

**CONCURSO PÚBLICO – EDITAL 01/2003**

**ASSISTENTE COMERCIAL**

Nome por extenso: \_\_\_\_\_ Protocolo nº \_\_\_\_\_  
(Use letra de forma)

Assinatura: \_\_\_\_\_

**INSTRUÇÕES**

01. Escreva na capa do caderno de prova o seu nome (por extenso e com letra de forma) e o seu número de protocolo. Assine em seguida.
02. Este caderno de provas contém: uma prova de Português com 10 (dez) questões objetivas, numeradas de 01 a 10 e uma prova de Conhecimentos Específicos com 40 (quarenta) questões objetivas numeradas de 11 a 50.
03. A duração da prova será de 4h (quatro horas).
04. A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo, portanto, permitidas perguntas aos Fiscais.
05. A prova é INDIVIDUAL, sendo vedada a comunicação entre os candidatos durante sua realização.
06. Será eliminado o candidato que utilizar material de consulta ou qualquer sistema de comunicação.
07. Em cada questão, há somente uma resposta correta. Para facilitar, posteriormente, o preenchimento do cartão-resposta, você poderá marcar, no modelo abaixo, a letra da alternativa que considera correta, antes de transcrevê-la para o cartão-resposta.
08. O caderno de prova deve ser entregue para o fiscal, juntamente com o cartão-resposta.
09. Ao receber seu cartão-resposta, aja da seguinte forma:
  - a) verifique se os dados pré-impressos estão corretos;
  - b) assine no local indicado;
  - c) pinte, preenchendo por inteiro, com caneta esferográfica, tinta azul-escuro, o campo correspondente à alternativa que considera correta em cada questão;
  - d) não o amasse, nem dobre.

**MODELO CARTÃO-RESPOSTA**

01 (A B C D E)	16 (A B C D E)	31 (A B C D E)	46 (A B C D E)	61 (A B C D E)
02 (A B C D E)	17 (A B C D E)	32 (A B C D E)	47 (A B C D E)	62 (A B C D E)
03 (A B C D E)	18 (A B C D E)	33 (A B C D E)	48 (A B C D E)	63 (A B C D E)
04 (A B C D E)	19 (A B C D E)	34 (A B C D E)	49 (A B C D E)	64 (A B C D E)
05 (A B C D E)	20 (A B C D E)	35 (A B C D E)	50 (A B C D E)	65 (A B C D E)
06 (A B C D E)	21 (A B C D E)	36 (A B C D E)	51 (A B C D E)	66 (A B C D E)
07 (A B C D E)	22 (A B C D E)	37 (A B C D E)	52 (A B C D E)	67 (A B C D E)
08 (A B C D E)	23 (A B C D E)	38 (A B C D E)	53 (A B C D E)	68 (A B C D E)
09 (A B C D E)	24 (A B C D E)	39 (A B C D E)	54 (A B C D E)	69 (A B C D E)
10 (A B C D E)	25 (A B C D E)	40 (A B C D E)	55 (A B C D E)	70 (A B C D E)
11 (A B C D E)	26 (A B C D E)	41 (A B C D E)	56 (A B C D E)	71 (A B C D E)
12 (A B C D E)	27 (A B C D E)	42 (A B C D E)	57 (A B C D E)	72 (A B C D E)
13 (A B C D E)	28 (A B C D E)	43 (A B C D E)	58 (A B C D E)	73 (A B C D E)
14 (A B C D E)	29 (A B C D E)	44 (A B C D E)	59 (A B C D E)	74 (A B C D E)
15 (A B C D E)	30 (A B C D E)	45 (A B C D E)	60 (A B C D E)	75 (A B C D E)

# PORTUGUÊS

O TEXTO A SEGUIR SERVIRÁ DE BASE PARA AS QUESTÕES 01, 02 E 03.

## LETRAS AO LÉU

Você já deve estar acostumado a alertas sobre as crescentes ameaças à biodiversidade do planeta. Os ambientalistas costumam traduzir seus números em bases temporais: a cada dia, tantos hectares de terra são devastados na Amazônia; a cada hora tantas espécies animais são extintas. Esse expediente é um modo bastante incisivo de traduzir a urgência do problema. Descobrimos que a devastação não é um processo de longo curso, que a catástrofe está acontecendo agora mesmo, enquanto tomamos café ou vemos televisão. Pois bem, eis um novo e alarmante dado: a cada duas semanas, uma língua desaparece na Terra.

Hein? Uma língua? Como assim? Os animaizinhos que ocupam os cartazes de campanhas ecológicas quase sempre passam uma impressão de fragilidade. (...) Mas a idéia de que uma língua possa entrar em extinção parece mais distante. A noção que temos do português é a de algo firmemente estabelecido pela palavra impressa e defendido pelas instituições escolares(...). Que uma língua possa estar morrendo agora, parece mais difícil de conceber do que a extinção de uma espécie animal. Os números são claros: existem hoje cerca de 6000 línguas em todo mundo. A estimativa é de que 90% delas estarão extintas em 2100. Ou seja, 5500 línguas vão morrer neste século. Esses números foram retirados de *The Power of Babel – A Natural History of Language* (O Poder de Babel – Uma História Natural da Linguagem, sem tradução no Brasil), do lingüista norte-americano John McWhorter.

(adaptado do texto de Jerônimo de Souza, *Superinteressante*, Outubro/2002)

### QUESTÃO 01

Assinale a alternativa que está de acordo com as idéias do texto:

- A) A devastação ou destruição da natureza é um processo que exige muito tempo para acontecer. Ele acontece ininterruptamente e geralmente traduz a urgência do problema, embora esse pareça distante.
- B) Medir as destruições ou as catástrofes com base no tempo parece bastante insuficiente e indireto para se descrever a importância do problema.
- C) (Correta) As línguas desaparecem tão rapidamente da face da Terra quanto os animais ou as florestas, embora esse fato seja mais difícil de imaginar.
- D) O texto comprova que é mais difícil uma língua entrar em extinção do que um animal, se considerarmos a fragilidade deste.
- E) Está distante a idéia, embora seja possível, de que uma língua possa ser extinta como um animal ou uma floresta, segundo afirmam alguns ambientalistas.

### QUESTÃO 02

Segundo o texto, concebemos mais facilmente a extinção de uma língua porque:

- A) (Correta) a língua para nós é algo firmemente estabelecido.

- B) os animais são mais facilmente extintos.
- C) os ambientalistas só se preocupam com a natureza.
- D) a extinção das línguas não é traduzida de maneira temporal.
- E) são muitas as línguas desconhecidas.

### QUESTÃO 03

Assinale a alternativa em que o autor do texto apenas reproduz as idéias de John McWhorter, sem acrescentar opinião própria.

- A) "Pois bem, eis um novo e alarmante dado: a cada duas semanas, uma língua desaparece na Terra."
- B) (Correta) "Existem hoje cerca de 6000 línguas em todo mundo. A estimativa é de que 90% delas estarão extintas em 2100."
- C) "Esse expediente é um modo bastante incisivo de traduzir a urgência do problema."
- D) "Os animaizinhos que ocupam os cartazes de campanhas ecológicas quase sempre passam uma impressão de fragilidade."
- E) "Mas a idéia de que uma língua possa entrar em extinção parece mais distante."

A ANEDOTA A SEGUIR SERVIRÁ DE BASE PARA AS QUESTÕES 04 E 05.

DILBERT – Scott Adams



### QUESTÃO 04

Segundo os quadrinhos, o comportamento da personagem feminina pode ser definido como:

- A) tolerante.
- B) (Correta) egocêntrico.
- C) complacente.
- D) transigente.
- E) solidário.

### QUESTÃO 05

A fala da personagem feminina pode ser considerada:

- A) convincente, pois ela afirma que não conhece certos assuntos.
- B) preconceituosa, pois ela demonstra imaturidade.
- C) tendenciosa, pois ela não tem opinião.
- D) crítica, pois ironiza seu próprio comportamento.
- E) (Correta)contraditória, pois nega uma afirmação inicial.

#### CONSIDERE O TEXTO:

O Sistema Nacional de Emprego (SINE) cumpre um papel social importante, que é o da inclusão de deficientes no mercado de trabalho. Somente em 2002 foram encaminhadas 751 pessoas com necessidades especiais. “Em termos de produtividade, os deficientes são os que possuem os melhores resultados. Eles realmente reconhecem o grau de dificuldade que foi conquistá-los”, avalia Walter Gonçalves, coordenador estadual do SINE.

(Gazeta do Povo, Setembro/02)

#### QUESTÃO 06

No texto, o pronome oblíquo *-os*, em *conquistá-los*, refere-se a(ao)(aos):

- A) termos de produtividade.
- B) eles.
- C) deficientes.
- D) (Correta)melhores resultados.
- E) SINE.

#### QUESTÃO 07

Assinale a alternativa em que o texto está adequadamente construído, de acordo com a norma culta da língua escrita.

- A) Quando animais de estimação possuem problemas psicológicos, a culpa geralmente seria do dono, por facilitarem demais a vida desses bichinhos. Se prevenir esse tipo de distúrbio, seria preciso mudar a atitude em relação ao bicho e criar atividades que proporcionem um pouco de distração ou simulassem dificuldades que ele encontra na natureza.
- B) Se animais de estimação têm problemas psicológicos, e a culpa fosse do dono por facilitar demais a vida desses bichinhos. Deveria então prevenir esse tipo de distúrbio mudando a atitude em relação ao bicho e criar atividades que proporcionassem um pouco de distração ou simulassem dificuldades que ele encontraria na natureza.
- C) (Correta)Animais de estimação têm problemas psicológicos, e a culpa geralmente é do dono, por facilitar demais a vida desses bichinhos. Para prevenir esse tipo de distúrbio, é preciso mudar a atitude em relação ao bicho e criar atividades que proporcionem um pouco de distração ou simulem dificuldades que ele encontraria na natureza.
- D) Animais de estimação podem ter problemas psicológicos, e se a culpa geralmente fosse do dono, ao facilitar demais a vida desses bichinhos. Para prevenir esse tipo de distúrbio precisaria mudar a atitude em relação ao bicho e criarem atividades que proporcionariam um pouco de distração ou então simularem dificuldades que ele encontrasse na natureza.

- E) Animais de estimação com problemas psicológicos, é culpa geralmente do dono, por facilitarem demais a vida desses bichinhos. Para prevenir esses tipos de distúrbios seriam necessárias mudanças de atitude em relação ao bicho e se criassem atividades que proporcionassem um pouco de distração ou simulassem dificuldades que ele encontraria na natureza.

#### O TEXTO A SEGUIR SERVIRÁ DE BASE PARA AS QUESTÕES 08 E 09.

#### O ALTO-ASTRAL DA AUTO-AJUDA

A auto-ajuda está presente em toda parte. No esporte, foi uma das armas de Luiz Felipe Scolari na conquista do penta e também de Bernardinho, que conduziu a seleção masculina de vôlei ao título mundial. Nas empresas, livros de auto-ajuda adquiriram *status* de bíblias. Na educação, pais e professores bebem dos manuais de especialistas no ramo, que fornecem conselhos para lidar com crianças e adolescentes.

Tradicionalmente, a auto-ajuda cumpre duas funções. Uma delas é a de ser alimento para a alma. A outra é de ordem prática. As pessoas consomem esses manuais por encontrar neles uma forma de se reciclar profissionalmente e até suprir lacunas de formação. (...) Nos anos 80, quando a auto-ajuda voltada aos negócios ainda se fixava no ideal da eficiência a todo custo, uma nova concepção entrou em cena dizendo que o executivo não é apenas uma máquina programada para cumprir metas, mas um ser humano que precisa de lazer e que deve preocupar-se com o seu bem-estar. (...) Em certa medida, a auto-ajuda acabou assumindo um papel que cabia à religião. “Como a religião já não molda os comportamentos no mundo ocidental, as pessoas estão buscando apoio para suas inquietações na auto-ajuda”, afirma o Frei Antônio Moser, diretor-presidente da editora católica Vozes.

(Veja, novembro/2002)

#### QUESTÃO 08

Segundo o texto, é INCORRETO afirmar:

- A) Os livros de auto-ajuda têm grande aceitação, independente da área de atuação do leitor.
- B) O livro de auto-ajuda tem como único objetivo tornar as pessoas mais eficientes na prática e no trabalho.
- C) A auto-ajuda não pode ser considerada uma religião.
- D) A procura pela auto-ajuda busca também o aprimoramento da alma.
- E) (Correta)Na década de 80, o bem-estar pessoal passou a ser também uma preocupação da auto-ajuda.

#### QUESTÃO 09

Assinale a alternativa em que a palavra em destaque NÃO está sendo usada em seu sentido metafórico.

- A) ...foi uma das **armas** na conquista do penta...
- B) (Correta)...fornecem **conselhos** para lidar com crianças...
- C) ...professores **bebem** dos manuais...
- D) ...**alimento** para a alma...
- E) ...as pessoas **consumem** esses manuais ...

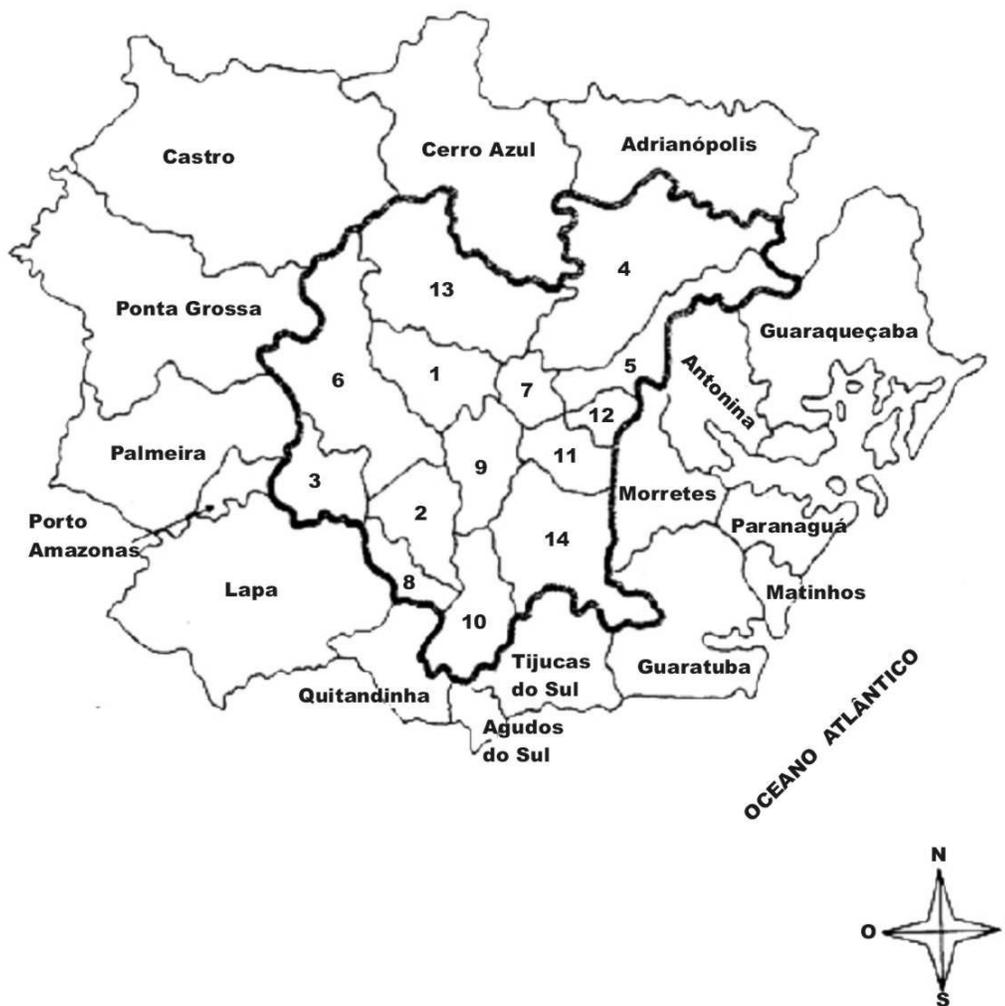
#### QUESTÃO 10

Segundo a norma culta da língua escrita, assinale a alternativa correta quanto à regência e/ou concordância.

- A) Nenhum apresentador de TV deveria emitir opiniões radicais sobre assuntos de que não estão abalizados para julgar.
- B) Fala-se 6000 idiomas no mundo, cuja maioria estão próximos da extinção e dos quais a maior parte das pessoas desconhecem.
- D) O namoro precoce é uma das idéias com as quais a grande parte dos pais discorda.
- D) Mesmo as receitas de sucesso mais convincentes, defendidas pelos livros de auto-ajuda, é difícil acreditar.
- E) (Correta) Aos amigos que tanto me ajudaram, durante toda minha jornada, não pude deixar de me referir no discurso de formatura.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

COM BASE NO MAPA DA GRANDE CURITIBA A SEGUIR, RESPONDA AS QUESTÕES DE 11 A 13.



QUESTÃO 11

O município de Curitiba está representado no mapa acima pelo número:

- A) sete.
- B) um.
- C) (Correta) nove.
- D) dois.
- E) dez.

QUESTÃO 12

*Balsa Nova, Rio Branco do Sul, Bocaiúva do Sul, Campina Grande do Sul, Quatro Barras e Contenda são os municípios mais afastados de Curitiba.*

Identifique no mapa acima, na ordem apresentada, o número do município correspondente e assinale a resposta correta:

- A) 13 - 3 - 4 - 5 - 8 - 12.
- B) (Correta) 3 - 13 - 4 - 5 - 12 - 8.
- C) 10 - 14 - 8 - 4 - 13 - 6.
- D) 8 - 14 - 10 - 13 - 6 - 4.
- E) 12 - 13 - 4 - 5 - 8 - 3.

## QUESTÃO 13

Identifique no mapa acima os números 1, 7, 9, 2 e 10. Alguns dos municípios fazem parte da Grande Curitiba e assinale a alternativa correta:

- A) Curitiba, Piraquara, Campo Largo, Colombo e Contenda.  
 B) Almirante Tamandaré, Colombo, Piraquara, Araucária e Curitiba.  
 C) (Correta) Almirante Tamandaré, Colombo, Curitiba, Araucária e Mandirituba.  
 D) Colombo, Curitiba, Contenda, Campo Largo e Araucária.  
 E) Araucária, Curitiba, Contenda, Colombo e Almirante Tamandaré.

## QUESTÃO 14

O trabalho desenvolvido pelas cooperativas agrícolas tem sido fator importante para as atividades agrárias no Estado do Paraná. As que são encontradas em Carambeí, Castrolanda, Witmarsum, Londrina, Curitiba, Maringá e no Oeste do Estado produzem:

- A) derivados de carne, banha e toucinho.  
 B) óleos e gorduras vegetais.  
 C) derivados de frutas.  
 D) bebidas.  
 E) (Correta) laticínios.

## QUESTÃO 15

Numere a 2ª coluna, relacionando os produtos da indústria paranaense com a localização correspondente:

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| (1) Café solúvel                | ( ) Londrina e Ponta Grossa               |
| (2) Torrefação e moagem de café | ( ) Londrina                              |
| (3) Óleo comestível e margarina | ( ) Rolândia                              |
| (4) Louças                      | ( ) Telêmaco Borba e Distrito de Harmonia |
| (5) Papel e celulose            | ( ) Cianorte                              |
| (6) Vestuário                   | ( ) Campo Largo                           |

Assinale a alternativa correta:

- A) 2 - 5 - 3 - 1 - 6 - 4.  
 B) (Correta) 3 - 1 - 2 - 5 - 6 - 4.  
 C) 1 - 3 - 2 - 5 - 4 - 6.  
 D) 6 - 4 - 5 - 3 - 1 - 2.  
 E) 5 - 1 - 3 - 2 - 4 - 6.

## QUESTÃO 16

As equipes serão eficientes quando todos tiverem aprendido a trabalhar com a dinâmica do grupo. Deixam de ser eficientes as equipes que:

- A) passam a maior parte do tempo juntas nos horários de trabalho.  
 B) conjuntamente trabalham livremente, participando com idéias e soluções para atingir os objetivos pré-estabelecidos.  
 C) (Correta) ignoram o comportamento negativo dentro da equipe, deixando a atitude corretiva para o final do projeto.  
 D) encaram e resolvem imediatamente as causas dos problemas do trabalho em equipe.

- E) seguem as regras e procedimentos da empresa, elaborando os relatórios periodicamente e avaliando os resultados de tempo em tempo.

## QUESTÃO 17

Considerando que as reuniões são fundamentais no mundo dos negócios. Assinale a alternativa INCORRETA:

- A) assembléia pública é uma forma de reunião aberta a qualquer cidadão. Pode ser usada por governos locais, grupos privados que desejam consultar qualquer público sobre vários temas.  
 B) as reuniões devem ser feitas apenas quando necessárias e devem ser objetivas e construtivas, pois custam tempo e dinheiro.  
 C) para ganhar tempo na reunião deve-se antes, entrar em contato com os participantes para informar a pauta.  
 D) (Correta) todas as ligações telefônicas de qualquer natureza devem ser transferidas para a sala de reuniões.  
 E) na reunião deve-se retomar a pauta sempre que houver desvios.

## QUESTÃO 18

Complete V para Verdadeiro e F para Falso, considerando:

"Mercado é o espaço ou local onde vendedores e compradores se encontram para realizar suas transações".

- ( ) para o mercado funcionar deve haver um intercâmbio de bens (ou seja, alguém que produza algo, alguém que venda, alguém que compre).  
 ( ) deve haver procura refletindo uma disponibilidade de bens ou serviços, bem como vendedores colocando-os à venda e uma oferta refletindo o desejo e o poder de compra dos compradores.  
 ( ) a oferta e a procura provocam a transação de compra e venda a um determinado preço.  
 ( ) quando a oferta é maior que a procura, o preço tende a cair.  
 ( ) quando a procura é maior do que a oferta, o preço tende a subir.

Assinale a alternativa correta

- A) V, V, V, V, F.  
 B) (Correta) V, F, V, V, V.  
 C) V, V, F, F, F.  
 D) F, F, F, F, V.  
 E) F, V, V, V, V.

## QUESTÃO 19

Complete V para Verdadeiro e F para Falso:

- ( ) o comércio internacional se refere às compras e vendas realizadas dentro de um país entre produtores e/ou comerciantes intermediários e consumidores nacionais.  
 ( ) o comércio externo se refere às compras e vendas realizadas, além das fronteiras nacionais, entre vendedores e compradores de países diferentes.  
 ( ) a técnica comercial é a maneira pela qual se aplica os estudos e explicações técnicas a res-

peito do comércio, aplicando-se-lhe os princípios administrativos, jurídicos e econômicos.

Assinale a alternativa correta:

- A) V, F, V.
- B) (Correta) F, V, V.
- C) F, V, F.
- D) V, F, F.
- E) V, V, F.

#### QUESTÃO 20

O assistente Comercial que trabalha com transações imobiliárias precisa observar alguns princípios organizacionais, uma vez que seu campo de atividades exige uma planificação detalhada do empreendimento a que se propõe realizar. Assinale abaixo a afirmação INCORRETA.

- A) Uma organização comercial eficiente precisa dividir ou distribuir racionalmente o trabalho e o tempo.
- B) O agrupamento de serviços de uma mesma natureza permite à chefia exercer um controle mais eficiente.
- C) Um conceito simples de hierarquia é aquele que mostra o elo entre o elemento mais graduado e o subordinado.
- D) (Correta) A empresa comercial não deve obedecer o planejamento.
- E) É importante contar com um corpo de dirigentes, assessores e funcionários à altura das necessidades da empresa.

#### QUESTÃO 21

Todas as atividades mercantis são decididas com base em informações. Um Sistema de Informações Gerenciais é um sistema utilizado para:

- A) prover esporadicamente dados necessários à administração.
- B) (Correta) fornecer regularmente informações necessárias à administração.
- C) descrever apenas sistemas de telecomunicações.
- D) caracterizar uma organização com um baixo grau de departamentalização.
- E) proporcionar a centralização da autoridade numa única pessoa.

#### QUESTÃO 22

Assinale a alternativa verdadeira, considerando que riqueza é o conjunto de bens de que dispõe uma sociedade. Entende-se por bem qualquer objeto, entidade ou recurso que tenha:

- A) valor de troca e que exista em quantidade ilimitada.
- B) quantidade ilimitada, trabalho e serviço.
- C) cidadania, caridade, bem estar social.
- D) validade social, não permitindo que o bem seja transferido de uma pessoa para outra ou mediante compra, venda ou doação.
- E) (Correta) utilidade social, valor de troca, raridade ou limitação da quantidade que se encontra disponível.

#### QUESTÃO 23

A economia considera, tradicionalmente, três fatores de produção. Assinale abaixo os itens verdadeiros:

- I) terra ou natureza;
- II) administração;
- III) trabalho;
- IV) capital;
- V) justiça.

Assinale a alternativa correta:

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

#### QUESTÃO 24

As empresas podem ser classificadas segundo o ramo de atividade econômica a que se dedicam. Correlacione a coluna da direita com a da esquerda e assinale a alternativa correta.

- ( I ) Setor Primário
- ( II ) Setor Secundário
- ( III ) Setor Terciário

- ( ) Abrange a indústria e toda transformação de bens.
- ( ) Compreende a agricultura, a pecuária e a exploração dos recursos naturais: minerais, vegetais e animais.
- ( ) Compreende os serviços, isto é, o comércio, as atividades financeiras, as atividades de transportes, de comunicações, de ensino, de atendimento médico, atendimento a comunidade etc.

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

#### QUESTÃO 25

Segundo Luiz Sinclair as técnicas administrativas e comerciais, assim como as rotinas de trabalho utilizam instrumentos, materiais, equipamentos e documentos para a realização do trabalho. Coloque V para verdadeiro e F para Falso nas afirmações abaixo:

- ( ) Formulário é a representação gráfica da estrutura organizacional da empresa, com seus departamentos, setores e seções, do inter-relacionamento existente entre eles e das implicações de autoridade e responsabilidade.
- ( ) Entende-se por arquivo tanto o local onde se guarda a documentação da empresa como a massa de dados e informações contidas nesta documentação.
- ( ) O organograma é todo o documento padronizado e impresso, destinado a colher informações a serem preenchidas nos espaços em branco previamente determinados.

Assinale a alternativa correta:

- A) (Correta) F, V, F.
- B) V, V, F.
- C) F, F, V.

- D) V, F, V.  
E) F, V, V.

---

QUESTÃO 26

Em informática, os arquivos podem ser:

- I) arquivos de segurança são aqueles que devem ser deletados e nunca atualizados  
II) arquivos temporários são aqueles que, após sua utilização, são destruídos ou deletados.  
III) arquivos permanentes são aqueles que não podem ser apagados ou deletados após serem processados em um computador.

Assinale a alternativa correta:

- A) I e II estão corretas.  
B) somente a II está correta.  
C) (Correta)II e III estão corretas.  
D) I,II e III estão corretas.  
E) I e III estão corretas.

---

QUESTÃO 27

No contexto mercadológico, as funções que envolvem o processo de transferência de propriedade são:

- A) eliminação de custos.  
B) eliminação do intermediário.  
C) substituição do consumidor.  
D) (Correta)compra e venda.  
E) aluguel e arrendamento.

---

QUESTÃO 28

Na lei da oferta e da procura, quando o preço aumenta, a quantidade vendida:

- A) não se altera.  
B) continua constante.  
C) diminui.  
D) aumenta.  
E) continua igual.

---

QUESTÃO 29

A satisfação dos desejos está mais estreitamente relacionada com:

- A) a despesa total.  
B) o valor monetário.  
C) o custo marginal.  
D) a teoria de preços.  
E) (Correta)a utilidade.

---

QUESTÃO 30

5% (cinco por cento) de desconto para quantidades de 30 unidades ou mais é um exemplo de:

- A) desconto cumulativo.  
B) desconto normal de comércio.  
C) (Correta)desconto não cumulativo.  
D) desconto por pagamento a vista.  
E) desconto para promoção.

---

QUESTÃO 31

Uma das técnicas mais utilizadas para determinação de preços é:

- A) (Correta)custo mais o "markup".  
B) determinação de preços em equipe.  
C) líderes perdidos e promocionais.  
D) incremento das vendas.  
E) segmentação de mercado.

---

QUESTÃO 32

Identifique nas afirmações abaixo, a situação que o vendedor não paga nenhum dos custos de frete na aquisição de produtos.

- A) preço CIF.  
B) (Correta)preço FOB.  
C) frete pago até a zona da entrega.  
D) sistema de ponto de referência.  
E) absorção de frete.

---

QUESTÃO 33

Para ANDRADE E GERENCER, departamento de vendas é aquele que está \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ vendas, organizando seu \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ de tal maneira que, possa estabelecer planos para a obtenção de máxima participação no mercado. A frase fica correta com os seguintes complementos das lacunas:

- A) (Correta)encarregado; promover e incentivar; trabalho e pessoal.  
B) obrigado; produtos; departamento e pedidos.  
C) sob o controle; vender; departamento e pessoal.  
D) situado; território; trabalho e pessoal.  
E) encarregado; dividir; trabalho e vendedores.

---

QUESTÃO 34

São títulos de crédito:

- A) nota fiscal, cheque e contrato.  
B) (Correta)letra de câmbio, nota promissória, duplicata.  
C) duplicata, endosso, fiador.  
D) letra de câmbio, nota promissória, pedidos.  
E) comprovante de recebimento, cheque, letra de câmbio, "Warrant".

---

QUESTÃO 35

A COHAB é uma instituição constituída juridicamente sob a forma de:

- A) sociedade anônima.  
B) sociedade cooperativa.  
C) (Correta)sociedade de economia mista.  
D) sociedade de crédito mobiliário.  
E) sociedade comercial de imóveis.

---

QUESTÃO 36

Uma determinada empresa necessita saber qual o valor monetário do custo das mercadorias vendidas no período de um ano. Apresentou no início do ano um estoque de R\$ 20.000, realizou compras no período no valor de R\$ 50.000, e no final do ano, o balanço patrimonial apresentou um valor de R\$ 25.000. O valor do custo das mercadorias vendidas é de:

- A) R\$ 70.000.  
B) R\$ 55.000.  
C) (Correta)R\$ 45.000.  
D) R\$ 20.000.  
E) R\$ 95.000.

## QUESTÃO 37

A comunicação pode ser comprometida por mensagens em demasia ou complexas demais. Essas duas situações deverão ser evitadas pelo atendente para assim garantir que a mensagem chegue de forma adequada ao mutuário. Mensagens em demasia ou complexas demais podem ser consideradas:

- A) (Correta) barreiras à comunicação.
- B) processo de comunicação eficaz.
- C) estímulos motivacionais.
- D) etapas da comunicação.
- E) formulação da idéia.

## QUESTÃO 38

O conhecimento do perfil do cliente por parte dos atendentes poderá diminuir as distorções no processo de comunicação. Esse conhecimento ajudará a evitar:

- A) (Correta) falta de atenção, falta de conhecimento, avaliação precipitada e falta de vocabulário comum.
- B) falta de atenção, estímulo, interpretação e negociação.
- C) estímulo, retorno, atenção e palavras simples.
- D) linguagem simples, frases objetivas e palavras complexas.
- E) falta de conhecimento, linguagem simples, frases longas e atenção.

## QUESTÃO 39

Assinale a alternativa correta considerando: as técnicas de negociação devem ser usadas para a obtenção de um acordo e não como um fim em si mesmas. O atendente deverá compreender que, respeitadas as regras, a negociação deverá ser ganhadora. Assim ambos os lados sairão satisfeitos. Alguns fundamentos são importantes para boas negociações, tais como:

- A) você precisa arrasar o cliente para ser bom negociador, procure levar vantagem e use palavras difíceis.
- B) (Correta) seja moderado, não julgue seu interlocutor, estabeleça relações de parcerias e seja político.
- C) seja abusivo: lembre-se de que precisa ganhar a qualquer custo.
- D) não julque seu interlocutor, não seja político, estabeleça relações de parceria.
- E) improvise sempre que necessário, não entregue nada por escrito, não estabeleça relações de parceria pois o cliente está no lado contrário ao seu.

## QUESTÃO 40

Uma empresa deseja obter um lucro de 20% sobre a venda da mercadoria que custou R\$ 6.000,00. Neste caso, o valor de venda do produto deve ser:

- A) R\$ 7.200,00.
- B) R\$ 8.000,00.
- C) (Correta) R\$ 7.500,00.
- D) R\$ 7.142,85.
- E) R\$ 6.500,00.

## QUESTÃO 41

Para convencer o consumidor a comprar um produto ou um serviço é preciso dar atenção a todos os aspectos do *marketing*, e não apenas a promoções ou técnicas de vendas. O Mix de *marketing* é conhecido como "os 4 pês". Assinale abaixo a alternativa correta que contém "os 4 pês":

- A) política, produto, perda e ponto.
- B) produto, preço, perguntas e pensamentos.
- C) participação, promoção, pesquisa e pensamentos.
- D) (Correta) ponto, preço, produto e promoção.
- E) pesquisa, política, promoção e planos.

## QUESTÃO 42

Na planilha a seguir, qual das alternativas está correta em relação à função utilizada para somar os resultados, bem como a forma adequada de sua utilização:

	A	B	C
1	<b>Relatório</b>		
2	<b>Data</b>	<b>Histórico</b>	
3	2/1/2003	Compra de materiais	R\$ 192,00
4	2/1/2003	Pagamento de luz	R\$ 150,00
5	3/1/2003	Pagamento de contas diversas	R\$ 230,00
6	3/1/2003	Combustível	R\$ 125,00
7	5/1/2003	Aluguel	R\$ 720,00
8	5/1/2003	Pagamento de funcionários	R\$ 1.390,00
9		<b>Total</b>	*****

- A) =sum(A2:C8)
- B) =soma(B3+B4+B5+B6+B7+B8)
- C) (Correta) =soma(C3:C8)
- D) =sum(C3+C4+C5+C6+C7+C8)
- E) função{soma(C3 = C8)}

## QUESTÃO 43

O resultado da fórmula =50+30\*2-10/2, é:

- A) 75.
- B) (Correta) 105.
- C) -320.
- D) 320.
- E) 83.

## QUESTÃO 44

Na planilha a seguir, qual a função para calcular corretamente a média de vendas do mês de janeiro.

	A	B	C	D
1	<b>Vendas</b>			
2		<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>
3	<b>Paraná</b>	1050	1320	1200
4	<b>Santa Catarina</b>	1720	1500	1900
5	<b>Rio Grande do Sul</b>	1860	1800	1320
6	<b>São Paulo</b>	2360	2800	2510
7	<b>Rio de Janeiro</b>	1440	1760	1650
8		<b>Média:</b>	*****	

- A) (Correta)=MÉDIA(B3:B7)
- B) =MÉDIA(B3:D7)
- C) =MEDIANA(B3:D7)
- D) =MEDIA(C3:C7)
- E) =SOMA(B3:D7)/5

## QUESTÃO 45

Além da formatação de texto (negrito, itálico, sublinhado) pode-se aplicar formatos para os números. Quais são os formatos que podemos aplicar em números no Excel?

- A) Desvio médio e desvio padrão.
- B) Somente estilo de moeda pode ser aplicado em números no Excel.
- C) Não há opção de formatação de números no Excel.
- D) Distorção, frequência e intercepção.
- E) (Correta)Estilo de moeda, estilo de porcentagem e separador de milhares.

## QUESTÃO 46

Quais são os passos para inserir o cabeçalho e rodapé em um texto no Word?

- A) Menu Formatar → Cabeçalho e Rodapé.
- B) Menu Inserir → Especial → Cabeçalho e Rodapé.
- C) (Correta)Menu Exibir → Cabeçalho e Rodapé.
- D) Menu Formatar → Novo → Cabeçalho e Rodapé.
- E) Menu Inserir → Cabeçalho e Rodapé.

## QUESTÃO 47

As funções: Recortar, Copiar e Colar, servem, respectivamente, para:

- A) Copiar a seleção para a área de transferência sem apagar a origem; copiar a seleção para a área de transferência apagando a origem; copiar o conteúdo da área de transferência para o documento.
- B) Copiar a seleção para a área de transferência apagando a origem; copiar o conteúdo da área de transferência para o documento; copiar a seleção para a área de transferência sem apagar a origem;
- C) (Correta)Copiar a seleção para a área de transferência apagando a origem; copiar a seleção para a área de transferência sem apagar a origem; copiar o conteúdo da área de transferência para o documento.

- D) Copiar a seleção para a área de transferência apagando a origem; copiar o conteúdo da área de transferência para o documento; copiar a seleção para a área de transferência apagando a origem;
- E) Copiar a seleção para a área de transferência sem apagar a origem; copiar o conteúdo da área de transferência para o documento; copiar a seleção para a área de transferência sem apagar a origem.

## QUESTÃO 48

Utilizando a barra de menu, o procedimento para modificar o tipo de letra no Word, é:

- A) Menu Formatar → Letra.
- B) Menu Inserir → Fonte.
- C) Menu Janela → Fonte.
- D) Menu Exibir → Letra.
- E) (Correta)Menu Formatar → Fonte.

## QUESTÃO 49



Esta ferramenta do Word serve para:

- A) inserir um gráfico em forma de linhas.
- B) ativar a barra de desenho.
- C) (Correta)verificar a ortografia e a gramática.
- D) ver a estrutura do documento.
- E) aumentar ou diminuir o "zoom" da tela.

## QUESTÃO 50

Como se faz para ativar os marcadores e numeração

- A) (Correta)Menu Formatar → Marcadores e Numeração → Escolher item.
- B) Menu Inserir → Marcadores e Numeração → Escolher item.
- C) Menu Ferramentas → Marcadores e Numeração → Escolher item.
- D) Menu Arquivo → Marcadores e Numeração → Escolher item.
- E) Menu Janela → Marcadores e Numeração → Escolher item.