporcionar a redução do CCL – Capital Circulante Líquido e melhorar os indicadores da empresa.
- B) Para se ter um processo de gestão eficiente é necessário um sistema logístico que proporcione respostas rápidas ao gerente.
- C) A correta gestão envolve a melhoria dos serviços de atendimento ao consumidor; os estoques agem como amortecedores entre a demanda e o suprimento.
- D) A gestão de estoque pode proporcionar economia de escala nas compras e age como proteção contra aumento de preços e contingências.
- E) Na gestão de estoque as informações são essenciais para se ter essa eficiência.

24. Em relação ao processo de elaboração e execução de orçamento público, pode-se afirmar:

- A) É um documento legal contendo a previsão de receitas e despesas em um determinado exercício (geralmente um ano).
- B) São técnicas orçamentárias: Orçamento Tradicional, Orçamento Base Zero, Orçamento de Desempenho, Orçamento-Programa, Sistema de Planejamento, Programação e Orçamento, Sistema de Racionalização do Orçamento, dentre outras técnicas.
- C) Orçamento público é um instrumento de planejamento e execução das Finanças públicas.
- D) Na atualidade, o conceito está intimamente ligado à previsão das Receitas e fixação das Despesas públicas.
- E) Todas as alternativas são verdadeiras.

25. O processo de aquisição de materiais apresenta-se importante para o ciclo operacional da empresa. A aquisição inicia este ciclo e precisa de informações exatas, em relação a níveis de estoques e previsão de demandas, para ser eficiente. Assim, podemos afirmar que está errada a alternativa:

- A) Os estoques devem funcionar como elementos reguladores do fluxo de materiais nas empresas, isto é, sabendo a variação que diferencia a entrada e a saída dos produtos, aumentando ou diminuindo sua demanda.
- B) A existência de controles e sistemas de compra tem proporcionado as empresas uma otimização de seus custos relacionados às compras.
- C) O grande desafio para os administradores de materiais nos dias de hoje é o planejamento e o controle de estoque, devido às variações de fatores que influenciam nos custos relativos, busca contínua por soluções que reduzam os custos e a eficiência dos controles, criando adaptações de métodos que satisfaçam as políticas atuais da empresa.
- D) O dilema do gerenciamento de estoques está fundamentado em dois fatores. O primeiro consiste em manter estoques a níveis superiores de acordo com o mercado e o risco de obsolescência. O segundo trata dos fatores que esses proporcionam em relação aos níveis e ao dimensionamento do espaço físico.
- E) A acumulação armazenada de recursos materiais em um sistema de transformação deu início aos almoxarifados que nada mais é que o local onde se armazenam esses materiais, existindo tanto no serviço público, como nas empresas privadas.

26. Quando somos recebidos de maneira cortês, amigável e satisfatória por um funcionário de uma organização, podemos perceber a sua vontade de nos fazer sentir bem, para que tenhamos a melhor percepção possível do seu trabalho e do que ele pode nos oferecer. A partir dessa frase, pode-se afirmar:

- A) Um dos fatores que mais afetam a decisão final de um cliente de voltar ou não à organização é o nível de atendimento recebido. Rapidez e agilidade no atendimento podem ser fatores-chave para se aproximar ao máximo da expectativa do cliente e do que ele valoriza.
- B) Um nível de qualidade de serviço, comparado ao de seus concorrentes, que é suficientemente elevado, do ponto de vista de seus clientes, para lhe permitir cobrar um preço mais alto pelo serviço oferecido, conquistar uma participação de mercado acima do que seria natural, e/ou obter uma margem de lucro maior do que a de seus concorrentes.
- C) Em cada ramo de negócio diferente, a satisfação do funcionário influi consideravelmente no retorno do cliente e na sua satisfação; por isso, são importantes o treinamento do funcionário e seu alinhamento com os objetivos da empresa.
- D) Os clientes estão cada vez mais próximos de outros mercados, antes inatingíveis, e têm mais acesso às informações.
- E) Todas as alternativas estão corretas.

27. Em relação a gestão de documentos, não é correto afirmar:

- A) Mesmo que o armazenamento físico de alguns documentos seja feito em local separado, por exemplo, por questões de conservação, a dependência desses documentos dos demais que foram produzidos e recebidos no curso das atividades em prol da missão deverá ficar explicitada em um instrumento de pesquisa de modo a não se perder a organicidade do arquivo; visam distribuir os documentos de um arquivo.
- B) Nos últimos anos, com o avanço e a banalização da microinformática, tem diminuído sensivelmente o número de documentos em suportes informáticos.
- C) A gestão de documentos é um conjunto de medidas e rotinas visando à racionalização e eficiência na criação, tramitação, classificação, uso primário e avaliação de arquivos.
- D) A classificação dos documentos determina e é determinada pelas demais atividades que compõem a Gestão de Documentos.
- E) Normalmente, eles não são considerados documentos de arquivo, apesar de terem sido produzidos ou recebidos no quadro das funções e das atividades dos órgãos. Permanecem, geralmente, nos setores que os acumularam. Em alguns casos, recebem a denominação de técnicos e são enviados a bibliotecas e a centros de documentação.

28. Em relação à administração de processos, não se pode afirmar:

- A) Entende-se processo como um fluxo de trabalho com *inputs* e *outputs* claramente definidos e tarefas discretas que seguem uma seqüência e que dependem umas das outras numa sucessão clara.
- B) O processo empresarial também pode ser definido como qualquer trabalho que seja recorrente, afete algum aspecto da capacitação da empresa (*organizational capability*), possa ser realizado de várias maneiras distintas com resultados diferentes em termos da contribuição que pode gerar com relação a custo, valor, serviço ou qualidade e envolva a coordenação de esforços para a sua realização.
- C) Nem todo trabalho importante realizado nas empresas faz parte de algum processo.
- D) Os processos empresariais são atividades coordenadas que envolvem pessoas, procedimentos e tecnologia.
- E) Na concepção mais freqüente, processo é qualquer atividade ou conjunto de atividades que toma um *input*, adiciona valor a ele e fornece um *output* a um cliente específico.

29. A comunicação organizacional é o processo específico pelo qual a informação se movimenta dentro de uma organização, e entre a organização e seu ambiente. A partir da frase acima é falso afirmar:

- A) É imprescindível que haja a compreensão da mensagem, o que torna imperativo a escolha do meio.
- B) O meio é o instrumento da mensagem.
- C) Ninguém se comunica consigo mesmo; logo, vemos a necessidade do transmissor e do receptor.
- D) O receptor emite a mensagem.
- E) É necessário que se tenha o que comunicar, o que nos coloca frente à mensagem.

30. Considerando o processo de serviços de orientação e atendimento ao cliente, pode-se afirmar que está incorreta a alternativa:

- A) Melhorar serviços com qualidade exigirá apenas desenvolver definições adequadas de qualidade. Empregados motivados, bem informados e atenciosos não são ativos valiosos e necessários, caso se queira melhorar os serviços.
- B) Criamos valor para o cliente quando atendemos às suas necessidades e expectativas de forma individualizada. Percebemos que, para entregar valor a um cliente, é preciso oferecer a ele o produto ou serviço que ele deseja, preferencialmente de forma personalizada.
- C) Os grandes diferenciadores de serviço são facilidade de pedido, entrega, instalação, treinamento do cliente, orientação ao cliente, e manutenção e reparo.
- D) O aperfeiçoamento na forma de entender, atender e reconhecer o cliente para cumprir a promessa de valor agregado diferencia e melhora o posicionamento da empresa; o valor é produzido basicamente por meio de funcionários da linha de frente que se sintam satisfeitos e sejam fiéis e produtivos.
- E) A Estratégia do Serviço orienta a atenção dos membros da organização no sentido das verdadeiras prioridades dos clientes e transforma-se no núcleo da mensagem a ser transmitida para o cliente.

31. Com relação ao processo orçamentário,

- I. É a expressão qualitativa de um plano de ação futuro da organização para um determinado período.
- II. A gestão orçamentária se apóia em previsões, função das condições internas e externas da empresa. A partir dessas previsões, os responsáveis pela empresa recebem atribuições – programas e meios – para um período limitado em valor e quantidade.
- III. O orçamento é uma ferramenta que força a coordenação das atividades da organização e ajuda a identificar problemas de coordenação.

pode-se dizer que está(ão) correta(s) a(s) afirmação(ões)

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

32. São pressupostos, atividades e fatores apontados como propulsores de um efetivo processo orçamentário do SEBRAE, em Alagoas, com exceção da alternativa:

- A) Ausência de participação ativa da alta administração no processo orçamentário.
- B) Conexão do orçamento ao plano de contas e a utilização efetiva do orçamento para controlar as variâncias do processo.
- C) Extrapolação da visão de que o orçamento é um mero documento que expressa numericamente os planos de ação.
- D) Participação de gestores de todos os níveis e áreas funcionais da empresa no processo orçamentário.
- E) Interação constante entre objetivos, estratégias e orçamentos.

33. Dadas as características associadas a projetos percebidos como fracassos,

- I. Uso insuficiente/inadequado de relatórios de progresso.
- II. Inadequação das habilidades gerenciais, humanas ou técnicas do coordenador do projeto.
- III. Baixo poder de influência do coordenador do projeto.
- IV. Baixa participação da equipe do projeto.

verifica-se que está(ão) correta(s) a(s) afirmação(ões)

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

34. No que concerne ao processo de comunicação organizacional, é correto afirmar:

- A) A segunda dimensão é estudada e desenvolvida pelo modelo de comunicação social ou de massa (mass media), que se caracteriza pela transmissão de mensagens, via canais indiretos (jornais, revistas, boletins, rádio, tv) de uma fonte para uma ampla audiência, heterogênea, dispersa e amorfa.
- B) A terceira dimensão conjuga-se ao controle, tratamento racional e automático das informações, seu armazenamento por organismos e máquinas e vincula-se ao sistema tecnológico das organizações.
- C) São modalidades de comunicação organizacional: comunicação administrativa, comunicação interna, comunicação mercadológica e comunicação institucional.
- D) A primeira dimensão relaciona-se ao comportamento dentro das organizações, envolvendo as preocupações com processos e habilidades comunicativas entre pessoas e grupos, com a finalidade de ajustamento, integração e desenvolvimento.
- E) Todas as alternativas estão corretas.

35. O processo orçamentário envolve a preparação e utilização dos instrumentos abaixo elencados. Dessa forma,

- I. Objetivos pequenos e de curto prazo da empresa.
- II. Um plano de resultados a longo prazo, desenvolvido em termos gerais.
- III. Um plano de resultados a curto prazo, detalhado de acordo com os diferentes níveis relevantes de responsabilidade (divisões, produtos, projetos etc.).
- IV. Um sistema de relatórios periódicos de desempenho.

está(ão) correta(s) a(s) afirmação(ões)

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

36. Considerando as regras para os processos de arquivamento, pode-se afirmar que está incorreta a alternativa:

- A) Os princípios arquivísticos estabelecem três características intrínsecas ao arquivo que podem ser assim designadas: a singularidade do produtor do arquivo, a filiação dos documentos às ações que promovem a missão definida e a dependência dos documentos dos seus pares.
- B) Define-se cinco qualidades do arquivo ou dos seus documentos: unicidade, cumulatividade, organicidade, imparcialidade e autenticidade.
- C) O arquivo é um conjunto de documentos produzidos e recebidos no decurso das ações necessárias para o cumprimento da missão predefinida de uma determinada entidade coletiva, pessoa ou família.
- D) Cada arquivo não possui, por assim dizer, personalidade própria, individualidade peculiar, com a qual é mister se familiarizar o arquivista antes de proceder à sua ordenação.
- E) Dentre as metodologias de arquivo, está a Descrição Arquivística, que é o ato de descrever e representar informações contidas em documentos e/ou fundos de arquivo, gerando instrumentos de pesquisa (inventários, guias, catálogos etc.).

37. Instrumentos de pesquisa completam o trabalho de um arquivo com a finalidade de propiciar o acesso aos documentos, consulta e divulgação do acervo e se apresentam em vários formatos e cada um possui características próprias, que vão atender às necessidades dos pesquisadores. Dentre os principais, está incorreta a alternativa:

- A) *Catálogo* inclui todos os documentos pertencentes a um ou mais fundos, descreve singularmente as unidades documentais e as agrupa pelo mesmo assunto, período de tempo ou lugar. Sua finalidade é indicar a localização de cada documento.
- B) *Inventário* abrange todo o acervo de maneira ampla e sua finalidade é descrever a composição de um fundo e, ao mesmo tempo, prover o arquivo de um instrumento preliminar de busca.
- C) *Guia* é o instrumento mais popular, pois é encontrado em praticamente todas as instituições arquivísticas por ser o instrumento mais genérico. Permite uma visão panorâmica do acervo, com informações sobre o histórico, a natureza, a estrutura, o período e a quantidade de cada fundo integrante do acervo total do arquivo.
- D) *Índices* decompõem dos documentos por descritores que complementam os catálogos e/ou inventários. São termos / palavras-chaves que permitem rápida e eficiente localização de cada documento.
- E) *Repertório* ou *Catálogo Seletivo* descreve e ressalta os documentos mais específicos ou de grande importância para a instituição ou pessoa do qual pertence. É uma descrição minuciosa, podendo conter trechos transcritos do documento.

38. São sete os princípios para que haja uma comunicação eficaz, sendo estes: clareza, coerência, adequação, oportunidade e atualidade, distribuição, adaptação e uniformidade, interesse e aceitação. É falso afirmar:

- A) Adequação é achar o ponto ideal, o equilíbrio entre a comunicação recebida e a utilizada. O excesso de detalhes em nada contribui para a boa compreensão de uma mensagem ou instrução.
- B) Interesse e aceitação contribuem para a eficácia da comunicação. Nas comunicações descendentes, notamos que é mais fácil despertar o interesse pela presença da autoridade; entretanto, a aceitação é variável conforme o nível de moral do superior.
- C) Clareza na comunicação é um esforço para melhorar o emprego e o entendimento da linguagem, enfatizando que o grau de compreensão é mais importante que a facilidade de leitura.
- D) Distribuição é fazer chegar essa informação ao destino certo. Portanto, sempre que se transmitir uma mensagem devemos ter o público bem definido. Podemos considerar que uma mensagem é mais bem transmitida quando levada diretamente da fonte ao destino; porém, passando por todos os canais existentes na hierarquia.
- E) Coerência são ordens ou procedimentos que não podem ser cumpridos, ou procedimento que de tão burocrático se torna possível de ser executado.

39. Em relação as modalidades de comunicação organizacional, é correto afirmar:

- A) A comunicação mercadológica é responsável por toda a produção comunicativa em torno dos objetivos mercadológicos, tendo em vista a divulgação publicitária dos produtos ou serviços de uma empresa. Está vinculada diretamente ao *marketing* de negócios.
- B) A comunicação institucional é responsável pela construção e formatação de uma imagem e identidade corporativa forte e positiva; tem como função difundir informações sobre as filosofias, missão, valores, políticas, práticas e os objetivos da empresa, tentando conquistar a simpatia, confiança e credibilidade junto a seus públicos, de modo que suas atitudes sejam compreendidas e aceitas.
- C) Comunicação administrativa é aquela que se processa dentro da organização, no âmbito das funções administrativas; é a que permite viabilizar todo o sistema organizacional, por meio de confluência de fluxos e redes.
- D) A comunicação interna acontece em harmonia com todos os outros setores da comunicação dentro das organizações; sua função, apesar de ser também voltada para o público interno, assim como a comunicação administrativa, diferencia-se pelos seus objetivos.
- E) Todas as alternativas são verdadeiras.

40. Dadas as características associadas a projetos percebidos como sucessos,

- I. *Feedback* ocasional da organização funcional e do cliente.
- II. Estrutura organizacional adaptada ao projeto.
- III. Participação da equipe nas decisões.
- IV. Comprometimento do coordenador do projeto com as metas deste.

verifica-se que está(ão) correta(s) a(s) afirmação(ões)

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

ATENÇÃO!

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

Gabarito do Candidato

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

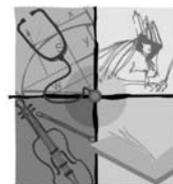
Este GABARITO apenas poderá ser devolvido ao candidato pelo Fiscal de Sala.

Realização:



um **novo** estado de **espírito**

45 anos



viva
UFAL
Universidade Federal de Alagoas

www.ufal.br