

**TÉCNICO DE TV**  
**ASSISTÊNCIA ADMINISTRATIVA**  
Código 103**LEIA COM ATENÇÃO AS SEGUINTE INSTRUÇÕES**

- 1 - Este caderno contém as questões da **PROVA OBJETIVA**.
- 2 - Ao receber a **Folha de Respostas da PROVA OBJETIVA**:
- confira seu nome, número de inscrição e o cargo;
  - assine, **A TINTA**, no espaço próprio indicado.

**ATENÇÃO:**  
**FOLHA DE RESPOSTA SEM ASSINATURA NÃO TEM VALIDADE.**

- 3 - Ao transferir as respostas para a **Folha de Respostas**:

01  A  B  C  D

02  A  B  C  D

03  A  B  C  D

04  A  B  C  D

- use apenas caneta esferográfica azul ou preta;
- preencha, sem forçar o papel, toda a área reservada à letra correspondente à resposta solicitada em cada questão;
- assinale somente **uma** alternativa em cada questão. Sua resposta **NÃO** será computada se houver marcação de mais de uma alternativa, questões não assinaladas ou questões rasuradas.

**NÃO DEIXE NENHUMA QUESTÃO SEM RESPOSTA.**

A **Folha de Resposta da PROVA OBJETIVA** e o **Caderno da PROVA DISSERTATIVA** não devem ser dobrados, amassados ou rasurados.

**CUIDE BEM DELES. ELES SÃO A SUA PROVA.**

O tempo de duração das provas abrange a assinatura da **Folha de Respostas**, a transcrição das respostas do **Caderno de Questões da PROVA OBJETIVA** para a **Folha de Respostas**, [...]. (subitem 5.4.4).

**ATENÇÃO** - Nos termos do Edital nº 03/2013, "Poderá ainda ser eliminado o candidato que [...] **portar arma(s)** no local de realização das provas [...]; **portar**, mesmo que desligados [...] **quaisquer equipamentos eletrônicos** [...] ou de **instrumentos de comunicação** interna ou externa, tais como **telefone celular** [...] entre **outros**:[...]" (subitem 9.3.39, alíneas "d", "e")

**DURAÇÃO MÁXIMA DA PROVA: QUATRO HORAS**

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

# ATENÇÃO

Sr.(a) Candidato(a).

Antes de começar a fazer a prova, confira se este caderno contém, ao todo, **50 (cinquenta) questões objetivas** — cada uma constituída de **4 (quatro) alternativas** — assim distribuídas: **10 (dez) questões de Português, 10 (dez) questões de Atualidades, 5 (cinco) questões de Raciocínio Lógico e 25 (vinte e cinco) questões de Conhecimentos Específicos**, todas perfeitamente legíveis.

Havendo algum problema, informe ***imediatamente*** ao aplicador de provas para que ele tome as providências necessárias.

Caso V.Sa. não observe essa recomendação, ***não lhe caberá qualquer reclamação ou recurso posteriores.***

**INSTRUÇÃO** - As questões de **1 a 10** se referem ao texto abaixo.  
Leia-o com atenção antes de responder às questões.

### **A televisão pública é importante para o Brasil?**

Vale a pena o Estado gastar dinheiro na montagem de um sistema público de televisão quando o País tem tantas carências? Esse gasto não seria ainda mais injustificável se considerarmos que a televisão pública existente tem baixa audiência e, portanto, interessa a pouca gente? Reformar essa TV pública, para que fique atraente e aumente a audiência, não interessa apenas ao governo para promovê-lo? Não é melhor termos apenas canais comerciais, que são pagos pela publicidade privada e não oneram demasiadamente o Estado?

Analisando em profundidade a televisão brasileira e suas conexões com a vida social, econômica e política, a resposta é clara e objetiva: sim, a TV pública é importante. Mais que isso, ela é indispensável. E não se trata apenas de construir uma rede de televisão federal, sob controle do Poder Executivo, mas de promover uma ampla reforma de todo o sistema público e estatal de TV, que transcende em muito o projeto do governo federal e pode desempenhar um papel decisivo para o aperfeiçoamento e a democratização da comunicação eletrônica em nosso País.

A televisão brasileira, como se sabe, surgiu em 1950 e se desenvolveu sob exclusivo regime comercial privado até 1968, quando entrou no ar a primeira emissora educativa do País, a TV Universitária de Recife. Nesses 18 anos em que reinou sozinha, a TV comercial teve todo o tempo e as condições necessárias para se organizar de forma a prover os telespectadores com o que a legislação de radiodifusão obriga: entretenimento, informação e educação. Mas não foi o que ela fez. A TV comercial se especializou na oferta de diversão, limitou os conteúdos informativos e esqueceu quase completamente os educacionais. Desequilíbrio a programação, em favor de conteúdos de apelo mais fácil, de maior atratividade e, conseqüentemente, de maior rentabilidade.

Não fez isso, convém dizer, por algum instinto malévolo, ou por compulsão ao descumprimento da lei. Fez por ser essa a lógica da operação comercial de televisão. Se uma emissora desse tipo oferece programas à fruição do público, ela se remunera oferecendo o público que consegue prender diante da tela aos anunciantes, que lhe pagam as despesas e garantem o lucro. Assim sendo, a regra é inexorável: quanto mais audiência, mais faturamento. E se a acumulação de audiência é a condição para a rentabilidade, ela se transforma no principal objetivo da operação e tem de ser atingida a qualquer preço. Mesmo ao preço do rebaixamento dos padrões estéticos e éticos, eventualmente em níveis intoleráveis, como os da chamada “baixaria”.

A televisão pública, nascida formalmente educativa, veio como uma tentativa de reequilibrar o cenário televisual, para dar ao público o que a TV comercial sonhava: informação e, sobretudo, educação, considerados produtos televisivos de prestígio, mas de baixa ou nenhuma lucratividade. E já veio com forte viés estatal, porque a lei que a criou facultou a possibilidade de requerer outorgas de radiodifusão educativa apenas a governos, fundações e universidades. Nos últimos 40 anos, os três níveis de governo, as

fundações públicas e as universidades federais conquistaram a maior parte das outorgas educativas.

A missão de reequilibrar o sistema televisual, entretanto, não foi cumprida pela TV educativa. Cronicamente carente de recursos e apoio político, limitada por uma legislação canhestra, presa à concepção equivocada de uma tele-educação receosa de divertir enquanto ensina, a TV educativa nunca conseguiu seduzir o grande público, a ponto de rivalizar com a TV comercial nos índices de audiência. [...]

Trata-se, pois, de uma ampla estrutura de comunicação eletrônica, que vem cumprindo, em parte, relevantes serviços à educação, à cultura e à formação de cidadania no País. Mas que poderia fazer muito mais, muito melhor e beneficiando mais gente se merecesse, tanto da sociedade, quanto dos poderes públicos e até do mercado, a mesma atenção que é dispensada à TV comercial. É necessário que a TV pública promova a educação, a informação e a cidadania, com entretenimento de qualidade, sem concessões ao comercialismo e seus imperativos. O Brasil já tem uma TV comercial poderosa, reputada e amada pelo público. Pode ter um dos melhores sistemas de televisão do mundo, se a TV pública e a TV estatal também forem valorizadas e puderem efetivamente servir como ponto de equilíbrio, em ética, qualidade, compromisso social e isenção política. É o que cabe aos brasileiros construir em favor das gerações futuras.

(Priolli Jr. G.; *in Cult*, março de 2010, texto adaptado)

### **Questão 1**

De acordo com o texto, pode ser considerada uma característica da realidade da televisão pública brasileira

- A) buscar obcecadamente audiência, ainda que em detrimento da qualidade do conteúdo.
- B) despertar relativamente pouco interesse no público potencial e não conseguir conciliar diversão e educação.
- C) não haver risco de servir-se de instrumento para a promoção do governo.
- D) priorizar, para definição da grade de programação, tão somente determinados segmentos acentuadamente elitizados da sociedade.

### **Questão 2**

Assinale a alternativa que, de acordo com o texto, não pode ser associada ao papel esperado ou do objetivo da televisão pública.

- A) Agente de formação para a cidadania.
- B) Democratização dos veículos de comunicação eletrônica.
- C) Diversão e entretenimento nos mesmos moldes da TV comercial.
- D) Educação da população e informação.

### Questão 3

Assinale a alternativa que contém uma informação que **NÃO** pode ser confirmada pelo texto.

- A) A televisão pública não cumpriu os objetivos para os quais foi criada, entre outros motivos, pela limitação orçamentária que lhe é imposta e em função da legislação.
- B) As questões formuladas no primeiro parágrafo embutem argumentos que levam a pensar, inicialmente, que a televisão pública não deveria ser uma prioridade do Governo.
- C) A audiência e, em consequência, o lucro financeiro constituem um aspecto imprescindível na definição da programação da televisão comercial brasileira.
- D) Os interesses da TV comercial vêm, em parcela significativa, ao encontro das necessidades da população, no que se refere a seu papel de agente educativo e informativo.

### Questão 4

“Vale a pena o Estado gastar dinheiro na montagem de um sistema público de televisão quando o País tem tantas carências?”

Desconsideradas as alterações de sentido, assinale a alternativa que contenha uma nova redação totalmente **CORRETA** do fragmento transcrito.

- A) Considerando-se as necessidades e carências que pode ser notada País afora, vale a pena os gastos na montagem de um sistema público de televisão?
- B) Investir recursos na montagem e organização de sistemas públicos de televisão valem a pena, num momento em que surge no País tantas carências?
- C) Vale a pena os investimentos do Estado na montagem de um sistema público de televisão, tendo em vista as inúmeras carências que têm o País?
- D) Valem a pena os investimentos feitos pelo Estado para a montagem de um sistema público de televisão, quando todas as regiões do Brasil têm tantas carências?

### Questão 5

Assinale a alternativa em que o trecho destacado produz sentido de **CAUSA**.

- A) “A televisão brasileira, como se sabe, surgiu em 1950 e se desenvolveu sob exclusivo regime comercial privado até 1968 [...]”.
- B) “Fez por ser essa a lógica da operação comercial de televisão.”
- C) “Pode ter um dos melhores sistemas de televisão do mundo, se a TV pública e a TV estatal também forem valorizadas [...]”.
- D) “Reformar essa TV pública, para que fique atraente e aumente a audiência, não interessa apenas ao governo para promovê-lo?”

### Questão 6

Assinale a alternativa em que a forma verbal destacada **NÃO** esteja no mesmo tempo e modo que as demais.

- A) “E já veio com forte viés estatal, porque a lei que a criou faculta a possibilidade de requerer outorgas de radiodifusão educativa [...]”.
- B) “É o que cabe aos brasileiros construir, em favor das gerações futuras.”
- C) “[...] mas de promover uma ampla reforma de todo o sistema público e estatal de TV, que transcende em muito o projeto do governo federal [...]”.
- D) “[...] presa à concepção equivocada de uma tele-educação receosa de divertir enquanto ensina, a TV educativa nunca conseguiu seduzir o grande público [...]”.

### Questão 7

“Nos últimos 40 anos, os três níveis de governo, as fundações públicas e as universidades federais conquistaram a maior parte das outorgas educativas.”

Assinale a alternativa que contém a **CORRETA** redação da forma passiva correspondente.

- A) A maior parte das outorgas educativas foram, nos últimos 40 anos, conquistadas pelos três níveis de governo, pelas fundações públicas e pelas universidades federais.
- B) A maior parte das outorgas educativas, nos últimos 40 anos, seria conquistada pelos três níveis de governo, as fundações públicas e as universidades federais.
- C) Nos últimos 40 anos, a maior parte das outorgas educativas teria sido conquistada pelos três níveis de governo, fundações públicas e universidades federais.
- D) Nos últimos 40 anos, os três níveis de governo, as fundações públicas e as universidades são conquistados pela maior parte das outorgas educativas.

### Questão 8

Desconsideradas as alterações de sentido, assinale a alternativa em que a substituição do termo destacado pela expressão entre colchetes mantém a obrigatoriedade da utilização do sinal indicativo de crase.

- A) “[...] a mesma atenção que é dispensada **à TV comercial.**” [a todas as emissoras comerciais].
- B) “[...] presa **à concepção equivocada** de uma tele-educação receosa de divertir enquanto ensina [...] [a uma ideia equivocada].
- C) “[...] que vem cumprindo, em parte, relevantes serviços **à educação, à cultura e à formação de cidadania no país.** [as diferentes formas de educação e de formação de cidadãos no País].
- D) “Se uma emissora desse tipo oferece programas **à fruição do público** [...]” [ a um público ávido por diversão].

### Questão 9

Assinale, entre as opções apresentadas, aquela em que o pronome destacado corresponde ao termo transcrito, ao final de cada alternativa, entre parênteses.

- A) “[...] a resposta é clara e objetiva: sim, a TV pública é importante. Mais que isso, **ela** é indispensável. (a resposta).
- B) “E já veio com forte viés estatal, porque a lei que **a** criou faculta a possibilidade de requerer outorgas de radiodifusão educativa apenas a governos, fundações e universidades.” (a televisão pública).
- C) “Mas não foi o que **ela** fez.” (a legislação de radiofusão).
- D) “Reformar essa TV pública, para que fique atraente e aumente a audiência, não interessa apenas ao governo para promovê-**lo**?” (reformar a TV pública).

## Questão 10

“Se uma emissora desse tipo oferece programas à fruição do público, ela se remunera oferecendo o público que consegue prender diante da tela aos anunciantes, que lhe pagam as despesas e garantem o lucro.”

Assinale a alternativa que melhor traduz o significado do fragmento destacado.

- A) a televisão tem lucro por oferecer ao público fiel os anúncios veiculados, propagandas estas que pagam as despesas e garantem o lucro dos anunciantes.
- B) a emissora de televisão ganha ao oferecer aos anunciantes o público telespectador que cativa. São esses anunciantes que pagam as despesas e garantem o lucro da emissora.
- C) despesas e garantia de lucro dos anunciantes são resultado dos anúncios que a televisão veicula para o público que ela consegue capturar.
- D) o público que a televisão prende diante da tela é que paga as despesas e garante o lucro tanto dos anunciantes, quanto o das emissoras de televisão, e esta é a principal fonte de lucratividade decorrente da propaganda.



**Questão 11**

Leia com atenção o trecho a seguir, retirado do texto *Modos de pensar a televisão*, do professor e pesquisador Arlindo Machado (2007).

“A partir da televisão (como já acontecia com o rádio, no plano da transmissão sonora), o registro de um espetáculo, a sua edição e a sua visualização por parte da comunidade de espectadores podem se dar simultaneamente [...]”

Segundo o autor, esse é o traço distintivo de qual operação televisiva?

- A) Da espectralidade.
- B) Da transmissão direta.
- C) Da serialização.
- D) Da programação.

**Questão 12**

Leia atentamente o trecho a seguir.

“Ao estudar o sistema de comunicação como um todo, veremos que os novos meios não surgem por geração espontânea, nem de modo independente. Aparecem gradualmente pela metamorfose dos meios antigos. E, quando emergem novas formas de meios de comunicação, as antigas geralmente não deixam de existir, mas continuam evoluindo e se adaptando” (FIDLER, citado por FINGER; SOUZA, 2012, p. 374).

O fragmento acima refere-se ao conceito de:

- A) *Crossmedia*.
- B) Midiamorfose.
- C) *Transmedia*.
- D) Midiatização.

### Questão 13

Sobre a importância da publicidade para o desenvolvimento da televisão brasileira, são feitas as seguintes afirmativas com base no livro *História da Televisão Brasileira*.

- I. A televisão absorve a maior parte dos investimentos publicitários para os produtos mais anunciados no Brasil graças ao grande potencial de audiência.
- II. O governo brasileiro sempre esteve entre os maiores anunciantes de TV do País, aumentando sua influência política sobre as emissoras.
- III. O aumento dos investimentos publicitários contribuiu para o desenvolvimento da indústria televisiva brasileira, mas, ao mesmo tempo, aumentou sua dependência em relação a anunciantes.

Assinale a alternativa que apresenta apenas as afirmativas **CORRETAS**.

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

### Questão 14

Segundo Machado (2007), em seu texto *Modos de pensar a televisão*, são características estruturais e expressivas da televisão a:

- A) Programação e a telenovela.
- B) Seriação e a transmissão direta.
- C) Seriação e a espetatorialidade.
- D) Transmissão direta e a telenovela.

### Questão 15

Com base no texto *O sucesso da telenovela “Pantanal” e as novas formas de ficção televisiva*, publicado no livro *História da televisão no Brasil* (2010), analise as afirmativas abaixo assinalando com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- ( ) “Pantanal”, telenovela exibida pela TV Manchete, em 1990, mudou os rumos da teledramaturgia brasileira e inaugurou novos padrões de linguagem televisiva.
- ( ) A telenovela “Pantanal” foi a primeira a utilizar sistematicamente a natureza e um Brasil rural como recurso cenográfico.
- ( ) Em “Pantanal” prevalecia fortemente o modelo novelístico dos rádios marcado pela rapidez dos acontecimentos e por uma forte padronização das histórias.
- ( ) Os novos elementos narrativos de “Pantanal” foram, principalmente, o tempo alongado dos planos, um maior aproveitamento do elenco e a presença da natureza.

Assinale a alternativa que representa a sequência **CORRETA**.

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

### Questão 16

Considere o seguinte. Às 9 horas da noite, José chega ao apartamento de seu irmão, Pedro, chama várias vezes e não é atendido. Sentindo um forte odor de gás que sai pela porta do apartamento, José chama a polícia que, 15 minutos depois, arromba a porta e resgata os moradores, Pedro, sua mulher e seus dois filhos menores que se encontravam desacordados sob o efeito do gás.

Na hipótese e considerando o que dispõe a Constituição da República sobre a inviolabilidade de domicílio, é **CORRETO** afirmar que o ingresso forçado no imóvel é

- A) irregular, porque não poderia ter ocorrido à noite.
- B) regular, porque teve o consentimento de um parente do morador.
- C) regular, porque foi efetivado por decisão policial.
- D) regular, porque foi efetuado para prestação de socorro.

### Questão 17

A Constituição não se contenta com o simples reconhecimento abstrato ou teórico dos direitos fundamentais que prevê. Ao contrário, exige que o poder público garanta o cumprimento e a observância prevendo mecanismos coercitivos tendentes a impedir sua violação.

Assinale a alternativa que apresenta a característica dos direitos fundamentais a que se refere o trecho acima.

- A) Universalidade.
- B) Complementaridade.
- C) Efetividade.
- D) Imprescritibilidade.

### Questão 18

Entre aqueles que podem propor ação civil pública para proteger os interesses coletivos ou difusos das pessoas portadoras de deficiência pública **NÃO** se inclui:

- A) O cidadão em geral.
- B) O Ministério Público.
- C) A União.
- D) O Município.

### Questão 19

A **COLUNA I** indica categorias ou classes de direitos fundamentais previstos na Constituição da República de 1988 e a **COLUNA II** indica alguns desses direitos fundamentais.

Correlacione as colunas **CORRETAMENTE**.

<b>COLUNA I</b>		<b>COLUNA II</b>
1. Direitos Individuais e Coletivos.	( )	É livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações legais.
2. Direitos Sociais.	( )	O mandato eletivo poderá ser impugnado ante a Justiça Eleitoral.
3. Direitos de Nacionalidade.	( )	A lei não poderá estabelecer distinção entre brasileiros natos e naturalizados, salvos nos casos previstos pela Constituição.
4. Direitos Políticos.	( )	Direito à aposentaria.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA**.

- A) 1 2 3 4.
- B) 1 4 3 2.
- C) 2 4 1 3.
- D) 2 4 3 1.

### Questão 20

Segundo o Estatuto da Igualdade Racial, assinale a alternativa que apresenta as ações **CORRETAS**.

- A) São legítimos os atos de discriminação racial ou étnico-racial pelas quais se busque afirmar a prevalência de raça ou etnia sobre outra.
- B) São legítimas as ações judiciais propostas junto ao Supremo Tribunal Federal para declarar a inconstitucionalidade de leis ou atos normativos que se revelem discriminatórios.
- C) São legítimos os programas e medidas especiais adotadas pelo Estado e pela iniciativa privada para a correção de desigualdades raciais e para a promoção da igualdade de oportunidades.
- D) São legítimas as diretrizes políticas de inclusão das vítimas de desigualdade étnico-racial e da valorização da igualdade étnica.

## Raciocínio Lógico

### Questão 21

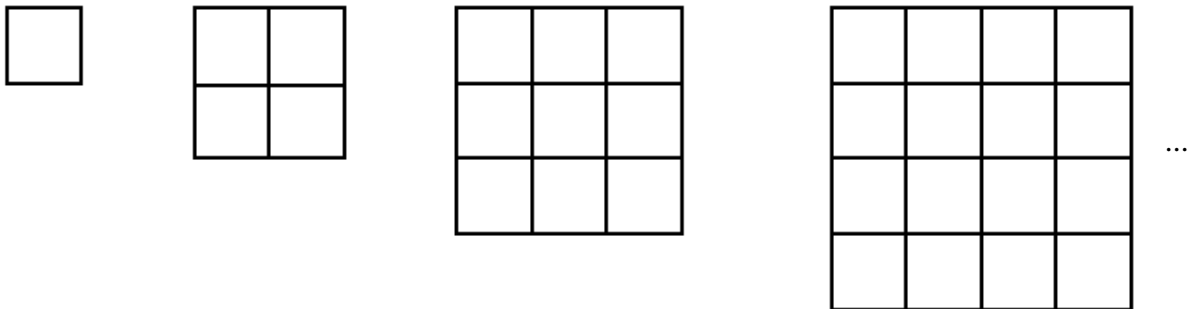
Uma avaliação de matemática com duas questões foi aplicada a uma classe com quarenta alunos. Quinze alunos acertaram as duas questões, 25 acertaram a primeira questão e 20 acertaram a segunda questão.

Quantos alunos **erraram** as duas questões?

- A) 5.
- B) 10.
- C) 15.
- D) 25.

### Questão 22

Observe a sequência abaixo.



Quantos quadradinhos terá a 7ª figura?

- A) 16.
- B) 25.
- C) 36.
- D) 49.

### Questão 23

Observe os produtos.

$$\begin{aligned}9 \times 9 &= 81 \\9 \times 99 &= 891 \\9 \times 999 &= 8991 \\9 \times 9999 &= 89991 \\9 \times 99999 &= 899991\end{aligned}$$

Qual será o resultado do produto de 9 por 999.999?

- A) 8999991.
- B) 89999991.
- C) 899999991.
- D) 8999999991.

### Questão 24

Observe a sequência:

**1, 2, 3, 4, 5, 4, 3, 2, 1, 2, 3, 4, 5, 4, 3, 2, 1, 2 ...**

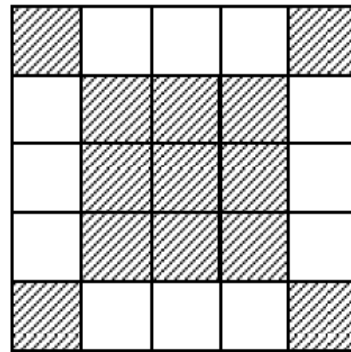
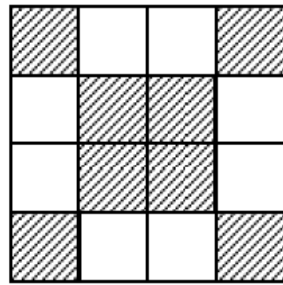
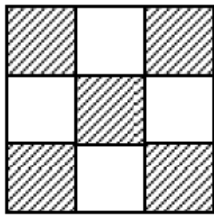
**OBS:** Sequência retirada da Revista EUREKA nº 19/2004 p. 7.

Obedecendo ao mesmo padrão acima, qual será o 32º termo da sequência?

- A) 5.
- B) 4.
- C) 3.
- D) 2.

### Questão 25

Observe a sequência considerando como ordem o número de quadradinhos de cada lado da figura.



...

Quantos quadradinhos brancos há na figura de ordem 6?

- A) 16.
- B) 20.
- C) 24.
- D) 28.



## Conhecimentos Específicos

### Questão 26

Com referência às principais funções organizacionais, descritas por Maximiano (2011), numere a **COLUNA II** de acordo com a **COLUNA I** fazendo a relação da função com seu objetivo básico.

COLUNA I	COLUNA II
1. Recursos Humanos	<input type="checkbox"/> Transformar as informações de <i>Marketing</i> , as ideias originais e os avanços da ciência em produtos e serviços.
2. Produção	<input type="checkbox"/> Proteger e utilizar eficazmente os recursos financeiros, maximizando o retorno do investimento para os acionistas.
3. <i>Marketing</i>	<input type="checkbox"/> Encontrar, atrair e manter as pessoas de que a organização necessita.
4. Finanças	<input type="checkbox"/> Transformar insumos para fornecer o produto ou serviço da organização aos clientes.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA**.

- A) 3 4 1 2.
- B) 4 3 1 2.
- C) 3 4 2 1.
- D) 1 2 3 4.

### Questão 27

Sobre a função organizacional pesquisa e desenvolvimento, assinale com **V** as afirmativas **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- ( ) É função da área de pesquisa e desenvolvimento transformar as informações de *marketing*, as ideias originais e os avanços da ciência em produtos e serviços.
- ( ) É atribuição da área de pesquisa e desenvolvimento indicar todos os tipos de operações de fornecimento de produtos ou serviços.
- ( ) As grandes organizações têm muitos técnicos de todas as profissões que trabalham em laboratórios, centros de pesquisa e oficinas de T & D, idealizando e desenvolvendo produtos e serviços de todos os tipos.
- ( ) É da competência da área de pesquisa e desenvolvimento decidir sobre questões de investimento, financiamento, controle e destinação dos resultados financeiros da organização.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA**.

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

### Questão 28

Sobre as principais funções do processo de gestão, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Entender a administração como um processo que se compõe de outros processos ou funções é a essência do chamado enfoque sistêmico.
- B) Administração é uma palavra antiga associada a outras que se relacionam com o processo de tomar decisões sobre recursos e objetivos.
- C) Os termos administração, gerência e gestão têm o mesmo significado: um processo dinâmico de se tomar decisões sobre a utilização de recursos, para possibilitar a realização de objetivos.
- D) A administração é um processo dinâmico de tomar decisões e realizar ações que compreende cinco processos principais interligados: planejamento, organização, liderança, execução e controle.

### Questão 29

Para definir o desempenho nas organizações, dois conceitos são usados para indicar que uma organização tem desempenho de acordo com as expectativas dos usuários e das pessoas que mobilizaram os recursos.

Com relação ao desempenho nas organizações, assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) Execução e controle.
- B) Qualidade e produtividade.
- C) Eficiência e eficácia.
- D) Planejamento e organização.

### Questão 30

Sobre o desempenho nas organizações, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Muitas pessoas avaliam corretamente aquilo que realmente interessa e que possa ajudar as empresas a melhorar sua performance e atingir seus objetivos estratégicos.
- B) As organizações que atendem aos interesses e aspirações pessoais de seus colaboradores desenvolve a autoestima do trabalhador contribuindo para a melhoria de seu desempenho.
- C) Se os indivíduos estiverem motivados, seu desempenho estará de acordo com o nível de responsabilidade requerida pela função.
- D) Valorizar a motivação consciente no ambiente de trabalho requer garantir que os padrões de desempenho sejam factíveis e que as pessoas tenham as habilidades necessárias.

### Questão 31

Em relação ao desempenho nas organizações, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) A antítese da eficiência é o desperdício que ocorre quando mais recursos são usados do que os necessários para realizar um objetivo.
- B) Agregar valor significa realizar operações estritamente relacionadas com a elaboração do produto ou serviço.
- C) A eliminação de desperdícios aumenta os custos de produção sem que o valor do produto para o cliente fique comprometido.
- D) Um produto ou serviço fornecido sem desperdícios tem o máximo possível de valor agregado para o cliente.

### Questão 32

“As escolas de administração geralmente treinam os alunos para utilizar os modelos racionais de tomada de decisões. Embora esses modelos tenham muitos méritos, não necessariamente descrevem como as pessoas tomam as decisões na realidade.”

Robbins, Judge e Sobral (2010, p. 168, 169 e 170).

Numere a **COLUNA II** de acordo com a **COLUNA I** fazendo a relação da definição com o seu respectivo conceito.

#### COLUNA I

1. Decisão intuitiva.
2. Racionalidade limitada.
3. Modelo racional de tomada de decisões.
4. Racional.

#### COLUNA II

- ( ) Refere-se à pessoa que faz escolhas consistentes para maximizar o valor dentro de limitações especificadas.
- ( ) Um modelo que descreve como os indivíduos devem se comportar para maximizar determinados resultados.
- ( ) Processo de tomar decisões construindo modelos simplificados que extraem os aspectos essenciais dos problemas sem capturar toda a sua complexidade.
- ( ) Processo cognitivo inconsciente gerado pelas experiências vividas.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA**.

- A) 1 2 3 4.
- B) 2 1 4 3.
- C) 3 4 1 2.
- D) 4 3 2 1.

### Questão 33

Em relação ao processo de tomada de decisões nas organizações, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Considerando que as pessoas pensam e raciocinam antes de agir, o entendimento de como tomam suas decisões pode ajudar a explicar e a prever seus comportamentos.
- B) Em todas as situações as pessoas seguem o modelo racional de tomada de decisões.
- C) As pessoas buscam soluções satisfatórias e não ótimas no processo de tomada de decisões.
- D) O gerente que combinar a análise racional com a intuição poderá, de fato, melhorar a eficácia de sua tomada de decisões.

### Questão 34

Com referência ao processo de tomada de decisões, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Nas organizações o indivíduo toma decisões, faz escolhas entre duas ou mais alternativas, nos níveis estratégico, tático ou operacional.
- B) A tomada de decisão ocorre em relação a um problema, entendido como uma discrepância entre o estado atual das coisas e o estado desejável.
- C) Em todo o processo decisório, muitas vezes surgem distorções perceptivas que podem afetar as análises e conclusões.
- D) A personalidade do indivíduo não influencia o processo de tomada de decisões.

### Questão 35

Considerando o processo de gestão do relacionamento com o cliente, *Customer Relationship Management (CRM)*, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) O CRM trata do gerenciamento cuidadoso de informações detalhadas sobre cada cliente e de todos os pontos de contato com ele, a fim de maximizar sua fidelidade.
- B) O foco do CRM não é desenvolver programas para atrair e reter os clientes certos.
- C) O CRM permite que as empresas ofereçam um excelente atendimento ao cliente em tempo real.
- D) Com base no que sabem sobre cada cliente, as empresas podem customizar seus produtos, programas, mensagens e mídia.

### Questão 36

Considerando a importância das características distintivas dos serviços prestados pelas empresas que encontram cada vez mais dificuldades em diferenciar seus produtos e serviços conforme Kotler e Keller (2012), numere a **COLUNA II** de acordo com a **COLUNA I**, fazendo a associação do texto à respectiva característica distintiva do serviço.

#### COLUNA I

1. Variabilidade.
2. Perecibilidade.
3. Inseparabilidade.
4. Intangibilidade.

#### COLUNA II

- ( ) Ao contrário de bens (produtos tangíveis), os serviços não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos e cheirados antes de serem adquiridos.
- ( ) Considerando que os serviços dependem de quem, onde e quando os fornece, eles são altamente variáveis.
- ( ) Os serviços não podem ser estocados e devem estar disponíveis aos clientes certos, nos lugares certos, na hora certa e ao preço certo para maximizar a lucratividade.
- ( ) Os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA**.

- A) 3 1 2 4.
- B) 1 3 2 4.
- C) 2 4 1 3.
- D) 4 1 2 3.

### Questão 37

Em relação à questão da qualidade na prestação de serviços, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Confiabilidade, capacidade de resposta, segurança, empatia e itens tangíveis são os cinco fatores determinantes da qualidade dos serviços identificados por Parasuraman, Berry e Zeithami (1985).
- B) Todas as tecnologias de autoatendimento melhoram a qualidade dos serviços porque têm potencial de tornar as transações de atendimento mais precisas, convenientes e rápidas.
- C) Com base na confiabilidade, na capacidade de resposta, na segurança, na empatia e nos itens tangíveis os pesquisadores desenvolveram a escala SERVQUAL composta de 22 itens.
- D) Muitos serviços que exigem interação pessoal têm sido substituídos por tecnologias de autoatendimento.

### Questão 38

Assinale a alternativa que apresenta um efeito de fonte **INCORRETO** do MS *Word* 2010.

- A) Alto-relevo.
- B) Itálico.
- C) Negrito.
- D) Sublinhado.

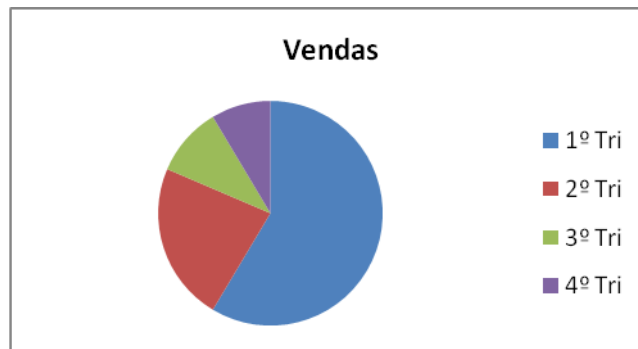
### Questão 39

Assinale a alternativa que apresenta **INCORRETAMENTE** um tipo de fonte do MS *Word* 2010.

- A) Arial.
- B) Calibri.
- C) Grego.
- D) Times New Roman.

### Questão 40

Observe a seguinte ilustração inserida em um texto de MS *Word* 2010.



Assinale a alternativa que apresenta o **CORRETO** nome da ilustração.

- A) Figura.
- B) Gráfico.
- C) Imagem.
- D) Tabela.

### Questão 41

Em relação ao *Windows 7*, é **CORRETO** afirmar que

- A) é um antivírus.
- B) é um navegador.
- C) é um gerenciador de email.
- D) é um sistema operacional.

### Questão 42

O aplicativo do *MS Windows 7* que mostra ao usuário a organização dos arquivos e pastas em um disco(HD) é o

- A) *Windows explorer*.
- B) *Windows lupa*.
- C) *Windows shell*.
- D) *Windows view*.



### Questão 43

Análise o seguinte texto sobre o esporte preferido dos alunos do curso de engenharia.

Esporte	Frequência
Futebol	28
Vôlei	15
Futsal	11
Basquete	10

Assinale o recurso do *MS Word* usado para a representação dos dados.

- A) Caixa de texto.
- B) Grade.
- C) Quadro.
- D) Tabela.

### Questão 44

O aplicativo do *MS Windows 7* que cria e edita desenhos é o

- A) graphics.
- B) MS image.
- C) paint.
- D) windows picture.

### Questão 45

Na célula C10 de uma planilha do *MS Excel* encontra-se o seguinte conteúdo: =MÉDIA(A1:A10).

Assinale a alternativa que apresenta **CORRETAMENTE** o recurso do excel utilizado nessa célula.

- A) Equação.
- B) Função.
- C) Gráfico.
- D) Expressão matemática.

### Questão 46

Assinale a alternativa que apresenta a ação **CORRETA** para a inclusão de gráfico de pizza em uma planilha do *MS Excel*.

- A) Inserir Dados.
- B) Inserir Tabela.
- C) Inserir Dispersão.
- D) Inserir Pizza.

### Questão 47

Observe esse conjunto de dados que se encontra digitado em uma planilha do *MS Excel*.

	A
1	29
2	16
3	45
4	32
5	

Assinale o recurso de edição de planilha que permite apresentá-los em ordem crescente.

- A) Dados classificar.
- B) Dados ordenar.
- C) Conjunto classificar.
- D) Classificar células.

### Questão 48

O sistema de documentos em hipermídia que são interligados e executados na internet chama-se:

- A) *HyperText Transfer Protocol* ou *HTTP*.
- B) *Common Gateway Interface* ou *CGI*.
- C) *World Wide Web* ou *www*.
- D) *TCP/IP*.

### Questão 49

O endereço de um recurso, como um arquivo, por exemplo, disponível na internet é conhecido como:

- A) *Uniform Resource Locator* ou URL.
- B) *User Datagram Protocol* ou UDP.
- C) *HyperText Markup Language* ou HTML.
- D) *Domain Name System* ou DNS.

### Questão 50

O *browser* é um programa de computador que habilita seus usuários a interagirem com os documentos virtuais da internet.

Assinale a alternativa que apresenta o nome de um programa de computador que **NÃO** é um *browser*.

- A) Google chrome.
- B) Mozilla Firefox.
- C) Outlook.
- D) Safari.



# FOLHA DE RESPOSTAS (RASCUNHO)

01  A  B  C  D

02  A  B  C  D

03  A  B  C  D

04  A  B  C  D

05  A  B  C  D

06  A  B  C  D

07  A  B  C  D

08  A  B  C  D

09  A  B  C  D

10  A  B  C  D

11  A  B  C  D

12  A  B  C  D

13  A  B  C  D

14  A  B  C  D

15  A  B  C  D

16  A  B  C  D

17  A  B  C  D

18  A  B  C  D

19  A  B  C  D

20  A  B  C  D

21  A  B  C  D

22  A  B  C  D

23  A  B  C  D

24  A  B  C  D

25  A  B  C  D

26  A  B  C  D

27  A  B  C  D

28  A  B  C  D

29  A  B  C  D

30  A  B  C  D

31  A  B  C  D

32  A  B  C  D

33  A  B  C  D

34  A  B  C  D

---

35  A  B  C  D

36  A  B  C  D

37  A  B  C  D

38  A  B  C  D

39  A  B  C  D

40  A  B  C  D

41  A  B  C  D

42  A  B  C  D

43  A  B  C  D

44  A  B  C  D

45  A  B  C  D

46  A  B  C  D

47  A  B  C  D

48  A  B  C  D

49  A  B  C  D

50  A  B  C  D

AO TRANSFERIR ESSAS MARCAÇÕES PARA A FOLHA DE RESPOSTAS, OBSERVE AS INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS DADAS NA CAPA DA PROVA.

**USE CANETA ESFEROGRÁFICA AZUL OU PRETA.**

**ATENÇÃO:  
AGUARDE AUTORIZAÇÃO  
PARA VIRAR O CADERNO DE PROVA.**