



COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO



Fevereiro/2014

Concurso Público para provimento de vagas de **Atendente a Clientes 01** **(30 horas)**

Nome do Candidato _____

Caderno de Prova '08', Tipo 001

Nº de Inscrição _____

MODELO

Nº do Caderno _____

MODELO1

Nº do Documento _____

0000000000000000

00001-0001-0001

ASSINATURA DO CANDIDATO _____

P R O V A

Conhecimentos Básicos Conhecimentos Específicos

INSTRUÇÕES

- Verifique se este caderno:
 - corresponde a sua opção de cargo.
 - contém 50 questões, numeradas de 1 a 50.Caso contrário, reclame ao fiscal da sala um outro caderno.
Não serão aceitas reclamações posteriores.
- Para cada questão existe apenas UMA resposta certa.
- Você deve ler cuidadosamente cada uma das questões e escolher a resposta certa.
- Essa resposta deve ser marcada na FOLHA DE RESPOSTAS que você recebeu.

VOCÊ DEVE

- Procurar, na FOLHA DE RESPOSTAS, o número da questão que você está respondendo.
- Verificar no caderno de prova qual a letra (A,B,C,D,E) da resposta que você escolheu.
- Marcar essa letra na FOLHA DE RESPOSTAS, conforme o exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

ATENÇÃO

- Marque as respostas com caneta esferográfica de material transparente e tinta preta ou azul. Não será permitido o uso de lápis, lapiseira, marca-texto ou borracha durante a realização das provas.
- Marque apenas uma letra para cada questão, mais de uma letra assinalada implicará anulação dessa questão.
- Responda a todas as questões.
- Não será permitida qualquer espécie de consulta, nem o uso de máquina calculadora.
- A duração da prova é de 3 horas, para responder a todas as questões e preencher a Folha de Respostas.
- Ao término da prova, chame o fiscal da sala e devolva todo o material recebido.
- Proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. Direitos Reservados.

**CONHECIMENTOS BÁSICOS****Língua Portuguesa**

Atenção: Para responder às questões de números 1 a 6, considere o texto abaixo.

Sobre a dificuldade de ler

Gostaria de lhes falar não da leitura e dos riscos que ela comporta, mas de um risco ainda maior, ou seja, da dificuldade ou da impossibilidade de ler; gostaria de tentar lhes falar não da leitura, mas da ilegibilidade.

Cada um de vocês terá feito a experiência daqueles momentos nos quais gostaríamos de ler, mas não conseguimos, nos quais nos obstinamos a folhear as páginas de um livro, mas ele nos cai literalmente das mãos.

Gostaria de lhes sugerir que prestassem atenção aos seus momentos de não leitura, quando o livro do mundo cai das suas mãos, porque a impossibilidade de ler lhes diz respeito tanto quanto a leitura e é, talvez, tanto ou mais instrutiva do que esta.

Há também uma outra e mais radical impossibilidade de ler, que até poucos anos atrás era, antes de tudo, comum. Refiro-me aos analfabetos, que, há apenas um século, eram a maioria. Um grande poeta espanhol do século 20 dedicou um livro de poesia seu "ao analfabeto para/por quem eu escrevo". É importante compreender o sentido desse "para/por".

Gostaria que vocês refletissem sobre o estatuto especial desse livro que, na sua essência, é destinado aos olhos que não podem lê-lo e foi escrito com uma mão que, em um certo sentido, não sabe escrever. O poeta ou escritor que escreve pelo/para o analfabeto tenta escrever o que não pode ser lido, põe no papel o ilegível. Mas precisamente isso torna a sua escrita mais interessante do que a que foi escrita somente por/para quem sabe ler.

Há, finalmente, um outro caso de não leitura do qual gostaria de lhes falar. Refiro-me aos livros que foram escritos e publicados, mas estão – talvez para sempre – à espera de serem lidos. Eu conheço – e cada um de vocês, eu acredito, poderia citar – livros que mereciam ser lidos e não foram lidos, ou foram lidos por pouquíssimos leitores. Eu penso que, se esses livros eram verdadeiramente bons, não se deveria falar de uma espera, mas de uma exigência. Esses livros não esperam, mas exigem ser lidos, mesmo que não o tenham sido ou não o serão jamais.

Mas agora gostaria de dar um conselho aos editores e àqueles que se ocupam de livros: parem de olhar para as infames, sim, infames classificações de livros mais vendidos e – presume-se – mais lidos e tentem construir em vez disso na mente de vocês uma classificação dos livros que exigem ser lidos. Só uma editora fundada nessa classificação mental poderia fazer o livro sair da crise que – pelo que ouço ser dito e repetido – está atravessando.

(Adaptado de: AGAMBEN, Giorgio. **Sobre a dificuldade de ler**. Trad. de Cláudio Oliveira. *Revista Cult*, ano 16, n. 180. São Paulo: Bregantini, junho de 2013. p. 46 e 47)

1. O texto foi escrito originalmente para ser lido em uma palestra, durante uma feira de editores, em Roma, no ano de 2012. Daí vem o tom de conversa, de quem aborda os interlocutores diretamente, *trazendo-os* para o texto. Estes ouvintes são referidos pelo autor quando utiliza os pronomes

- (A) *ela e nos.*
- (B) *lhes e vocês.*
- (C) *daqueles e ele.*
- (D) *me e sua.*
- (E) *eu e o.*

2. O texto menciona um poeta espanhol que dedicou seu livro ao "analfabeto **para/por** quem" escrevia, destacando os diferentes significados que as duas preposições assumem na frase. Neste caso, a preposição "por" tem o sentido de

- (A) no lugar de.
- (B) em oposição a.
- (C) perto de.
- (D) a respeito de.
- (E) junto com.

3. No penúltimo parágrafo do texto, os travessões são utilizados para

- (A) citar um depoimento.
- (B) isolar uma enumeração.
- (C) intercalar um comentário.
- (D) fornecer uma definição.
- (E) destacar uma correção.

4. No trecho *Refiro-me aos livros que foram escritos e publicados, mas estão – talvez para sempre – à espera de serem lidos* (6º parágrafo), o uso do acento de crase obedece à mesma regra seguida em:

- (A) Acostumou-se àquela situação, já que não sabia como evitá-la.
- (B) Informou à paciente que os remédios haviam surtido efeito.
- (C) Vou ficar irritada se você não me deixar assistir à novela.
- (D) Acabou se confundindo, após usar à exaustão a velha fórmula.
- (E) Comunique às minhas alunas que as provas estão corrigidas.

5. No último parágrafo, o adjetivo "infames" reforça a avaliação sobre as listas de livros mais vendidos para concluir que tais classificações são

- (A) familiares.
- (B) justas.
- (C) detestáveis.
- (D) dignas.
- (E) famosas.



6. Ao final do texto, para dar conselho aos editores e a quem se interessa por livros, o autor utiliza no imperativo os verbos
- (A) sair e atravessar.
 (B) parar e tentar.
 (C) presumir e construir.
 (D) exigir e poder.
 (E) gostar e ocupar.

8. No início do 3º parágrafo, a conjunção *embora* estabelece, entre os períodos, uma relação de
- (A) espaço.
 (B) oposição.
 (C) concessão.
 (D) finalidade.
 (E) consequência.

Atenção: Para responder às questões de números 7 a 11, considere o texto abaixo.

Hermético e postigo, jargão incentiva 'espírito de corpo'

Na maioria dos textos produzidos no universo corporativo, vê-se um registro muito particular da língua, nem sempre compreensível aos "não iniciados". É o que se pode chamar de "jargão corporativo", uma linguagem hoje dominada por grande quantidade de decalques do inglês – ou ingênuas traduções literais.

O termo "jargão", que em sua origem quer dizer "fala ininteligível", guarda certa marca pejorativa, fruto de sua antiga associação ao pedantismo, ao uso da linguagem empolada.

Embora os jargões sejam coisa muito antiga, foi nos séculos 19 e 20 que proliferaram na Europa, fruto de uma maior divisão do trabalho nas sociedades industriais.

Na época, já figuravam entre as suas características o uso de termos de línguas estrangeiras como sinal de prestígio e o emprego de metáforas e eufemismos, exatamente como vemos hoje.

Os jargões são alvo constante da crítica não só por abrigarem muitas expressões de outras línguas, o que lhes confere um ar postigo e hermético, como por seu viés pretensioso.

A crítica a esse tipo de linguagem tem fundamento na preocupação com a "pureza" do idioma e com a perda de identidade cultural, opinião que, para outros, revela traços de xenofobia.

Essa é uma discussão que não deve chegar ao fim tão cedo, mas é fato que os jargões têm claras funções simbólicas: por um lado, visam a incentivar o "espírito de corpo", o que deve justificar o empenho das empresas em cultivá-los (até para camuflar as relações entre patrão e empregado), e, por outro, promovem a inclusão de uns e a exclusão de outros, além, é claro, de impressionar os neófitos.

(Adaptado de: CAMARGO, Thaís Nicoleti de. Caderno "Negócios e carreiras", do jornal *Folha de S. Paulo*. São Paulo, 24 de março de 2013. p. 7)

7. No título e no último parágrafo, a autora aproxima intencionalmente, de modo criativo, as palavras "espírito" e "corpo". No texto, a expressão "espírito de corpo" assume um sentido mais diretamente relacionado a agrupamentos que se constituem no universo
- (A) da religião.
 (B) do trabalho.
 (C) da geografia.
 (D) da medicina.
 (E) do esporte.

9. O verbo grifado que concorda com um sujeito composto está em:
- (A) ... *mas é fato que os jargões têm claras funções simbólicas...* (7º parágrafo)
 (B) ... *não só por abrigarem muitas expressões de outras línguas...* (5º parágrafo)
 (C) ... *já figuravam entre as suas características...* (4º parágrafo)
 (D) ... *por um lado, visam a incentivar...* (7º parágrafo)
 (E) ... *foi nos séculos 19 e 20 que proliferaram na Europa* (3º parágrafo)

10. Atente para o que se afirma abaixo:

I. *impressionar os neófitos.* (7º parágrafo)

Substituindo-se o segmento grifado acima por um pronome, o resultado correto será: "impressioná-los".

II. *o que deve justificar o empenho das empresas em cultivá-los...* (7º parágrafo)

O pronome "los" refere-se a "jargões".

III. *o que lhes confere um ar postigo e hermético...* (5º parágrafo)

O pronome "lhes" refere-se a "expressões".

Está correto o que se afirma APENAS em

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

11. O termo "jargão", que em sua origem quer dizer "fala ininteligível"... (2º parágrafo)

A palavra cujo sentido se OPÕE ao da grifada acima está destacada em:

- (A) ... *ou **ingênuas** traduções literais.*
 (B) ... *como por seu viés **pretensioso**.*
 (C) ... *ao uso da linguagem **empolada**.*
 (D) ... *o que **lhes** confere um ar postigo e **hermético**...*
 (E) ... *nem sempre **compreensível** aos "não iniciados".*



Atenção: Para responder às questões de números 12 a 15, considere o texto abaixo.

A marca da solidão

Deitado de bruços, sobre as pedras quentes do chão de paralelepípedos, o menino espia. Tem os braços dobrados e a testa pousada sobre eles, seu rosto formando uma tenda de penumbra na tarde quente.

Observa as ranhuras entre uma pedra e outra. Há, dentro de cada uma delas, um diminuto caminho de terra, com pedrinhas e tufos minúsculos de musgos, formando pequenas plantas, ínfimos bonsais só visíveis aos olhos de quem é capaz de parar de viver para, apenas, ver.

Quando se tem a marca da solidão na alma, o mundo cabe numa fresta.

(SEIXAS, Heloísa. **Contos mais que mínimos**. Rio de Janeiro: Tinta negra bazar, 2010. p. 47)

12. No texto, o substantivo usado para ressaltar o universo reduzido no qual o menino detém sua atenção é

- (A) fresta.
- (B) marca.
- (C) alma.
- (D) solidão.
- (E) penumbra.

13. No primeiro parágrafo, a palavra utilizada em sentido figurado é

- (A) *menino*.
- (B) *chão*.
- (C) *testa*.
- (D) *penumbra*.
- (E) *tenda*.

14. No primeiro parágrafo, o pronome “eles” substitui a palavra

- (A) *bruços*.
- (B) *quentes*.
- (C) *paralelepípedos*.
- (D) *braços*.
- (E) *tufos*.

15. No universo criado pelo menino, transformam-se em

Preenchem corretamente, na ordem, as lacunas da frase acima:

- (A) tufos minúsculos de musgos – ínfimos bonsais
- (B) pedras quentes – paralelepípedos
- (C) ranhuras – pedrinhas
- (D) pequenas plantas – ranhuras
- (E) pedrinhas – tufos minúsculos de musgos

Matemática e Raciocínio Lógico

16. Para catalogar um lote de processos 7 funcionários, trabalhando continuamente, gastariam 12 horas e 24 minutos. Após trabalharem metade desse tempo, mais 5 funcionários foram agregados ao trabalho. Supondo que todos apresentem o mesmo desempenho e que o trabalho não seja interrompido, o tempo total gasto na catalogação do lote é igual a

- (A) 6 horas e 43 minutos.
- (B) 6 horas e 12 minutos.
- (C) 9 horas e 49 minutos.
- (D) 8 horas e 36 minutos.
- (E) 10 horas e 15 minutos.

17. Observe as sequências, abaixo, que se desenvolvem cada uma com seu respectivo padrão.

I. 3; 7; 15; 31; 63; . . .

II. 3; 5; 9; 17; 33; . . .

A diferença entre o 9º termo da sequência I e o 9º termo da sequência II é igual a

- (A) 254.
- (B) 510.
- (C) 256.
- (D) 508.
- (E) 1022.

18. Em 2011, em uma pequena cidade, foram instalados 3 km e 460 m de tubulação para fornecimento de água. No ano seguinte, a instalação desse mesmo tipo de tubulação foi 15% maior que no ano anterior. Em 2012, o número de metros que faltaram ser instalados para atingir a distância de 4 km é igual a

- (A) 34.
- (B) 45.
- (C) 152.
- (D) 21.
- (E) 88.

19. Dentre os 696 participantes de um congresso de saneamento básico $\frac{3}{4}$ deles são engenheiros. Sabe-se que $\frac{1}{6}$ desses engenheiros também são químicos. Do grupo de todos os participantes $\frac{1}{12}$ não são nem engenheiros nem químicos. Os demais participantes do congresso são todos químicos. O número total de químicos que participam desse congresso é igual a

- (A) 522.
- (B) 435.
- (C) 116.
- (D) 203.
- (E) 174.

20. Uma empresa quer doar a três funcionários um bônus de R\$ 45.750,00. Será feita uma divisão proporcional ao tempo de serviço de cada um deles. Sr. Fortes trabalhou durante 12 anos e 8 meses. Sra. Lourdes trabalhou durante 9 anos e 7 meses e Srta. Matilde trabalhou durante 3 anos e 2 meses. O valor, em reais, que a Srta. Matilde recebeu a menos que o Sr. Fortes é

- (A) 17.100,00.
- (B) 5.700,00.
- (C) 22.800,00.
- (D) 17.250,00.
- (E) 15.000,00.



Noções de Informática

21. No *Windows 7 Professional*, em português, após clicar no botão **Iniciar** e na opção **Computador**, são mostradas as unidades de disco rígido e os dispositivos com armazenamento removível. Clicando-se com o botão direito do mouse sobre a unidade de disco rígido e selecionando-se a opção abre-se uma janela onde se pode visualizar (em abas) o espaço disponível e usado do disco, acessar as ferramentas de verificação de erros e otimização do disco e compartilhar arquivos e pastas.

Preenche corretamente a lacuna acima:

- (A) **Propriedades**
- (B) **Painel de Controle**
- (C) **Configurações**
- (D) **Opções**
- (E) **Ferramentas**

22. A planilha abaixo foi criada no *Microsoft Excel 2010*, em português.

	A	B	C
1	Valor1	Valor2	Total
2	1,00	3	4,00
3	2	4	

Na célula C2 foi digitada a fórmula =SOMA(A\$2:B\$2). Essa fórmula foi copiada (arrastada) para a célula C3. Após a cópia, a fórmula existente na célula C3 será

- (A) =SOMA(A3:B\$2)
- (B) =SOMA(A\$3:B\$3)
- (C) =SOMA(A\$2:B\$2)
- (D) =SOMA(A3:B3)
- (E) =SOMA(A\$2:B3)

23. Ao terminar uma planilha no *Microsoft Excel 2010*, em português, é aconselhável salvá-la para utilização posterior. Para salvar uma planilha que não foi salva anteriormente, clica-se no menu **Arquivo** e na opção **Salvar**. Na janela que se abre é possível selecionar o local onde a planilha será salva, digitar o nome do arquivo e selecionar o tipo. Analise os tipos de arquivos apresentados a seguir:

- I. Pasta de Trabalho do *Excel 97-2003*.
- II. PDF.
- III. Planilha *OpenDocument*.
- IV. Apresentação de *Slides* (.ppt).
- V. Banco de Dados (.mdb).

Dos tipos de arquivos apresentados, os que estão disponíveis para seleção no momento da gravação de uma planilha do *Excel* são, APENAS, os apresentados nos itens

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

24. Ana digitou no *Microsoft Word 2010*, em português, o seguinte trecho, retirado do Artigo 13 do Decreto nº 41.446 de 16 dezembro de 1996, que dispõe sobre o regulamento do sistema tarifário dos serviços prestados pela SABESP:

Artigo 13 – As tarifas serão determinadas com base nos custos de referência, de acordo com a seguinte composição:

despesas de exploração;
depreciação, provisão para devedores duvidosos e amortização de despesas;
remuneração adequada do investimento reconhecido.

Em seguida, Ana selecionou as últimas linhas do trecho e utilizou uma ferramenta disponível no grupo **Parágrafo** da guia **Página Inicial** para deixá-lo da seguinte forma:

Artigo 13 – As tarifas serão determinadas com base nos custos de referência, de acordo com a seguinte composição:

- I. despesas de exploração;
- II. depreciação, provisão para devedores duvidosos e amortização de despesas;
- III. remuneração adequada do investimento reconhecido.

A ferramenta utilizada por Ana foi:

- (A) Lista de Vários Níveis.
- (B) Numeração.
- (C) Marcadores.
- (D) Classificar.
- (E) Definir Estilo.

25. João digitou, em um documento, uma lista de endereços eletrônicos de *sites* (*links*). Após digitar cada endereço e pressionar a tecla **Enter**, ele, automaticamente, ficava sublinhado e com a letra na cor azul. Ao posicionar o ponteiro do mouse sobre o endereço (*link*), aparecia uma mensagem informando que se fosse pressionada a tecla Ctrl e clicado no *link*, ele seria aberto.

João percebeu então que o *Word* estava entendendo os endereços dos *sites* como *links* e não como textos simples.

Para remover este efeito de *link* e fazer com que o *Word* entenda os endereços como textos simples, João deve

- (A) selecionar os endereços e clicar na ferramenta **Limpar Formatação** da guia **Página Inicial**.
- (B) selecionar os endereços, clicar com o botão direito sobre eles e selecionar a opção **Remover Rastros de Internet**.
- (C) clicar com o botão direito do mouse sobre cada endereço (*link*) e selecionar a opção **Remover Hiperlink**.
- (D) selecionar os endereços e clicar na ferramenta **Remover Hiperlink** da guia **Exibição**.
- (E) clicar com o botão direito do mouse sobre cada endereço (*link*) e selecionar a opção **Limpar Formatação**.

**Atualidades**

26. A presidente da república negou, na noite desta segunda-feira (21/10), que o leilão sob o regime de partilha, represente uma privatização.

Segundo ela, *as empresas privadas parceiras também serão beneficiadas, pois, ao produzir essa riqueza, vão obter lucros significativos, compatíveis com o risco assumido e com os investimentos que estarão realizando no país. Não podia ser diferente.*

(Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/noticia/2013/10/e-bem-diferente-de-privatizacao-afirma-dilma.html>>)

O leilão, destacado na notícia, tinha como foco

- (A) as jazidas de ferro localizadas junto à serra de Carajás (PA), uma das áreas de mineração mais promissoras do mundo.
- (B) os aeroportos internacionais do Rio de Janeiro e de Belo Horizonte, ambos necessitando de investimentos para a modernização.
- (C) as rodovias federais que cruzam o interior do país e que são responsáveis pelo escoamento de *commodities*.
- (D) os portos do Sul e Sudeste do país, considerados obsoletos e antieconômicos para os exportadores brasileiros.
- (E) os campos de petróleo do pré-sal, vencido por um consórcio que tem, entre seus membros, a Petrobrás.

27. Considere o depoimento abaixo:

"O que foi alcançado em Genebra na noite passada [23/11] não é um acordo histórico, é um erro histórico", disse o premiê israelense. "Hoje o mundo se tornou muito mais perigoso", declarou ele. Pela primeira vez, as principais potências do mundo concordaram com as ações do país, ignorando as decisões do Conselho de Segurança que eles mesmos lideraram.

(Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/noticias/internacional,premie-israelense-define-erro.1100122,0.htm>>)

As duras críticas do primeiro-ministro de Israel devem-se

- (A) às frequentes investidas da Alemanha no sentido da China deixar de ser membro efetivo do Conselho de segurança da ONU.
- (B) ao apoio das potências à destituição do presidente egípcio, eleito ao final do movimento denominado Primavera árabe.
- (C) ao novo tratado climático que prevê a redução das emissões de CO₂, a despeito da oposição de potências como a Rússia.
- (D) ao acordo nuclear firmado entre o Irã e outras seis potências mundiais, entre as quais os Estados Unidos.
- (E) à aprovação da Palestina como membros pleno da Unesco, primeiro passo para ser transformada em Estado independente.

28. *Em junho de 2013, com as galerias tomadas, a Câmara [dos Deputados em Brasília] derrubou, por 430 votos a 9, a proposta de Emenda Constitucional chamada de PEC 37. A votação e, em especial o placar, foi uma clara resposta à pressão das ruas ao Congresso. A PEC 37 era uma das matérias em tramitação da Casa mais atacadas pelas recentes manifestações nas ruas do País.*

(Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/noticias/nacional,apos-pressao-popular-pec-37-e-derrubada-no-congresso,,0.htm>>)

A proposta de Emenda Constitucional – PEC 37 pretendia

- (A) reduzir a maioria penal para 16 anos.
- (B) alterar a legislação trabalhista que instituiu o FGTS.
- (C) alterar a lei dos *royalties* derivados da exploração do petróleo.
- (D) aumentar o número de deputados e senadores por estado.
- (E) reduzir o poder de investigação criminal do Ministério Público.

29. *O governo dos Estados Unidos ficou paralisado no início do mês de outubro de 2013. Quase 800.000 funcionários públicos considerados não-essenciais, de um total de dois milhões, permaneceram em casa sem salário até nova ordem. Além disso, parques nacionais, museus e monumentos foram fechados, incluindo a emblemática Estátua da Liberdade.*

(Disponível em: <<http://www.opovo.com.br/app/maisnoticias/mundo/2013/10/01/noticiasmundo,3139063>>)

A paralisação ocorreu devido

- (A) ao impasse político do Congresso entre representantes republicanos e democratas sobre o orçamento do país.
- (B) à crise de superprodução que tem afetado as indústrias do país e provocado falências e um forte desemprego.
- (C) à série de greves que estão sendo desencadeadas no país exigindo o fim das intervenções militares no Iraque e Afeganistão.
- (D) aos conflitos gerados entre o governo e a população mais pobre que se viu prejudicada com o fim dos planos de saúde.
- (E) aos movimentos populares que têm saído às ruas para impedir nova intervenção militar estadunidense, agora na Síria.

30. Recentemente, um grupo formado por várias personalidades brasileiras criou um movimento denominado *Procure saber* que provocou polêmicas fartamente divulgadas pela imprensa. Sobre esse movimento considere:

- I. Um dos motivos da polêmica é a proibição de se publicar biografias de políticos vivos ou mortos.
- II. O grupo fundador defende a necessidade de autorização prévia para a publicação de biografias.
- III. Entre os principais defensores do movimento estão Caetano Veloso e Chico Buarque.

Está correto o que consta APENAS em

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



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. Considere as afirmações abaixo.

- I. A boa imagem institucional é a forma pela qual empresas e instituições são percebidas: pela leitura pública de uma instituição, pela interpretação que a sociedade ou cada um de seus grupos tem ou constrói de modo intencional ou espontâneo

PORQUE

- II. a globalização representa a forma como a organização expande suas operações, gerando crescimento dos negócios e aumento da complexidade na gestão de todos os assuntos.

Neste caso,

- (A) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira.
- (B) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica a primeira.
- (C) a primeira afirmação é verdadeira e a segunda é falsa.
- (D) a primeira afirmação é falsa e a segunda é verdadeira.
- (E) as duas afirmações são falsas.

32. A busca pela recompensa financeira não é mais vista como única motivação para fazer um trabalho bem feito. Algumas necessidades auxiliam na motivação do trabalhador:

- Necessidades Fisiológicas – vitais do indivíduo, algumas destas, em relação à alimentação e proteção contra perigos.
- Necessidades Psicológicas – exclusivas do ser humano, e raramente satisfeitas totalmente.
- Necessidade de Auto-realização – satisfações maiores, vindas de metas próprias alcançadas.

Essas necessidades estão relacionadas na Teoria

- (A) das Relações Humanas.
- (B) das Contingências.
- (C) Clássica.
- (D) Estruturalista.
- (E) da Burocracia.

33. Trabalhar em equipe não é apenas trabalhar em conjunto. Os resultados nunca são alcançados apenas por uma pessoa, é preciso compartilhar com o outro para chegar ao objetivo final (VERGARA, 2012). São habilidades para se trabalhar em equipe:

- (A) diálogo, visão fragmentada e egocentrismo.
- (B) individualismo, características culturais e inovação.
- (C) confiança, inovação e visão fragmentada.
- (D) inovação, confiança e proatividade.
- (E) individualismo, confiança e diálogo.

34. De acordo com Vergara (2012), motivação é uma força, uma energia que nos impulsiona na direção de alguma coisa. Ser uma pessoa automotivada significa:

- I. aguardar algo acontecer, algo externo, que não depende exclusivamente de você, e sim de algo que o motive, o conquiste, o leve a realizar.
- II. ter alguma coisa que o leve a realizar, chame sua atenção, desperte seu interesse criando a curiosidade de vir a participar ou colaborar com algo.
- III. reconhecer seus erros, desenvolver novas estratégias, reorganizar seu plano de vida, dividir suas alegrias com as pessoas próximas, ter bem definido o que deseja conquistar em sua vida e o que é prioridade.
- IV. lutar por tudo o que acredita, pelo desenvolvimento humano e pessoal, pelas realizações pessoais, pela conquista ética de seus objetivos.

Está correto o que consta em

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

35. A expressão "Inteligência Emocional" ganhou popularidade com a publicação do livro *Inteligência Emocional* de Daniel Goleman, em 1995. Porém, este tema já é alvo de pesquisas desde o início da década de 90, com a publicação de artigos em jornais acadêmicos, por Peter Salovey e John D. Mayer (2000). NÃO é um tipo de habilidade envolvida com a inteligência emocional, a habilidade

- (A) para a percepção de emoções.
- (B) no uso das emoções.
- (C) de liderança das emoções.
- (D) de entendimento das emoções.
- (E) de controle e transformação das emoções.

36. *Atendimento ao cliente – Essas palavras significam muito. Responder a perguntas. Resolver problemas. Consertar o que se rompeu e encontrar o que foi perdido. Acabar o cliente furioso e deixar o tímido à vontade. E, a cada caso, tirar um coelho da cartola: fazer com que as pessoas encontrem os produtos, os serviços e as soluções ideais para elas... e ajudá-las a se divertir e a aproveitar ao máximo o que adquiriram. – Ron Zemke.*

São princípios de um bom atendimento, conforme o referido autor:

- (A) confiabilidade e empatia.
- (B) confiabilidade e produtos com garantia.
- (C) confiabilidade e serviços.
- (D) empatia e produtos com garantia.
- (E) empatia e serviços.



37. Segundo Kotler (2000), está bem estabelecido que manter os clientes satisfeitos é o caminho para melhorar os resultados da empresa, pois clientes satisfeitos

- I. permanecem fiéis por mais tempo e compram mais (novos produtos e atualizações), constituindo a base para a continuidade da empresa.
- II. falam, favoravelmente, da empresa e de seus produtos. O "boca-a-boca" é uma das formas de comunicação mais eficazes, além de não exigir investimentos a não ser aqueles já destinados a promover a satisfação dos clientes.
- III. são mais fiéis à marca e menos sensíveis ao preço, proporcionando melhores margens de lucro.
- IV. reduzem os custos das transações, pois são, geralmente, menos exigentes quanto a crédito, garantias, entregas etc.

Está correto o que consta em

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

38. Clientes são os destinatários dos produtos e serviços dos processos organizacionais e, conforme o caso, podem exercer diferentes papéis como usuários, compradores e pagantes. A SABESP, sendo uma empresa de economia mista, também têm seus clientes, que podem ser clientes

- (A) internos e externos.
- (B) internos e intermediários.
- (C) externos e finais.
- (D) externos e intermediários.
- (E) internos e finais.

39. Estratégias que visem satisfazer, agregar valor e reter clientes são essenciais para qualquer organização. Segundo Kotler (2000), as empresas podem estabelecer algumas Ferramentas para medir os níveis de satisfação ou insatisfação dos clientes, que possuem as seguintes características:

Ferramentas de Medição	Características
I. Sistemas de Reclamação e Sugestões (SAC).	1 – Recuperar um cliente custa bem menos do que conquistar um novo. As empresas devem manter controles e ações constantes para identificar, contatar e buscar recuperar clientes.
II. Pesquisa de satisfação de clientes.	2 – Sistema de administração de informações que continuamente capta a voz do cliente, através da avaliação da performance da empresa a partir do ponto de vista do cliente.
III. Compras simuladas.	3 – Canal de comunicação entre a Empresa e seus clientes – finais, intermediários (Revendas, Pontos de vendas, Franqueados, Vendedores) e as áreas internas da Empresa.
IV. Análise de clientes perdidos.	4 – "cliente secreto", solicitando a um profissional de <i>marketing</i> que simule um processo de compra.

Apresenta, corretamente, a relação entre as ferramentas de medição e as características:

- (A) I-1, II-2, III-3 e IV-4.
- (B) I-1, III-2, IV-3 e II-4.
- (C) IV-1, I-2, II-3 e III-4.
- (D) IV-1, II-2, I-3 e III-4.
- (E) IV-1, III-2, I-3 e II-4.

40. Considere as afirmações abaixo:

- I. "A primeira impressão é a que fica". Seja cordial e prestativo, saiba ouvir e falar na hora certa
- PORQUE
- II. o cliente observa a vestimenta, por isso é recomendável roupas discretas. Decotes e cores berrantes, dentre outros erros devem ser evitados, sob pena de perder a seriedade.

Neste caso,

- (A) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica a primeira.
- (B) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira.
- (C) a primeira afirmação é verdadeira e a segunda é falsa.
- (D) a primeira afirmação é falsa e a segunda é verdadeira.
- (E) as duas afirmações são falsas.

41. É através de uma conversa ao telefone que, muitas vezes, se cria a primeira impressão. Dentre as regras de bom atendimento telefônico está

- (A) ter a voz grossa, para transmitir segurança e firmeza.
- (B) atender dizendo *um minuto por favor*.
- (C) chamar de *querido(a)*, porque esqueceu de anotar o nome correto.
- (D) desligar o telefone, após atender a solicitação, antes do cliente, que foi quem ligou.
- (E) atender a ligação até o 3º toque.

42. Uma ferramenta para perceber as necessidades do cliente é o *rapport*, que significa

- (A) gerar confiança no cliente para poder opinar com maior segurança no momento em que o cliente necessitar de apoio.
- (B) vender uma boa imagem da organização.
- (C) entrar no mundo do cliente e fazer com que ele perceba que está sendo compreendido.
- (D) receber o cliente bem.
- (E) facilitar todo o processo de atendimento.

43. No mundo intenso e competitivo do *telemarketing*, falar de maneira dinâmica e com autoridade pode, muitas vezes, significar a diferença entre o sucesso e o fracasso na prestação de serviços.

Considere:

- I. Enunciar as palavras claramente.
- II. Falar com velocidade.
- III. Respirar corretamente.
- IV. Usar vocabulário rebuscado.

Sobre as características relacionadas à prestação de serviços por telefone, está correto o que consta APENAS em

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



44. Atualmente, o perfil dos profissionais exigido pelas empresas não está centrado nas capacidades técnicas apenas, ele terá de ser ético. É comportamento ético correto e de trabalho em equipe:
- (A) apontar o mal comportamento e o desempenho dos colegas de trabalho, para seu superior.
 - (B) agir de acordo com princípios e assumir decisões, mesmo que isso implique ficar contra os princípios e valores da organização.
 - (C) comentar os resultados positivos, prêmios e novos projetos que lhe foram confiados, isso motivará os demais colaboradores.
 - (D) dar crédito a quem merece, sem aceitar elogios pelo trabalho de outra pessoa.
 - (E) manter distância e comentar a antipatia com superior, ao trabalhar com alguém de quem não gosta.

45. Sobre a Segurança Patrimonial, considere:
- I. Proteger com eficácia a empresa contra todos os riscos ao patrimônio físico.
 - II. Proteger as barreiras perimétricas.
 - III. Controlar entrada e saída de pessoal, materiais e veículos.
 - IV. Fornecer informações sobre a estrutura física e equipamentos a quem solicitar.
 - V. Agir em caso de greve, pânico, incêndio, etc.
- Está INCORRETO o que consta APENAS em
- (A) II.
 - (B) IV.
 - (C) I e IV.
 - (D) III e V.
 - (E) I e III.

46. Sobre os conceitos de propaganda e promoção, considere:

- | | |
|---------------|---|
| I. Propaganda | 1 – Tem como objetivo principal abordar a marca e/ou a empresa para gerar credibilidade aos produtos/serviços. |
| | 2 – Programas de Fidelização: Recompensar a lealdade do cliente; apoiar esforços de <i>marketing</i> de relação; aumentar o volume de vendas. |
| II. Promoção. | 3 – É um modo de apresentar um produto/serviço, de informar suas características e persuadir consumidor pela marca. |
| | 4 – É um esforço concentrado de <i>marketing</i> por um período limitado de tempo para estimular a demanda por determinado produto. |

A sequência correta dos conceitos de Propaganda e Promoção se apresenta em:

- (A) II-1, I-2, I-3 e II-4.
- (B) I-1, I-2, II-3 e II-4.
- (C) I-1, II-2, II-3 e II-4.
- (D) II-1, II-2, I-3 e I-4.
- (E) I-1, II-2, I-3 e II-4.

47. Sobre comunicação assertiva, é INCORRETO:

- (A) sair falando do que não tem um real conhecimento e dar informações a respeito do que se quer transmitir.
- (B) ir direto ao ponto, mas ter cuidado para não parecer agressivo; expor ideias sem rodeios, mas evitar julgar ou impor seu ponto de vista.
- (C) ter cuidado com o idioma, principalmente, a forma escrita.
- (D) ficar atento à linguagem corporal, pois a comunicação também é formada pelo uso do corpo.
- (E) pensar em como seria estar no lugar do outro enquanto se comunica.

48. Segundo Kotler (2008), são características do Marketing de Serviço:

- (A) Investigar a oportunidade de mercado para planejar, organizar e oferecer assistência de serviços de qualidade a preços razoáveis que possibilitem satisfação dos clientes e remuneração adequada aos profissionais.
- (B) Definir serviço como um ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não resulte posse de nenhum bem. Sua execução pode ou não estar ligada ao dinheiro.
- (C) Um ato, uma ação, um esforço, um desempenho, que têm por finalidade encantar o cliente na sua busca de satisfação de seus desejos por algo que se pode comprar, mas que é intangível.
- (D) Oferecer todo o material de suporte necessário à produção do serviço, do qual se servirá o pessoal de contacto, ou o cliente, ou ambos. Pode ser dividido em instrumentos necessários ao serviço e ao ambiente.
- (E) Disponibilizar os procedimentos, mecanismos e fluxo de atividades pelos quais um serviço é consumido que são elementos essenciais da estratégia de marketing.

49. Na concorrência, são, respectivamente, Estratégia de Ataque e Estratégia Geral:

- (A) Ataque frontal e *Bypass*.
- (B) *Bypass* e Inovação.
- (C) Inovação e Guerrilha.
- (D) Desconto no preço e Inovação.
- (E) Guerrilha e Manobra de Cerco.

50. No atendimento ao público, a função principal do profissional é a de ajudar a pessoa a resolver os seus problemas ou ter suas necessidades atendidas. Para iniciar um atendimento eficaz, deve-se

- (A) informar e retirar as dúvidas do cliente.
- (B) agradecer a visita.
- (C) mostrar interesse pelo trabalho que realiza.
- (D) apresentar-se com displicência.
- (E) acompanhar o cliente até a porta.