

AS 5 - ASSISTENTE - TECNOLOGIA

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
9 espíritos, até arriar de bêbado.

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

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

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

19 – Mãe, este homem está matando o pai.

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

21 morreremos todos.

(Heliônia Ceres)

05. De acordo com o texto,

- A) a expressão “tinha o poder da morte nas mãos” (linha 16) quer dizer que o homem fazia o que queria da morte.
- B) 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 “Aquele mulher ruiva e de cabelos ensolarados, o
3 chapéu preto bem no alto da cabeça, a casaquinha de
5 veludo azul, e estofada pelo volume duro dos peitos
7 apertados por baixo, que subiam e desciam no balanço da
respiração, a mão esquerda segurava senhoril e graciosa **as rédeas**, a direita brincava com o chicote de prata nas dobras da amazona, toda ela empinada, fazendo com seu cavalo um todo de estátua [...]”

(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.

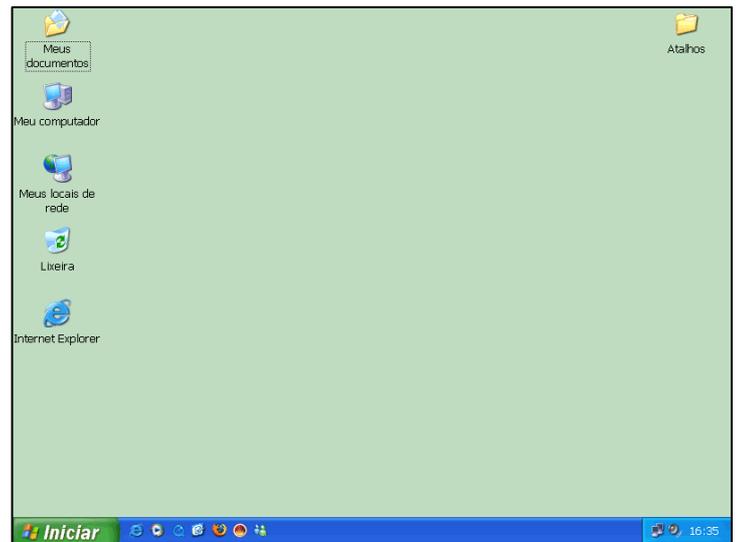
10. Faz parte da linguagem coloquial o uso do verbo *ter* no lugar de *haver* com sentido de *existir* ou *acontecer*. Dados os períodos seguintes, quais deles estão incorretos, considerando-se a norma-padrão da língua portuguesa?

- 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

The task pane on the right is titled 'Ponto de Partida' and contains information about Microsoft Office Online, including options to connect, get news, and update the list. It also has a search box and an example search query.

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. Dentre as características mais importantes do novo paradigma e dos efeitos da difusão da tecnologia de informação na economia estão, com exceção da alternativa:

- A) Papel central da fusão de tecnologias como peça fundamental do crescimento de novas indústrias e do rejuvenescimento de outras. Ressalta-se, em particular, a característica que as tecnologias de informação e comunicação possuem de permear todo o conjunto das atividades econômicas (setor industrial, serviços, comércio etc.).
- B) Novos métodos de P&D em que os sistemas de base eletrônica cumprem importantes papéis na aceleração da geração de novos conhecimentos, na aquisição de conhecimentos existentes e no desenvolvimento de novas configurações.
- C) A intensificação da complexidade das novas tecnologias, baseadas ainda mais fortemente no conhecimento científico; como consequência, as inovações vêm dependendo de níveis crescentes de gastos em P&D.
- D) Menor velocidade, confiabilidade e alto custo de transmissão, armazenamento e processamento de enormes quantidades de informação.
- E) Aceleração dos novos desenvolvimentos, implicando uma taxa de mudança mais rápida nos processos e produtos.

20. Comunicação predominantemente vertical, regulamentação de todos os direitos e obrigações, cargos bem estruturados e critérios de departamentalização muito precisos

- A) nunca devem ser utilizados nas estruturas funcionais.
- B) são características de empresas públicas.
- C) devem ser utilizados nas unidades de negócios.
- D) são características das organizações mecanicistas.
- E) [Todas as alternativas são verdadeiras.]

21. Nos dias de hoje o mercado é muito competitivo e as empresas precisam ser muito criativas para ter a preferência dos clientes. Um dos aspectos mais importantes, principalmente nas empresas que atuam no mercado, é a questão do atendimento a clientes. A partir dessa frase, é falso afirmar:

- A) Para oferecer um atendimento com excelência, num ambiente de negócios cada vez mais globalizado, é fundamental perceber a importância dos clientes para a sobrevivência da empresa, bem como conhecer os valores que esperam obter dela.
- B) Os clientes são os maiores ativos da empresa, pois sem eles, a empresa não existe.
- C) São aspectos essenciais durante a orientação ao cliente: a compreensão das necessidades dos clientes, a comunicação durante o atendimento, a percepção, a empatia e o treinamento.
- D) Os padrões de atendimento do passado reservam mais resultados excelentes para as organizações atuais.
- E) Prestar um serviço de qualidade é hoje fator de competição.

22. As vias de comunicação formal de uma empresa são os caminhos prescritos por meio dos quais o fluxo de mensagens se processa. Assinale a alternativa correta sobre a comunicação formal.

- A) Comunicação não-verbal, eletrônica e documentos.
- B) Comunicação informal, ambígua e *feedback*.
- C) Boato, informalidade, *feedback*.
- D) O ruído pode provocar perdas ou desvios da mensagem.
- E) Todas as alternativas são verdadeiras.

23. A área do SEBRAE de tecnologia atende as micro e pequenas empresas que necessitam de apoio à tecnologia e inovação. Nessa direção, é falso afirmar:

- A) Para viabilizar o processo de inovação nas micro e pequenas empresas, é necessário o estabelecimento de relações funcionais entre as universidades e seus centros e laboratórios de pesquisa e as MPE.
- B) O apoio por meio de clínicas tecnológicas e consultorias é fundamental para a transferência de tecnologia as MPE.
- C) Na Brasil muitas são as MPE que investem em pesquisa e desenvolvimento.
- D) O SEBRAE, por meio de Programas de Apoio Tecnológico às Micro e Pequenas Empresas, desempenha a função de mediador entre os pequenos empresários e estas entidades tecnológicas, colocando à disposição dos primeiros o acervo de conhecimento existente em tais centros.
- E) A principal característica tecnológica das MPE é a estabilidade do processo através dos anos, com relativa escassez de inovações radicais.

24. Em relação às práticas de gestão em projetos, é falso afirmar:

- A) Os gerentes de projetos são as pessoas que têm a responsabilidade de fazer acontecer os objetivos do projeto e isto inclui: identificar as necessidades, estabelecer os objetivos de forma clara, resultados alcançáveis e trabalhar com as variáveis: qualidade, escopo, tempo e custo e ainda gerenciar as expectativas das partes interessadas no projeto.
- B) Projeto é um instrumento dispensável para qualquer atividade de mudança e geração de produtos e serviços.
- C) A organização baseada em gestão de projetos é uma das soluções para este novo cenário, pois provê, não somente as técnicas gerenciais para empreendimentos que requerem renovações constantes, mas um novo modelo de estrutura organizacional.
- D) O gerenciamento de projetos somente foi formalizado como ciência no início dos anos 60.
- E) Eles podem envolver desde uma única pessoa a milhares de pessoas organizadas em times e ter a duração de alguns dias ou vários anos.

25. No planejamento de um sistema, devem ser considerados os seguintes elementos:

- A) Processo de transformação e objetivos.
- B) Metas e resultados.
- C) Componentes e objetivos.
- D) Processo de transformação e processo de controle.
- E) Todas as alternativas estão corretas.

26. A empresa inteligente para o mercado reconhece que o atendimento ao cliente é a cara que a empresa apresenta para o mercado. Nessa perspectiva, é falso afirmar:

- A) Entender a personalidade de seus clientes e, a partir daí, traçar estratégias de posicionamento seria uma das formas de as empresas atingirem um público alvo e atuarem de modo a atender às expectativas mínimas dos clientes, dando início ao processo de busca por clientes fiéis e satisfeitos.
- B) Sabe-se que conquistar novos clientes é uma árdua tarefa que custa dinheiro para as empresas. Mas, mais importante do que preocupar-se com isso, é reconhecer que a empresa que retém o cliente se torna mais competitiva no mercado e garante, de forma superior, a sua continuidade.
- C) A empresa elabora um atendimento em que o cliente tenha com ela um contato positivo e inconsistente em cada ponto.
- D) Diz-se normalmente que clientes satisfeitos têm maior chance de ser um cliente fiel, pois sua satisfação está ligada ao nível de atendimento recebido: estando satisfeitos, voltam sempre à organização, buscando ser bem atendidos, pois percebem o valor do seu dinheiro para ela.
- E) Os consumidores definem uma hierarquia de valores, desejos e necessidades com base em dados empíricos, opiniões, propaganda de boca e experiências anteriores e usam essas informações para tomar decisões.

27. O sistema de controle interno do SEBRAE em Alagoas tem por finalidade assegurar o patrimônio da instituição e, portanto, deve a sua organização, implantação e implementação a 4 fatores, sendo exceção a alternativa que visa
- A) estabelecer quem informa quem, ou seja, o nível hierárquico que deve prestar informações e o que deve recebê-las, analisá-las e providenciar medidas necessárias para manter operante a administração.
 - B) estabelecer o que deve ser informado, ou seja, o objeto da informação.
 - C) estabelecer um sistema de controle pessoal, ou seja, um controle que permita desenvolver a administração por exceção.
 - D) estabelecer o período em que as informações devem ser prestadas.
 - E) estabelecer a área a controlar.
28. A constituição das chamadas redes de inovação (*innovation networks*) tornou-se característica marcante dos anos 80 nos países avançados. Elas passaram a ser vistas como um dos componentes fundamentais no novo desenho da estratégia competitiva industrial. Nessa direção, não é correto afirmar que
- A) o comportamento estratégico de longo prazo das empresas (ao invés de custos) explica melhor o explosivo aumento das redes de inovação.
 - B) o advento da tecnologia de informação no bojo do novo paradigma tecnoeconômico tanto gerou necessidades de colaboração, quanto propiciou os meios técnicos para o aprimoramento das *networks*.
 - C) os arranjos de cooperação tecnológica entre empresas já é antigo e muito utilizado no Brasil desde o século XIX.
 - D) a concentração dos novos arranjos de cooperação nos setores de alta tecnologia vêm liderando o novo formato de rede.
 - E) existe a predominância de grandes e diversificadas transnacionais participando nos novos acordos colaborativos de P&D.
29. A inovação passou a ser a peça fundamental para o posicionamento no mercado. Assim, as firmas investem em pesquisa e desenvolvimento para se manterem no mercado. Dessa forma, está correta a alternativa:
- A) Na ausência de boas idéias, o *marketing* de imitação pode ser utilizado como uma boa ferramenta para alavancar novos produtos.
 - B) No desenvolvimento de novos produtos, além de projetar as características funcionais do produto, deve-se determinar o preço.
 - C) Desenvolver produtos que mostram as deficiências das pessoas pode ser uma boa idéia para o lançamento de novos produtos.
 - D) Produtos totalmente inovadores e radicalmente diferentes são garantia de sucesso no lançamento de novos produtos.
 - E) Relacionar uma marca forte de um determinado segmento a um novo produto em um segmento completamente diferente pode ser uma boa estratégia para o lançamento de novos produtos.
30. Uma empresa enfatiza, em sua propaganda, que 5% do seu lucro são investidos em pesquisa e desenvolvimento em prol da inovação. A respeito dessa afirmação, qual das alternativas abaixo não pode ser considerada uma hipótese correta?
- A) O objetivo único da empresa é investir em causas relacionadas à inovação.
 - B) O objetivo estratégico da empresa com a inovação é aumentar o lucro.
 - C) A empresa tem a política de investir em inovação radical.
 - D) O objetivo explícito da empresa é investir em causas sociais e preservação do meio ambiente enquanto o objetivo implícito é promover sua imagem.
 - E) Todas as alternativas são verdadeiras.
31. São Indicadores de Cultura Organizacional:
- A) A empresa distribui lucros a seus funcionários.
 - B) A empresa faz festa de fim de ano para todos os funcionários.
 - C) Os gerentes não sabem ou não querem delegar e concentram todas as decisões.
 - D) Os funcionários são obrigados a usar uniformes.
 - E) Todas as alternativas são verdadeiras.
32. No último ano, o gerente de tecnologia do SEBRAE recebeu a incumbência de encontrar um método que trouxesse drásticas melhorias para alguns indicadores críticos do setor, tais como, custos, qualidade, atendimento e velocidade. Dessa forma, decidiu repensar fundamental e reestruturar radicalmente os processos do setor, abandonando procedimentos antigos e criando outros absolutamente novos. Com isso, ele optou por
- A) reorganização e nivelamento.
 - B) gestão pela qualidade total.
 - C) automação.
 - D) reengenharia.
 - E) *downsizing*.
33. Todas as organizações formais, regidas por regulamentos que criam direitos e obrigações, são burocracias. Assinale a alternativa correta.
- A) A inexistência de padronização no grau de importância dado às características citadas na alternativa anterior revela a existência de disfunções dentro das organizações.
 - B) A valorização excessiva dos regulamentos, em muitos casos, poderá prejudicar a própria estruturação da organização burocrática.
 - C) Os grupos sociais primários ou informais, regidos por relações pessoais, não podem ser definidos como organizações burocráticas.
 - D) As organizações formais são burocráticas, apresentando certas características ideais principais, como a formalidade, a impessoalidade e o profissionalismo.
 - E) Todas as alternativas anteriores estão corretas.

34. A comunicação não pode assim ser mais encarada como ferramenta, mas como um elemento estratégico na engrenagem da empresa e transformador da gestão empresarial, buscando dar sustentação e vitalidade organizacional às suas metas de perenidade no mercado. Nessa direção, é falso afirmar que

- A) o sistema de comunicação adotado pela organização define a forma de transmissão e recepção de acordo com o relacionamento dentro da organização e com o grau de liberdade existente entre grupos e níveis hierárquicos.
- B) a comunicação interpessoal é um processo em que as pessoas compartilham significados por meio da transmissão de mensagens que envolvem três pontos essenciais: pessoas, significados e símbolos.
- C) a comunicação organizacional é considerada como um processo dinâmico por meio do qual as organizações se relacionam com o meio ambiente e por meio do qual as subpartes da organização se conectam entre si.
- D) a comunicação nas empresas não deve manter os empregados com informação e compreensão que lhes permita e os estimule a realizar suas tarefas com eficiência.
- E) a comunicação é um processo que exige empatia, sensibilidade e códigos comuns de linguagem.

35. Muitos clientes hoje desejam a mais alta qualidade, mais serviços, grande conveniência, privilégios para repetir a compra e garantias – tudo pelo preço mais baixo. Nessa perspectiva, pode-se considerar falso a alternativa:

- A) Planejar testes mercadológicos; observar e analisar comportamento do consumidor; analisar e interpretar informações rotineiras, como dados de vendas; efetivar testes de mercado; analisar oportunidades; providenciar informações para a administração para que possa tomar decisões adequadas não é fundamental na orientação ao cliente.
- B) Pressupõem que os clientes que são estimulados a comprar o produto gostarão dele e, se não gostarem, não vão falar mal dele aos amigos ou se queixar junto às organizações de proteção ao consumidor. E que eles provavelmente esquecerão seu desapontamento e vão comprá-lo de novo.
- C) Nesta ambiência as empresas devem entender que sua razão de existir são os seus clientes e não sua maneira de existir.
- D) A orientação para o cliente requer que a empresa defina bem as necessidades do cliente, a partir do próprio cliente e a partir de si mesma, pois todo produto envolve dificuldades e a administração não vai saber isso sem falar com os clientes e pesquisá-los. Metas e resultados.
- E) O relacionamento com os clientes se tornou peça fundamental e maior recursos de mantê-los.

36. Sobre a inovação e a formação de redes, é falso afirmar:

- A) O grau de competitividade das empresas passou a refletir cada vez menos a extensão e a eficiência do uso das redes ou sistemas nos quais se inserem.
- B) Aproveitar as diversas fontes de tecnologia externas às empresas (sejam aquelas obtidas pela importação, sejam os resultados gerados por acordos de colaboração) pressupõe não apenas uma capacidade empresarial interna de inovação, mas também a existência de externalidades tecnológicas condizentes em nível da formação de recursos humanos, infraestrutura física e de informação e comunicações.
- C) O aumento quantitativo e qualitativo das redes de inovações ocorre paralelamente e é visto como a mais importante inovação organizacional associada à difusão do novo paradigma tecnoeconômico das tecnologias da informação.
- D) Além dos aumentos na complexidade e especificidade das inovações e dos gastos em P&D, ressalta-se que, em ambientes muito dinâmicos, os níveis de competitividade são rapidamente erodidos e a base para se entrar em novos mercados torna-se rapidamente inadequada para se manter neles, expandir-se dentro deles ou se diversificar além deles.
- E) Os novos acordos de colaboração concentram-se nas principais áreas tecnológicas que estão no cerne dinâmico do novo paradigma.

37. Dadas as afirmações a respeito do processo de atendimento ao cliente,

- I. Quando chegar a hora marcada para o fim do expediente e fechamento do ponto, devemos demonstrar para o cliente a ansiedade pelo encerramento dos serviços.
- II. A falta de comunicação dos dados importantes e indispensáveis para o serviço ao funcionário responsável pelo atendimento é certeza de prejuízo.
- III. A atenção para os itens que interessam ao cliente é uma questão de preparo e postura do prestador de serviço. Enquanto o estabelecimento recebe os clientes, é hora de atendimento.
- IV. Equipes multidisciplinares enxergam melhor os problemas, complementando-se e encontrando soluções de forma mais imediata.

verifica-se que estão corretas

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

38. Um exemplo de processo de inovação é o de Henry Ford, fundador da Ford Motors Company, que inovou a fabricação do automóvel por meio da linha de montagem, e não o automóvel em si. A partir dessa frase, é falso afirmar que

- A) as inovações que aumentam as economias de escala ou estendem a curva de experiência para além dos limites dos mercados nacionais podem levar à globalização da indústria.
- B) a inovação precisa ser freqüente e deve ser sempre baseada no que deseja o mercado.
- C) uma empresa pode inovar da mesma forma, no processo de fabricação ou na forma de colocar seu produto para o mercado (*marketing*), ou, ainda, na forma de gerir a própria empresa: é necessária criatividade para escolher o que inovar, além de como inovar.
- D) o indicador mais usado para avaliar o grau de inovação tecnológica de um país é o número de patentes concedidas pelo SEBRAE.
- E) a inovação no processo de produção, quando bem realizada, pode fazer com que o processo se torne mais barato, permitindo aumentar as economias de escala, produzindo mais a um custo menor, como Henry Ford fez em sua empresa, podendo ainda reduzir-se os custos fixos, além de outras vantagens.

39. Com a Globalização da Economia e da Tecnologia

- A) a noção de aprendizagem organizacional ajuda a entender como os modelos de administração se dissemina.
- B) os homens se voltaram à inovação de produtos e serviços.
- C) determinados componentes das culturas locais são preservados e influenciam o modelo de administração das empresas estrangeiras.
- D) determinados componentes de culturas nacionais se universalizam, como os princípios japoneses de administração.
- E) [Todas as alternativas são verdadeiras.]

40. Não é um exemplo de processo organizacional:

- A) O preenchimento da carteira profissional do empregado.
- B) O planejamento da produção e seus insumos.
- C) A seqüência de procedimentos desde a requisição de um funcionário até sua contratação.
- D) A matrícula funcional.
- E) O preenchimento da ficha de emprego e sua análise pelo setor de recrutamento e seleção.

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	

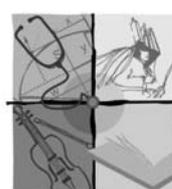
Este GABARITO apenas poderá ser devolvido ao candidato pelo Fiscal de Sala.

Realização:



um **novo** estado de **espírito**

45 anos



viva
UFAL
Universidade Federal de Alagoas

www.ufal.br