

**CADERNO DE QUESTÕES**

**ASSISTENTE COMERCIAL**

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

**NÃO ABRA ESTE CADERNO SEM AUTORIZAÇÃO DO FISCAL**

- Esta prova contém 20 questões de múltipla escolha, com 4 (quatro) alternativas por questão, das quais apenas 1 (uma) estará correta.
- Não rasure e nem amasse a folha de prova. Não use corretivo.
- Não será permitido, durante a realização das provas, o uso de equipamentos mecânicos, eletrônicos ou ópticos que permitam o armazenamento ou a comunicação de dados, informações ou similares.
- Durante a realização das provas, não será permitido o empréstimo de qualquer material.
- Iniciada a prova, o candidato somente poderá ausentar-se acompanhado de um fiscal.
- É expressamente proibida, durante a realização da prova, a consulta de qualquer material: livros, códigos, legislação em geral, régua de cálculo e outros.
- Será desclassificado do Concurso o candidato que proceder com improbidade, indisciplina, falta de decoro ou que adotar comportamento incorreto ou descortês para com quaisquer dos fiscais ou membros da Comissão de Concurso, seus auxiliares ou autoridades presentes.
- Os dois últimos candidatos que terminarem a prova deverão sair juntos.

**DURAÇÃO TOTAL: 2h00 horas**

**PERMANÊNCIA MÍNIMA NA SALA: 30 Minutos.**

Nome:	CPF:
Assinatura:	

**Leia o texto abaixo, que simula a escrita de um e-mail, e será a base das questões 1 a 3.**

Para: silva@empresa.com.br

Assunto: Agendar encontro

*Oi, querido!*

Conversamos há um tempo atrás e eu fiquei de retomar essa interação contigo em um momento mais oportuno, se lembra?

Estou mandando esse e-mail, porque acredito que agora, mais que nunca, conseguimos ajudar você e a empresa a superarem seus desafios em contratação.

Mas, depois desse tempo que passou, queria mesmo era ter uma ideia de como tem evoluído o seu processo.

Qual é a prioridade da área de RH da empresa atualmente? Acha que pode ser relevante “trocaros mais algumas figurinhas” sobre o assunto? **Mando anexado a minha agenda** com horários possíveis de encontro.

Abraços e aguardo seu feedback!

- 1) O e-mail apresentado acima mostra alguns trechos que podem ser revistos quanto a forma e conteúdo. Os trechos estão grifados e fazem referência a um encontro, que aconteceu no passado, entre remetente e destinatário da mensagem, que precisa ser retomado. Assinale a alternativa que destaca e justifica o erro apontado.
  - a) “Conversamos”: o sujeito oculto impossibilita o destinatário saber quem é o remetente da mensagem.
  - b) “há um tempo atrás”: a utilização das palavras há e atrás no mesmo período torna o seu significado redundante.
  - c) “porque acredito”: a palavra porque deve ser escrita com acento circunflexo no e, pois está inserida em uma frase declarativa.
  - d) “mais que nunca”: a supressão da preposição de, entre as palavras mais e que, torna o termo incorreto.
  
- 2) No trecho “**Mando anexado a minha agenda**”, há a utilização da palavra anexado, mas de modo desarticulado com a norma padrão da língua portuguesa. Assinale a alternativa corrige o erro.
  - a) Minha agenda segue anexado.
  - b) Mando anexado a minha agenda.
  - c) Segue em anexos a minha agenda.
  - d) Mando anexa a minha agenda.
  
- 3) O trecho “*Oi, querido!*”, destacado no texto em itálico, apresenta um ponto específico, chamado vírgula. Assinale a alternativa que justifica, de maneira correta, o uso desse ponto na frase.

- a) Nessa frase, “oi” é uma interjeição de chamamento e “querido” é um vocativo. Uma das funções da vírgula é separar a interjeição do vocativo, o que torna seu uso obrigatório.
- b) A palavra “oi” revela uma saudação informal. Já a palavra “querido” demonstra afeto. Por não haver semelhança de significado, separa-se com vírgula os termos.
- c) No trecho, “oi” é uma conjunção e “querido” é um aposto. Uma das funções da vírgula é separar a conjunção do aposto, o que torna seu uso opcional.
- d) A palavra “oi” é um conector utilizado no início de conversas informais e, na forma escrita, sempre é precedido por vírgula.
- 4) Gisely possui imóveis em duas cidades: Gramado e Canela. O total de imóveis em Gramado é de 3 unidades a menos do que em Canela. Além disso, o dobro de unidades em Gramado mais o triplo de unidades em Canela é igual a 24 unidades de imóveis. A quantidade de imóveis em Gramado e Canela que Gisely possui são, respectivamente:
- a) 1 e 3  
b) 3 e 6  
c) 4 e 12  
d) 5 e 8
- 5) Em um concurso concorrem 10 participantes e serão distribuídos 2 prêmios diferentes, um para o primeiro lugar e outro para o segundo lugar. De quantos modos diferentes poderão ser distribuídos esses prêmios?
- a) 10  
b) 20  
c) 90  
d) 100
- 6) Determinar os valores de  $x$  para os quais a função do segundo grau  $f(x) = x^2 - 3x - 10$  assume valores positivos.
- a)  $-5 < x < 2$   
b)  $x = -5$  ou  $x = 2$   
c)  $-2 < x < 5$   
d)  $x < -2$  ou  $x > 5$
- 7) Qual é o atalho de teclado no Microsoft Excel para abrir a janela "Formatar Células"?
- a) Ctrl + F  
b) Ctrl + J  
c) Ctrl + D  
d) Ctrl + I
- 8) Qual das alternativas a seguir NÃO é um navegador de internet?
- a) Mozilla Firefox  
b) Safari  
c) Microsoft Edge  
d) Opera

9) Qual das alternativas a seguir NÃO é um recurso avançado do Powerpoint para aprimorar suas apresentações?

- a) Animações e transições
- b) Gráficos e tabelas dinâmicos
- c) Ferramentas de desenho e formatação
- d) Links para sites externos e vídeos

10) Qual é a finalidade do recurso "Solver" no Microsoft Excel?

- a) Realizar cálculos matemáticos avançados usando funções trigonométricas.
- b) Automatizar tarefas repetitivas por meio de macros e scripts.
- c) Encontrar soluções ótimas para problemas de otimização, como maximização ou minimização de uma função, sujeita a restrições.
- d) Analisar tendências de dados e prever futuros valores com base em regressão estatística.

11) As habilidades de comunicação são essenciais em todas as áreas da vida, pois permitem transmitir ideias e informações de forma clara e eficaz. Uma boa comunicação envolve tanto a capacidade de se manifestar quanto de ouvir efetivamente. Assim, considere as seguintes assertivas:

I - Comunicação verbal: É o uso da linguagem falada ou da linguagem de sinais (libras) para transferir informações. É amplamente utilizado em conversas, aulas, apresentações, videoconferências e reuniões.

II - Comunicação escrita: Envolve o uso da linguagem escrita para transmitir informações. Exemplos comuns incluem e-mails, cartas, textos, slides e memorandos.

III - Comunicação não verbal: Refere-se à comunicação por meio de gestos, expressões verbais, postura corporal e outros sinais não verbais. É uma forma de comunicação que complementa a comunicação verbal.

IV - Comunicação de massa: São os meios de comunicação que têm como objetivo alcançar um grande número de pessoas, como jornais, revistas, televisão, rádio e internet

Com base nas assertivas, qual das seguintes opções está correta?

- a) Apenas as assertivas I, II e IV estão corretas.
- b) Apenas as assertivas II, III e IV estão corretas.
- c) Apenas as assertivas I, II, III e IV estão corretas.
- d) Apenas as assertivas I, II, e III estão corretas.

12) Um servidor público se depara com uma situação em que pode denunciar irregularidades em seu departamento, mas isso pode colocar em risco sua própria carreira. Qual princípio ético ele deve priorizar nessa situação?

- a) Princípio da Lealdade da Instituição.
- b) Princípio da Confidencialidade.
- c) Princípio da Imparcialidade.
- d) Princípio da Autopreservação.

**13)** Planejamento e controle estratégico são fundamentais para orientar uma organização em direção aos seus objetivos, através da definição de estratégias e da monitorização constante do desempenho para garantir adaptação e eficácia. Assim, considere as seguintes assertivas:

I - O planejamento estratégico é um processo contínuo que envolve a definição de objetivos e a seleção de cursos de ação para alcançá-los.

II - O controle estratégico refere-se ao processo de monitoramento e avaliação do desempenho organizacional em relação aos objetivos estratégicos estabelecidos.

III - O planejamento estratégico geralmente envolve uma análise detalhada do ambiente externo e interno da organização, incluindo fatores econômicos, sociais, políticos e tecnológicos.

IV - O controle estratégico raramente envolve o ajuste das estratégias e a alocação de recursos para garantir que a organização permaneça no caminho certo para alcançar seus objetivos.

Com base nas assertivas, qual das seguintes opções está correta?

- a) Apenas as assertivas I, II e IV estão corretas.
- b) Apenas as assertivas II, III e IV estão corretas.
- c) Apenas as assertivas I, II, III e IV estão corretas.
- d) Apenas as assertivas I, II, e III estão corretas.

**14)** Qual das seguintes afirmações descreve corretamente uma habilidade de comunicação?

- a) Falar rapidamente é a chave para garantir que sua mensagem seja compreendida.
- b) Ignorar as preocupações dos outros durante uma conversa demonstra empatia.
- c) Usar linguagem corporal positiva, como contato visual e gestos abertos, pode melhorar a comunicação.
- d) Interromper frequentemente os outros durante uma conversa demonstra habilidades de escuta ativa.

**15)** Produtos e serviços são elementos fundamentais da economia, diferenciando-se pela tangibilidade e experiência. A qualidade e a diferenciação são essenciais para atender às expectativas dos clientes e destacar-se no mercado. Assim, considere as seguintes assertivas:

I - Os produtos são bens tangíveis que podem ser vistos e tocados, enquanto os serviços são intangíveis e geralmente envolvem uma experiência.

II - A qualidade de um produto ou serviço é medida pela sua capacidade de atender às necessidades e expectativas dos clientes.

III - Os produtos são geralmente produzidos antecipadamente e armazenados antes da venda, enquanto os serviços podem ou não ser produzidos e consumidos simultaneamente.

IV - A diferenciação de produtos e serviços é essencial para criar valor percebido pelos clientes e se destacar da concorrência.

Com base nas assertivas, qual das seguintes opções está correta?

- a) Apenas as assertivas I, II e IV estão corretas.
- b) Apenas as assertivas II, III e IV estão corretas.
- c) Apenas as assertivas I, II, III e IV estão corretas.
- d) Apenas as assertivas I, II, e III estão corretas.

**16)** Qual dos seguintes critérios é frequentemente utilizado na segmentação de mercado?

- a) Estação do ano favorita.
- b) Idade dos membros da família.
- c) Número de sapatos no armário.
- d) Quantidade de horas de sono por noite.

**17)** Qual das seguintes assertivas descreve corretamente uma estratégia comum de vendas e marketing?

I - O marketing de conteúdo visa atrair e engajar clientes potenciais através da criação e compartilhamento de conteúdo relevante e valioso.

II - A segmentação de mercado envolve dividir o mercado em grupos homogêneos de clientes com necessidades, características ou comportamentos semelhantes.

III - O funil de vendas é um modelo que descreve as etapas pelas quais um cliente passa desde o conhecimento do produto até a decisão de compra.

IV - O outbound marketing concentra-se em interromper os clientes com mensagens de vendas não solicitadas.

Com base nas assertivas, qual das seguintes opções está correta?

- a) Apenas as assertivas I e IV estão corretas.
- b) Apenas as assertivas I e III estão corretas.
- c) Apenas as assertivas I, III e IV estão corretas.
- d) Apenas as assertivas I, II, e III estão corretas.

**18)** Qual das seguintes assertivas descreve corretamente uma habilidade importante em negociações?

I - A empatia é fundamental para entender as necessidades e preocupações da outra parte durante uma negociação.

II - Estar disposto a ceder em certos pontos e buscar soluções que atendam aos interesses de ambas as partes é uma estratégia eficaz para garantir uma negociação bem-sucedida.

III - Comunicar claramente suas intenções e objetivos desde o início da negociação pode ajudar a estabelecer confiança e transparência.

IV - Utilizar táticas agressivas e intimidadoras é uma abordagem eficaz para obter o máximo de vantagem na negociação.

Com base nas assertivas, qual das seguintes opções está correta?

- a) Apenas as assertivas I, II e IV estão corretas.
- b) Apenas as assertivas I e III estão corretas.
- c) Apenas as assertivas I, III e IV estão corretas.
- d) Apenas as assertivas I, II, e III estão corretas.

**19)** Qual das seguintes assertivas descreve corretamente uma habilidade importante na resolução de problemas?

a) Identificar o problema de forma vaga e ignorar suas causas subjacentes é suficiente para encontrar uma solução eficaz.

b) Ignorar as opiniões e perspectivas das outras pessoas envolvidas no problema pode acelerar o processo de resolução.

- c) Adotar uma abordagem reativa em vez de proativa pode ajudar a resolver problemas de forma mais eficiente.
- d) Testar diferentes soluções e avaliar os resultados é uma etapa desnecessária na resolução de problemas.

20) Qual das seguintes assertivas descreve corretamente uma característica da comunicação assertiva?

I - Ser passivo, evitando expressar opiniões ou sentimentos, é uma forma eficaz de comunicação assertiva.

II - A comunicação assertiva envolve expressar pensamentos, sentimentos e opiniões de maneira direta e respeitosa.

III - Ignorar as necessidades e perspectivas dos outros durante uma conversa é uma prática comum na comunicação assertiva.

IV - A comunicação assertiva frequentemente envolve a manipulação e o controle das outras pessoas para atender aos próprios interesses.

Com base nas assertivas, qual das seguintes opções está correta?

- a) Apenas as assertivas I, II e IV estão corretas.
- b) Apenas as assertivas I e III estão corretas.
- c) Apenas as assertivas II e IV estão corretas.
- d) Apenas as assertivas I, II, e III estão corretas.

**GABARITO OFICIAL - EDITAL 006/2024**  
**CONCURSO PÚBLICO – ASSISTENTE COMERCIAL**

Marque com um X as alternativas corretas, será válida somente uma alternativa por questão:

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)

<b>Nome:</b>	<b>CPF:</b>
<b>Assinatura:</b>	