

CONCURSO PÚBLICO

Edital 001/2016



CADERNO DE PROVAS

CADERNO

2

CARGO:

ANALISTA DE VENDAS JR.

PROVAS:

- CONHECIMENTOS BÁSICOS
- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
- REDAÇÃO

Leia, atentamente, as instruções gerais que se encontram no verso desta capa.

INSTRUÇÕES GERAIS:

1. Este caderno de provas contém um total de **50** (cinquenta) questões objetivas, sendo 30 questões de Conhecimentos Básicos, 20 questões de Conhecimentos Específicos e 1 tema de Redação distribuídas conforme quadro abaixo.

Conhecimentos Básicos	N.º questões
Língua Portuguesa	08
Língua Inglesa	05
Legislação Específica do Setor de Telecomunicações Brasileiro	04
Licitação e Contratos	04
Noções de Direito Administrativo	04
Noções de Informática	05

Conhecimentos Específicos	N.º questões
Marketing, Vendas, Noções de Telecomunicações	20
Redação: Texto dissertativo	1

2. As provas terão duração de, no **mínimo, 1 (uma) hora**, e, no **máximo, 5 (cinco) horas**, incluído o tempo destinado à transcrição de suas respostas no gabarito oficial e transcrição da Redação para a Folha de Redação, caso opte por fazer rascunho desta.
3. Respondidas as questões, você deverá passar o gabarito para a sua folha de respostas, usando caneta esferográfica azul ou preta, que deverá também ser utilizada para a transcrição da Redação na Folha de Redação.
4. Em nenhuma hipótese haverá substituição da Folha de Respostas ou da Folha de Redação, por erro do candidato.
5. Este caderno deverá ser devolvido ao fiscal, juntamente, com a folha de respostas e a Folha de Redação, devidamente preenchidos e assinados.
6. O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após decorrida **1 (uma) hora** do início de aplicação das mesmas, por motivo de segurança.
7. Você pode transcrever suas respostas da prova objetiva na última folha deste caderno e a mesma poderá ser destacada. Você **não** poderá destacar e levar o rascunho da Redação.
8. As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão publicados no Endereço eletrônico da Cemig Telecomunicações S.A. – CEMIGTelecom: e divulgados no endereço eletrônico da FUMARC: www.fumarc.org.br, no 2º (segundo) dia útil subsequente à realização das provas.
9. A comissão organizadora da FUMARC Concursos lhe deseja uma boa prova.

Prezado(a) candidato(a):

Preencha os quadros com seu número de inscrição e seu nome:

Nº de Inscrição	Nome
<input type="text"/>	<input type="text"/>

ASSINALE A RESPOSTA CORRETA.

**PROVA DE CONHECIMENTOS BÁSICOS:
LÍNGUA PORTUGUESA**

Variabilidade na invariabilidade

Uma pergunta que se poderia fazer é a seguinte: se discursos de natureza muito diferente utilizam-se dos mesmos elementos semânticos, como, por exemplo, liberdade, felicidade, justiça, de que maneira se pode distingui-los?

É preciso estabelecer uma diferença entre um nível profundo e um nível de superfície. Por exemplo, numa história de fadas, o príncipe necessita sempre de um objeto mágico para vencer seu oponente e ficar com a princesa. Numa história, é um anel mágico; noutra, é uma espada mágica e assim por diante. Os elementos semânticos que aparecem na superfície (um objeto mágico determinado) são variações que concretizam um elemento semântico invariante, mais abstrato e mais profundo, o poder-vencer.

A liberdade pode ser concretizada, por exemplo, como "evasão espacial" (ida para uma ilha no Pacífico Sul, ida para um lugar perdido na floresta amazônica) ou como "evasão temporal" (volta à infância). O discurso de muitos poetas românticos concretiza assim a liberdade. No entanto, a liberdade poderia ainda aparecer na superfície como "direito à diferença, à singularidade" (observe-se o

discurso de certas minorias) ou como "não-exploração", que poderia ser a forma de um partido operário entender a liberdade

Analisando, cuidadosamente, a maneira como um elemento semântico da estrutura profunda se concretiza, não vamos confundir dois ou três discursos distintos só porque todos eles falam em liberdade. É importante verificar em cada um deles o que é que "liberdade" significa, isto é, como é que ela é concretizada.

Cada um dos níveis não tem apenas uma semântica, tem também uma sintaxe própria. Não interessa, porém, neste trabalho, expor todos os elementos da sintaxe do nível profundo e do nível superficial, pois estamos fazendo todas essas distinções com a finalidade de precisar o nível em que a linguagem sofre determinações sociais.

Podemos agora determinar com maior precisão o componente da linguagem em que percebemos com toda a nitidez a determinação ideológica. Dissemos anteriormente que era a semântica discursiva que mostrava, com clareza, uma maneira de ver o mundo de uma dada sociedade numa determinada época. Isso, a nosso ver, está correto, pois não é indistinto falar da "liberdade" ou da "ordem", da "riqueza" ou do "amor ao próximo". No entanto, estudar as coerções ideológicas só com os elementos da estrutura profunda pode, como já mostramos, falsear a análise. É no nível superficial, isto é, na concretização dos elementos semânticos da estrutura profunda, que se revelam, com plenitude, as determinações ideológicas. Os discursos que consideram a liberdade como "direito à diferença" ou como "não-exploração da força de trabalho" pertencem a universos ideológicos distintos .

Além disso, dois discursos podem trabalhar com os mesmos elementos semânticos e revelar duas visões de mundo completamente diferentes, porque o falante pode dar valores distintos aos elementos semânticos que utiliza. Alguns são considerados eufóricos, isto é, são valorizados positivamente; outros, disfóricos, ou seja, são valorizados negativamente. O conto *A gata borralheira* e o romance *Justine*, do Marquês de Sade, colocam em jogo praticamente as mesmas oposições semânticas: submissão, humildade, amor ao próximo, bondade vs. prepotência, orgulho, maldade, cinismo. No primeiro dos textos, são eufóricas as virtudes da submissão e da humildade, que são recompensadas, e disfóricos o orgulho e a prepotência, que são castigados. No segundo texto, eufóricos são os elementos valorizados negativamente no primeiro texto e disfóricos, os valorizados positivamente.

QUESTÃO 01

Considere as asserções a seguir sobre o texto anterior.

- I. Os sentidos das palavras são construídos nos contextos de uso.
- II. A variabilidade semântica ocorre porque a linguagem sofre determinações sociais.
- III. Os contextos de uso da língua comandam a sintaxe.
- IV. Conforme a perspectiva ideológica que se adote, o mesmo objeto pode ser concebido de maneiras diversas.

Estão **CORRETAS** as asserções:

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

QUESTÃO 02

“Analisando, cuidadosamente, a maneira como um elemento semântico da estrutura profunda se concretiza, não vamos confundir dois ou três discursos distintos só porque todos eles falam em liberdade. É importante verificar em cada um deles o que é que “liberdade” significa, isto é, como é que ela é concretizada.”

Esse excerto pode ser sintetizado pelo enunciado:

- (A) Não há sentidos fixos que devem ser extraídos dos textos.
- (B) O texto é um produto separável da sua exterioridade.
- (C) O texto é uma unidade semântica fechada em si mesma.
- (D) Os discursos não interferem na materialidade dos textos.

QUESTÃO 03

Considere as duas imagens da bandeira de Minas Gerais:



https://pt.wikipedia.org/wiki/Bandeira_de_Minis_Gerais



http://linguadetrapo.blogspot.com.br/2009_04_01_archive.html

NÃO sintetiza, de acordo com o texto, a leitura comparativa entre as duas imagens anteriores:

- (A) “A liberdade pode ser concretizada, por exemplo, como "evasão espacial" [...] ou como "evasão temporal”.
- (B) “Discursos de natureza muito diferente utilizam-se dos mesmos elementos semânticos”.
- (C) “Dois discursos podem trabalhar com os mesmos elementos semânticos e revelar duas visões de mundo completamente diferentes”.
- (D) “É na concretização dos elementos semânticos da estrutura profunda que se revelam, com plenitude, as determinações ideológicas”.

QUESTÃO 04

O uso das aspas em passagens do texto como "evasão espacial" e "direito à diferença" tem a função de

- (A) dar ênfase.
- (B) delimitar o sentido.
- (C) indicar reprodução literal.
- (D) indicar uma ironia.

QUESTÃO 05

Está **CORRETO** o que se afirma em:

- (A) A semântica de uma frase independe da sintaxe.
- (B) A semântica é a parte da gramática que estuda o significado das frases.
- (C) A sintaxe é a seção da gramática que estuda as palavras como elementos constituintes de uma frase.
- (D) A sintaxe não depende da semântica.

QUESTÃO 06

*Não interessa, porém, **neste** trabalho, expor todos os elementos da sintaxe do nível profundo e do nível superficial, pois estamos fazendo todas essas distinções com a finalidade de precisar o nível em que a linguagem sofre determinações sociais.*

O pronome dêitico **neste**, no enunciado anterior, tem a mesma função em:

- (A) Confira a agenda dos candidatos de Teresina **desta** sexta-feira.
- (B) **Este** homem afirma ser um viajante do tempo.
- (C) O objetivo **deste** texto é identificar a importância do Complexo Industrial Militar na Grande Estratégia dos EUA.
- (D) Temer quer definir **nesta** semana novo ministro do Turismo, diz Padilha.

QUESTÃO 07

Avalie as afirmativas a seguir:

- I. Aviso e ofício são modalidades de comunicação oficiais praticamente idênticas.
- II. A única diferença entre ofício e aviso é que o primeiro é expedido exclusivamente por Ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia, ao passo que o segundo é emitido para e pelas demais autoridades.
- III. Quanto à forma, aviso e ofício utilizam o vocativo.

Estão **CORRETAS** as afirmativas:

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

QUESTÃO 08

Sobre o correio eletrônico, é **INCORRETO** afirmar:

- (A) Utiliza uma linguagem informal, já que se realiza no meio digital.
- (B) Transformou-se na principal forma de comunicação para transmissão de documentos.
- (C) É aceito como documento original em qualquer situação.
- (D) Deve restringir-se àquelas situações em que não seja possível o uso de fax e que a urgência justifique sua utilização.

**PROVA DE CONHECIMENTOS BÁSICOS:
LÍNGUA INGLESA**

Read the following text and choose the option which **best** completes each question, according to the text:

Think your world view is fixed? Learn another language and you'll think differently

Bilinguals get all the advantages. Better job prospects, cognitive improvement, and even protection against dementia. Now new research shows that they can also view the world in different ways depending on the language they are operating in.

In the past fifteen years there has been an overwhelming amount of research on the bilingual mind, with the majority of the evidence pointing to the tangible advantages of using more than one language. Going back and forth between languages appears to be a kind of brain training, pushing your brain to be flexible.

Just as regular exercise gives your body some biological benefits, mentally controlling two or more languages gives your brain cognitive benefits. This mental flexibility pays big dividends especially later in life: the typical signs of cognitive ageing occur later in bilinguals – and the onset of age-related degenerative disorders such as dementia or Alzheimer's are delayed in bilinguals by up to five years.

People self-report that they feel like a different person when using their different languages and that expressing certain emotions carries different emotional resonance depending on the language they are using.

When judging risk, bilinguals also tend to make more rational, economic decisions in a second language. In contrast to one's first language, it tends to lack the deep-seated, misleading affective biases that unduly influence how risks and benefits are perceived. So the language you speak in really can affect the way you think.

(From: <https://goo.gl/GYgpfY>. Access: 09/23/2016)

QUESTION 09

The fact of being bilingual

- (A) became really significant fifteen years ago.
- (B) does not have great impact on our lives.
- (C) gives people a lot of benefits in life.
- (D) has been underestimated by many people.

QUESTION 10

The modal verb **can** in “they can also view the world...” (paragraph 1) conveys the idea of

- (A) certainty.
- (B) obligation.
- (C) permission.
- (D) possibility.

QUESTION 11

The use of the adjective **overwhelming** (paragraph 2) indicates that the amount of research on the bilingual mind

- (A) has been huge.
- (B) has been small.
- (C) has not changed.
- (D) has not started.

QUESTION 12

Studies have shown that bilingualism

- (A) enables degenerative disorders like Alzheimer's.
- (B) facilitates age-related degenerative disorders.
- (C) prevents age-associated cognitive decline.
- (D) tends to slow down cognitive ageing symptoms.

QUESTION 13

The word **so** in "So the language you speak in really can affect the way you think." (paragraph 5) conveys the idea of

- (A) cause.
- (B) conclusion.
- (C) contrast.
- (D) finality.

**PROVA DE CONHECIMENTOS BÁSICOS:
LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA DO SETOR DE TELECOMUNICA-
ÇÕES BRASILEIRO**

QUESTÃO 14

A organização e a exploração dos serviços de telecomunicações competem

- (A) à União.
- (B) ao Distrito Federal.
- (C) aos Estados.
- (D) aos Municípios.

QUESTÃO 15

Acerca da Agência Nacional de Telecomunicações, é **INCORRETO** afirmar que

- (A) é vinculada ao Ministério das Comunicações.
- (B) funciona como órgão regulador das telecomunicações.
- (C) não possui personalidade jurídica própria.
- (D) se submete a regime autárquico especial.

QUESTÃO 16

A natureza de autarquia especial conferida à Agência Nacional de Telecomunicações é caracterizada por:

- (A) independência administrativa, ausência de subordinação hierárquica, vitaliciedade de seus dirigentes e autonomia financeira.
- (B) independência administrativa, ausência de subordinação hierárquica, mandato fixo e estabilidade de seus dirigentes e autonomia financeira.
- (C) inexistência de vínculo com a Administração Pública Federal, elegibilidade de seus dirigentes e autonomia financeira.
- (D) inexistência de vínculo com a Administração Pública Federal, mandato fixo e estabilidade de seus dirigentes e autonomia financeira.

QUESTÃO 17

As normas gerais de proteção à ordem econômica são aplicáveis ao setor de telecomunicações?

- (A) Não, em hipótese alguma.
- (B) Não, porque os serviços em questão não se submetem livre competição.
- (C) Sim, mas apenas aos prestadores sujeitos ao regime privado.
- (D) Sim, quando não conflitarem com o disposto na Lei 9.472/1997.

**PROVA DE CONHECIMENTOS BÁSICOS:
LICITAÇÃO E CONTRATOS**

QUESTÃO 18

Acerca das penalidades administrativas aplicáveis pela pessoa jurídica de direito público aos seus contratados, é **CORRETO** afirmar:

- (A) A multa aplicada não pode ser descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ao contratado.
- (B) A penalidade de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública é de competência exclusiva do Ministro de Estado, do Secretário Estadual ou Municipal.
- (C) A suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração perdura até a reabilitação do contratado.
- (D) Todas as penalidades podem ser aplicadas cumulativamente entre si.

QUESTÃO 19

A assertiva que contém uma hipótese de dispensa de licitação é:

- (A) Quando houver inviabilidade de competição.
- (B) Inviabilidade de competição para contratação de profissional de qualquer setor artístico, diretamente ou através de empresário exclusivo, desde que consagrado pela crítica especializada ou pela opinião pública.
- (C) Contratação de instituição brasileira incumbida regimental ou estatutariamente da pesquisa, do ensino ou do desenvolvimento institucional, ou de instituição dedicada à recuperação social do preso, desde que a contratada detenha inquestionável reputação ético-profissional e não tenha fins lucrativos.
- (D) Alienação de bens imóveis.

QUESTÃO 20

Sobre a alteração unilateral do contrato administrativo, é **INCORRETO** afirmar:

- (A) A alteração unilateral do contrato que aumente os encargos do contratado à Administração é causa legítima do restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial.
- (B) A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato não caracteriza alteração do mesmo, podendo ser registrado por simples apostila.
- (C) O contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, e, no caso particular de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos.
- (D) O contrato pode ser alterado apenas no que se refere ao preço devido pela Administração ao contratado, mediante revisão, independentemente da alteração do objeto.

QUESTÃO 21

A rescisão unilateral do contrato administrativo pela Administração Pública gera o direito do contratado à indenização na seguinte hipótese:

- (A) Quando ocorrer razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato.
- (B) Quando fundada no atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento.
- (C) Quando fundada na dissolução da sociedade ou no falecimento do contratado.
- (D) Quando a causa da rescisão for reputada a ato do contratado, mas não for caracterizada culpa.

**PROVA DE CONHECIMENTOS BÁSICOS:
NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO**

QUESTÃO 22

A delegação do serviço público pressupõe:

- (A) A assunção dos riscos da atividade, atraindo por tal razão o regime de responsabilidade publicístico pelos danos advindos da prestação.
- (B) A assunção dos riscos da atividade, atraindo por tal razão o regime de responsabilidade civilístico pelos danos advindos da prestação.
- (C) A transferência da titularidade do serviço para o delegatário.
- (D) O afastamento da cláusula exorbitante que confere ao contratante a prerrogativa de fiscalizar a execução do objeto do contrato.

QUESTÃO 23

As seguintes atividades podem ser definidas como objeto de atuação de uma autarquia pela respectiva lei criadora:

- (A) prestação de serviço público, exploração de atividade econômica de intervenção e atividade de governo.
- (B) prestação de serviço público, fiscalização de atividades e legislação.
- (C) prestação de serviço público, fiscalização de atividades privadas, normatização técnica especializada.
- (D) prestação de serviço público, fiscalização de atividades privadas e exploração de atividade econômica de intervenção.

QUESTÃO 24

O princípio da autotutela permite que a Administração Pública

- (A) suprima direitos adquiridos mediante revogação dos atos que julgar inconvenientes.
- (B) julgue em caráter final e definitivo os conflitos nos quais seja parte.
- (C) declare seus próprios atos inalcançáveis pelo controle jurisdicional.
- (D) declare a nulidade de seus próprios atos quando ilícitos e os revogue quando inconvenientes.

QUESTÃO 25

Sobre o exercício dos poderes da Administração Pública, é **CORRETO** afirmar:

- (A) As prerrogativas afetas aos poderes podem ser exercidas por todas as pessoas da Administração Pública independentemente de sua personalidade e regime.
- (B) A aplicação de punição disciplinar ao servidor de uma autarquia exige o respeito ao direito de defesa.
- (C) O poder de polícia pode ser exercido independentemente de previsão legal.
- (D) O poder disciplinar aplica-se indistintamente, conforme as mesmas regras, aos servidores e empregados públicos.

**PROVA DE CONHECIMENTOS BÁSICOS:
NOÇÕES DE INFORMÁTICA**





QUESTÃO 26

Atalho de teclado do navegador Google Chrome, versão português 52.0 ou superior, que abre a página de *downloads*:

- (A) Ctrl + d
- (B) Ctrl + j
- (C) Ctrl + n
- (D) Ctrl + t





QUESTÃO 27

Opção disponível na guia “Layout” do Microsoft Word, versão português do Office 2010, quando o cursor está posicionado em uma tabela, que permite alterar a direção do texto dentro das células selecionadas:

- (A) 
- (B) 
- (C) 
- (D) 

QUESTÃO 28

Em relação às opções disponíveis na guia “Pasta” do Microsoft Outlook, versão português do Office 2010, correlacione as colunas a seguir:

Ícone da opção	Opção
I. 	() Marcar todas como lidas
II. 	() Mostrar em favoritos
III. 	() Nova pasta
IV. 	() Propriedades da pasta

Está **CORRETA** a seguinte sequência de respostas:

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

QUESTÃO 29

O firewall no Microsoft Windows 7, versão português, ajuda a impedir que *hackers* ou programas maliciosos obtenham acesso ao computador pela Internet ou por uma rede. A opção de ativação ou desativação do “Firewall do Windows” pode ser encontrada no Painel de Controle dentro da categoria:

- (A) Contas de Usuário e Segurança Familiar
- (B) Programas
- (C) Rede e Internet
- (D) Sistema e Segurança

QUESTÃO 30

Analise as seguintes sintaxes e descrições sobre as funções disponíveis no Microsoft Excel, versão português do Office 2010:

- I – **SE (teste_lógico;valor_se_verdadeiro;valor_se_falso)**: Verifica se uma condição lógica foi satisfeita e retorna um valor se a condição for verdadeira e um outro valor se a condição for falsa.
- II – **CONT.VALORES(valor1;valor2;...)**: Calcula o número de células que contém apenas números em um intervalo.
- III – **ARRUMAR(texto)**: Remove os espaços de uma sequência de caracteres de texto, com exceção dos espaços simples entre as palavras.

Estão **CORRETAS** as afirmativas:

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

**PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS: MARKETING,
VENDAS, NOÇÕES DE TELECOMUNICAÇÕES**

QUESTÃO 31

Para um bom desenvolvimento de um plano de vendas em uma organização comercial, é importante avaliar a demanda primária potencial que é dada pela interação dos seguintes fatores, **EXCETO**:

- (A) A taxa de retenção, que é o grau em que o produto ou serviço segue sendo consumido.
- (B) O grau de ativação pela ação de uma única marca concorrente sobre o mercado como um todo.
- (C) O grau em que a necessidade pode ser satisfeita mediante o consumo do produto ou serviço que potencialmente a satisfaz.
- (D) O plano inicial de consumo do produto ou serviço.

QUESTÃO 32

O executivo de vendas deve estar sempre envolvido com as funções básicas de administração, ou seja: planejamento, organização, direção e controle.

Associe a primeira coluna, que trata das funções básicas do executivo de vendas, com a segunda coluna, que trata de atividades inerentes a cada função:

- | | |
|------------------|---|
| I – Planejamento | () estruturação da força de vendas |
| II – Organização | () Cumprimento de metas, objetivos e estratégias |
| III – Direção | () quantificar o mercado de atuação |
| IV – Controle | () comparar resultados operacionais da força de vendas |

A sequência **CORRETA**, de cima para baixo, é:

- (A) II; III; I; IV.
- (B) II; III; IV; I.
- (C) III; I; IV; II.
- (D) IV; II; III; I.

QUESTÃO 33

Analise as assertivas abaixo quanto ao tema de análise de volume de vendas, classificando-as como **Falsas (F)** ou **Verdadeiras (V)**:

- I- Uma análise de volume de vendas é um estudo cuidadoso dos registros de vendas de uma empresa. ()
- II- Uma análise de volume de vendas é um estudo detalhado do volume de vendas, em unidades vendidas. ()
- III- A análise dos custos de marketing é um método de se determinar o volume de vendas da empresa. ()
- IV- A análise dos custos de marketing é um estudo do volume de vendas em Reais. ()

A sequência **CORRETA**, de cima para baixo, é:

- (A) F; F; V; V.
- (B) V; F; V; V.
- (C) V; V; F; F.
- (D) V; V; F; V.

QUESTÃO 34

É **CORRETO** afirmar que um dos fatores que proporciona motivação aos vendedores propõe que:

- (A) a remuneração é feita por meio de critérios definidos pelo gerente, na hora do fechamento das vendas do mês.
- (B) na construção do clima empresarial, a figura do gerente de vendas é tida como o valor principal da empresa.
- (C) quando a empresa adota critérios muito complexos de avaliação de performance dos seus vendedores, os mesmos tendem a produzir mais.
- (D) quando definimos tarefas claras, as pessoas sabem o que se espera delas em termos de avaliação de resultados.

QUESTÃO 35

Uma das maneiras eficazes de suprir as deficiências das equipes de vendas é desenvolver um programa de treinamento moldado nas necessidades da empresa e no perfil dos vendedores que atuam na empresa.

Associe a primeira coluna, que trata a avaliação das tarefas dos vendedores, e segunda coluna, que trata de programas que possam ser desenvolvidos dentro de um projeto de treinamento adequado para a empresa.

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| 1 – conhecimentos necessários | () programa de autoavaliação |
| 2 – habilidades | () programa de dramatização |
| 3 – atitudes | () programa de autodescoberta |
| | () programa de instrução programada |

A sequência **CORRETA**, de cima para baixo, é:

- (A) 2,1,3,1
- (B) 2,2,3,1
- (C) 2,3,1,1
- (D) 2,3,1,2

QUESTÃO 36

Analise as afirmativas abaixo e assinale a opção correta:

- I. O objetivo básico de uma avaliação da força de vendas de uma empresa consiste em identificar os elementos fortes e fracos da equipe,

visando

- II. a reorientar os esforços de melhoria da competência da força de vendas, bem como promover a reestruturação da equipe.

- (A) I e II são verdadeiras e a segunda complementa a primeira.
- (B) I e II são verdadeiras e a segunda não complementa a primeira.
- (C) II não diz respeito à temática da primeira.
- (D) Apenas I é verdadeira.

QUESTÃO 37

São consideradas como vantagens para uma empresa estabelecer uma equipe própria de vendas, **EXCETO**:

- (A) A equipe de vendas própria tende a ser mais cara, quando a empresa tem grandes clientes.
- (B) Há algumas áreas em que há dificuldade de se encontrar um representante comercial.
- (C) Os produtos oferecidos pela empresa não criam interesse em algum momento aos representantes autônomos de vendas.
- (D) Os vendedores da empresa são mais motivados.

QUESTÃO 38

Uma venda ____ I ____ é aquela em que o ____ II ____ faz uma ____ III ____ oral ao comprador com a finalidade de ____ IV ____ uma venda.

A sequência **CORRETA** que completa a definição acima é:

- (A) I – impessoal; II – vendedor; III – representação; IV – realizar.
- (B) I – pessoal; II – gerente; III – apresentação; IV – ofertar.
- (C) I – pessoal; II – gerente; III – representação; IV – realizar.
- (D) I – pessoal; II – vendedor; III – apresentação; IV – realizar.

QUESTÃO 39

“Na segmentação _____, os profissionais de marketing dividem os compradores em grupos baseados no conhecimento e no uso do produto, bem como na atitude e na reação em relação a um determinado produto”.

O termo que completa, **corretamente**, a lacuna do texto é:

- (A) demográfica.
- (B) comportamental.
- (C) psicográfica.
- (D) geográfica.

QUESTÃO 40

Analise as seguintes assertivas, identificando o termo faltoso:

- I) O valor percebido pelo cliente é a _____ entre a avaliação que o cliente potencial faz de todos os benefícios e os custos de uma oferta.
- II) O benefício total para o cliente é o valor monetário _____ de um conjunto de benefícios que os clientes esperam de um produto.
- III) O _____ para o cliente é o conjunto de custos percebidos em que os clientes esperam incorrer.
- IV) Os clientes tendem a maximizar o _____ dentro dos limites impostos pelos custos envolvidos em suas compras.

A sequência **CORRETA** que completa as assertivas é:

- (A) I - fórmula; II - recebido; III - custo total; IV - lucro.
- (B) I - fórmula; II - percebido; III - custo fixo; IV - lucro.
- (C) I - diferença; II - percebido; III - custo total; IV - valor.
- (D) I - diferença; II - recebido; III - custo fixo; IV - valor.

QUESTÃO 41

“A pesquisa de mercado que procura estabelecer uma relação de causa e efeito, em que um ou mais dos fatores pesquisados são manipulados, enquanto que todos os outros fatores são mantidos constantes” é uma definição de pesquisa

- (A) Causal.
- (B) Descritiva.
- (C) Experimental.
- (D) Exploratória.

QUESTÃO 42

A prática de rastrear mudanças ocorridas fora do âmbito da empresa e que possam afetar esta empresa e seus mercados é um conceito de análise

- (A) ambiental.
- (B) cultural.
- (C) política.
- (D) social.

QUESTÃO 43

Aprender sobre ambiente econômico ajuda os profissionais de marketing a determinar se

- (A) a saída de um dos países membros do Mercosul vai alterar a política externa brasileira.
- (B) a submissão ao sistema legal pode limitar as ações da empresa no mercado.
- (C) o governo brasileiro exercerá menos controle em suas contas públicas.
- (D) os clientes estarão dispostos e terão condições de gastar dinheiro com produto e serviços.

QUESTÃO 44

Em um mercado extremamente competitivo, com compradores cada vez mais racionais diante da abundância de opções, uma empresa somente pode permanecer no mercado ao ajustar o seu processo de

- (A) avaliação dos produtos vendidos.
- (B) comunicação eficaz da empresa.
- (C) entrega de valor ao cliente.
- (D) pesquisa com os concorrentes.

QUESTÃO 45

A avaliação de oportunidades de crescimento de uma empresa envolve o planejamento de novos negócios, assim como a ____I____ ou a ____II____ de negócios superados. Se houver uma ____III____ entre as vendas futuras e as vendas projetadas, a administração corporativa terá de ____IV____ ou ____V____ novos negócios para preenchê-la.

A sequência **CORRETA** que completa a definição acima é:

- (A) I - redução; II - extinção; III - falta; IV - adquirir; V - associar.
- (B) I - redução; II - extinção; III - lacuna; IV - desenvolver; V - adquirir.
- (C) I - extensão; II - renovação; III - falta; IV - adquirir; V - associar.
- (D) I - extensão; II - renovação; III - falta; IV - comprar; V - associar.

QUESTÃO 46

É importante observar que tipo de produto ou serviço a empresa comercializa para identificar em que tipo de mercado ela se encontra. Os conceitos econômicos de mercado ajudam nessa análise.

Assim, uma empresa pode se encontrar entre uma das seguintes situações concorrenciais:

- (A) monopólio, concorrência imperfeita, concorrência de preço e concorrência monopolista.
- (B) monopólio, oligopólio, concorrência imperfeita e concorrência de preços.
- (C) monopólio, oligopólio, concorrência pura e concorrência imperfeita.
- (D) monopólio, oligopólio, concorrência pura e concorrência monopolista.

QUESTÃO 47

Analise as afirmativas abaixo e depois assinale a opção correta:

- I. A transferência de posse de um produto deve ser definida como um processo que se inicia com a análise de necessidades e desejos dos consumidores ou clientes em potencial.

A este ato

- II. se agregaria ainda a assistência a esses consumidores ou clientes em potencial no sentido de ajudá-los a identificar de que maneira esses desejos e necessidades possam ser melhor satisfeitos.

Está **CORRETO** o que se afirma em:

- (A) Apenas a primeira é verdadeira.
- (B) I e II são verdadeiras e a segunda complementa a primeira.
- (C) I e II são verdadeiras e a segunda não complementa a primeira.
- (D) A segunda não diz respeito à temática da primeira.

QUESTÃO 48

Os clientes compram para satisfazer suas necessidades e desejos e essas necessidades devem ser satisfeitas pelos

- (A) benefícios do produto ou serviço.
- (B) descontos promocionais do produto ou serviço.
- (C) prêmios oferecidos na compra do produto ou serviço.
- (D) vendedores do produto ou serviço.

QUESTÃO 49

O comitê 802 do IEEE padronizou vários tipos de redes. Correlacione as colunas a seguir de acordo com os padrões de transmissão e codificação 802:

Padrão	Descrição
I. 802.11	() Rede Ethernet
II. 802.3	() Rádio de banda larga
III. 802.15	() Rede sem fio
IV. 802.16	() Redes pessoais (Bluetooth)

Está **CORRETA** a seguinte sequência de respostas:

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

QUESTÃO 50

Analise as seguintes afirmativas sobre os tipos de redes:

- I – **LAN:** É uma rede local privada que abrange, por exemplo, um edifício ou um campus universitário.
- II – **VPN:** É um segmento virtual de uma rede local privada cujo principal objetivo é dividir uma rede em vários segmentos lógicos distintos.
- III – **WAN:** É uma rede geograficamente distribuída que abrange uma grande área geográfica como, por exemplo, várias cidades ou um país.

Estão **CORRETAS** as afirmativas:

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

PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS: REDAÇÃO – TEXTO DISSERTATIVO

Leia os textos abaixo com atenção:

Texto 1

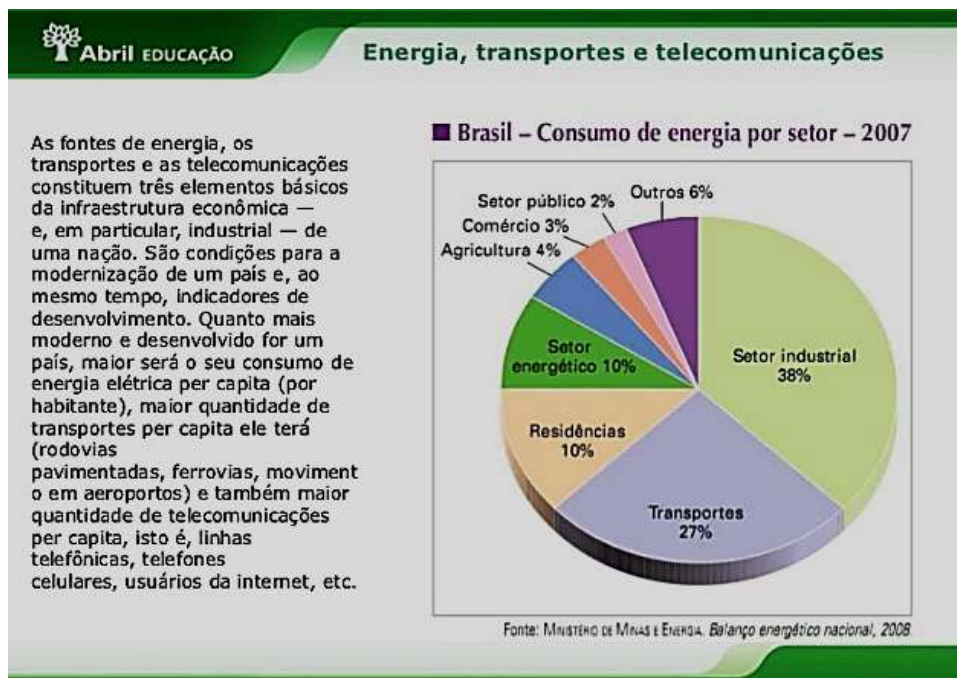
Reviravolta na telefonia

Nº de linhas de celular ultrapassou o de telefone fixo em 2003; banda larga segue crescendo



Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2016/04/banda-larga-deve-ser-novo-foco-das-telecomunicacoes-no-brasil.html> Acesso em: 03 out. 2016.

Texto 2



Disponível em: <http://pt.slideshare.net/profleofonseca/brasil-transportes-energias-e-telecomunicacoes> Acesso em: 03 out. 2016.

Texto 3

Mais do que aumentar o acesso a linhas de telefone, o avanço das telecomunicações viabiliza a implantação das inovações tecnológicas que vêm transformando radicalmente o modo de vida de toda a sociedade. A disponibilização de novas tecnologias de acesso aumenta a capacidade das empresas nacionais de produzir e realizar negócios no mercado interno e externo, impactando positivamente a competitividade do Brasil diante do mundo globalizado.

Disponível em: <http://economia.estadao.com.br/noticias/geral.o-avanco-das-telecomunicacoes-imp-.546036> Acesso em 03 out. 2016

A partir da leitura dos textos acima e dos conhecimentos adquiridos ao longo de sua formação, escreva um texto **dissertativo-argumentativo** para ser publicado numa revista de grande circulação, em que você

- **destaque a importância** das telecomunicações em nossa sociedade para as indústrias, para a educação e para a população como um todo.
- **proponha alternativas** para o futuro de forma a tornar o uso da tecnologia um aliado das empresas e das instituições, sem prejudicar o meio ambiente;
- **estipule metas** para que as futuras gerações tenham condições de aproveitar do que já foi realizado até hoje no setor de telecomunicações.

Atenção!

- **Não copie** fragmentos do texto. A cópia resultará em **anulação** da redação;
- Dê um **título** ao seu texto.
- Faça abaixo o rascunho do seu texto e, depois, transcreva-o para a folha própria, **à caneta**, com letra legível.
- **Não** se identifique no texto de sua redação.

RASCUNHO DA REDAÇÃO

01
02
03
04
05
06
07
08
09
10
11
12
13
14
15

16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30

CONCURSO PÚBLICO

CEMIGTELECOM
EDITAL 001/2016

PARA VOCÊ DESTACAR E CONFERIR O SEU GABARITO.

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	

11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	

21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	

41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	

