

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 7.

História da representação comercial

1 A profissão moderna de Representante Comercial surgiu durante a Revolução Industrial, no século XVIII, quando a produção em massa e a
4 necessidade de ampliar mercados impulsionaram a demanda por intermediários especializados em vendas.

Regularizada na década de 1960, por meio da
7 Lei nº 4886/1965, ou Lei de Representação Comercial, a profissão de representante comercial hoje conta com instrumentos legais que regulam as atividades e trazem
10 equilíbrio às relações entre empresas e representantes.

Inicialmente, os representantes comerciais atuavam principalmente na indústria manufatureira,
13 representando fábricas e vendendo seus produtos para atacadistas e varejistas. Com o tempo, sua atuação se expandiu para outros setores, como o de serviços,
16 tecnologia, saúde e muitos outros.

Com o avanço das tecnologias de comunicação, os Representantes passaram a utilizar ferramentas
19 digitais para ampliar sua eficiência e alcance. Algumas soluções tecnológicas, como sistemas de CRM (*Customer Relationship Management*) e plataformas de vendas
22 online, revolucionam a forma como eles interagem com os clientes e realizam suas atividades.

Internet: <www.coremg.org.br> (com adaptações).

QUESTÃO 1

No primeiro parágrafo, os núcleos do sujeito composto, justificativa do uso da forma verbal “impulsionaram” no plural, são

- (A) “profissão” e “revolução”.
- (B) “século” e “mercados”.
- (C) “profissão” e “século”.
- (D) “produção” e “necessidade”.
- (E) “massa” e “mercados”.

QUESTÃO 2

No trecho “Regularizada na década de 1960, por meio da Lei nº 4886/1965, ou Lei de Representação Comercial, a profissão de representante comercial hoje conta com instrumentos legais que regulam as atividades e trazem equilíbrio às relações entre empresas e representantes.”, o pronome “que” introduz uma oração

- (A) coordenada assindética.
- (B) coordenada sindética explicativa.
- (C) subordinada substantiva completiva nominal.
- (D) subordinada adverbial causal.
- (E) subordinada adjetiva restritiva.

QUESTÃO 3

Em “Inicialmente, os representantes comerciais atuavam principalmente na indústria manufatureira, representando fábricas e vendendo seus produtos para atacadistas e varejistas.”, o verbo “vender”, na forma “vendendo”, classifica-se, quanto à predicação, como

- (A) intransitivo.
- (B) transitivo direto, apenas.
- (C) transitivo indireto, apenas.
- (D) transitivo direto e indireto.
- (E) de ligação.

QUESTÃO 4

Em “Com o tempo, sua atuação se expandiu para outros setores, como o de serviços, tecnologia, saúde e muitos outros.”, o pronome “sua”, em “sua atuação”, classifica-se, sintaticamente, como

- (A) adjunto adnominal.
- (B) complemento nominal.
- (C) predicativo do sujeito.
- (D) adjunto adverbial (núcleo).
- (E) agente da passiva (núcleo).

QUESTÃO 5

O texto lido, quanto ao tipo textual, classifica-se como

- (A) narrativo.
- (B) informativo.
- (C) dissertativo-argumentativo.
- (D) injuntivo.
- (E) dramático.

QUESTÃO 6

De acordo com o texto, assinale a alternativa que apresenta como a evolução tecnológica impactou a profissão de representante comercial.

- (A) Reduziu a necessidade de representantes comerciais, pois a automação substituiu muitas de suas funções.
- (B) Eliminou o uso de sistemas de CRM na gestão de relacionamentos com clientes, favorecendo métodos mais tradicionais.
- (C) Ampliou a eficiência e o alcance dos representantes comerciais por meio da utilização de ferramentas digitais.
- (D) Concentrou a atuação dos representantes apenas no setor de manufatura, limitando sua expansão para outros setores.
- (E) Diminuiu as interações diretas com clientes, uma vez que as vendas online se tornaram mais impessoais.

QUESTÃO 7



O pronome “eles”, presente em “revolucionam a forma como eles interagem com os clientes e realizam suas atividades”, no último parágrafo do texto, quanto à coesão textual, estabelece uma relação de

- (A) coesão equivocada, que traz obscuridade.
- (B) coesão imprecisa, que gera ambiguidade.
- (C) coesão exofórica.
- (D) coesão endofórica catafórica.
- (E) coesão endofórica anafórica.

QUESTÃO 8



Gael comprou quatro picolés de diferentes sabores: abacaxi; limão; morango; e uva. Ele deseja distribuir cada um deles para cada menina de sua sala.

Com base nessa situação hipotética e sabendo-se que há 7 meninas na sala, assinale a alternativa que apresenta a quantidade de maneiras distintas como ele poderá fazer essa distribuição.

- (A) 720
- (B) 840
- (C) 1.287
- (D) 1.440
- (E) 1.680

QUESTÃO 9



Após beber 330 ml de uma cerveja, Jacqueline notou que ainda restavam 45% do total na garrafa.

Com base nessa situação hipotética, assinale a alternativa que apresenta o volume original de cerveja na garrafa.

- (A) 480 ml
- (B) 500 ml
- (C) 550 ml
- (D) 600 ml
- (E) 710 ml

QUESTÃO 10



Assinale a alternativa que apresenta de quantas formas distintas uma pessoa pode receber R\$ 10 de troco em moedas de 25 centavos e de 1 real, recebendo, pelo menos, uma moeda de cada valor.

- (A) 9
- (B) 10
- (C) 11
- (D) 12
- (E) 13

QUESTÃO 11



Assinale a alternativa que apresenta uma proposição equivalente a “Se Enzo gosta de chocolate, então Maria Valentina não gosta de picolé”.

- (A) Enzo gosta de chocolate, e Maria Valentina gosta de picolé.
- (B) Enzo gosta de chocolate, ou Maria Valentina não gosta de picolé.
- (C) Enzo gosta de chocolate, ou Maria Valentina gosta de picolé.
- (D) Enzo não gosta de chocolate, e Maria Valentina gosta de picolé.
- (E) Enzo não gosta de chocolate, ou Maria Valentina não gosta de picolé.



RASCUNHO

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 alternativa que apresenta o tipo de computadores que é especialmente projetado para realizar cálculos complexos em alta velocidade e modelagem de dados em larga escala, o qual é frequentemente utilizado em pesquisas científicas e simulações climáticas.

- (A) *notebook*
- (B) *desktop*
- (C) supercomputador
- (D) *tablet*
- (E) *smartphone*

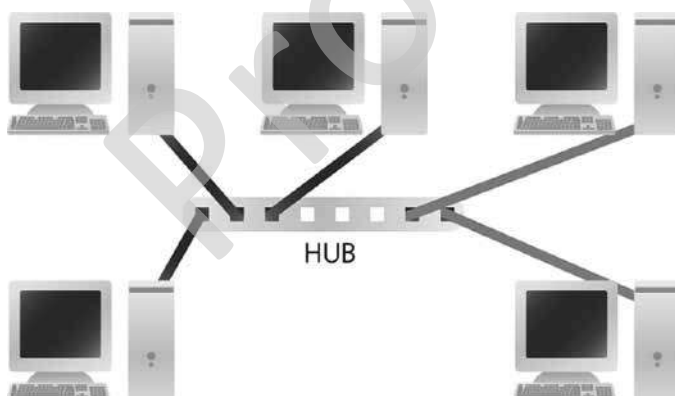
QUESTÃO 13



O recurso do Word 2013 que é utilizado para automatizar o envio de correspondências personalizadas, como cartas ou etiquetas, direcionado a um grande número de destinatários, é denominado

- (A) Revisão Ortográfica.
- (B) Inserção de Tabelas.
- (C) Marcadores e Numeração.
- (D) Mala Direta.
- (E) Comentários.

QUESTÃO 14



Assinale a alternativa que apresenta a topologia de rede de computadores representada pela imagem.

- (A) estrela
- (B) barramento
- (C) anel
- (D) híbrida
- (E) malha

QUESTÃO 15



A mídia de armazenamento que é considerada confiável e duradoura para *backups* de longo prazo, e que é frequentemente utilizada em ambientes corporativos para o arquivamento de dados é o(a)

- (A) CD-R.
- (B) HD externo.
- (C) *pen drive*.
- (D) DVD-R.
- (E) fita LTO.



RASCUNHO

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

QUESTÃO 16



Acerca da Lei nº 12.527/2011, assinale a alternativa correta.

- (A) Aplicam-se as disposições dessa Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para a realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.
- (B) Apenas a pessoa física ou quem detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o Poder Público e deixar de observar o disposto nessa Lei estará sujeita à sanção de advertência.
- (C) Os órgãos e as entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação, ainda que autorizada, de informações sigilosas ou informações pessoais.
- (D) Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar agir de forma culposa na análise das solicitações de acesso à informação.
- (E) O tratamento das informações pessoais deve ser realizado de forma sigilosa.

QUESTÃO 17



Com base na Lei nº 9.784/1999, assinale a alternativa correta.

- (A) Para efeitos disciplinares, a omissão do dever de comunicar o impedimento constitui uma falta gravíssima.
- (B) Pode ser arguida a suspeição de autoridade ou servidor que tenha amizade íntima ou inimizade notória com algum dos interessados ou com os respectivos cônjuges, companheiros, parentes e afins até o segundo grau.
- (C) Os atos do processo administrativo não dependem de forma determinada, senão quando a Lei expressamente a exigir.
- (D) O indeferimento de alegação de suspeição poderá ser objeto de recurso, com efeito suspensivo.
- (E) Será impedido de atuar em processo administrativo o servidor ou a autoridade que tenha apenas interesse direto na matéria.

QUESTÃO 18



Tragédias como a queda da aeronave da Voepass, em Vinhedo (SP), que levou à morte de 62 pessoas em 9 de agosto de 2024, podem aumentar o medo das pessoas de viajar de avião. O risco global de morrer em um acidente de avião em um voo comercial entre 2018 e 2022 foi de 1 em 13,7 milhões, segundo um estudo do MIT (*Massachusetts Institute of Technology*), publicado em 2024. Essa taxa global de 1 em 13,7 milhões é uma melhora significativa em relação à taxa de 1 em 7,9 milhões entre 2008 e 2013, além de ser extremamente mais baixa que a chance de morte entre 1968 e 1977, que era de 1 em 350 mil.

Internet: <www.bbc.com> (com adaptações).

A palavra a que o texto se refere é

- (A) dogmatismo.
- (B) ceticismo.
- (C) incipiência.
- (D) esperança.
- (E) segurança.

QUESTÃO 19



Uma das principais avaliações internacionais de educação, o Programa Internacional de Avaliação de Estudantes (Pisa) incluiu questões que mediram um dos índices pela primeira vez de estudantes de 15 anos na resolução de problemas sociais e científicos. Entre os 56 países participantes (membros da OCDE e parceiros), o Brasil está na 44ª posição. Mais da metade dos alunos brasileiros de 15 anos de idade (54,3%) apresentou um baixo nível no referido índice, ao tentar solucionar problemas sociais e científicos apresentados em uma prova internacional de conhecimentos.

Internet: <www.g1.globo.com> (com adaptações).

O índice a que se refere o texto é sobre a

- (A) interpretação textual.
- (B) resolução matemática.
- (C) criatividade dos participantes.
- (D) competência em ciências.
- (E) escrita enfadonha.

QUESTÃO 20



Em 2024, os Estados Unidos vão realizar a sua 60ª eleição presidencial. As eleições nos EUA, que acontecem a cada quatro anos desde que a Constituição do país foi adotada, em 1788, sempre atrai a atenção mundial, não só pela importância da economia local, mas também pela complexidade do processo.

Internet: <www.infomoney.com.br> (com adaptações).

Assinale a alternativa correta quanto aos respectivos nomes do presidente e do vice-presidente do Partido Democrata que concorrerão à presidência dos EUA.

- (A) Michele Obama e Kamala Devi Harris
- (B) Kamala Haris e Joe Biden
- (C) Joe Biden e Kamala Devi Harris
- (D) Kamala Haris e Tim Walz
- (E) Donald Trump e James Vance

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21



Considerando a Lei nº 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, o servidor ou agente público dotado de poder de decisão é considerado

- (A) autoridade.
- (B) entidade.
- (C) órgão.
- (D) fiscal.
- (E) departamento.

QUESTÃO 22



Com base na Lei nº 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, a autoridade ou o servidor que incorrer em impedimento deve

- (A) comunicar o fato à autoridade competente, mantendo sua atuação até que o impedimento seja reconhecido em decisão transitada em julgado.
- (B) comunicar o fato à parte interessada, à qual caberá informar o fato à autoridade competente.
- (C) comunicar o fato ao Poder Judiciário, cabendo ao juízo competente apreciar a matéria e designar um substituto.
- (D) comunicar o fato ao Ministério Público, que fará representação ao Poder Judiciário.
- (E) comunicar o fato à autoridade competente, abstendo-se de atuar.

QUESTÃO 23



De acordo com a Lei nº 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, assinale a alternativa correta, a respeito das sanções administrativas.

- (A) As sanções, a serem aplicadas por autoridade competente, terão natureza pecuniária ou consistirão em obrigação de fazer ou de não fazer, sendo dispensável o direito de defesa quando assim o exigir o interesse público.
- (B) As sanções, a serem aplicadas por autoridade competente, terão natureza pecuniária ou consistirão em obrigação de fazer ou de não fazer, assegurado sempre o direito de defesa.
- (C) As sanções, a serem aplicadas por autoridade competente, terão natureza somente pecuniária, sendo vedada a imposição de sanções consistentes em obrigação de fazer ou de não fazer.
- (D) As sanções, a serem aplicadas pelo Poder Judiciário após recomendação da autoridade competente, terão natureza pecuniária ou consistirão em obrigação de fazer ou de não fazer, assegurado sempre o direito de defesa.
- (E) As sanções, a serem aplicadas por autoridade competente e obrigatoriamente homologadas pelo Poder Judiciário, terão natureza pecuniária ou consistirão em obrigação de fazer ou de não fazer, assegurado sempre o direito de defesa.

QUESTÃO 24



Em relação à Lei nº 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, assinale a alternativa correta, acerca dos prazos processuais.

- (A) Os prazos começam a correr a partir da data da cientificação oficial, incluindo-se na contagem o dia do começo e excluindo-se o do vencimento.
- (B) Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte apenas se o vencimento cair em dia no qual não haja expediente.
- (C) Os prazos expressos em dias contam-se de modo contínuo.
- (D) Os prazos fixados em meses ou anos contam-se de data a data. Se, no mês do vencimento, não houver o dia equivalente àquele dia do início do prazo, tem-se como termo o primeiro dia do mês seguinte.
- (E) É terminantemente vedada a suspensão dos prazos processuais.

QUESTÃO 25



À luz da Lei nº 9.784/1999, concluída a instrução do processo administrativo, a Administração deve decidir no prazo de até

- (A) 30 dias, impreterivelmente.
- (B) 30 dias, salvo prorrogação por igual período concedida pelo Poder Judiciário em mandado de segurança.
- (C) 30 dias, salvo prorrogação por igual período expressamente motivada.
- (D) 60 dias, impreterivelmente.
- (E) 60 dias, salvo prorrogação por igual período expressamente motivada.



RASCUNHO

QUESTÃO 26



Em relação aos princípios arquivísticos, o princípio da proveniência preconiza que o(s)

- (A) fundos de arquivo devem ser preservados sem dispersão, mutilação, alienação, destruição não autorizada ou adição indevida.
- (B) arquivos públicos, próprios de um território, seguem o destino deste último.
- (C) documentos de arquivos devem conservar seu caráter único, em função de seu contexto de produção, independentemente de sua forma, gênero, tipo ou suporte.
- (D) arquivo produzido por uma entidade coletiva, por uma pessoa ou por uma família não deve ser misturado aos de outras entidades produtoras.
- (E) arquivo deve conservar o arranjo dado pela entidade coletiva, pela pessoa ou pela família que o produziu.

QUESTÃO 27



A respeito da preservação, da conservação e da restauração de documentos, o procedimento em que o documento é colocado entre duas lâminas de poliéster fixadas nas margens externas por fita adesiva nas duas faces, com um espaço mínimo de 3 mm entre o documento e a fita, de modo a manter o documento solto dentro das duas lâminas, é denominado

- (A) *silking*.
- (B) encapsulação.
- (C) laminação.
- (D) banho de gelatina.
- (E) uso de tecido.

QUESTÃO 28



Em relação à microfilmagem, aquela que é caracterizada por seu emprego nos arquivos correntes das organizações, como meio de geração de peças documentais, preservação documental ou substituição dos documentos originais, é denominada microfilmagem

- (A) administrativa.
- (B) de complementação.
- (C) de preservação.
- (D) de segurança.
- (E) de substituição.

QUESTÃO 29



Um determinado produto possui preço de venda de R\$ 150 e apresenta custos variáveis de R\$ 70. A empresa recolhe 20% de impostos e 5% de comissões em cada unidade vendida.

Com base nessa situação hipotética, é correto afirmar que a margem de contribuição unitária é de

- (A) R\$ 32,50.
- (B) R\$ 37,50.
- (C) R\$ 42,50.
- (D) R\$ 50,00.
- (E) R\$ 80,00.

QUESTÃO 30



Quanto à administração de pessoas, nos modelos de seleção, em um dos modelos, existem vários candidatos para apenas uma vaga a ser preenchida. Já em outro modelo, existem vários candidatos para cada vaga e várias vagas para cada candidato, de modo que, caso ele não seja aprovado para uma vaga, ele pode ser comparado em relação a outros cargos. Esses modelos são, respectivamente, denominados

- (A) agregação de valor e classificação.
- (B) seleção e agregação de valor.
- (C) classificação e seleção.
- (D) classificação e agregação de valor.
- (E) seleção e classificação.

QUESTÃO 31



No que diz respeito às relações humanas, ao desempenho profissional e ao desenvolvimento de equipes de trabalho, McGregor elaborou duas teorias a respeito da forma de concepção da administração. Uma delas é a teoria X e, segundo ela, é correto afirmar que

- (A) as pessoas têm motivação, potencial de desenvolvimento, padrões de comportamentos adequados e capacidade para assumirem responsabilidades.
- (B) a capacidade de alto grau de imaginação e de criatividade na solução de problemas empresariais é amplamente distribuída entre as pessoas.
- (C) as pessoas não são, por sua natureza intrínseca, passivas ou resistentes às necessidades da empresa.
- (D) O homem médio aprende sob certas condições a aceitar, mas também a procurar responsabilidade.
- (E) sua própria natureza leva as pessoas a resistirem às mudanças, pois procuram sua segurança e pretendem não assumir riscos que as ponham em perigo.

QUESTÃO 32



Quanto à administração de materiais, um dos critérios faz com que os materiais associados sejam alocados próximos uns dos outros. Já outro critério faz com que materiais com maior recorrência em sua entrada e saída sejam armazenados próximos a seus pontos de entrada e de saída. Esses critérios são, respectivamente, denominados

- (A) armazenagem por acomodabilidade e armazenagem por complementariedade.
- (B) armazenagem por acomodabilidade e armazenagem por frequência.
- (C) armazenagem por complementariedade e armazenagem por frequência.
- (D) armazenagem por compatibilidade e armazenagem por frequência.
- (E) armazenagem por frequência e armazenagem por complementariedade.

QUESTÃO 33



Durante o processo comunicativo, o elemento que representa aquele que recebe a informação transmitida é denominado

- (A) canal.
- (B) ruído.
- (C) emissor.
- (D) receptor.
- (E) mensagem.

QUESTÃO 34



Quanto à qualidade no atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- I Ainda que o cliente possa perder a paciência, é necessário manter a conduta e a postura condizente com o esperado pela empresa como profissional.
- II É necessário utilizar uma linguagem clara e compreensível, uma vez que os clientes podem ter dificuldades de compreender termos técnicos e científicos comuns para a organização.
- III As pessoas devem ser interrompidas quando falam, uma vez que isso facilita o processo de comunicação e entendimento.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Somente o item I está certo.
- (B) Somente os itens I e II estão certos.
- (C) Somente os itens I e III estão certos.
- (D) Somente os itens II e III estão certos.
- (E) Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 35



No que diz respeito ao trabalho em equipe e à eficácia no comportamento interpessoal, o estágio no desenvolvimento da equipe em que é possível que surjam conflitos à medida que seus membros tentam alcançar acordo quanto ao propósito, às metas e aos objetivos da equipe, de modo que diferenças pronunciadas de opinião podem surgir na busca de obter consenso sobre como exatamente executarão as tarefas, é denominado

- (A) tumulto.
- (B) formação.
- (C) desempenho.
- (D) acomodação.
- (E) transformação.

QUESTÃO 36



Acerca da Lei Federal nº 4.886/1965, assinale a alternativa correta.

- (A) Os valores correspondentes aos limites máximos estabelecidos para fins de anuidade serão corrigidos anualmente pela SELIC.
- (B) O pagamento da anuidade será efetuado pelo representante comercial – pessoa física ou jurídica – até o dia 31 de março de cada ano, sem incidência de desconto para pagamento integral.
- (C) Ao pagamento antecipado será concedido desconto de 20% até 31 de janeiro e 15% até 28 de fevereiro de cada ano.
- (D) As anuidades que forem pagas após o vencimento serão acrescidas de 5% de multa.
- (E) A filial ou representação de pessoa jurídica instalada em jurisdição de outro Conselho Regional que não o da sua sede pagará anuidade em valor que não exceda a 30% do que for pago pela matriz.

QUESTÃO 37



Com base na Lei nº 10.406/2002, assinale a alternativa correta.

- (A) O agente ou distribuidor terá direito à remuneração correspondente aos negócios concluídos dentro de sua zona, desde que tenha interferência na negociação.
- (B) Todas as despesas com a agência correm por conta desta.
- (C) Não será devida remuneração no caso de não conclusão da negociação, independentemente se por fato imputável ao proponente ou não.
- (D) O agente ou distribuidor tem direito à indenização se o proponente, com justa causa, cessar o atendimento.
- (E) O agente ou distribuidor tem direito à indenização se o proponente reduzi-lo tanto que se torne antieconômica a continuação do contrato.

QUESTÃO 38



Ainda em relação à Lei nº 10.406/2002, assinale a alternativa correta.

- (A) O contrato de agência possui caráter eventual.
- (B) Pelo contrato de agência, uma pessoa assume a obrigação de promover, à conta de outro, mediante retribuição, a realização de certos negócios.
- (C) O contrato de agência não pressupõe zona determinada.
- (D) A distribuição é caracterizada quando o agente não tiver à sua disposição a coisa a ser negociada.
- (E) É vedado ao proponente conferir poderes ao agente.

QUESTÃO 39



De acordo com a Lei Federal nº 4.886/1965, assinale a alternativa correta.

- (A) O Conselho Federal será presidido por um de seus membros, na forma que dispuser o Regimento Interno do Conselho, cabendo-lhe, além do próprio voto, o voto de qualidade, no caso de empate.
- (B) O Conselho Federal instalar-se-á de forma definitiva no estado da Guanabara.
- (C) A renda do Conselho Federal será constituída de 50% da renda bruta dos Conselhos Regionais.
- (D) O Conselho Federal será composto de representantes comerciais dos cinco maiores estados brasileiros.
- (E) Os Conselhos Regionais elegerão cinco delegados.

QUESTÃO 40



Ainda à luz da Lei Federal nº 4.886/1965, assinale a alternativa correta.

- (A) Para fins de registro, é obrigatória a apresentação de folha corrida de antecedentes criminais de todas as comarcas.
- (B) É dispensado o recolhimento do imposto sindical quando do registro no Conselho.
- (C) O registro como representante comercial autônomo será realizado no Conselho Federal.
- (D) Para fins de registro, é necessário fazer a prova de identidade.
- (E) As pessoas jurídicas estão dispensadas de provar sua existência para fins de registro.



RASCUNHO