

TEXTO 1

Só a educação nos salva

Mais uma vez os resultados do Índice de Desenvolvimento de Educação Básica (IDEB) no Brasil vêm demonstrar o porquê da dificuldade de o país atingir níveis sociais parecidos com os do “primeiro” mundo, apesar das riquezas naturais, de certos setores que alavancam a economia e das inteligências, que não ficam atrás das melhores cabeças do mundo: a nossa juventude não estuda o suficiente; os estabelecimentos de ensino básico não conseguem fazer com que as metas educacionais sejam cumpridas; muitas crianças estão nas ruas, à disposição dos traficantes de drogas; faltam instituições de ensino de qualidade, em tempo integral, e de políticas que obriguem pais e responsáveis a colocá-las na escola; os programas são ineficientes e mal aplicados, sem a devida avaliação.

Como se pode esperar equidade e justiça social num país que não prioriza a educação básica da população? Como esperar que o país faça parte do primeiro mundo com políticas populistas e ineficientes, com alunos da rede pública obtendo notas abaixo de 3,5 (média nacional), tão diferentes da média dos países desenvolvidos, que é 6,0?

Enquanto as autoridades não olharem com interesse o problema da educação no Brasil, qualquer investimento social não vai apresentar resultados duradouros. Não adianta dar o peixe à população; é preciso ensinar a pescar, os antigos já diziam e sabiam. [...] Em Uberaba, recentemente, duas escolas estaduais inauguraram o sistema de tempo integral, com oficinas de teatro, informática, prática desportiva e laboratório de pesquisas científicas, além de um setor de atendimento especial às crianças com algum tipo de dificuldade nas matérias de estudo. É esse o caminho que deveria ser seguido por todas as escolas públicas.

Mas não basta a escola. Antes (e primeiro) vem a casa, a família. É lá que começam os primeiros aprendizados, as primeiras informações para a vida e para o convívio com a sociedade. A escola deveria ser o complemento, o que dá as ferramentas, o estofo e o embasamento para o exercício da cidadania, com seus direitos e deveres. Porém, infelizmente, o que temos no nosso país são muitos maus modelos, principalmente aqueles que deveriam primar em dar bons exemplos, pela responsabilidade que têm com a sociedade. Desde a cúpula dirigente, passando pela mídia até a família, muitas vezes desestruturada e carente, o que se vê, e com frequência, são exemplos do que não se deve ser e/ou fazer.

Não adianta a tecnologia avançada, computadores de última geração em casa ou nas salas de aula, se a criança não tiver a cabeça feita, uma boa formação, que lhe oriente como aproveitar de maneira inteligente todo esse conhecimento. O ser humano aprende com o exercício e a repetição. Computadores não dão exemplos de boa ou má conduta; são apenas ferramentas de trabalho ou diversão, são instrumentos de informação. [...]

Maria Eduarda Fagundes. Texto disponível em <http://abemdanacao.blogs.sapo>.  
Acessado em 19/01/2008. Adaptado.

QUESTÃO 01

Assinale a alternativa em que se apresenta a principal idéia exposta no Texto 1.

- A) A escola deveria ser o lugar onde as crianças se educam para a cidadania, mas, ao invés disso, tem servido para apontar os maus exemplos, que se encontram desde a cúpula dirigente até a família.
- B) As escolas públicas brasileiras deveriam seguir o exemplo de duas escolas estaduais mineiras, que têm sido muito bem-sucedidas depois que decidiram inaugurar o sistema de tempo integral.
- C) No Brasil, os projetos na área social terão resultados efêmeros enquanto o governo não decidir enfrentar com seriedade os graves problemas educacionais, que envolvem, também, a família.
- D) O fato de os alunos brasileiros da rede pública terem obtido média abaixo de 3,5 no IDEB vem ratificar que o país nunca poderá competir com os países desenvolvidos, cujos alunos têm média 6,0.
- E) Como o ser humano aprende por meio do exercício e da repetição, os computadores configuram-se como excelentes ferramentas de trabalho, diversão e informação; mas não são exemplos de boa ou má conduta.

QUESTÃO 02

Quanto aos seus aspectos tipológicos, é correto afirmar que o Texto 1 se caracteriza prioritariamente como um texto:

- A) descritivo. O que se descreve são os graves problemas educacionais enfrentados pelo nosso país.
- B) narrativo. O que se conta cumpre a função de servir como uma metáfora para a defesa de uma idéia.
- C) híbrido. Os trechos descritivos e os narrativos são apresentados pela autora numa mesma proporção.
- D) dissertativo. A autora revela sua posição acerca de fatos do cotidiano e apresenta argumentos para embasá-la.
- E) expositivo. Sua principal função é a de apresentar os resultados que os alunos brasileiros obtiveram no IDEB.

**QUESTÃO 03**

Segundo a autora do Texto 1, são motivos para o Brasil manter-se distante dos níveis sociais do 'Primeiro Mundo', exceto:

- A) o imenso quantitativo de crianças que traficam drogas, pelas ruas do país.
- B) a ausência de políticas públicas que obriguem os pais a colocar seus filhos na escola.
- C) a carência de instituições de ensino de boa qualidade.
- D) a ineficiência de alguns programas educacionais vigentes.
- E) o descumprimento de metas educacionais.

**QUESTÃO 04**

No que se refere ao uso de computadores pela criança, a autora do Texto 1 defende que eles:

- A) são altamente recomendados, pois são ótimas ferramentas de educação, pelo exemplo de boa conduta que podem demonstrar.
- B) são recomendados, já que deles vêm os exemplos mais significativos de exercício da cidadania, com seus direitos e deveres.
- C) devem ser utilizados somente se forem de última geração, com tecnologia avançada, para garantir uma boa formação, que oriente a criança.
- D) se mostram inúteis se a criança não tiver uma sólida formação, advinda primeiramente da família, e posteriormente da escola.
- E) não devem ser utilizados, uma vez que o ser humano aprende com o exercício e a repetição, o que o computador não consegue prover.

**QUESTÃO 05**

No Texto 1, sua autora reconhece:

- A) a inutilidade do sistema público brasileiro de ensino.
- B) o crescente interesse do governo pela educação.
- C) a prioridade da família, em relação à escola.
- D) a importância do uso de computadores na escola.
- E) a falência das escolas que funcionam em um único turno.

**QUESTÃO 06**

Acerca das relações lógico-semânticas presentes no Texto 1, analise o que se afirma a seguir.

1. “os resultados do IDEB no Brasil vêm demonstrar o porquê da dificuldade de o país atingir níveis sociais parecidos com os do “primeiro” mundo, apesar das riquezas naturais, de certos setores que alavancam a economia e das inteligências, que não ficam atrás das melhores cabeças do mundo”. – Nesse trecho, evidencia-se uma relação concessiva.
2. “Enquanto as autoridades não olharem com interesse o problema da educação no Brasil, qualquer investimento social não vai apresentar resultados duradouros.” – Nesse trecho, há concomitância temporal entre as idéias apresentadas.
3. “A escola deveria ser o complemento, o que dá as ferramentas, o estofa e o embasamento para o exercício da cidadania, com seus direitos e deveres. Porém, infelizmente, o que temos no nosso país são muitos maus modelos”. – Nesse trecho, o termo sublinhado sinaliza uma mudança na orientação argumentativa.
4. “Não adianta a tecnologia avançada, computadores de última geração em casa ou nas salas de aula, se a criança não tiver a cabeça feita, uma boa formação, que lhe oriente como aproveitar de maneira inteligente todo esse conhecimento”. – Nesse trecho, pode-se reconhecer uma relação condicional.

Estão corretas:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 3 e 4, apenas.
- D) 1, 2 e 4, apenas.
- E) 1, 2, 3 e 4.

QUESTÃO 07

Considerando as normas vigentes da concordância verbal, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa correta.

- A) No trecho: “*Mais uma vez os resultados do Índice de Desenvolvimento de Educação Básica (IDEB) no Brasil vêm demonstrar o porquê da dificuldade de o país atingir níveis sociais parecidos com os do “primeiro” mundo*”, o verbo destacado está no plural em concordância com o núcleo de seu sujeito (*‘resultados’*); mas a concordância estaria igualmente correta se esse verbo estivesse no singular, concordando com o termo *‘Índice’*.
- B) No enunciado: “*Faltam instituições de ensino de qualidade, em tempo integral*”, o verbo está no plural em concordância com o núcleo de seu sujeito plural, que está posposto (*‘instituições’*).
- C) No trecho: “*o que temos no nosso país são muitos maus modelos, principalmente aqueles que deveriam primar em dar bons exemplos, pela responsabilidade que têm com a sociedade*”, o verbo destacado poderia estar no singular, já que, neste caso, funciona como o verbo *‘haver’* e, por isso, é impessoal.
- D) No enunciado: “*Não basta a escola*”, a forma verbal é invariável; por isso, a forma singular deveria ser mantida se o enunciado fosse alterado para “*Não basta os ensinamentos da escola*”.
- E) O enunciado: “*Os maus exemplos não deve ser imitados*” está bem formado, no que se refere à concordância verbal, pois o verbo *‘ser’*, neste caso, permite que o outro verbo fique no singular ou no plural.

QUESTÃO 08

“No Brasil, muitas crianças estão nas ruas, à disposição dos traficantes de drogas.” – Desejando-se modificar esse enunciado, o sinal indicativo de crase deveria ser mantido em:

- A) No Brasil, muitas crianças estão nas ruas, à procura de satisfazer suas carências.
- B) No Brasil, muitas crianças estão nas ruas, à muitos quilômetros de um lar decente.
- C) No Brasil, muitas crianças estão nas ruas, à despeito das campanhas educacionais.
- D) No Brasil, muitas crianças estão nas ruas, à padecer necessidades as mais diversas.
- E) No Brasil, muitas crianças estão nas ruas, à toda hora, do dia ou da noite.

TEXTO 2

É comum o horror diante da brutalidade de dirigentes que queimam livros e prendem intelectuais. Mas não nos horrorizamos quando impedimos que os livros sejam escritos e que as pessoas aprendam a ler. É isso que o Brasil faz há 500 anos. Em vez de livros, queimamos cérebros. Quando os livros são queimados, alguns se salvam. Mas se eles não são nem escritos, não há o que salvar.

Ao negar educação ao povo, a história do Brasil é a história de impedir que livros sejam escritos, e que cientistas e intelectuais floresçam. Pior do que queimadores de livros, somos incineradores de cérebros que escreveriam os livros, se tivessem a chance de estudar. Sem uma professora primária que lhes tivesse ensinado as primeiras letras e as quatro operações, Borges não teria sido escritor, Einstein não teria se tornado cientista.

A maior prova da nossa queima antecipada de livros é o desprezo com que tratamos professores e professoras da educação de base: pré-escola, Ensino Fundamental e Ensino Médio. Durante anos, falou-se no “decolar” da economia. Até então, achava-se que, para um país ter futuro, bastava educar uma elite, uma minoria, um pequeno conjunto de profissionais superiores a serviço da economia. Mas isso não é mais possível. Daqui em diante, ou educamos todos, ou não teremos futuro.

Ou o Brasil se educa, ou fracassa; ou educamos todos, ou a desigualdade continua; ou desenvolvemos um potencial científico-tecnológico, ou ficamos para trás. Se a universidade é a fábrica do futuro, o Ensino Fundamental é a fábrica da universidade. Não podemos melhorar a educação superior sem uma educação realmente universal e de qualidade para todos. A chave é o professor da educação de base. [...]

Cristovam Buarque. Publicado no *Jornal do Commercio*, em 19/10/2007. Adaptado.

QUESTÃO 09

“Somos incineradores de cérebros”. O fato que justifica uma acusação tão contundente como essa é:

- A) a forte desigualdade que ainda persiste na sociedade brasileira.
- B) a negligência dos governantes em relação à educação no nosso país.
- C) o fracasso em “decolar” a economia, após várias tentativas frustradas do governo.
- D) o menosprezo com que os intelectuais brasileiros são tratados pelas autoridades.
- E) o desperdício de livros, que todos os anos são jogados fora pela elite brasileira.

**QUESTÃO 10**

Os Textos 1 e 2 têm alguns aspectos em comum. Por exemplo, podemos considerar que o título do Texto 1 está parafraseado na seguinte idéia do Texto 2:

- A) “Ao negar educação ao povo, impedimos que livros sejam escritos”.
- B) “A maior prova da nossa queima antecipada de livros é o desprezo com que tratamos professores”.
- C) “ou desenvolvemos um potencial científico-tecnológico, ou ficamos para trás”.
- D) “Se os livros não são nem escritos, não há o que salvar”.
- E) “Ou o Brasil se educa, ou fracassa”.

**QUESTÃO 11**

No último parágrafo, o autor do Texto 2 defende explicitamente a valorização:

- A) das pesquisas tecno-científicas.
- B) dos professores universitários.
- C) da universalização do ensino público.
- D) dos mestres da educação de base.
- E) do ensino superior de qualidade.

**QUESTÃO 12**

Analise se há equivalência semântica entre os termos ou expressões destacados nos enunciados a seguir.

1. “a história do Brasil é a história de impedir / empecer que livros sejam escritos”.
2. “ou desenvolvemos um potencial científico-tecnológico, ou ficamos para trás / entregamos os pontos”.
3. “É comum o horror diante da brutalidade / violência de dirigentes que queimam livros”.
4. “que cientistas e intelectuais floresçam / desvaneçam”.

Os termos são semanticamente equivalentes em:

- A) 1 e 3, apenas.
- B) 3 e 4, apenas.
- C) 2 e 4, apenas.
- D) 1, 3 e 4, apenas.
- E) 1, 2, 3 e 4.

**QUESTÃO 13**

Assinale a alternativa na qual podemos reconhecer uma relação de causalidade implícita.

- A) “Quando os livros são queimados, alguns se salvam. Mas se eles não são nem escritos, não há o que salvar.”
- B) “Pior do que queimadores de livros, somos incineradores de cérebros que escreveriam os livros, se tivessem a chance de estudar.”
- C) “Até então, achava-se que, para um país ter futuro, bastava educar uma elite, uma minoria, um pequeno conjunto de profissionais superiores a serviço da economia.”
- D) “Ao negar educação ao povo, a história do Brasil é a história de impedir que livros sejam escritos, e que cientistas e intelectuais floresçam.”
- E) “Mas isso não é mais possível. Daqui em diante, ou educamos todos, ou não teremos futuro.”

**QUESTÃO 14**

No que se refere à regência verbal, assinale a alternativa em que as exigências da Gramática Normativa foram atendidas.

- A) Cristovam Buarque decidiu escrever textos para defender as idéias de que cria.
- B) Em seus textos, fica claro que Buarque não abdica em nenhuma de suas convicções.
- C) O autor prefere expor suas idéias por meio de textos a ter que expô-las oralmente.
- D) O autor não consentiu com a modificação de suas principais idéias sobre a educação.
- E) Ler os textos não implica necessariamente em aceitar as idéias neles expostas.

**QUESTÃO 15**

Assinale a alternativa na qual as palavras sublinhadas estão grafadas corretamente.

- A) É preciso estender a educação de qualidade a todos: crianças, adolescentes e jovens.
- B) Ao analisar com cuidado a educação brasileira, percebemos que nosso país tem geito.
- C) A compreensão dos problemas brasileiros não pode precindir do estudo sobre a educação.
- D) O hêxito dos programas educacionais depende da pespectiva de educação que se adote.
- E) Um livro entitulado “Educação salvadora” defende que ela se constitue como a única solução para o Brasil.

**QUESTÃO 16**

De acordo com a legislação em vigor a nomenclatura da educação profissional brasileira é:

- A) Formação Inicial e continuada de trabalhadores; Educação Profissional Técnica de nível médio; Educação Profissional Tecnológica, de graduação e de pós-graduação.
- B) Básica; Educação Profissional Técnica de nível médio; Tecnológico.
- C) Fundamental; Educação Profissional Técnica de nível médio; Superior.
- D) Básica; Média Técnica; Pós-graduação.
- E) Formação Inicial; Educação Profissional Técnica de nível médio; Educação Profissional Tecnológica.

**QUESTÃO 17**

Qual das alternativas abaixo está em desacordo com a Lei 9394/96?

- A) A educação profissional deve conduzir ao desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva.
- B) O acesso à educação profissional é restrito aos que, pelo menos, concluíram o ensino fundamental.
- C) O conhecimento adquirido no local de trabalho pode ser reconhecido e certificado por instituição competente.
- D) O ensino modular não é obrigatório na educação profissional.
- E) A educação profissional também pode realizada em ambientes de trabalho.

**QUESTÃO 18**

Sobre a articulação entre a formação técnica e o ensino médio, considerando a atual legislação, é correto afirmar:

- A) Pode ser concomitante, mas, exclusivamente, na mesma instituição.
- B) Pode ser concomitante, desde que uma das instituições seja privada.
- C) Não há possibilidade de integração.
- D) A integração é possível apenas em instituições públicas.
- E) Pode ser concomitante para quem concluiu o ensino fundamental e para quem está cursando o ensino médio.

**QUESTÃO 19**

Sobre a educação profissional técnica de nível médio é correto afirmar que:

- 1. Quando for realizada de forma integrada ao ensino médio terá duração mínima de 2.400 horas.
- 2. Quando for realizada de forma concomitante ou subsequente ao ensino médio deverá considerar a carga horária total do ensino médio
- 3. Seu diploma não tem validade para continuidade estudos na educação superior.

Está (ão) correta (s):

- A) 1, apenas.
- B) 2, apenas.
- C) 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.
- E) 1 e 2, apenas.

**QUESTÃO 20**

Qual das afirmações abaixo está correta?

- A) Toda educação profissional está sujeita à regulamentação curricular.
- B) A educação profissional técnica de nível médio só poderá ser ofertada aos portadores de certificação de conclusão do ensino médio.
- C) Flexibilidade, interdisciplinaridade e contextualização são princípios da educação profissional técnica de nível médio.
- D) Os cursos de educação profissional técnica de nível médio devem ser organizados exclusivamente na forma modular.
- E) Todos os cursos voltados para a formação profissional devem considerar as demandas do mercado como único critério para a sua organização e planejamento.

**QUESTÃO 21**

O planejamento estratégico é considerado uma atividade essencial para a gestão de organizações, sobretudo as empresariais, demandando altos investimentos em tempo e recursos para sua elaboração e avaliação contínua.

Analise os elementos descritos a seguir e verifique quais deles podem ser considerados essenciais na elaboração de um planejamento estratégico orientado para o mercado.

1. Definição de visão, valores e objetivos da organização.
2. Ação de implementação e monitoramento.
3. Análise do ambiente interno identificando ameaças, oportunidades, forças e fraquezas.
4. Formulação do plano de ação.
5. Definição da missão da organização.

Assinale a alternativa **correta** quanto aos itens acima:

- A) 1, 2 e 3, estão corretos.
- B) 1 e 2 estão corretos, mas 4 está incorreto.
- C) 1, 4, estão corretos, mas 5 está incorreto.
- D) 3, 4 e 5, estão incorretos.
- E) 2 e 3 estão incorretos, mas 5 está correto.

**QUESTÃO 22**

A análise criteriosa do comportamento do consumidor é essencial para que a empresa possa compreender o seu público-alvo e assim lhes oferecer produtos e serviços que sejam significativos, ou seja, que façam sentido para esse público.

Dessa forma, qual das afirmações abaixo caminha na direção de uma compreensão mais fidedigna do comportamento do consumidor?

- A) Os dados sobre o comportamento do consumidor, independente do número de informações, permitem obter a caracterização exata de seu perfil.
- B) A definição do perfil médio do consumidor baseado em dados quantitativos é a única forma adequada para se elaborar a estratégia de marketing de qualquer empresa.
- C) A análise do comportamento do consumidor deve considerar métodos quantitativos e qualitativos adequados aos objetivos da organização e ser ajustada às necessidades de cada setor e segmento específico do mercado.
- D) A definição de perfil de cada consumidor, individualmente, baseado em dados quantitativos e qualitativos, constitui a forma mais eficiente de obter informações úteis para a elaboração da estratégia de marketing de qualquer empresa.
- E) Interessa para a análise do comportamento do consumidor apenas suas ações em relação à compra, excluindo-se da análise, por exemplo, as relações desse consumidor com sua família e grupos de interesse.

**QUESTÃO 23**

Quanto ao comportamento do consumidor, as influências sociais sofridas pelo indivíduo constituem um aspecto importante a ser considerado pelos gestores de marketing das empresas.

Qual alternativa abaixo **não** poderia ser interpretada como uma influência social?

- A) O estado, ao estabelecer parâmetros macroeconômicos, orienta o comportamento em relação ao consumo da sociedade.
- B) A cultura, entendida como um complexo de valores e comportamentos aprendidos e compartilhados por uma sociedade.
- C) Grupos de referência que compartilham valores comuns e pressionam seus membros no sentido de manter a coerência interna do grupo.
- D) A família que também pode ser entendida como um grupo de referência.
- E) As subculturas entendidas como versões particulares, mas ligadas a um complexo mais amplo de valores e comportamentos compartilhados.

**QUESTÃO 24**

Um segmento de mercado corresponde a um grupo de consumidores que possuem preferências semelhantes. Diferentemente do marketing de massa, onde os produtos eram comercializados de forma padrão para uma grande quantidade de consumidores, a segmentação de mercados permite à empresa planejar, definir preços, divulgar e fornecer os produtos com valor agregado a um público específico.

Analise as formas clássicas de identificação de segmentos de mercado e respectivas descrições:

1. Segmentação geográfica: consiste em dividir o mercado em diferentes unidades geográficas como países e cidades que servem como referência para uma orientação às especificidades locais.
2. Segmentação demográfica: consiste na divisão do mercado em grupos de variáveis básicas como idade, gênero e renda.
3. Segmentação psicográfica: consiste em dividir o mercado em diferentes grupos com traços de personalidade iguais.
4. Segmento comportamental: consiste em dividir o mercado em diferentes grupos segundo seus conhecimentos, atitudes, usos e respostas em relação a um produto.

Estão **coerentes** as descrições:

- A) 1, 2 e 3, apenas.
- B) 3 e 4, apenas.
- C) 1 e 4, apenas.
- D) 1 e 2, apenas.
- E) 1, 2 e 4, apenas.

QUESTÃO 25

No que tange ao comportamento de compra organizacional, é incorreto afirmar:

- A) As compras empresariais muitas vezes envolvem grande interdependência entre comprador e vendedor. Do ponto de vista do vendedor, o volume grande de compras e o número pequeno de compradores podem ser significativos para a escolha do cliente corporativo.
- B) Para o alcance do sucesso das compras empresariais, vale pensar em clientes corporativos sob a égide de quatro categorias: produtores, intermediários, governo e outras instituições.
- C) Os fabricantes ou produtores de bens e serviços apresentam características e necessidades plenamente idênticas no campo comercial.
- D) Vender para o governo pode ser relativamente complexo. Uma variedade de práticas e regulamentações direciona a ação do fornecedor no intercâmbio e em atividades comerciais de rotina.
- E) A demanda, a concorrência e a tecnologia são elementos-chave na decisão de compra organizacional.

QUESTÃO 26

Para identificar segmentos em que possam aumentar os lucros ou a efetividade das operações junto aos públicos mais promissores, as empresas desenvolvem esforços de análise mercadológica. Frente a tal demanda, assinale a alternativa que vincula os critérios de escolha de mercado-alvo a suas respectivas descrições:

- 1. Mensurabilidade do segmento.
- 2. Concorrência no segmento.
- 3. Objetivos e forças organizacionais.
- 4. Tamanho do segmento.
- 5. Custo de atingir o segmento.
- 6. Crescimento esperado do segmento.

Descrição dos critérios:

- I. O segmento só pode ser selecionado se um especialista em mercado tem possibilidade em medir seu tamanho e suas características.
- II. Entendimento da grande dificuldade de empresas que estão buscando atender os clientes com ofertas de benefícios semelhantes por meio de bens ou serviços.
- III. Para alcançar os objetivos de crescimento uma empresa deve buscar um mercado que se coordene com seus objetivos e competências.
- IV. A considerar pelo produto e recursos internos facilmente acessados, um segmento-alvo mais amplo pode ser mais atraente do que outro de abrangência e capacidade de crescimento limitadas.
- V. Dado o tamanho da empresa, os lucros compatíveis com a atividade são esperados, logo ela deve buscar mercados-alvo de possibilidade de esforço financeiro de investimento razoável.
- VI. Embora o segmento de mercado seja pequeno, ele pode ser atraente por demonstrar potencial de expansão, estrutura setorial e condições de lealdade de marca com possibilidade de desenvolvimento futuro.

A alternativa que apresenta a associação correta é:

- A) 1 e II; 2 e V; 3 e II; 4 e VI; 5 e I; 6 e IV.
- B) 1 e I; 2 e III; 3 e II; 4 e V; 5 e VI; 6 e IV.
- C) 1 e III; 2 e IV; 3 e I; 4 e II; 5 e V; 6 e VI.
- D) 1 e IV; 2 e V; 3 e II; 4 e VI; 5 e III; 6 e I.
- E) 1 e VI; 2 e IV; 3 e II; 4 e V; 5 e I; 6 e III.

**QUESTÃO 27**

No que se refere ao varejo, analise as afirmativas abaixo.

1. Os varejistas beneficiam os fornecedores e os compradores. Os primeiros podem ser representados por produtores e atacadistas e os segundos por indivíduos que obtêm, em sua maior parte, o bem ou serviço à disposição por efetuar volumes menores de operação comercial.
2. Em função da capacidade de tecnologia de acúmulo de informação, o varejista tem possibilidade de prover os fornecedores de informação útil sobre a situação de mercado, embora ele não tenha condição de integrar operações de distribuição física dos produtos.
3. No que tange aos pontos de venda, os varejistas buscam operar em locais apropriados e alguns deles vão até a casa do consumidor final. Além disso, facilitam as trocas de mercado aceitando cartões de crédito, oferecendo prazo de pagamento e vendendo em quantidades ou pacotes pequenos.

Está (ão) **incorreta(s)**

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 2 e 3, apenas.
- C) 1, apenas.
- D) 2, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

**QUESTÃO 28**

Muitos produtores fazem uso de atacadistas e varejistas para levar seus produtos até os consumidores e compradores organizacionais. Eles precisam decidir não só se devem ou não usar esses intermediários, mas também que tipos específicos e quem contratar.

A respeito do papel do atacado na distribuição, analise as afirmativas abaixo:

1. Os atacadistas criam valor para fornecedores e compradores ao realizarem a função de distribuição. No caso das lojas e cadeias de varejo, trabalham com atacadistas porque eles disponibilizam bens de vários produtores e quando trabalham de forma cooperativa, isso pode constituir fator de êxito operacional para ambos.
2. Os atacadistas também são chamados de distribuidores em determinados setores, especialmente quando têm direitos exclusivos de distribuição.
3. Os negociantes atacadistas e os agentes corretores são dois tipos principais de profissionais que atuam no ramo do atacado. Os primeiros se preocupam com produtos sobre os quais detêm a propriedade e os segundos atuam sem o direito de propriedade sobre os bens e serviços.

Assinale a alternativa **correta**.

- A) As afirmativas 1, 2 e 3 estão corretas.
- B) Apenas a afirmativa 3 está correta.
- C) Apenas as afirmativas 2 e 3 estão corretas.
- D) Apenas a afirmativa 1 está incorreta.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 estão incorretas.

**QUESTÃO 29**

Atualmente as empresas investem consideravelmente na formação de uma boa equipe de vendedores. Também são grandes as quantidades de livros, vídeos e palestras disponíveis, buscando assegurar o sucesso em vendas.

Quanto aos processos básicos de venda, qual alternativa **não** sugere uma boa prática?

- A) Os vendedores podem qualificar os clientes potenciais por meio do exame de sua situação financeira, volume de negócios, exigências especiais e em termos de sua probabilidade de continuidade no mercado de modo a orientar o estabelecimento de prioridade no atendimento.
- B) Os clientes devem ser estudados o máximo possível para se decidir a melhor abordagem a ser empregada. Deve-se também considerar o melhor momento para a abordagem, pois muitos clientes estão ocupados em certas ocasiões.
- C) Ao apresentar e demonstrar produtos, o vendedor deve atrair a atenção do comprador, despertando seu desejo de efetuar a compra. Deve realçar os benefícios do produto e mostrar suas principais características.
- D) As pessoas quase sempre colocam objeções durante a apresentação de vendas ou quando solicitados a assinar o pedido. Para superar essas objeções, o vendedor deve induzir o potencial cliente a fazer a compra, mesmo que ele não precise do produto.
- E) O processo de acompanhamento pós-venda é necessário na medida em que o vendedor deseja assegurar a satisfação do cliente e a realização de novos negócios no futuro.



**QUESTÃO 30**

As afirmativas abaixo apresentam sentido similar no que diz respeito à comunicação humana e à cultura.

Estabeleça as associações de acordo com as respectivas afinidades conceituais.

1. A comunicação entre pessoas socializadas em culturas diferentes demonstra determinadas limitações, embora um comunicante conheça em profundidade a língua do outro.
  2. Como as sociedades se diferenciam, as relações humanas resultam em comportamentos culturalmente distintos. Se a inferência da cultura se dá por meio da observação do modo como ela pode ser manifestada, então a apreensão do significado do que está sendo comunicado tem vínculos com o elemento cultural daquelas sociedades.
  3. O modo de usar o tempo é um indicador cultural que acompanha o ser humano. Para um brasileiro que convive com a cultura anglo-saxônica a perda de tempo lhe parece algo fundamental no âmago daquela cultura. No Brasil é comum se comunicar “horário inglês”, quando se pretende enfatizar o respeito do horário combinado.
  4. As “piadas engraçadas” no Brasil, muitas vezes, não provocam muita graça entre membros de outras sociedades. Parece que essas pessoas não têm suas mentes culturalmente concebidas para achar engraçado aquele tipo de estímulo humorístico.
- 
- a) As repercussões das diferenças culturais na comunicação.
  - b) A dimensão de tempo permite inferir informações de natureza cultural no consenso das sociedades.
  - c) As formas de compreensão da cultura e da comunicação.
  - d) O modo como o divertimento centra a comunicação de portadores de culturas diversas.

A relação **correta** é:

- A) 1-b; 2-c; 3-a; 4-d.
- B) 1-a; 2-c; 3-b; 4-d.
- C) 1-d; 2-b; 3-c; 4-a.
- D) 1-c; 2-a; 3-d; 4-b.
- E) 1-d; 2-a; 3-b; 4-c.

**QUESTÃO 31**

Analise as afirmativas abaixo que dizem respeito à comunicação:

1. Ao mesmo tempo em que palavras são comunicadas, as emoções são traduzidas por ansiedade, frustração, alegria, tranqüilidade, agressividade e tristeza. Assim, podemos compreender que as primeiras são concebidas como não verbais e as segundas como verbais.
2. Os gestos decodificáveis com relativa facilidade sempre podem ser reconhecidos como expressão universal. Por exemplo, o sinal do dedo polegar levantado representa a idéia de que está tudo bem no Brasil ou em qualquer país.
3. A comunicação escrita depende de quatro elementos fundamentais: 1. produzir uma resposta; 2. tornar um pensamento comum ao outro; 3 persuadir; e 4. utilizar expressões coloquiais e de cortesia.

Assinale a alternativa **correta**:

- A) Apenas as afirmativas 2 e 3 estão corretas.
- B) As afirmativas 1, 2 e 3 estão incorretas.
- C) Apenas as afirmativas 2 e 3 estão incorretas.
- D) Apenas as afirmativas 1 e 3 estão incorretas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 estão corretas.

**QUESTÃO 32**

A comunicação empresarial busca estabelecer o diálogo da empresa com seus públicos interno e externo através da interação entre vários emissores e receptores ao mesmo tempo. Em face desse processo, é essencial que a comunicação seja eficiente, evitando ruídos, ou seja, mal entendidos que em última instância podem levar a empresa a perder clientes, funcionários e parceiros.

Todas as alternativas a seguir refletem faces do processo organizacional que podem repercutir em fontes de ruído, **exceto**:

- A) Disseminação da informação por meio de sistema interno de comunicação e desenvolvimento de uma cultura pautada no diálogo.
- B) Canais informais de comunicação.
- C) Clima organizacional baseado na competitividade interna.
- D) Centralização da informação por parte das lideranças.
- E) Uso intensivo de tecnologia de informação e comunicação.

**QUESTÃO 33**

Numa era de globalização, alta competitividade e clientes exigentes a boa comunicação com os diferentes públicos internos e externos a empresa assume importância estratégica. Acerca dos elementos que compõem o processo de comunicação, qual das seguintes alternativas pode ser considerada incorreta?

- A) O emissor ou fonte da comunicação pode ser representado por pessoas internas à empresa que transmitem a mensagem à outra pessoa.
- B) O canal de comunicação é constituído por elementos como a internet que viabilizam a entrega da mensagem.
- C) A mensagem constitui o que é dito e a grande preocupação que existe em relação a esse elemento é se ele foi bem compreendido pelo receptor.
- D) O meio de comunicação constitui um instrumento que possibilita a transmissão da mensagem, como computador e celular.
- E) O receptor da informação é aquele indivíduo que constitui o alvo da mensagem, desempenhando um papel passivo no processo.

**QUESTÃO 34**

A comunicação empresarial numa perspectiva global compreende o conjunto das comunicações da empresa interna e externamente, formal e informalmente, considerando também elementos esquecidos no processo de comunicação, mas que efetivamente comunicam algo a alguém.

A esse respeito, qual dentre as alternativas a seguir não pode ser considerada fonte de comunicação?

- A) Os programas de comunicação que consistem na publicidade e ações fora da mídia.
- B) Os produtos, pois por meio de sua embalagem ou forma transmitem ao consumidor mensagens e estímulos.
- C) A empresa, que pode ser considerada uma mídia em sua totalidade, pois pode comunicar algo desde o seu papel timbrado até suas edificações.
- D) A distribuição, como, por exemplo, as práticas de *merchandising* e da publicidade no local de venda.
- E) A organização interna e *layout* da empresa.

**QUESTÃO 35**

É necessário para qualquer gestor expor seu ponto de vista sobre questões que surgem no cotidiano organizacional. O ato de “vender sua idéia” constitui a necessidade que ele encontra de persuadir as pessoas a aceitarem seus argumentos e opiniões. No que diz respeito a técnicas de persuasão, analise as afirmativas abaixo:

- 1. É importante prestar a atenção ao modo com as coisas são ditas. A forma como é transmitido o conteúdo da mensagem contribui para que a persuasão do líder seja mais eficiente e, para tanto ele pode utilizar ferramentas que agreguem estilo e entretenimento, tomando cuidado para a mensagem não se transformar em espetáculo.
- 2. O emissor deve possuir credibilidade junto ao público receptor, demonstrando perícia e confiança ao expor seus argumentos. Esses devem ser apresentados de modo que fortaleçam a mensagem do emissor.
- 3. A forma como a mensagem deve ser apresentada depende de características dos emissores e da forma como a platéia se comporta diante de determinado tema. O emissor pode apresentar apenas o seu lado do argumento ou utilizar uma estratégia de expor os contra-argumentos que poderiam surgir e logo em seguida refutá-los. Essas posturas contribuem para a legitimação dos argumentos do líder.
- 4. O líder deve buscar não se repetir, enumerando seus argumentos de forma que cada assunto seja manifestado uma única vez. Esse procedimento dispersa a atenção da platéia e contribui para que o argumento não se depare com contestação.

Estão corretas as afirmativas

- A) 1, 2 e 3, apenas.
- B) 2 e 3, apenas.
- C) 3 e 4, apenas.
- D) 1, 3 e 4, apenas.
- E) 1, 2, 3 e 4.

**QUESTÃO 36**

Considerando a ferramenta *Pesquisar* do sistema operacional Windows XP, assinale a alternativa incorreta:

- A) A ferramenta *Pesquisar* possibilita encontrar um arquivo baseando-se no seu tamanho, tipo e/ou data em que este foi modificado;
- B) É possível criar duas pastas com o mesmo nome desde que essas pastas sejam criadas no mesmo diretório;
- C) Pode-se renomear uma pasta do Windows XP pressionando a tecla **F2**;
- D) Acessando as *Contas de usuário*, pelo *Painel de Controle*, pode-se criar uma nova conta, alterar o nome, senha e imagem de uma conta já criada, desde que se esteja logado como administrador do sistema;
- E) Na lixeira do Windows XP, quando se restaura um arquivo excluído, este volta ao seu local de antes da exclusão.

**QUESTÃO 37**

Analise as seguintes sentenças relacionadas ao Microsoft Word do pacote de aplicativos Office XP:

1. Na opção **Salvar como** se podem criar arquivos no formato **PDF**.
2. É possível criar quatro tipos de índice: Analítico, remissivo, de figuras, de autoridades.
3. O **Microsoft Word** possibilita a criação de uma página de internet.
4. O **Microsoft Word** não aceita inserção de imagens no formato **PNG**.

Estão **corretas**:

- A) 1 e 3, apenas.
- B) 2 e 3, apenas.
- C) 3 e 4, apenas.
- D) 1 e 2, apenas.
- E) 2 e 4, apenas.

**QUESTÃO 38**

Considerando o sistema de autocorreção do Word do pacote de aplicativos do Office XP, assinale a alternativa **correta**:

- A) Se uma palavra foi grifada em vermelho pelo corretor do **Word**, significa que existe um erro de concordância verbal.
- B) Se uma palavra foi grifada em verde pelo corretor do **Word**, significa que a palavra não foi grafada da forma correta.
- C) Pode-se criar ou alterar entradas de autocorreção, desde que essas entradas não estejam na **Lista de correções automáticas**.
- D) Pode-se criar ou alterar entradas de autocorreção, desde que essas entradas estejam na **Lista de correções automáticas**.
- E) É possível criar exceções na **Lista de correções automáticas**.

**QUESTÃO 39**

Numa planilha do Microsoft Excel do pacote de aplicativos Office XP, pode-se inserir a data atual na célula selecionada. Essa ação pode ser executada com o seguinte comando:

- A) Ctrl + D
- B) Alt + X
- C) Ctrl + ;
- D) Ctrl + -
- E) Alt + J

**QUESTÃO 40**

Analise as seguintes sentenças relacionadas ao Microsoft Excel do pacote de aplicativos Office XP:

1. Todos os cálculos e fórmulas são precedidos pelo símbolo “=”.
2. Quando uma célula contém o código **#DIV/0** após o seu preenchimento ou cálculo de fórmula, significa que essa célula não possui largura suficiente para mostrar o valor resultante.
3. Para inserir comentários referentes a alguma informação da planilha, pode-se clicar na célula desejada com o botão direito e selecionar a opção **Inserir Comentário**.
4. O Microsoft Excel permite apenas a criação de planilhas eletrônicas simples.

Estão **corretas**:

- A) 1 e 3, apenas.
- B) 2 e 3, apenas.
- C) 3 e 4, apenas.
- D) 1 e 2, apenas.
- E) 2 e 4, apenas.