

Nas questões a seguir, marque, para cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção da sua prova.

PROVA OBJETIVA

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para as questões de 1 a 5.

Raízes da Representação – A Origem da Profissão

A representação comercial tem origem milenar, remontando aos primeiros intercâmbios mercantis entre civilizações. No Brasil, a figura do representante comercial começou a se consolidar com os mascates – comerciantes itinerantes que percorriam o interior do país vendendo produtos manufaturados. Com o avanço da industrialização e a expansão territorial, surgiu a necessidade de profissionais que atuassem como intermediários entre fabricantes e mercados consumidores.

A profissão foi oficialmente regulamentada com a promulgação da Lei nº 4.886, de 9 de dezembro de 1965, que definiu o representante comercial autônomo como pessoa física ou jurídica que, sem vínculo empregatício, realiza a mediação de negócios mercantis. Essa lei foi resultado de décadas de mobilização da categoria, liderada por nomes como Dr. Plínio Affonso de Farias Mello, patrono dos representantes comerciais, que lutou pela valorização e proteção jurídica da atividade.

A criação do Sistema Confere/Cores foi um marco institucional, garantindo fiscalização, registro profissional e normatização da atuação em todo o território nacional. Desde então, a profissão passou a contar com respaldo legal, identidade própria e reconhecimento como agente estratégico do desenvolvimento econômico.

Internet: <core-sp.org.br> (com adaptações).

QUESTÃO 1

Considerando os aspectos de forma e conteúdo, assinale a opção que apresenta o gênero desse texto.

- (A) Auto ou esquete, pois traz um texto próprio das comédias de costumes escritas para dramaturgia.
- (B) Solilóquio ou acróstico, pois é uma composição poética introspectiva.
- (C) Infográfico ou mapa mental, porque congrega informações de diferentes naturezas com o objetivo precípua de informar.
- (D) Notícia ou reportagem, por possuir estrutura de título, lide, corpo e referência e ter o objetivo principal de informar.
- (E) Editorial ou artigo de opinião, pois tem como objetivo argumentar a favor ou contra um determinado ponto de vista.

QUESTÃO 2

“No Brasil, a figura do representante comercial começou a se consolidar com os mascates.” Considerando o trecho apresentado, assinale a opção correta, acerca do emprego da vírgula.

- (A) Seu emprego nesse contexto é facultativo (opcional).
- (B) Foi empregada para isolar adjunto adnominal longo antecipado.
- (C) Foi empregada para separar enumeração de itens de mesmo valor sintático.
- (D) Foi empregada para isolar um vocativo.
- (E) A retirada dela tornaria o trecho gramaticalmente incorreto.

QUESTÃO 3

“A profissão foi oficialmente regulamentada com a promulgação da Lei nº 4.886.” Considerando esse trecho, assinale a opção que apresenta uma reescritura correta desse trecho.

- (A) Com a promulgação da Lei nº 4.886, regulamentaram-se oficialmente a profissão.
- (B) Com a promulgação da Lei nº 4.886, regulamentou-se oficialmente a profissão.
- (C) Com a promulgação da Lei nº 4.886, regulamentar-se-ia oficialmente a profissão.
- (D) Com a promulgação da Lei nº 4.886, regulamentava-se oficialmente a profissão.
- (E) Com a promulgação da Lei nº 4.886, regulamentara-se oficialmente a profissão.

QUESTÃO 4

Predomina no texto a função

- (A) metalinguística, pois pretende explicar a própria feita textual.
- (B) fática, pois tem como objetivo estabelecer e manter uma comunicação por meio de um canal.
- (C) informativa, pois o objetivo principal do texto é informar sobre as raízes da representação comercial e a profissão do representante.
- (D) poética, já que o objetivo maior do texto é emocionar, inspirar e voltar-se para a voz do autor que fala no texto.
- (E) conativa, porque traz um apelo para que todo leitor se torne um representante comercial.

QUESTÃO 5



No trecho “surgiu a necessidade de profissionais que atuassem como intermediários entre fabricantes e mercados consumidores”, o núcleo do sujeito da forma verbal “surgiu” é um termo

- (A) mencionado após o verbo, no parágrafo anterior.
- (B) mencionado antes o verbo, na oração anterior.
- (C) indeterminado no contexto.
- (D) no plural, que não concorda com ele.
- (E) mencionado após o verbo, na mesma oração.

QUESTÃO 6



Acerca do padrão ofício, assinale a opção correta.

- (A) O cabeçalho é utilizado apenas na primeira página do documento, centralizado na área determinada pela formatação.
- (B) Os dados do órgão, tais como endereço, telefone, endereço de correspondência eletrônica, *site* oficial da instituição, não podem ser informados no rodapé do documento, centralizados.
- (C) O texto da data deve ser alinhado à margem esquerda da página.
- (D) O expediente é a parte do documento que informa quem receberá o endereçamento.
- (E) A palavra Assunto deve suceder a frase que define o conteúdo do documento, seguida de dois-pontos.

QUESTÃO 7



Em uma empresa com 60 funcionários, 54 são homens.

Considerando essa situação hipotética, para que a porcentagem de homens passe a ser de 80% do total de funcionários e mantendo o mesmo número de mulheres, deve sair um total de

- (A) 30 homens.
- (B) 35 homens.
- (C) 40 homens.
- (D) 45 homens.
- (E) 50 homens.

QUESTÃO 8



Carlos comprou um carro financiado no valor de R\$ 24.000, que será pago em 4 parcelas mensais iguais, utilizando o sistema de amortização constante (SAC), com juros de 2% ao mês sobre o saldo devedor.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta o valor a ser pago na segunda parcela.

- (A) R\$ 6.240
- (B) R\$ 6.360
- (C) R\$ 6.460
- (D) R\$ 6.480
- (E) R\$ 6.600

QUESTÃO 9



Um empresário abriu uma loja de doces e decidiu premiar seus funcionários com um bônus especial. Ele estipulou que o bônus do primeiro mês seria de R\$ 100 e que, a cada mês seguinte, o valor do bônus seria dobrado em relação ao mês anterior.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta o valor do bônus no 5º mês.

- (A) R\$ 400
- (B) R\$ 500
- (C) R\$ 1.200
- (D) R\$ 1.600
- (E) R\$ 2.000

QUESTÃO 10



Uma professora de matemática aplicou uma prova para 5 alunos, e as notas obtidas foram 4, 6, 8, 10 e 12. Ela queria analisar o desvio-padrão populacional das notas para entender quão dispersas em relação à média estavam.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta o desvio-padrão populacional das notas.

- (A) $\sqrt{14}$
- (B) $2\sqrt{3}$
- (C) $\sqrt{6}$
- (D) $\sqrt{10}$
- (E) $2\sqrt{2}$

QUESTÃO 11



Uma loja de produtos agropecuários construirá um aquário retangular. As dimensões internas do aquário serão: 80 cm de comprimento; 50 cm de largura; e 40 cm de altura.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta o volume de água necessário para encher completamente o aquário, em litros.

- (A) 120 litros
- (B) 140 litros
- (C) 160 litros
- (D) 180 litros
- (E) 200 litros

Nas questões que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e **teclar** corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

QUESTÃO 12

Assinale a opção que apresenta o componente do computador que é responsável por armazenar os dados do usuário de maneira permanente, por meio de discos magnéticos ou unidade de estado sólido, e que pode ser interno ou externo.

- (A) disco de armazenamento
- (B) memória RAM
- (C) memória ROM
- (D) placa de vídeo
- (E) placa de rede

QUESTÃO 13

Assinale a opção em que estão apresentados apenas exemplos de programas projetados para a edição de relatórios textuais, cartas, ofícios e textos em geral.

- (A) Microsoft Excel e Google Planilhas
- (B) Microsoft Word e Google Documentos
- (C) Microsoft PowerPoint e Google Apresentações
- (D) Microsoft Access e Google Formulários
- (E) Microsoft Edge e Google Chrome

QUESTÃO 14

Um assistente administrativo foi demandado a fazer orçamentos de materiais de escritório junto a três fornecedores. Toda a conversa via *e-mail* com os fornecedores deverá ser acompanhada por sua chefia imediata.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta em qual campo o assistente deverá inserir o endereço de *e-mail* para que a sua chefia tenha acesso a toda essa comunicação.

- (A) Para
- (B) Assunto
- (C) Cc
- (D) Encaminhar
- (E) Excluir *e-mail*

QUESTÃO 15

Há um dispositivo que é o responsável pelo controle dos dados que entram e saem dos dispositivos pelo que se conhece por portas. Normalmente, o objetivo desse dispositivo é ajudar a evitar atividades mal-intencionadas e impedir que qualquer pessoa, dentro ou fora de uma rede privada, realize atividades não autorizadas na *web*. A partir dessa informação, é correto afirmar que esse dispositivo é denominado

- (A) roteador.
- (B) *antispyware*.
- (C) *antivírus*.
- (D) *firewall*.
- (E) *browser*.

**RASCUNHO**

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

QUESTÃO 16



Um dos princípios fundamentais da Administração Pública que norteiam a conduta ética dos seus servidores preconiza que os atos da Administração devem ser destinados ao interesse público, não podendo favorecer ou prejudicar indivíduos ou grupos em razão de simpatias ou antipatias pessoais. Com base nessas informações, assinale a opção que apresenta a correta denominação desse princípio.

- (A) legalidade
- (B) impessoalidade
- (C) moralidade
- (D) publicidade
- (E) eficiência

QUESTÃO 17



Assinale a opção correta que apresenta um exemplo de ato de improbidade administrativa importando, primordialmente, em enriquecimento ilícito, de acordo com a Lei nº 8.429/1992 e suas alterações.

- (A) prejudicar deliberadamente a reputação de outros servidores ou de cidadãos que deles dependam
- (B) usar de artifícios para procrastinar ou dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa
- (C) perceber vantagem econômica para intermediar a liberação ou aplicação de verba pública de qualquer natureza
- (D) alterar ou deturpar o teor de documentos que deva encaminhar para providências
- (E) iludir ou tentar iludir qualquer pessoa que necessite do atendimento em serviços públicos

QUESTÃO 18



Acerca da Lei nº 9.784/1999 e suas alterações, assinale a opção correta, quanto ao que constitui direito do cidadão no processo administrativo.

- (A) expor os fatos conforme a verdade
- (B) proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé
- (C) não agir de modo temerário
- (D) fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei
- (E) prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos

QUESTÃO 19



Em conformidade com a Lei nº 12.527/2011, a informação sigilosa é aquela submetida

- (A) definitivamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança apenas da sociedade e demais hipóteses legais.
- (B) definitivamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança apenas do Estado e demais hipóteses legais.
- (C) temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança apenas do Estado e demais hipóteses legais.
- (D) temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança apenas da sociedade e demais hipóteses legais.
- (E) temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado e demais hipóteses legais.

QUESTÃO 20



De acordo com a Lei nº 13.709/2018, a disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamento

- (A) o respeito à privacidade.
- (B) a dependência informativa.
- (C) a vulnerabilidade da intimidade, da honra e da imagem.
- (D) o decréscimo econômico e tecnológico e a inovação.
- (E) o controle de expressão, de informação, de comunicação e de opinião.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21



Assinale a opção correta que apresenta uma desvantagem da descentralização nas organizações.

- (A) rapidez nas decisões pela proximidade do lugar em que surgem os problemas
- (B) falta de uniformidade das decisões
- (C) aumento da eficiência e da motivação, valendo-se melhor da aptidão dos colaboradores
- (D) maior dedicação dos colaboradores do alto escalão às decisões de cunho estratégico e de maior importância
- (E) estímulo à experiência dos jovens executivos, pelo aumento de responsabilidade a que são submetidos

QUESTÃO 22



O tipo de cultura organizacional em que as decisões são centralizadas na figura de um líder ou um pequeno grupo, o foco está no controle e na autoridade, e o ambiente pode ser mais competitivo, denomina-se cultura de

- (A) papéis.
- (B) tarefas.
- (C) poder.
- (D) pessoas.
- (E) despotismo.

QUESTÃO 23



O princípio arquivístico, que proíbe a transferência de propriedade dos arquivos públicos a terceiros e assegura que o direito público sobre os seus arquivos não prescreve com o passar do tempo, é designado por princípio da

- (A) proveniência.
- (B) unicidade.
- (C) cumulatividade.
- (D) inalienabilidade.
- (E) reversibilidade.

QUESTÃO 24



Assinale a opção correta acerca da gestão da informação e de documentos nas organizações.

- (A) A gestão da informação é restrita à organização, distribuição e uso da informação em uma organização.
- (B) A informação constitui um dos mais valiosos passivos organizacionais.
- (C) O atributo de disponibilidade da informação assegura que ela somente seja acessada por pessoas autorizadas.
- (D) Um dos objetivos da gestão de documentos é acelerar a eliminação de documentos com valor administrativo e sem valor fiscal.
- (E) A gestão de documentos é uma parte essencial da gestão da informação.

QUESTÃO 25



Determinada função administrativa envolve a análise do ambiente interno e externo da organização para estabelecer um direcionamento claro e embasar decisões, transformando ideias em metas concretas e estratégias de ação. Com base nessa informação, assinale a opção que apresenta a correta denominação desse tipo de função administrativa.

- (A) planejamento
- (B) organização
- (C) direção
- (D) controle
- (E) comunicação

QUESTÃO 26



Acerca da gestão por competências nas organizações, é correto afirmar que

- (A) exaure o alinhamento entre os objetivos da organização e as capacidades de seus colaboradores.
- (B) a boa gestão de competências contribui para um clima de trabalho mais positivo e engajado.
- (C) o desenvolvimento contínuo de competências leva a um melhor desempenho individual, e não coletivo.
- (D) embora não influa na retenção de talentos, os colaboradores se sentem mais valorizados.
- (E) as competências dos colaboradores devem estar alinhadas com as demandas dos próprios colaboradores.

QUESTÃO 27



Assinale a opção correta no que diz respeito à comunicação organizacional.

- (A) A comunicação interna foca na interação com *stakeholders*, tais como clientes, investidores e imprensa.
- (B) A função motivação da comunicação organizacional estabelece regras e procedimentos para guiar o comportamento dos colaboradores.
- (C) Eliminar ruídos significa reduzir as distrações no ambiente, como barulho ou falta de atenção, para garantir que a mensagem seja recebida.
- (D) Os elementos da comunicação organizacional são constituídos por três elementos: mensagem; canal; e contexto.
- (E) O contexto é a resposta, comentário ou retorno à mensagem recebida, indicando que a comunicação foi entendida ou como foi recebida.

QUESTÃO 28



Quanto aos textos de atos normativos, a respeito do uso de siglas e de acrônimos, é correto afirmar que

- (A) devem ser utilizados para designar órgãos da Administração Pública Direta.
- (B) devem ser utilizados para designar atos normativos.
- (C) devem ser utilizados apenas no âmbito de setor da Administração Pública ou de grupo social específico.
- (D) devem ser utilizados para entidades da administração pública indireta, segundo o previsto na lei de criação do ente.
- (E) devem ser acompanhados em todas as menções da explicitação de seu significado.

QUESTÃO 29



Quando um colaborador é focado em dados, analítico e curioso, com aptidão para resolver problemas complexos e introvertido, é correto afirmar que, precipuamente, seu perfil de personalidade é

- (A) social.
- (B) criativo.
- (C) empreendedor.
- (D) mediador.
- (E) analítico.

QUESTÃO 30



Um dos fatores-chave para a eficácia no comportamento interpessoal consiste em respeitar as diferenças, a ética e a diversidade, sendo justo nas cobranças e valorizando as contribuições dos outros. Assinale a opção que apresenta a correta denominação desse tipo de fator-chave.

- (A) respeito mútuo
- (B) presteza
- (C) autoconhecimento
- (D) *feedback* construtivo
- (E) resolução de conflitos

QUESTÃO 31



Ao ser direto e claro nas informações, evitando-se rodeios ou informações desnecessárias que possam confundir o usuário dos serviços públicos, é correto afirmar que o atendente agiu com

- (A) apresentação.
- (B) objetividade.
- (C) tolerância.
- (D) cortesia.
- (E) discrição.

QUESTÃO 32



Assinale a opção correta que apresenta a uma prática para alcançar a comunicação eficaz no atendimento aos usuários dos serviços públicos.

- (A) usar a linguagem formal com jargões técnicos
- (B) ouvir o usuário e estar atento à movimentação do atendente ao lado
- (C) colocar-se no lugar do usuário para entender suas dificuldades, buscando um atendimento humanizado e respeitoso
- (D) fornecer todas as informações complexas de uma só vez, para demonstrar presteza
- (E) evitar perguntar se a informação ficou clara, para não confundir o usuário

QUESTÃO 33



O arrolamento de todos os itens de material existentes em estoque na organização, permitindo uma ideia geral do conjunto, é denominado

- (A) simplificação.
- (B) especificação.
- (C) normalização.
- (D) catalogação.
- (E) padronização.

QUESTÃO 34



Assinale a opção correta quanto à fiscalização de contratos administrativos.

- (A) No monitoramento da execução, deve-se verificar não mais que se o objeto do contrato está sendo executado de acordo com as especificações técnicas.
- (B) Após o imediato recebimento da nota fiscal da execução de serviços, o fiscal deve atestar e encaminhá-la ao gestor contratual para pagamento.
- (C) O fiscal não deve propor a aplicação de penalidades, tais como multas, para não deteriorar a relação contratual entre as partes.
- (D) O fiscal deve atuar de forma reativa para sanar irregularidades, sendo responsável por documentar as ocorrências contratuais.
- (E) O fiscal deve manter comunicação clara e constante com o gestor do contrato, encaminhando a documentação e informações pertinentes ao processo.

QUESTÃO 35



Acerca do acompanhamento da execução contratual nas organizações públicas, é correto afirmar que

- (A) a manutenção de diálogo claro e transparente com a contratada e a mediação da resolução de divergências constituem importantes instrumentos à equipe de acompanhamento da execução contratual.
- (B) a fiscalização administrativa deve apurar o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias da contratada, salvo as fiscais, e garantir a regularidade das providências em caso de inadimplemento.
- (C) na gestão de riscos, deve-se identificar e avaliar não mais que os riscos físicos e desenvolver estratégias para mitigá-los.
- (D) no gerenciamento de prazos, atenção deve ser dada ao cronograma de execução dos serviços para garantir que finalizem 30 dias antes do término do contrato.
- (E) a medição da eficácia dos serviços da contratada, com base em indicadores definidos em contrato, constitui ação pró-forma na execução do objeto.

QUESTÃO 36

Acerca da Lei Federal nº 4.886/1965 e suas alterações, compete privativamente ao CONFERE

- (A) elaborar os regimentos internos dos COREs.
- (B) dirimir as dúvidas suscitadas pelos COREs.
- (C) manter o cadastro profissional.
- (D) expedir as carteiras profissionais e anotá-las, quando necessário.
- (E) arrecadar, cobrar e executar as anuidades e emolumentos devidos pelos representantes comerciais.

QUESTÃO 37

Assinale a opção correta acerca dos contratos de agência e distribuição, à luz da Lei nº 10.406/2002.

- (A) Pelo contrato de agência, uma pessoa pode assumir, em caráter eventual e com vínculos de dependência, a obrigação de promover a distribuição quando tiver à sua disposição a coisa a ser negociada.
- (B) O proponente não deve conferir poderes ao agente para que este o represente na conclusão dos contratos.
- (C) A remuneração será devida ao agente também quando o negócio deixar de ser realizado por fato imputável ao proponente.
- (D) Independentemente do contrato, todas as despesas com a agência ou distribuição correm a cargo do agente ou distribuidor.
- (E) Se o agente não puder continuar o trabalho por motivo de força maior, não terá direito à remuneração correspondente aos serviços realizados.

QUESTÃO 38

Com base no Código de Ética e Disciplina dos Representantes Comerciais, assinale a opção que apresenta uma falta considerada leve.

- (A) deixar de cumprir com suas obrigações junto ao CORE em que se encontra registrado, exceto as de natureza pecuniária
- (B) oferecer em condições aviltantes os seus serviços, ou empregar meios fraudulentos para desviar em proveito próprio ou alheio a clientela de outrem
- (C) anunciar imoderadamente, de modo a induzir em erro as representadas, os concorrentes, os clientes e os consumidores finais
- (D) deixar de indicar em sua propaganda, papéis e documentos o número do respectivo registro no CORE
- (E) divulgar, por qualquer meio, falsa informação em detrimento ou prejuízo de colega de profissão

QUESTÃO 39

Com base no Código de Ética e Disciplina dos Representantes Comerciais, acerca do recurso administrativo contra a decisão de um CORE, é correto afirmar que

- (A) Da decisão de um CORE cabe recurso voluntário, com efeito devolutivo, para o CONFERE, no prazo de dez dias a contar do julgamento no CORE.
- (B) O recurso interposto, por escrito, deve ser formulado de modo claro e objetivo, devendo ser apresentado pelo acusado na secretaria do CONFERE.
- (C) É suficiente que, no recurso interposto, constem os nomes e a qualificação das partes, os fundamentos de fato e de direito, e o pedido de nova decisão.
- (D) O recurso deve ser conhecido mesmo quando interposto antes de esgotada a esfera administrativa de primeira instância no CORE originário.
- (E) A decisão proferida em processo ético é denominada de resolução, sendo que o resultado do processo deve constar do prontuário do profissional apenado.

QUESTÃO 40

Assinale a opção correta acerca do disposto na Resolução CONFERE nº 1.130/2019.

- (A) Nos casos em que o responsável técnico pela filial for o mesmo indicado pela matriz, ficará dispensado da apresentação do comprovante de residência na localidade, para fins do registro secundário.
- (B) Nos casos em que o representante comercial não integrar o quadro societário da pessoa jurídica, deve ficar limitado a duas indicações como responsável técnico.
- (C) Não fará jus ao benefício da redução de 30% do valor da anuidade, o responsável técnico pela pessoa jurídica com o registro suspenso no CORE, em decorrência da inadimplência das contribuições devidas.
- (D) Ocorrendo o cancelamento do registro da pessoa jurídica, e permanecendo o responsável técnico registrado no CORE, dispensa-se a sua notificação para ciência da extinção do tratamento tributário diferenciado no valor da anuidade do seu registro como pessoa natural.
- (E) O responsável técnico deve ser pessoa natural, não necessariamente representante comercial.