

Concurso Público  
Edital n°01/2004

**Agente Técnico de Administração III**  
**Almoxarife III**

**INSTRUÇÕES**

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

Português

Matemática  
Financeira

Conhecimentos  
Gerais

Específica

DURAÇÃO DESTA PROVA: 3 horas e 30 minutos

NÚMERO DE INSCRIÇÃO

TURMA

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

✂

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



## PORTUGUÊS

As questões 01 a 03 referem-se ao texto a seguir.

### MARACANÃ, A OBRA DO SÉCULO

Para elevar a pagã atividade de conduzir a bola até o gol dos oponentes, seria preciso descobrir um povo que conjugasse aptidão para a tarefa e paixão irracional por ela. Achou-se uma certa nação morena e risonha, chamada Brasil. Não bastava. O jogo, concluiu-se adiante, tinha sido elevado a religião por esse povo que o praticava com tanta desenvoltura. Por isso merecia um altar, um templo digno da dimensão que velozmente ganhava. Tinha de ser o maior, o mais mágico de todos. O destino removeu os derradeiros entraves à materialização do sonho e esculpiu o cenário de uma história cheia de façanhas e vilões, belezas e polêmicas, tragédias e deuses: o Maracanã, esse mesmo, que em junho de 2000 completa 50 anos.

Nesse meio século, os jogadores de futebol de toda a Terra dividiram-se em dois tipos: os que pisaram e os que não pisaram o gramado do mais famoso dos estádios. Craques como o alemão Beckenbauer, o inglês Bobby Moore ou o argentino Maradona guardam, entre seus grandes momentos, raras apresentações no Maracanã. Reis, chefes de Estado, estrelas de outros esportes, artistas, turistas comuns, todos fazem uma visita (muitas vezes sem um jogo para assistir) apenas pelo prazer de passar uns poucos momentos em lugar tão cultuado.

(Adaptado de: MOTTA, Aydano. In: *Veredas*, Rio de Janeiro, n. 54, p. 24, jun. 2000.)

**01 - O autor, Aydano Motta, faz uso de expressões pomposas, comparações e imagens para falar da história do Maracanã e para destacar a grandiosidade do estádio. Em qual das alternativas abaixo a explicação dada está de acordo com o texto?**

- a) A expressão “a pagã atividade” significa no texto a construção do estádio.
- b) O jogo mereceu “um templo digno” porque, segundo o texto, as pessoas que o praticavam foram consideradas deuses.
- \*c) No texto o Maracanã é denominado “um altar” porque “a nação morena e risonha” que praticava o futebol havia feito do jogo uma religião.
- d) A expressão “a materialização do sonho” refere-se à façanha de que o Maracanã ainda esteja em uso, mesmo depois de 50 anos de sua construção.
- e) A expressão “tragédias e deuses”, entre outras, refere-se aos entraves que o destino teve que remover para materializar o sonho da construção do Maracanã.

**02 - “O jogo tinha sido elevado a religião.” Em que outra frase o verbo “elevar” (por ter a mesma regência) assume sentido semelhante, significando que uma coisa é transformada em outra?**

- a) O povo elevou os olhos, para ver a bola que subia.
- b) O jogador elevou a bola para o adversário não alcançá-la.
- c) O empenho da equipe elevou o nível do jogo.
- d) A imprensa, ao elogiar sua atuação, elevou-lhe as qualidades de bom jogador.
- \*e) O treinador elevou o jogador a capitão da equipe.

**03 - O segundo parágrafo do texto é marcado por formulações exageradas, que têm a função de enaltecer a importância do Maracanã. Qual das expressões abaixo NÃO apresenta exagero?**

- \*a) “Nesse meio século...”
- b) “...os jogadores de futebol de toda a Terra...”
- c) “...os jogadores (...) dividiram-se em dois tipos: os que pisaram e os que não pisaram o gramado...”
- d) “...o gramado do mais famoso dos estádios.”
- e) “...todos fazem uma visita (...) apenas pelo prazer de passar uns poucos momentos em lugar tão cultuado.”

As questões 04 a 07 referem-se ao texto a seguir.

### ESTES LOUROS JAPONÊSES

A cor natural do cabelo dos japoneses é preta. Cabelo preto e longo era um sinal de beleza das mulheres da Era Heian (794-1192), quando o Japão desenvolveu preferências culturais próprias. Esse ideal estético prevaleceu até alguns anos atrás, quando uma onda de cabelo tingido passou a tomar conta de mulheres e da juventude.

Usar tintura para escurecer cabelos grisalhos certamente não é novidade no Japão. Mas em geral o tingimento do cabelo em outras tonalidades era desaprovado, principalmente porque escolas e empresas tiveram regras contrárias a essa prática durante muitos anos. Hoje, no entanto, é comum tingir o cabelo de castanho, e mesmo ver “louras e louros” já não é algo raro no Japão. Cores surpreendentes como verde, púrpura e cor-de-rosa são cada vez mais apreciadas, em vez de causar admiração como faziam antigamente.

A Hoyu, maior fabricante de produtos para tingir cabelos do Japão, constatou numa pesquisa que 68% das mulheres no país tingiram o cabelo em 2001. Cinco anos antes, em 1996, a proporção havia sido de apenas 30%, aproximadamente. A pesquisa também revelou que indivíduos do sexo masculino – mais de 20% deles – tingiram o cabelo em 2001. Isto significa que quase a metade de todos os japoneses usou tintura de cabelo alguma vez durante o ano. E a expectativa é de que essa proporção continue a aumentar.

(HITOSCHI, Matsuoka. In: *Nipponia*, n. 20, p. 21, 2002.)

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

- a) Ainda prevalece o padrão de beleza para os cabelos femininos estabelecido na Era Heian, quando o Japão desenvolveu preferências culturais próprias.
- b) Escolas e empresas tiveram regras contrárias à prática de tingimento de cabelo, mesmo para escurecer cabelos grisalhos.
- c) Verde, púrpura e cor-de-rosa são as cores mais utilizadas pelos japoneses que tingem os cabelos.
- \*d) O número de mulheres japonesas que tingiram os cabelos ao menos uma vez durante o ano foi, em 2001, mais que o dobro do que havia sido em 1996.
- e) Em 2001, quase a metade de todos os homens japoneses usou tinta de cabelo alguma vez durante o ano.

**05 - “Hoje é comum tingir o cabelo de castanho, e mesmo ver ‘louros e louras’ já não é algo raro no Japão.” Qual das alternativas reescreve corretamente o período, mantendo as relações de sentido aí expressas?**

- a) Hoje é comum tingir o cabelo de castanho, embora ainda seja raro ver “louros e louras” no Japão.
- \*b) Atualmente, no Japão, é comum tingir o cabelo de castanho, e deixou de ser raro ver até mesmo “louros e louras” por lá.
- c) O comum hoje é tingir o cabelo de castanho, e já não se vêem muitos “louros e louras” no Japão.
- d) Mesmo que seja raro ver “louros e louras” no Japão, hoje é comum, naquele país, tingir o cabelo de castanho.
- e) Mesmo já não sendo raro ver “louros e louras” no Japão, hoje não é comum tingir o cabelo de castanho naquele país.

**06 - “Cores surpreendentes são cada vez mais apreciadas, em vez de causar admiração como faziam antigamente.” Qual das alternativas abaixo substitui corretamente a parte destacada nesse período, sem alterar-lhe o sentido.**

- \*a) e já não causam admiração como faziam antigamente.
- b) mas às vezes causam admiração como faziam antigamente.
- c) portanto continuam causando admiração como faziam antigamente.
- d) por causar admiração como faziam antigamente.
- e) embora por vezes causem admiração como faziam antigamente.

**07 - “O tingimento do cabelo em outras tonalidades era desaprovado, porque escolas e empresas tiveram regras contrárias a essa prática.” Em que alternativa a grafia está INCORRETA?**

- a) Os sociólogos japoneses investigam por que seus conterrâneos tingem o cabelo.
- b) Não se sabe o porquê dessa rápida mudança nos costumes.
- \*c) Será que tingem o cabelo por que querem se integrar ao Ocidente?
- d) Por que gastar dinheiro com tinta, se há coisas muito mais importantes?
- e) E as empresas e escolas eram contrárias ao tingimento por quê?

**08 - “A Hoyu, maior fabricante de produtos para tingir cabelos do Japão, constatou numa pesquisa que 68% das mulheres no país tingiram o cabelo em 2001.” Que outra pontuação é correta para a frase, sem alterar-lhe o sentido?**

- a) A Hoyu, maior fabricante de produtos, para tingir cabelos do Japão constatou numa pesquisa que 68% das mulheres no país tingiram o cabelo em 2001.
- \*b) A Hoyu, maior fabricante de produtos para tingir cabelos do Japão, constatou, numa pesquisa, que 68% das mulheres no país tingiram o cabelo em 2001.
- c) A Hoyu maior fabricante de produtos para tingir cabelos do Japão constatou numa pesquisa que, 68% das mulheres no país, tingiram o cabelo em 2001.
- d) A Hoyu, maior fabricante de produtos para tingir cabelos do Japão, constatou numa pesquisa que 68% das mulheres no país, tingiram o cabelo, em 2001.
- e) A Hoyu, maior fabricante de produtos para tingir cabelos do Japão constatou, numa pesquisa, que 68% das mulheres no país tingiram o cabelo em 2001.

## MATEMÁTICA FINANCEIRA

**09 - Considere as seguintes informações: no dia 14/05/04, 1 dólar norte-americano foi cotado a 3,0982 reais e no dia 20/05/04 foi cotado a 3,2290 reais. O aumento percentual da cotação do dia 20/05/04 sobre a do dia 14/05/04 foi de aproximadamente:**

- \*a) 4,2%.
- b) 1,3%.
- c) 0,42%.
- d) 0,13%.
- e) 0,013%.

**10 - Determinado trajeto é feito, de automóvel, em 1 hora e 20 minutos à velocidade média de 80 km/h. Se o mesmo trajeto for feito em 5 horas e 20 minutos, qual deve ser a velocidade média?**

- a) 18 km/h.
- \*b) 20 km/h.
- c) 23 km/h.
- d) 26 km/h.
- e) 30 km/h.

11 - Considere as afirmativas seguintes, a respeito da frase “João vendeu um produto por R\$ 720,00 e o lucro dele foi de 25%”, supondo que o lucro seja simplesmente a diferença entre o preço de venda e o de compra.

- I. Se a taxa de lucro se referir ao preço de venda, o lucro é de R\$ 180,00.
- II. Se a taxa de lucro se referir ao preço de compra, esse preço é R\$ 540,00.
- III. Se a taxa de lucro se referir ao preço de compra, o lucro é de R\$ 135,00.

Assinale a alternativa correta.

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

12 - Uma pessoa tem uma tarefa para executar e observou que fez um terço da tarefa em 6 dias, trabalhando 4 horas por dia. Se passar a trabalhar 6 horas por dia, quantos dias ainda levará para concluir a tarefa?

- a) 10.
- b) 9.
- \*c) 8.
- d) 7.
- e) 6.

13- Em um grupo de homens e mulheres, num total de 40 pessoas, 70% são homens. Considere as seguintes afirmativas a respeito dos números de homens e mulheres nesse grupo.

- I. Há 28 homens.
- II. Agregando mais 6 mulheres ao grupo, o novo grupo ficará com 41% de mulheres.
- III. É possível retirar um número  $x$  de homens do grupo inicial, de modo que o grupo resultante tenha 60% de homens.

Assinale a alternativa correta.

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

14 - O capital de R\$ 12.000,00 aplicado à taxa de 3,5% ao mês, no regime de juros simples, resultou em um montante de R\$ 18.720,00. O período de aplicação foi de:

- a) 20 meses.
- b) 19 meses.
- c) 18 meses.
- d) 17 meses.
- \*e) 16 meses.

15 - Considere as seguintes afirmativas a respeito de uma aplicação do capital de R\$ 10.000,00 por 3 meses.

- I. Se a aplicação for a juros simples, à taxa de 2% ao mês, ao final dos 3 meses o montante será de R\$ 10.600,00.
- II. Se a aplicação for a juros compostos, à taxa de 2% ao mês, os juros correspondentes aos 3 meses são de R\$ 620,00.
- III. A aplicação a juros simples, à taxa de 2,1% ao mês, é mais vantajosa do que a aplicação a juros compostos, à taxa de 2% ao mês.

Assinale a alternativa correta.

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

16 - Uma pessoa tomou um empréstimo de R\$ 3.000,00 no regime de juros compostos, à taxa de 50% ao ano. Para liquidar a dívida ao final de 3 anos, ela deverá pagar:

- a) R\$ 4.500,00.
- b) R\$ 7.500,00.
- c) R\$ 9.000,00.
- \*d) R\$ 10.125,00
- e) R\$ 12.500,00

## CONHECIMENTOS GERAIS

**17 - Os conflitos entre os Estados Unidos e países como o Afeganistão e o Iraque têm, claramente, razões econômicas. Contudo, as diferenças entre as civilizações também são fonte de tensões e desentendimentos culturais, que acabam até mesmo por legitimar diante da opinião pública o uso da força militar. Entre os fatores de tensão cultural entre o mundo ocidental e o mundo islâmico NÃO se inclui:**

- a) A diferente valorização da democracia nos dois universos sociopolíticos.
- b) Os diferentes papéis destinados à mulher, em cada uma das culturas.
- c) A diferença no grau de separação entre o poder do Estado e a religião.
- \*d) A diferença entre o prevaletimento do monoteísmo no ocidente e do politeísmo no mundo islâmico.
- e) A diferença na atual relação com o judaísmo, mais amistosa no ocidente, e mais hostil no mundo islâmico.

**18 - A discussão sobre as eleições municipais na cidade de São Paulo traz aos meios de comunicação diversos políticos conhecidos. Qual das alternativas apresenta e caracteriza um desses políticos de maneira correta?**

- a) Marta Suplicy: atual prefeita, ligada ao partido do ex-presidente Fernando Henrique, representa os interesses das famílias tradicionais da cidade.
- b) Jaime Lerner: após governar o Paraná, pretende agora tornar-se prefeito de São Paulo e oferecer soluções para a crise urbana da metrópole.
- c) José Serra: candidato derrotado nas eleições presidenciais, aproxima-se ao Partido dos Trabalhadores para buscar coalizão, no intuito de evitar que candidatos conservadores cheguem ao poder.
- \*d) Paulo Maluf: prefeito da cidade por duas vezes, a primeira delas sob o regime militar; sofre hoje acusações de atividades ilícitas envolvendo contas em bancos suíços.
- e) Luíza Erundina: candidata do Partido dos Trabalhadores à prefeitura, baseia sua candidatura na experiência obtida quando prefeita, em gestão anterior.

**As questões 19 e 20 referem-se ao texto a seguir.**

### ENGAJAMENTO Pessoas na globalização

“Um outro mundo é possível”: bem no sentido do Fórum Social Mundial de Porto Alegre, centenas de milhares de jovens de ambos os sexos se engajam no mundo todo em iniciativas e organizações para ajudar pessoas em condições precárias, formando assim, eles próprios, um movimento mundial. Na Europa também existe desde a década de 90 um número cada vez maior de jovens ativos, participando de uma configuração alternativa da globalização. Enquanto pessoas mais velhas ainda continuam discutindo em *talk shows* e debates sobre a “juventude apolítica”, os jovens se engajam pelo comércio mundial justo, pelo desenvolvimento sustentável, pela diversidade cultural, pela igualdade dos sexos, pela conquista e desenvolvimento dos direitos humanos, pela biodiversidade e pela defesa da natureza. Fazem abaixo-assinados, organizam manifestações ou cooperam em projetos internacionais. É o engajamento em um mundo globalizado.

(STUMPF, Rainer. In: *Deutschland*, n. 3, p. 44, jun./jul. 2003.)

**19 - Sobre o Fórum Social Mundial, é INCORRETO afirmar:**

- a) Entende-se como “anti-Davos”, em uma referência ao Fórum Econômico Mundial de Davos.
- b) Entende-se como um processo mundial permanente de busca e construção de alternativas às políticas neoliberais.
- c) Predominam nele temas como relações econômicas entre países ricos e pobres, desenvolvimento sustentável, paz mundial e defesa dos direitos humanos.
- \*d) É o encontro anual de uma entidade internacional, cuja diretoria tem sede permanente em Porto Alegre.
- e) É um espaço de encontro internacional em que movimentos sociais, redes, ONGs e outras organizações da sociedade civil articulam-se para opor-se, entre outros pontos, ao domínio do mundo pelo capital.

**20 - O termo “apolítico” usado no texto significa:**

- a) contrário aos políticos que fazem mau uso do poder
- \*b) sem envolvimento político
- c) interessado pela política, mas impossibilitado de interferir nela
- d) apatidário
- e) politicamente correto

**21 - Sobre o papel do Estado brasileiro em relação ao meio ambiente e à educação ambiental, é INCORRETO afirmar:**

- a) A Constituição Federal consagra o meio ambiente ecologicamente equilibrado como um direito do cidadão.
- b) A Constituição Federal estabelece vínculo entre qualidade ambiental e cidadania.
- c) A Constituição Federal determina como uma das obrigações do Poder Público a promoção da educação ambiental em todos os níveis de ensino e a conscientização pública.
- d) Instituições como o IBAMA e o Ministério da Educação têm políticas específicas de educação ambiental, em cumprimento ao que determina a Constituição Federal.
- \*e) Apesar dos esforços do Poder Público, as políticas ambientais no Brasil são ineficientes porque os danos impostos ao meio ambiente não são considerados crimes, do ponto de vista jurídico.

**22 - Sobre a participação do Exército brasileiro em ação militar no Haiti, é correto afirmar:**

- \*a) A participação brasileira é decorrência de um convite feito pela ONU a que o Brasil lidere uma missão de paz.
- b) Serão enviados cento e vinte militares brasileiros ao país centro-americano.
- c) A ação está inserida na mobilização global contra o terrorismo, liderada pelos Estados Unidos.
- d) A missão foi aprovada por unanimidade no Senado brasileiro.
- e) Conforme acordado com a ONU, em troca de sua participação na missão militar o Brasil passará a ser membro permanente do Conselho de Paz daquela Organização.

**23 - Sobre a Declaração Universal dos Direitos Humanos, é correto afirmar:**

- a) A Declaração tem força de lei em todos os Estados nacionais integrantes da ONU, a qual intervém militarmente quando há denúncias de desrespeito ao documento.
- b) No Brasil, desde o fim da ditadura militar, não há registro de desrespeito ao art. V da Declaração, que reza: "Ninguém será submetido à tortura, nem a tratamento ou castigo cruel, desumano ou degradante."
- \*c) A Declaração foi proclamada pela Assembléia Geral da ONU em 1948 e prevê que todas as pessoas "devem agir em relação umas às outras com espírito de fraternidade".
- d) A Declaração tem conteúdo religioso e privilegia uma visão cristã de mundo.
- e) Para não ferir características culturais de determinados países, a Declaração é omissa quanto à defesa da privacidade dos indivíduos em sua vida familiar.

**24 - São órgãos ou entidades econômicas do Estado brasileiro, EXCETO:**

- a) COPOM
- b) Banco Central do Brasil
- c) Ministério da Fazenda
- \*d) BOVESPA
- e) Casa da Moeda do Brasil

## ESPECÍFICA

**25 - Para se fazer uma análise do aspecto econômico de um país, é essencial dados e informações sinalizadoras que sirvam para definir, qualificar e quantificar o comportamento do mercado, propiciando, dessa forma, uma melhor compreensão do presente e delineando tendências a curto, médio e longo prazos. Diante do exposto, considere a alternativa que melhor define essa fonte de informações.**

- a) Aspectos de formação de preços nos mercados competitivos.
- b) Variação na quantidade de demanda de mercado em produtos/serviços.
- c) Diferentes aspectos entre preço, custo e lucro.
- \*d) Indicadores Econômicos.
- e) Indicadores Financeiros.

**26 - Políticas econômicas são ações tomadas pelo governo através da observação de diversos cenários que afetam a economia como um todo, servindo como subsídios no auxílio de tomada de decisões. Essas políticas atuam em determinadas variáveis do sistema econômico e objetivam fins positivos como a melhoria de qualidade de vida de cada cidadão. A esse respeito, é correto afirmar:**

- a) Por meio de medidas adotadas pela macroeconomia podemos identificar o motivo dos altos índices de desemprego.
- \*b) As decisões tomadas por parte do governo tendo em vista a macroeconomia, como a elevação ou redução das taxas de juros, interferências no câmbio, oferta de moeda e renda, afetam diretamente o cotidiano da vida das pessoas.
- c) Pode-se dizer que a macroeconomia e a microeconomia são antagônicas nas questões de políticas econômicas.
- d) Visando um crescimento econômico e o controle inflacionário, o governo atua no campo da microeconomia, pois é o centro nervoso da economia brasileira.
- e) As políticas econômicas existem para normatizar e regulamentar as ações dos governos federal, estaduais e municipais.

**27 - O efeito da globalização sobre a chamada "empregabilidade" trouxe efeitos excludentes provocados pela velocidade da automatização em diversos processos na indústria, comércio e serviços. Qual a atitude que um profissional precisa ter para evitar esse êxodo nas organizações e manter a sua empregabilidade?**

- a) Entender que a automatização conjugada com a mão-de-obra, mesmo que não qualificada, garante os resultados esperados pela organização.
- b) Ajustar-se e adaptar-se à evolução do mundo globalizado, independentemente de seu nível de conhecimento técnico/prático.
- c) Compreender que através do aprendizado de novas habilidades e do respaldo de boas indicações de vagas de trabalho, o profissional mantém o seu emprego.
- \*d) Ter uma visão holística da sua capacidade, reconhecendo suas habilidades e competências, voltadas a valores morais e éticos, que o tornam um profissional importante para a sua organização, dessa forma promovendo sua sobrevivência.
- e) Estar sintonizado com as tendências de mercado e arcar com a responsabilidade de adquirir a informação necessária para conseguir o emprego almejado.

**28 - Cada indivíduo é responsável pelo relacionamento que estabelece com seus semelhantes e isso não é diferente no ambiente de trabalho. A forma de como agir, tratar e até mesmo aceitar tarefas delegadas são demonstradas através da socialização profissional, seja ela interna ou externa ao meio corporativo. Partindo dessa premissa, no que tange a relacionamentos interpessoais, é correto afirmar:**

- a) Tratamento distinto em função do nível, cargo ou posição dentro da organização se faz necessário visando o bom andamento dos trabalhos.
- b) O profissional deve assumir ares de imprescindível importância para a organização, dentro da sua atuação profissional, com vistas ao sucesso na carreira.
- c) O relacionamento com novos funcionários, por parte dos demais colaboradores com mais tempo de casa, deve ser cauteloso e discriminado, visando à adaptação e adequação profissional.
- d) O profissional, no que tange ao aprendizado dos processos técnico-administrativos, deve fazê-lo de forma a satisfazer as deliberações de seus superiores, sem intervenções no processo.
- \*e) O profissional deve procurar rever, analisar, otimizar e viabilizar seu comportamento com colegas de trabalho, bem como com contatos externos.

**29 - Todos devem preocupar-se, cada dia mais, com critérios como boa apresentação pessoal, habilidades no trato com as pessoas, além é claro de um bom nível de conhecimento técnico na sua área de atuação. Considerando que cada funcionário é uma extensão de sua empresa, é correto afirmar que, ao participar da vida social, esportiva da organização, o funcionário deve:**

- a) ter como objetivo precípuo deixar-se ver, ser valorizado, tornando dessa forma o seu nome conhecido, em reuniões e demais eventos da empresa.
- \*b) participar de eventos promovidos pela empresa, sejam eles sociais, esportivos, internos e externos, ou de representação em nome da instituição, porém os excessos devem ser evitados, para preservar a imagem da empresa.
- c) ter um comportamento totalmente liberal, pois a participação em eventos esportivos ou sociais, mesmo que da empresa, é considerada uma atividade na qual o empregado pode esquecer as preocupações da vida.
- d) primar pelo ambiente competitivo é fundamental, porém o respeito hierárquico na hora da competição esportiva tem que existir, pois sem ele o apoio para uma ascensão profissional é nulo.
- e) deixar claro quem você é, logo nos primeiros momentos de conversa, é sempre bom, pois a primeira impressão é a que fica.

**30 - Geralmente os clientes manifestam reações distintas durante o atendimento, sejam elas positivas ou negativas. Para driblar reações negativas e até mesmo como forma de retenção desses clientes, são necessárias algumas habilidades como:**

- a) Podemos dizer que a capacidade de ouvir é, provavelmente, a habilidade mais significativa para o processo do atendimento, independentemente da capacidade de compreensão.
- \*b) Saber ouvir, mantendo a mente aberta e interessada naquilo que está sendo dito, é uma das melhores maneiras de demonstrar respeito pelo cliente.
- c) Saber fazer uma relação clara entre as suas informações e as conseqüências delas para o cliente, sendo necessário para esse processo o não envolvimento do cliente.
- d) Saber se contrapor aos argumentos do cliente, com responsabilidade e rigidez.
- e) Aceitar *feedback* tão somente por parte do cliente, como ferramenta na construção da melhoria contínua do atendimento.

**31 - Não podemos falar de atendimento eficiente a clientes, sejam eles interno ou externos à organização, sem falar da capacidade de cada indivíduo em saber avaliar e aceitar as suas próprias deficiências laborais, buscando resolvê-las com informações adicionais sobre a empresa, seus produtos e serviços. Nesse sentido, é correto afirmar que quando falamos de “deficiências laborais”, estamos falando de:**

- a) saber envolver o cliente no que está sendo ofertado, mesmo que para isso lhe faltem argumentos convincentes.
- \*b) ter autoconsciência e agir a partir da análise que ela proporciona.
- c) ter consciência das próprias falhas durante o processo de atendimento e apenas repensá-las.
- d) resolver os problemas laborais somente mediante solicitação por escrito do funcionário hierarquicamente superior.
- e) suprir as carências entre empregado e empregador envolvendo o cliente.



32 - Toda organização busca fatores que a diferenciem dos seus concorrentes, numa tentativa de encantar e fidelizar seus clientes. Essa situação, que cada vez mais difícil, tornou-se um desafio para gestores do mundo todo. A busca por uma supremacia em relação aos concorrentes faz com que se busquem abordagens inovadoras que levem à eficácia, ou seja, à venda do produto/serviço e à garantia de satisfação por parte do cliente. Partindo desse pressuposto, considere as seguintes ações:

- I. Tratamento diferenciado aos clientes e fornecedores, pois o profissional deve descobrir as reais necessidades de consumo do seu cliente, satisfazendo-as, afinal, o cliente sempre tem razão.
- II. Prospecção de novos clientes, em virtude da rentabilidade que eles possam dar à empresa.
- III. Conhecimento das particularidades de cada um dos clientes, demonstrando-lhes interesse e satisfação em atendê-los.
- IV. Reconhecimento da mudança no perfil do cliente, surpreendendo-o positivamente a cada atendimento direto ou indireto, que pode ser obtido com oferecimento de novos produtos, mesmo que ele não os procure.

Um atendimento eficaz se caracteriza pelas ações discriminadas em:

- a) I, III e IV somente.
- b) I e IV somente.
- c) II, III e IV somente.
- \*d) III e IV somente.
- e) II e IV somente.

33 - No meio corporativo muito tem se falado de boa conduta, de bons princípios, em ética. Isso advém da relação entre o que a empresa tem para oferecer em termos de bens e serviços e o que o cliente (cada vez mais exigente e conhecedor dos seus direitos enquanto consumidor) espera. Essa realidade tem feito com que as empresas se preocupem em zelar e solidificar o seu nome e imagem, contando para isso com a colaboração de todos os seus funcionários. Como esse é um processo que deve envolver todos os que trabalham na empresa, considere as seguintes afirmativas:

- I. O envolvimento e a colaboração dos funcionários deve se dar em função do crescimento e desenvolvimento da empresa, embora essa atitude tenda a ser dispersiva e instável, em virtude da probabilidade de sucesso profissional individualizado.
- II. Cada indivíduo está cada vez mais preocupado com o reconhecimento do seu profissionalismo, como forma de projeção da própria carreira profissional, compatível com os valores filosóficos da organização em que atua.
- III. Esse novo paradigma faz com que o profissional busque não somente prestar serviços à comunidade empresarial, mas também uma relação com a chamada responsabilidade social.
- IV. Quando um superior hierárquico toma uma decisão em prol da coletividade, o seu comportamento e a sua decisão são inquestionáveis, tanto internamente quanto para sua clientela, pois ele é o esteio da organização, não se admitindo falhas no processo decisório.

Assinale a alternativa correta.

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

34 - Voltada para a exemplificação da conciliação entre a ética da responsabilidade e a convicção moral que cada indivíduo carrega, a ética profissional é vista como princípios que norteiam a conduta do indivíduo no desempenho da sua atividade de trabalho e em seu relacionamento com colegas e clientes. Tais responsabilidade e convicções são fundamentadas para um nível digno de conduta profissional. Face ao exposto, considere as seguintes condutas no trabalho:

- I. Prestar serviço de forma deficiente, retardando injustamente a execução de uma atividade delegada.
- II. Buscar a formação de uma consciência profissional, como forma de fortalecimento de determinada categoria.
- III. Rechaçar a colaboração na execução de determinadas tarefas.
- IV. Ser em função do seu espírito de solidariedade, conivente com falhas em prol da benevolência das hierarquias superiores.

São condutas incompatíveis com a dignidade no trabalho:

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

35 - Muitos são os casos de empresários que, após perderem quase toda a estrutura física e financeira de suas empresas, por motivos alheios a sua administração, conseguem reestruturá-las partindo unicamente de idéias e do conhecimento técnico acumulado durante anos. Diante disso, pode-se dizer que, estrategicamente, problemas são oportunidades de crescimento, em que os conflitos comerciais tendem a ser resolvidos embasados em conceitos mais modernos de administração. Sobre o assunto, considere os seguintes itens:

- I. Identificação, análise e projeção de cenários futuros, onde serão lançados os seus bens e serviços.
- II. Objetivo final onde a empresa quer chegar.
- III. Caracterização específica, onde os processos estratégicos (planejamento) devem ser direcionados para o foco de crescimento e desenvolvimento da empresa.
- IV. Participação no planejamento dos altos níveis de gerencia, na organização do plano estratégico da empresa.

Caracterizam estratégias empresariais:

- a) Somente os itens I, III e IV.
- \*b) Somente os itens I e III.
- c) Somente os itens IV.
- d) Somente os itens II, III e IV.
- e) Somente os itens II e IV.

36 - “Logística é a parte do Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento que planeja, implementa e controla o fluxo e armazenamento eficiente e econômico de matérias-primas, materiais semi-acabados e produtos acabados, bem como as informações a eles relativas, desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o propósito de atender às exigências dos clientes” (*Council of Logistics Management*). Sobre o assunto, considere as seguintes afirmativas:

- I. Advindas das constantes mudanças organizacionais, a logística tem sido uma das alternativas que as empresas encontraram para agregar valor aos seus produtos, reduzindo custos e aumentando a satisfação do cliente final.
- II. A logística é uma ferramenta operacional a ser implementada em organizações de médio a grande porte.
- III. Para a aplicabilidade e consolidação desse processo, faz-se necessário um planejamento focado no setor de distribuição de matéria-prima.
- IV. O grande objetivo da logística é disponibilizar o produto dentro das suas qualificações, em local e momento adequados às necessidades e condições do cliente.

Assinale a alternativa correta.

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

37 - A evolução das organizações em termos tecnológicos é vertiginosa. O mesmo acontece em relação às quebras de paradigmas estruturais, sendo necessário uma nova postura no estilo de gerenciamento da empresa em termos da condução de processos internos e externos, e, principalmente, em relação à administração de pessoas, necessidade esta que emerge em todos os segmentos de negócio. Essa evolução trouxe consigo novas formas de organização gerencial. Nesse sentido, numere a coluna da direita com base nas informações da coluna da esquerda.

- |                         |                                                  |
|-------------------------|--------------------------------------------------|
| 1. Gestão Estratégica   | ( ) Grandes realizações com projeção de mercado. |
| 2. Gestão Participativa | ( ) Disseminação do conhecimento/democratização. |
| 3. Gestão Holística     | ( ) Atuação em condições adversas.               |
| 4. Gestão Empreendedora | ( ) Planejamento organizacional.                 |
| 5. Gestão Empresarial   | ( ) Idéia de totalidade, integração.             |

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

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

38 - Considere as afirmativas a seguir, relativas aos editores/processadores de textos, como os dos conjuntos de aplicativos Microsoft Office, OpenOffice ou StarOffice:

- I. Esses editores/processadores de textos modernos fazem uso de interfaces gráficas, fornecendo edição WYSIWYG (sigla para a frase em inglês “*What you see is what you get*”).
- II. A operação “Copiar”, acessível no menu ‘Editar’, permite que o usuário armazene, em uma área de dados temporária, um trecho de texto que foi previamente selecionado. A operação “Colar” insere esse trecho de texto no local indicado pelo cursor.
- III. É possível editar documentos de forma a combinar textos, tabelas e gráficos em um mesmo documento.
- IV. Esses aplicativos possuem a opção de correção automática do texto que está sendo digitado. Essa opção é configurável para diferentes idiomas.

Assinale a alternativa correta.

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

39 - Considere as afirmativas a seguir, relativas às planilhas eletrônicas (como Microsoft Excel ou OpenOffice Calc):

- I. Cada célula da planilha pode ser identificada usando uma letra e um número (referindo-se, respectivamente à coluna e à linha na qual a célula se encontra).
- II. Em uma planilha não pode existir a facilidade de procura e substituição de texto. Isso é motivado pela forma em que os dados da planilha são armazenados, assim como pelo fato de não existirem apenas dados textuais.
- III. Os dados que uma célula pode armazenar são dados por textos, valores numéricos e fórmulas.
- IV. Ao inserir uma nova coluna ou uma nova linha na planilha, as fórmulas contidas nas células deslocadas são mantidas sem modificação. Por exemplo, se inicialmente na célula D3 existia a fórmula =D1+D2, então, ao inserir uma nova coluna C na planilha, essa fórmula não será mudada.

Assinale a alternativa correta.

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

40 - Numere a coluna da direita com base nas informações da coluna da esquerda, relativas a noções de editores de textos, planilhas eletrônicas e bancos de dados:

- |                          |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Microsoft Access      | ( ) | Processador de textos da Microsoft. Originalmente escrito por Richard Brodie para o IBM PC, hoje faz parte do conjunto de programas Microsoft Office.                                                                                                                                            |
| 2. Microsoft Excel       | ( ) | Conjunto de informações que possui uma estrutura regular.                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3. Microsoft Word        | ( ) | Sistema gerenciador de bancos de dados da Microsoft. Faz parte do conjunto de programas Microsoft Office. Combina um sistema de bancos de dados relacional com uma interface gráfica, visando a construção de bancos de dados por usuários que não necessariamente sabem programar computadores. |
| 4. Banco de dados        | ( ) | Programa de computador destinado à composição, formatação, edição e impressão de documentos.                                                                                                                                                                                                     |
| 5. Processador de textos | ( ) | Um aplicativo para edição de planilhas eletrônicas escrito e distribuído pela Microsoft para computadores que usam o Microsoft Windows e para computadores Apple Macintosh.                                                                                                                      |

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