



RECEPCIONISTA

Unidade:

SALA

EXTRA

Candidato: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

ASS: \_\_\_\_\_

--- A B C D E

---- A B C D E

01

26

02

27

03

28

04

29

05

30

06

31

07

32

08

33

09

34

10

35

11

36

12

37

13

38

14

39

15

40

16

41

17

42

18

43

19

44

20

45

21

46

22

47

23

48

24

49

25

50

999999





1. Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) Caderno com enunciado das questões objetivas divididas em seções.

b) Uma folha de respostas, destinada às respostas das questões objetivas, que deve ser entregue ao fiscal no término da prova.

2. É responsabilidade do candidato a conferência da identificação do caderno de prova e do cartão resposta. Caso não sejam compatíveis, notifique imediatamente o chefe de local.

3. Verifique se o material de prova está em ordem, se a sequência de questões está correta e se o número de questões confere com o edital. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.

4. Tenha muito cuidado com a Folha de Respostas para não dobrar, amassar ou manchar. A folha somente poderá ser substituída caso esteja danificada, em suas margens superior ou inferior, a barra de reconhecimento para leitura.

5. Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 (cinco) alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); apenas uma responde corretamente à questão proposta. Você deve assinalar, apenas uma resposta.

6. A marcação de nenhuma ou mais de uma alternativa, e, ainda, rasura de qualquer natureza (borracha, corretivo, etc.), anula a questão, mesmo que uma das respostas seja a correta.

7. Na Folha de Respostas, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo todo o espaço compreendido pelo retângulo pertinente à alternativa, usando caneta esferográfica de tinta preta ou azul, de forma contínua e densa.

8. A leitora é sensível a marcas escuras, portanto, preencha os campos de marcação completamente, procurando deixar o menor espaço em branco possível dentro do retângulo, sem invadir os limites dos retângulos ao lado.

9. Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões não serão considerados.

10. O candidato deverá preencher todo o campo de marcação da resposta com caneta esferográfica transparente de tinta azul ou preta.

11. Serão de inteira responsabilidade do candidato os prejuízos advindos de marcações feitas incorretamente no cartão de respostas.

12. Serão consideradas marcações incorretas, e, conseqüentemente, será atribuída nota zero à questão, as marcações do tipo: dupla marcação, marcação rasurada, marcação emendada e campo de marcação não preenchido integralmente;

Texto I

**Déficit de atenção**

*Será que eu me tornei um sintoma da minha época ou essa é uma indisposição que só diz respeito a mim?*

*Seja como for, tenho achado cada vez mais difícil ler. Neste ano li menos livros do que no ano passado; no ano passado, li menos que no anterior; no ano anterior, menos que no ano que vinha antes. Todo mundo conhece o fenômeno do bloqueio criativo, a angústia do escritor diante da página em branco — eu, porém, fui acometido por um bloqueio de leitor. Trata-se de um problema que se manifesta de forma gradativa, de diferentes maneiras, nas mais variadas circunstâncias. Numa viagem recente às Bahamas, por exemplo, eu decidi que devia fazer um esforço para deixar de lado a leitura porque, afinal, pode-se ler um livro em qualquer lugar, mas aquele talvez fosse um dos poucos momentos em que eu teria a oportunidade de ver um mar tão turquesa, uma areia tão rosada. De maneira um pouco grandiloquente e pomposa, batizei essa minha condição de síndrome de Mir, a estação espacial russa: um cosmonauta que passou por lá declarou não ter lido uma única página do livro que levava na bagagem porque se deu conta de que aproveitaria melhor o seu tempo livre se simplesmente olhasse pela janela.*

*Muitas vezes acontece de eu estar com preguiça de ler, preferindo ver tevê. Ocorre também, com mais frequência, que eu me sinta autoconsciente diante da página. Ler nunca me pareceu algo trabalhoso — ao contrário de escrever —, de modo que, quando sinto que deveria estar trabalhando, associo essa obrigação à escrita. Pelo menos em teoria, quando não estou escrevendo estou livre para ler, mas nessas horas sinto uma culpa vaga, e no fim das contas, em vez de escrever (trabalhar) ou ler (relaxar), acabo não fazendo nem uma coisa nem outra: fico zanzando à toa, reorganizando os livros. Ou seja, não faço nada. (...)*

Retirado de: DYER, Geoff. Déficit de atenção. Revista Piauí, n. 128. Editora Abril, 2017. p. 60.

**1)** “Todo mundo conhece o fenômeno do bloqueio criativo, a angústia do escritor diante da página em branco — eu, porém, fui acometido por um bloqueio de leitor.”

Considerando o contexto, a locução destacada acima equivale a:

- a) a propósito.
- b) ainda.
- c) todavia.**
- d) por isso.
- e) nesse sentido.

**2)** Todos os verbos estão no pretérito, exceto:

- a) “... um cosmonauta que passou por lá declarou não ter lido uma única página do livro que levava na bagagem”(…)
- b) “... mas aquele talvez fosse um dos poucos momentos em que eu teria a oportunidade de ver um mar tão turquesa, uma areia tão rosada.”
- c) “... porque se deu conta de que aproveitaria melhor o seu tempo livre se simplesmente olhasse pela janela.”**
- d) “Seja como for, tenho achado cada vez mais difícil ler.”
- e) “Neste ano li menos livros do que no ano passado”(…)

**3)** Nos trechos abaixo, retirados do Texto I, há alguns elementos que estabelecem relações anafóricas com termos anteriores. Entre os elementos destacados, aquele que não se refere a um termo anterior é:

a) “Neste ano li menos livros do que no ano passado; no ano passado, li menos que no anterior”(…)

b) (...)“um cosmonauta que passou por lá declarou não ter lido uma única página do livro que levava na bagagem”(…)

c) Será que eu me tornei um sintoma da minha época ou essa é uma indisposição que só diz respeito a mim?

**d) “De maneira um pouco grandiloquente e pomposa, batizei essa minha condição de síndrome de Mir”(…)**

e) “Trata-se de um problema que se manifesta de forma gradativa, de diferentes maneiras, nas mais variadas circunstâncias.”

**4)** Observe as frases abaixo e marque a opção correta.

I - Havia mais pessoas na loja.

II - Ela falou mais.

III - A moça estava mais bonita.

a) Em todas as frases, a palavra “mais” pertence à mesma classe gramatical.

b) Nas três frases, a ideia é de quantidade indefinida.

c) Nas frases I e II, a palavra “mais” pertence à mesma classe gramatical.

d) Na frase III, o vocábulo “mais” é adjetivo.

**e) Na frase II, o vocábulo “mais” é advérbio e, na frase I, é pronome adjetivo indefinido.**

**5)** Todas as palavras abaixo foram acentuadas com base na mesma regra, exceto em:

a) véu, pastéis, constrói.

**b) veículo, saúde, íamos.**

c) baú, saída, Havaí.

d) hífen, caráter, néctar.

e) Marabá, Pará, você

**6)** As normas de concordância verbal estão plenamente observadas na frase:

a) Sempre haverão bons homens.

b) Cantar as músicas de Roberto Carlos implicam grande esforço.

c) Tratam-se de meninos responsáveis.

**d) A menina comprou uma blusa cuja manga está furada.**

e) Fazem dez anos que nos casamos.

Texto II:

*Que rostos mais coalhados, nossos rostos adolescentes em volta daquela mesa: o pai à cabeceira, o relógio de parede às suas costas, cada palavra sua ponderada pelo pêndulo, e nada naqueles tempos nos distraíndo tanto como os sinos graves marcando as horas: “O tempo é o maior tesouro de que o homem pode dispor; embora inconsumível, o tempo é o nosso melhor alimento; sem medida que o conheça, o tempo é contudo nosso bem de maior grandeza: não tem começo; não tem fim; é um ponto exótico que não pode ser repartido, podendo entretanto prover igualmente a todo mundo; onipresente, o tempo está em tudo; existe tempo, por exemplo, nesta mesa antiga: existiu primeiro uma terra propícia, existiu depois uma árvore secular feita de anos sossegados, e existiu finalmente uma prancha nodosa e dura trabalhada pelas mãos de um artesão dia após dia; existe tempo na cadeira onde nos sentamos, nos outros móveis da família, nas paredes da nossa casa, na água que bebemos, na terra que fecunda, na semente que germina, nos frutos que colhemos, no pão em cima da mesa, na massa fértil dos nossos corpos na luz que nos ilumina, nas coisas que nos passam pela cabeça, no pó que dissemina, assim como em tudo que nos rodeia; rico não é o homem que coleciona e se pesa no amontoado de moedas, e nem aquele, devasso, que se estende, mãos e braços, em terras largas; rico só é o homem que aprendeu, piedoso e humilde, a conviver com o tempo, aproximando-se dele com ternura, não contrariando suas disposições, não se rebelando contra o seu curso, não irritando sua corrente, estando atento para o seu fluxo, brindando-o antes com sabedoria para receber dele os favores e não a sua ira; o equilíbrio da vida depende essencialmente deste bem supremo, e quem souber com acerto a quantidade de vagar, ou a de espera, que se deve pôr nas coisas, não corre nunca o risco, ao buscar por elas, de defrontar-se com o que não é (...)*

NASSAR, Raduan. Obra completa. 1. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2016.

**7)** *“Que rostos mais coalhados, nossos rostos adolescentes em volta daquela mesa: o pai à cabeceira, o relógio de parede às suas costas, cada palavra sua ponderada pelo pêndulo, e nada naqueles tempos nos distraíndo tanto como os sinos graves marcando as horas...”*

Quanto à tipologia textual, o trecho acima, retirado do texto II, é predominantemente:

- a) Descritivo
- b) Narrativo.**
- c) Dissertativo.
- d) Injuntivo.
- e) Expositivo.

**8)** Observe as frases abaixo e marque a alternativa correta.

I - (...) “embora inconsumível, o tempo é o nosso melhor alimento”(...)

II - (...) “o tempo é contudo nosso bem de maior grandeza”(...)

III - (...) “o equilíbrio da vida depende essencialmente deste bem supremo”(...)

- a) Nas frases I e II, as palavras destacadas foram formadas por derivação parassintética.
- b) Na frase II, a palavra em destaca foi formada por composição.
- c) Nas frases I e III, as palavras destacadas foram formadas por derivação prefixal.
- d) Nas frases II e III, as palavras destacadas foram formadas com o acréscimo de um sufixo a um adjetivo.**
- e) Na frase I, o termo em destaque foi formado por derivação parassintética, e na frase II por derivação prefixal.

## RACIOCÍNIO LÓGICO

9) “Se o Flamengo Ganhou, então ele é campeão.”

Logo, podemos afirmar que:

- a) O Flamengo ganhou.
- b) O Flamengo é campeão.
- c) Se o Flamengo não é campeão, ele não ganhou.**
- d) Se o Flamengo não ganhou, então ele não é campeão.
- e) Se o Flamengo é campeão, então ele ganhou.

10) Um palestrante afirmou:

“ Todo político brasileiro é corrupto.”

Para se negar tal afirmação, qual dos questionamentos abaixo expressaria de maneira correta a negação?

- a) Algum político brasileiro não é corrupto?**
- b) Qualquer político brasileiro não é corrupto?
- c) Existe político que não é brasileiro e não é corrupto?
- d) Político brasileiro é corrupto?
- e) Nenhuma das respostas anteriores.

11) Marque a sentença que representa uma tautologia:

- a) Se Henrique é moreno, então Henrique é moreno ou Jonatas é loiro.**
- b) Se Henrique é moreno, então Henrique é moreno e Jonatas é loiro.
- c) Se Henrique é moreno ou Jonatas é loiro, então Jonatas é loiro.
- d) Se Henrique é moreno ou Jonatas é loiro, então Henrique é moreno e Jonatas é loiro.
- e) Se Henrique é moreno ou não é moreno, então Jonatas é loiro.

12) Em uma escola foi realizada uma pesquisa sobre torcedores mirins de futebol.

Concluiu-se que:

I – 382 alunos disseram que torcem para o Flamengo;

II – 184 alunos disseram que torcem para o Vasco;

III – 97 alunos disseram que torcem para o Fluminense;

IV – 103 alunos disseram que torcem para o Flamengo e para o Vasco.

Qual o total de alunos que foram entrevistados?

a) 766 alunos

b) 663 alunos

**c) 560 alunos**

d) 103 alunos

e) 279 alunos

13) A empresa NETFLIX encomendou uma pesquisa com 2.000 pessoas para descobrir qual o tipo de filme favorito entre as três modalidades a seguir: Romance (R); Ação (A) e Ficção (F), cujo o resultado foi expresso pela tabela abaixo:

FILMES	R	A	F	R e A	R e F	A e F	R, A e F	Nenhum
PESSOAS	350	1.100	1.002	180	140	720	90	x

Com base na tabela acima, podemos afirmar que o número de pessoas que não assiste nenhuma das modalidades pesquisadas é:

a) 1502

b) 290

c) 82

d) 3582

**e) 498**

**QUESTÃO ANULADA - 14)** Numa corrida de carros temos 7 pilotos de diversas nacionalidades: 3 alemães; 1 japonês; 1 inglês; 2 brasileiros.

Considerando que todos possuem iguais condições de subirem no pódio, qual a probabilidade de pelo menos 1 brasileiro estar no pódio?

a) 49,56%

**b) 64,28%**

c) 61,99%

d) 76,88%

e) 56,19%

15) No lançamento de 2 dados, qual será a probabilidade de obtermos uma soma igual a 10?

a) 50%

b) 30%

**c) 8,33%**

d) 33,33%

e) 10,15%

16) Qual o número total de possibilidades do resultado no lançamento de 7 moedas?

a) 146

**b) 128**

c) 199

d) 108

e) 158

## INFORMÁTICA

**17)** PowerPoint 2010 é um aplicativo visual e gráfico, usado principalmente para criar apresentações. Com o PowerPoint, você pode criar, exibir e apresentar apresentações de slides que combinam texto, formas, imagens, gráficos, animação, gráficos e vídeos.

Assinale a alternativa que corresponde a uma característica do Slide Mestre:

- a) Todas as alterações do slide poderão ser feitas somente slide a slide.
- b) Não permite que seja inserido gráfico no slide.
- c) Permite que todos os slides contêmam a mesma fonte e imagens, como logotipos, fazendo alterações em um só lugar.**
- d) Não permite que mais de um usuário realize alteração.
- e) Slide Mestre não permite nenhum tipo de alteração.

**18)** Assinale as alternativas que representam periféricos de comunicação de um computador:

- a) Monitores e Caixas de som
- b) Gravador de CD e Zipdrive
- c) Placa de Rede e Modem ADSL**
- d) CD, placa controladora e Modem
- e) Zip Drive, CD, placa Mãe

**19)** As fórmulas do MS Excel são essenciais na criação de planilhas eletrônicas.

Assinale a alternativa que apresenta a fórmula utilizada no MS Excel para localizar algo em linhas de uma tabela ou de um intervalo.

- a) =SOMA()
- b) =BD()
- c) =MEDIA()
- d) =PROCV()**
- e) =PGTO()

**20)** Dispositivo de armazenamento é um dispositivo capaz de armazenar informações (dados) para posterior consulta ou uso. Essa gravação de dados pode ser feita praticamente usando qualquer forma de energia, desde força manual humana, como na escrita, passando por vibrações acústicas em gravações fonográficas, até modulação de energia eletromagnética em fitas magnéticas e discos ópticos.

Assinale a alternativa que corresponde a um dispositivo de armazenamento por meios eletrônicos SSDs:

- a) Disco Rígido
- b) CD
- c) Pen Drive**
- d) Disquete
- e) DVD

## CONHECIMENTO ESPECÍFICO

**21)** Segundo a Lei Orgânica do Município de Maricá é correto afirmar que:

**a) é assegurado o exercício cumulativo de dois cargos ou emprego privativo de profissionais de saúde que estiverem sendo exercidos na administração pública, direta ou indireta, na data da promulgação da Constituição Federal.**

b) o décimo-terceiro salário devido aos servidores do Município será pago em uma única parcela, no mês de novembro.

c) o funcionário municipal será colocado à disposição de órgãos de outros municípios ou do Estado, percebendo remuneração do Município.

d) é assegurada a isenção de pagamento de taxas de inscrição para todos os postulantes e investidura em cargo ou emprego público, independentemente da renda declarada.

e) os servidores municipais que, á época da promulgação da Constituição Federal, contavam cinco anos de serviço efetivo, serão automaticamente transformados ou transferidos de cargos ou categorias funcionais.

**22)** De acordo com o Decreto 47 de fevereiro de 2013, do Município de Maricá, o pedido de alteração de contratos deverá ser iniciado com solicitação do órgão interessado e acompanhado de:

a) somente da especificação da previsão de recursos orçamentários que assegurem o pagamento das obrigações decorrentes da alteração.

b) apenas justificativa circunstanciada para a alteração.

c) parecer da secretaria de finanças manifestando interesse na alteração, quando não se tratar de alteração bilateral do contrato, nos termos da Lei n.º 8666/93.

d) no caso de modificação dos itens constantes do contrato original: apenas planilha de modificação de itens contendo itens acrescentados e excluídos.

**e) comprovação de vantajosidade da prorrogação, na forma estipulada no §4º, do art.3º deste Decreto.**

**23)** Relativamente aos prazos praticados pelos agentes públicos, previstos na Lei Orgânica do Município de Maricá é correto afirmar:

**a) 10 (dez) dias, para informações verbais de documento ou autos de processo, quando impossível sua prestação imediata.**

b) 10 (dez) dias, para informações escritas.

c) 10 (dez) dias, para expedição de certidões.

d) 15 (quinze) dias, para informações verbais de documento ou autos de processo, quando impossível sua prestação imediata.

e) Nenhuma das alternativas está correta.

**24)** Com relação à denúncia de infrações político-administrativas do Prefeito, previstas na Lei Orgânica do Município de Maricá, identifique nas alternativas abaixo, as que estão corretas:

I - por qualquer eleitor inscrito no Município;

II - por qualquer Vereador, que ficará neste caso, impedido de votar sobre a denúncia, podendo entretanto integrar a comissão processante e praticar todos os atos de acusação;

III - por partido político;

a) II e III estão corretas.

**b) I e III estão corretas.**

c) I e II estão corretas.

d) Apenas a alternativa I está correta.

e) Todas as alternativas estão corretas.

**25)** O Prefeito do Município de Maricá empossado em 01 de janeiro de 2017 consultou o Procurador Municipal, para saber sobre as atribuições do cargo de Prefeito. Dentre as elencadas abaixo, apenas uma não se enquadra, assinale qual:

a) Decretar, nos termos da lei, a desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, com o *referendum* da Câmara.

b) Prestar à Câmara, dentro de quinze dias, as informações por esta solicitada, salvo prorrogação, a seu pedido e por prazo determinado, em face da complexidade da matéria ou da dificuldade de obtenção, nas respectivas fontes, de dados necessários ao atendimento do pedido.

c) Aplicar multas previstas em leis e contratos, bem como revê-las quando impostas irregularmente.

d) Encaminhar aos órgãos competentes os planos de aplicação e as prestações de contas exigidas em lei.

**e) Contrair empréstimos e realizar operações de crédito sem autorização da Câmara.**

**26)** De acordo com Decreto 47/2013, é incorreto afirmar que:

a) É vedada a inclusão, no objeto da licitação, de fornecimento de materiais e serviços sem previsão de quantidades ou cujos quantitativos não correspondam às previsões reais do projeto básico ou do projeto executivo.

b) Na hipótese de Dispensa ou Inexigibilidade de Licitação a Comissão Permanente de Licitação encaminhará o processo para a Procuradoria Geral do Município para análise da legalidade do pedido, observados os procedimentos estabelecidos nos capítulos próprios.

c) Caso haja exigências estipuladas pela Procuradoria Geral do Município passíveis de serem saneadas, o processo de dispensa ou o de inexigibilidade retornará à Secretaria Requisitante para atendimento, somente tendo seu procedimento regular após atendidas as referidas exigências. Caso não seja possível o atendimento das exigências, o procedimento deverá ser arquivado ou convertido em procedimento de despesa ordinária.

d) Todo o procedimento de contratação direta, seja por dispensa, seja por inexigibilidade, será iniciado na forma estabelecida nos arts. 1º a 3º deste Decreto.

**e) As cópias dos documentos apresentados pelos licitantes deverão ser obrigatoriamente autenticadas por cartório.**

## CONHECIMENTO ESPECÍFICO

**27)** Uma empresa busca sempre ter um atendimento de excelência para os seus clientes. Para isso, a empresa se estrutura de modo que sejam minimizados os riscos de insatisfação.

As alternativas abaixo trazem algumas das estratégias implementadas por esta empresa no que diz respeito a seus funcionários, EXCETO:

- a) Funcionários bem arrumados e padronizados.
- b) Carga horária de trabalho reduzida para seus funcionários não parecerem cansados ou desmotivados.
- c) Recomendam aos funcionários atenderem o máximo possível de clientes simultaneamente.**
- d) Realiza treinamentos periódicos para que todos os funcionários tenham conhecimento sobre os produtos.
- e) Orienta os funcionários a sempre perguntarem o nome do cliente visando uma relação intimista.

Considerando o monitoramento online de atendimento em um *call center*, podemos identificar problemas que possam gerar a insatisfação do cliente. Utilizando esta ferramenta podemos identificar diversos aspectos.

Coluna 1	Coluna 2
1 – TMA (tempo médio de Atendimento)	( ) Ouvindo os atendimentos no momento em que estão sendo realizados é possível identificar e corrigir na hora
2 – TMO (Tempo Médio de Ociosidade)	( ) Este indicador pode mostrar que existem mais atendentes que o necessário para atender a demanda ou grupos com
3 – Visões de fila	( ) Identificando por exemplo, se o script de atendimento padrão está muito demorado, ou se um determinado atendente demora
4 – Monitoramento em tempo real	( ) Identificando que faltam operadores para atender seus clientes com satisfação verificando quantos

**28)** Alguns destes aspectos estão listados na coluna 1 e na coluna 2 temos os seus significados. Relacione as colunas de modo que cada aspecto fique associado ao seu significado.

- a) 4 – 3 – 2 – 1
- b) 2 – 4 – 1 – 3
- c) 4 – 2 – 1 – 3**
- d) 2 – 3 – 4 – 1
- e) 1 – 2 – 3 – 4

**29)** A expressão **ISO 9000** designa um grupo de [normas técnicas](#) que estabelecem um modelo de [gestão da qualidade](#) para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão.

A versão atualizada e traduzida deste conjunto de normas técnicas é a ABNT NBR ISSO 9001:2015.

No item 8.2.1, que trata sobre comunicação com o cliente, temos cinco itens que devem ser incluídos neste procedimento.

Qual dos itens abaixo está indo de encontro ao disposto nas normas técnicas ABNT NBR ISSO 9001:2015?

- a) A empresa de cosméticos põe em seu site e em suas dependências todos os produtos e procedimentos disponíveis e seus respectivos valores.
- b) A empresa de telefonia possui um setor exclusivo para cancelamento de plano disponível em seu atendimento eletrônico.
- c) A empresa de prestação de serviços de limpeza ampliou suas atividades investindo todo o seu capital em novas unidades.**
- d) O estacionamento do Shopping contratou uma firma de monitoramento de segurança.
- e) A empresa do ramo alimentício acabou de implementar seu setor de ouvidoria.

**QUESTÃO ANULADA - 30)** Um funcionário de uma empresa de eletrodomésticos faz dois atendimentos simultâneos.

O Cliente 1 é o proprietário de um bar que deseja comprar um freezer novo que custa R\$ 2.000,00 e tem frete estimado em R\$ 200,00.

O Cliente 2 é pessoa física e quer comprar uma geladeira de R\$ 1.200,00 com frete estimado em R\$ 100,00.

O cliente 1 e o Cliente 2 fazem a mesma pergunta: Se existe a possibilidade de fazer um desconto e isentá-los do frete, uma vez que ambos são clientes regulares da loja.

O vendedor dispõe de uma cota de descontos no total R\$ 350,00.

Sabendo disso, a situação mais recomendada é:

- a) Conceder R\$ 150,00 de desconto no freezer e isentar de frete o Cliente 1, pois ele conhece uma gama ampla de pessoas e pode fazer uma propaganda positiva da empresa.
- b) Conceder R\$ 250,00 de desconto e isentar do frete o cliente 2, uma vez que o cliente 2 é pessoa física e possui notadamente menos recursos que o proprietário do bar.
- c) Não conceder desconto algum, pois acredita que se der desconto para o cliente 1, o cliente 2 ficará insatisfeito e vice-versa.
- d) Conceder R\$ 175,00 de desconto para cada cliente, pois acredita que estabelecendo um princípio de igualdade ambos ficaram satisfeitos.
- e) Conceder R\$ 220,00 de desconto ao cliente 1 no preço final e R\$ 130,00 de desconto ao cliente 2 no preço final, argumentando que está dando o desconto de forma proporcional ao valor da compra.**

**31)** Assinale a alternativa **INCORRETA** no que diz respeito a satisfação dos clientes:

- a) *“A Satisfação do cliente é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa.” (MOWEN; MINOR, 2003).*
- b) *“Satisfação do cliente é um resultado alcançado quando as características do produto correspondem às necessidades do cliente” (Juran, 1992)*
- c) *“Partindo de uma perspectiva gerencial, manter ou intensificar a satisfação do cliente é essencial.” (Minor, 2003)*
- d) *“As empresas hoje não devem apenas visar o lucro como objetivo principal, mas buscar como propósito do negócio criar e manter clientes satisfeitos, visto que o lucro não deve ser definido como seu objetivo, mas sim como necessidade da empresa decorrente da satisfação e fidelização de seus clientes. É necessário criar na empresa uma cultura voltada para os clientes, onde a satisfação deve ser parte integrante da missão da empresa, utilizando um entendimento do comportamento do cliente como insumo para todos os seus planos e decisões de marketing.” (SETH; MITTAL; NEWMAN, 2008 apud DRUCKER 1973).*
- e) **“de fato satisfazer, e até empolgar, o cliente é absolutamente relativo, uma vez que o sucesso da empresa também está intrinsecamente ligada a relação dos lucros. A empresa deve equilibrar a relação satisfação X lucro para obter não apenas o sucesso, mas também para sua sobrevivência”.** (Whiteley, 1992).

**32)** Fabrícia, recém-contratada de uma empresa de aparelhos celulares, recebeu um documento com as normas da companhia., entre as quais a missão da comunicação interna que é:

- a) **Contribuir para o desenvolvimento e a manutenção de um clima positivo, propício ao cumprimento das metas estratégicas da organização e ao crescimento continuado de suas atividades e serviços e à expansão de suas linhas de produtos.**
- b) Apresentar as linhas de produtos da empresa.
- c) Oferecer maior transparência aos objetivos e metas da empresa.
- d) Despertar sentimento de vitória em todos funcionários.
- e) Criar elementos para fortalecer a imagem da empresa.

**33)** Pedro, novato em uma empresa de tecnologia, perguntou ao supervisor do departamento quais as formas de comunicação da organização. Quais são elas ?

- a) **Comunicação cultural, comunicação administrativa, comunicação social, sistema de informação.**
- b) Comunicação verbal e comunicação e comunicação longitudinal.
- c) Comunicação impressa e comunicação telegráfica.
- d) Comunicação social e comunicação administrativa.
- e) Comunicação receptiva e comunicação circular.

**34)** O mundo globalizado experimenta novos centros do poder, cujo alicerce se acomoda nas estruturas de uma sociedade:

- a) Mística.
- b) **Tecnetrônica.**
- c) Eletrônica.
- d) Informal.
- e) Contemporânea.

**35)** Uma empresa A participa há quinze anos de um programa de televisão de rede aberta nacional que busca arrecadar fundos para programas de saúde voltados para crianças. Ano passado doou R\$ 500.000,00. Entretanto, sua principal concorrente, a Empresa B, fez pela primeira vez uma doação no valor de R\$ 700.000,00 para esta mesma campanha.

Este ano teremos novamente este programa e a Empresa A decidiu, baseada em um planejamento estratégico de comunicação que:

- a) Não irá fazer uma doação, pois acredita que este espaço de televisão deixou de valer a pena, uma vez que não é mais a única empresa do ramo a participar.
- b) Não irá fazer novamente a doação, pois achou que o programa deveria ter negado a doação da Empresa B, uma vez que são parceiros a quinze anos.
- c) Irá fazer uma doação menor, pois independente do valor doado ela terá o mesmo espaço de exposição na mídia e agora o programa não precisa mais tanto desta quantia, uma vez que a empresa B passou a doar também.
- d) Irá fazer uma doação maior com o objetivo de oferecer uma quantia maior que sua concorrente, uma vez que quanto maior o valor doado, maior será o destaque de sua participação no programa.**
- e) Irá combinar com a Empresa B de doarem o mesmo valor, pois acha injusto que as empresas do mesmo ramo e porte similar se aproveitem de alguma forma do espaço deste programa.

**36)** Uma rede de supermercados abriu uma filial em uma pequena cidade do Interior do Rio de Janeiro. Assim que se instalou criou um programa de descontos especiais para clientes de um rede de postos de gasolina e uma rede de farmácias.

Podemos afirmar que um dos objetivos desta empresa foi:

- a) Divulgar sua marca e ganhar a confiança da população local.**
- b) Desfazer imagem negativa adquirida por problemas em uma unidade da capital.
- c) Divulgar as marcas e produtos que ela vende.
- d) Utilizar os descontos para assim não ter que fazer publicidade em jornais ou revistas.
- e) Fez por considerar que é um trabalho de responsabilidade social.

**37)** Consideremos um Briefing de uma campanha de comunicação. Este Briefing deve conter alguns elementos obedecendo uma sequencia lógica de ordenação.

A opção que melhor apresenta a sequencia de apresentação de um Briefing voltado para uma campanha de comunicação é:

- a) Histórico – Objetivos – Descrição do produto – Posicionamento – Diferencial competitivo – Justificativa**
- b) Histórico – Justificativa – Posicionamento – Diferencial competitivo – Objetivos – Descrição do produto
- c) Justificativa – Descrição do produto – Diferencial Competitivo – Histórico – Objetivos – Posicionamento
- d) Justificativa – Objetivos – Diferencial competitivo – Posicionamento – Histórico – Descrição do produto
- e) Objetivos – Diferencial Competitivo – Posicionamento – Histórico – Descrição do produto – Justificativa

**38)** Segundo Ramos (1997), o fluxo de informação "é influenciado pela estrutura da organização que revela o seu circuito e as relações comunicacionais".

Desta forma, ela dividiu o fluxo em quatro padrões, que são:

**a) Ascendente, Descendente, Diagonal, Horizontal.**

b) Ascendente, Descendente, Linear, Vertical.

c) Ascendente, Diagonal, Paralelo, Vertical.

d) Descendente, Horizontal, Paralelo, Vertical.

e) Diagonal, Horizontal, Linear, Vertical.

**39)** Para uma campanha de comunicação é fundamental que a empresa saiba seus *Stakeholders*. Um supermercado quer fazer uma campanha voltada para as suas promoções.

Assinale a alternativa que possui somente *stakeholders*-chave desta campanha.

a) Clientes, Funcionários e Ong's ambientais.

b) Sindicato dos funcionários, Comunidades do entorno e Governo Federal.

**c) Fornecedores, Concorrência e Clientes.**

d) Farmácias, Investidores e Sindicatos patronais.

e) Indústrias, Bancos e Governo Municipal

**40) Comunicação interna** é a função responsável pela comunicação efetiva entre integrantes de uma organização.

São vantagens de uma Comunicação Interna efetiva os itens abaixo, **EXCETO**:

a) Fortalece a cultura da organização, transmitindo os valores da empresa a todos os colaboradores.

b) Quebra os silos da empresa, promovendo ações de integração e fortalecendo a cultura da colaboratividade.

**c) Informar sobre novos projetos e omitir os créditos aos funcionários que trabalharam no mesmo, pois os projetos devem ser coletivos.**

d) Estimula o bom comportamento, influenciando através de exemplos e demonstrando coerência com o que é comunicado.

e) Fortifica a cultura organizacional, formando colaboradores mais integrados, em sintonia, que respeitam uns aos outros e que estão alinhados com o que a empresa quer transmitir.

**41)** Muitas vezes confundimos a relação **Imagem Corporativa X Identidade Corporativa**.

Marque a alternativa onde temos as definições corretas.

a) A imagem corporativa é como o governo observa esta empresa enquanto identidade corporativa se resume aos dados constantes no estatuto social da empresa.

**b) A imagem corporativa é a percepção externa da mesma enquanto identidade corporativa é o conjunto de características, crenças e valores da empresa.**

c) A imagem corporativa é como o público-alvo observa esta empresa e identidade corporativa é como o público em geral observa esta empresa.

d) A imagem corporativa é como os funcionários descrevem essa empresa e identidade corporativa é como os executivos descrevem essa empresa.

e) A imagem corporativa é como o grande público observa a empresa e a identidade corporativa é como o poder público observa a empresa.

**42) Comunicação Organizacional** é o tipo ou processo de [comunicação](#) que ocorre no contexto de uma [organização](#), seja esta [pública](#) ou [privada](#).

Assinale nas alternativas abaixo qual **NÃO** representa uma frente de trabalho da comunicação organizacional.

- a) Comunicação administrativa operacional
- b) Comunicação institucional
- c) Comunicação interna
- d) Comunicação mercadológica
- e) Comunicação processual**

**43)** Margarida K. Kunsch é professora-doutora da escola de comunicação e artes da universidade de São Paulo. É autora do livro *“Relações públicas e modernidade: novos paradigmas da comunicação organizacional”*.

Kunsch afirma que:

- a) “Em primeiro lugar, vejo que há necessidade de repensar não só as práticas, mas também os conceitos de Relações Públicas no âmbito das organizações. É preciso sair da fragmentação para uma visão integrada da comunicação.”**
- b) “Vejo que o papel das Relações Públicas deve, cada vez mais, ficar restrito a um único setor, até mesmo a uma pessoa. [...]. Se analisarmos a atuação de algum profissional de destaque na área, veremos que na verdade ele não possui equipe ou infra estrutura e sim é dotado de vasto conhecimento técnico, o que lhe proporciona trabalhos muito bem desenvolvidos.”
- c) “Essa idéia da mudança de comportamento, de o dirigente sair do seu pedestal e facilitar a aproximação, é algo utópico que nunca se tornará realidade. Pensar que utilizar produtos tradicionais da comunicação interna irá transformar algum dirigente é inviável.”
- d) “Hoje é muito mais simples fazer um trabalho de Relações Públicas. Apesar de não existir ambientes calmos e tranquilos, ainda temos uma propensão passiva, de não enfrentamento dos problemas.”
- e) “Tem-se percebido, nos contatos diretos com os profissionais de comunicação do mercado, que essa é uma área normalmente muito tranquila nas empresas, principalmente entre o pessoal que trabalha com a gerência de relações com a imprensa. Muitas vezes, o ambiente é de cumplicidade e parceria – o que, a meu ver, beneficia muito a produtividade dessas pessoas.”

**44)** O diretor de uma grande empresa de Maricá quis aferir o ‘clima’ entre os funcionários. Para isso, ele teve de aferir a partir:

- a) Da palavra do seu presidente.
- b) Da cultura interna.**
- c) Dos consumidores.
- d) Dos concorrentes.
- e) Da mídia televisiva.

**45)** Gabriela, recém-formada em Gestão Pública, entende que as organizações hoje têm maior preocupação com o meio ambiente social. Entre as novas estratégias de comunicação das organizações, marque a opção correta:

- a) Desenvolver cultura de excelência.**
- b) Não se amparar na terceirização de serviços.
- c) Adotar a postura low profile.
- d) Não zelar pelo conceito.
- e) Evitar o envolvimento social.

**46)** Defina, de acordo com os preceitos do livro 'Tratado da Comunicação Organizacional e Política, de Gaudêncio Torquato, identidade e imagem:

**a) Identidade é a soma das características físicas fundamentais do produto; imagem é a projeção pública da identidade.**

b) Imagem é a soma das características físicas fundamentais do produto; identidade é a projeção pública da imagem.

c) Identidade se refere ao plano dos símbolos; imagem se projeta na própria imagem.

d) Identidade se refere ao plano estratégico; imagem se refere ao plano dos conteúdos lógicos.

e) Identidade é o código estratégico, imagem é a composição da personalidade da organização.

**47)** Há três variáveis fundamentais que afeta a natureza das comunicações. Quais são elas?

**a) A tecnologia, a instituição e o sentimento.**

b) Marketing, Publicidade, Editoração.

c) Identidade Visual, Propaganda, Assessoria de Imprensa.

d) Jornalismo Empresarial, Marketing e Editoração.

e) Assessoria de Imprensa, Relações Públicas, Publicidade.

**48)** Maria, recém-empossada ao cargo de recepcionista na empresa Codemar, resolveu arrumar todos os documentos da comunicação administrativa em uma pasta. Entre eles, estão:

**a) Normas, instruções, regulamentos e portarias.**

b) Recortes de jornais.

c) Lista telefônica.

d) Encartes e folderes.

e) Revistas técnicas.

**49)** Marque a alternativa correta em que estão listados os fluxos de comunicação de uma companhia:

**a) Fluxo descendente, ascendente, lateral e diagonal.**

b) Diagonal e lateral.

c) Ascendente e descendente.

d) Ascendente e circular.

e) Octogonal e diagonal.

**50)** Segundo Shiba, Graham e Walden (1993), a evolução do conceito de qualidade passa pelos seguintes estágios:

**a) Adequação às especificações, adequação ao uso, adequação ao custo, adequação a requisitos latentes.**

b) Marca, Design, Embalagem do produto.

c) Estética, Interface com o meio ambiente, satisfação do cliente.

d) Atributos do produto, adequação da marca, assistência técnica.

e) Grau de confiabilidade da marca, durabilidade do produto, satisfação do cliente.





