

TEXTO 1

Numerosos estudos abordam a dificuldade da separação entre traficante e usuário, sombreada pelos efeitos do vício que a droga proporciona. Pesquisas muito caras e de difícil metodologia foram conduzidas nos Estados Unidos e levaram à conclusão de que os homens, mais do que as mulheres, usam drogas ilegais. Homens mais novos (de 18 a 25 anos) usam mais do que os mais velhos; os desempregados, mais do que os empregados; os solteiros e divorciados, mais do que os casados.

Existem igualmente estudos focalizados nas relações familiares, de emprego e de vizinhança que os usuários abusivos de drogas mantêm. As conclusões contestam as idéias de senso comum, que associam tais comportamentos à pobreza, a "lares desfeitos" e a "más companhias". Alguns estudos procuram mostrar que não a pobreza, mas as próprias exigências do funcionamento do tráfico são a origem do comportamento violento associado ao uso de drogas. Outros juntam evidências de que a falta de diálogo aberto entre pais e filhos abre caminho para o consumo das mesmas. Seria, então, a violência doméstica e a ausência dos pais, mais do que a separação deles, as principais razões do uso de drogas.

A curiosidade, a valorização do proibido e do risco, característicos da adolescência, assim como o desejo de se afirmar como alguém capaz de enfrentar a morte, fazem do uso de drogas proibidas uma atração constante para os jovens, só superada pela informação, pelo diálogo e pela preocupação demonstrada pelos adultos.

Texto disponível em: <http://www.antidrogas.com.br>. Acessado em 19/01/2008. Adaptado.

QUESTÃO 01

O Texto 1 aborda, principalmente:

- A) as conseqüências do uso de drogas.
- B) as razões que levam ao uso de drogas.
- C) a posição dos pais quanto ao uso de drogas.
- D) as soluções para o problema das drogas.
- E) as formas de prevenção contra as drogas.

QUESTÃO 02

Segundo o Texto 1, pesquisas têm conseguido comprovar que:

- A) a infância se configura como a fase mais propícia ao uso de drogas.
- B) a violência que se associa ao uso de drogas deve-se exclusivamente à pobreza.
- C) inexistente relação entre o uso de drogas e o estado civil das pessoas.
- D) a atração que as drogas exercem sobre os jovens é impossível de ser superada.
- E) há relação entre uso de drogas e relacionamentos familiares conflituosos.

QUESTÃO 03

São saídas apontadas pelo Texto 1 para evitar o envolvimento dos jovens com as drogas, exceto:

- A) separá-los dos traficantes.
- B) conversar com eles acerca do problema.
- C) permanecer preocupado com eles.
- D) manter com eles constante diálogo.
- E) fornecer-lhes adequadas informações.

QUESTÃO 04

Ao afirmar que "As conclusões contestam as idéias de senso comum..." (2º §), o Texto 1 pretendeu dizer que:

- A) as conclusões vão ao encontro das idéias consensualmente aceitas.
- B) as conclusões ratificam as idéias veiculadas pelo senso comum.
- C) as conclusões complementam os resultados de pesquisas anteriores.
- D) as conclusões são diferentes daquelas idéias aceitas como verdadeiras.
- E) as conclusões avançaram muito pouco, em relação às idéias de senso comum.

QUESTÃO 05

Nos seguintes trechos extraídos do Texto 1, analise a função dos segmentos sublinhados.

1. Pesquisas muito caras e de difícil metodologia foram conduzidas nos Estados Unidos.
2. Existem estudos focalizados nas relações familiares, de emprego e de vizinhança que os usuários abusivos de drogas mantêm.
3. Alguns estudos procuram mostrar a origem do comportamento violento associado ao uso de drogas.
4. A curiosidade, a valorização do proibido e do risco fazem do uso de drogas proibidas uma atração constante para os jovens.

Têm função adjetiva os trechos sublinhados em:

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

QUESTÃO 06

Assinale a alternativa na qual as regras da concordância verbal foram cumpridas.

- A) Não resta dúvidas de que o acesso às drogas é mais fácil, nos tempos atuais.
- B) Não é cientificamente comprovado que, no passado, haviam mais jovens viciados.
- C) Faz muitos anos que os jovens requerem mais abertura em relação às drogas.
- D) De fato, falta informações para que o problema das drogas seja totalmente superado.
- E) Sabe-se, hoje, que o resultado das pesquisas não são totalmente confiáveis.

QUESTÃO 07

Assinale a alternativa em que a palavra sublinhada se apresenta corretamente grafada.

- A) Os envolvidos com drogas, sem excessão, necessitam de ajuda para se livrar do vício.
- B) Os estudiosos defendem que é preciso ter corajem e determinação para se libertar do vício.
- C) Nem todos os viciados em drogas têm a mesma condição; é preciso analisar caso a caso.
- D) Tentar libertar-se das drogas sem ajuda tem causado uma enorme frustação nos jovens.
- E) Procurar ajuda para superar o problema das drogas é uma grande prova de umildade.

TEXTO 2

Boa lição de um ex-trafficante

Perguntei a João Guilherme Estrella, ex-viciado e ex-trafficante que inspirou o filme "*Meu nome não é Johnny*", como ele educaria seu filho contra o abuso de drogas. Sua receita: ficar próximo e, sem discursos moralistas ou histéricos, mostrar os perigos do prazer. A proximidade ajudaria a evitar que o filho, longe da família, veja nos amigos sua única fonte de acolhimento afetivo. "Sou um ótimo contra-exemplo do perigo da droga", conta. Esse foi um detalhe da minha entrevista com João Guilherme, mais aprofundada em meu site. Mas é um detalhe valioso para os pais e educadores preocupados com o abuso de drogas entre os jovens.

Estabelecer limites gera conflitos e desgastes, mas é uma das grandes responsabilidades dos pais e educadores, não para tolher, mas para assegurar a liberdade. João Guilherme, como mostra o filme, sentia-se um indivíduo totalmente livre, sem limites na família, na escola e na sociedade. Foi descobrir o limite da pior maneira possível. Numa jaula.

O que a história de João Guilherme, amplificada pelo filme, traz à reflexão é que de pouco adianta o discurso terrorista ou moralista contra as drogas. E que os pais e educadores não devem nunca temer o conflito com os jovens para que se estabeleçam os limites, pois é nesse conflituoso aprendizado do limite que o jovem teria mais condições de valorizar a autonomia. Isso implica inclusive estabelecer limites na própria sociedade. Para o aprendizado do limite sem moralismo nem histeria, o filme deveria ser trabalhado nas escolas. Vale mais do que qualquer sermão.

Gilberto Dimenstein. Texto disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br>.
Acessado em 19/01/2008. Adaptado.

QUESTÃO 08

Os Textos 1 e 2 apresentam pontos em comum. Por exemplo, podemos afirmar que a "receita" apresentada por João Guilherme (1º parágrafo) para educar seu filho contra o abuso de drogas:

- A) é relativamente inútil, pois, de acordo com o Texto 1, essa receita vai de encontro às conclusões apontadas pelas pesquisas mais recentes em relação ao uso de drogas.
- B) é comprovadamente a única solução para evitar que seu filho seja seduzido pelo prazer que as drogas despertam nos jovens, segundo as pesquisas apresentadas no Texto 1.
- C) dificilmente causará o efeito desejado, pois, de acordo com o Texto 1, a curiosidade e a valorização do proibido e do risco fazem das drogas uma atração constante para os jovens.
- D) pode resultar no afastamento de seu filho das drogas, mas, conforme o Texto 1, isso só será alcançado se o ator conseguir manter um relacionamento duradouro com sua esposa.
- E) pode, de fato, afastar seu filho das drogas, já que, segundo o Texto 1, há evidências de que a carência de diálogo aberto entre pais e filhos abre caminho para o consumo de drogas.

QUESTÃO 09

Segundo informações fornecidas pelo Texto 2, no caso do ator João Guilherme, a principal razão para que ele se tenha envolvido com drogas foi:

- A) os constantes conflitos e desgastes familiares por ele enfrentados.
- B) o fato de ele ter ido parar numa prisão ainda muito jovem.
- C) o fato de ele não concordar com o discurso moralista contra as drogas.
- D) a ausência de limites em todas as instâncias de sua vida.
- E) a desvalorização com que seus pais trataram sua educação escolar.

QUESTÃO 10

O autor utiliza a história de vida de um ator para defender, no Texto 2, principalmente:

- A) a necessidade de a escola adotar uma estratégia para educar os jovens contra as drogas.
- B) uma atitude mais firme dos pais, no sentido de estabelecer limites para seus filhos.
- C) a substituição do discurso terrorista contra as drogas por um discurso mais moralista.
- D) o direito à autonomia dos jovens, que deve começar pela liberdade dada a eles pelos pais.
- E) um relacionamento mais estreito entre escola e família, para, juntas, combaterem as drogas.

QUESTÃO 11

“*Para o aprendizado do limite sem moralismo nem histeria, o filme deveria ser trabalhado nas escolas.*” – Nesse enunciado, o trecho destacado indica:

- A) finalidade.
- B) causa.
- C) tempo.
- D) condição.
- E) conseqüência.

QUESTÃO 12

Assinale a alternativa na qual as regras da regência nominal foram obedecidas.

- A) Hoje, sabe-se o quanto as drogas são prejudiciais com a saúde.
- B) Usar drogas não é uma condição inerente do ser humano.
- C) O uso de drogas é incompatível com uma boa condição física.
- D) Os jovens não se sentem capazes em sair do mundo das drogas sozinhos.
- E) Para livrar-se das drogas, é necessário ter aversão delas.

QUESTÃO 13

Analise as formas verbais destacadas nos enunciados a seguir.

- 1. Vários cientistas já proparam medidas que poderiam ser usadas no tratamento contra as drogas.
- 2. Somente quando os remédios satisfizerem algumas condições, poderão ser utilizados.
- 3. O governo interveio muito pouco nas pesquisas contra as drogas que estão em andamento.
- 4. Alguns jovem se entretêm usando drogas, mas o fato é que elas não são uma diversão.

Os verbos estão corretamente conjugados apenas em:

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

QUESTÃO 14

Assinale a alternativa em que o termo sublinhado está corretamente grafado.

- A) É preciso investigar o por quê do crescente interesse dos jovens pelas drogas.
- B) A razão por que alguns jovens conseguem superar o vício e outros não ainda é uma incógnita.
- C) Lutar contra as drogas é urgente, porquê cada vez mais jovens se entregam a elas.
- D) Uma pergunta crucial é: Por quê o governo não age com mais rigor no combate às drogas?
- E) É compreensível que alguns pais não entendam porque seus filhos usam drogas.

QUESTÃO 15

De acordo com as regras de acentuação vigentes, o termo ‘histérico’ deve ser acentuado, mas o termo ‘histeria’ não deve. Assinale a alternativa correta quanto à acentuação.

- A) Os substantivos ‘café’ e ‘cajú’ devem, ambos, ser acentuados.
- B) O termo ‘pôr’, quer seja preposição, quer seja verbo, deve receber acento.
- C) Os advérbios ‘alí’ e ‘aquí’ devem, ambos, ser acentuados.
- D) O substantivo ‘maquinária’ deve ser acentuado, mas o adjetivo ‘hilaria’ não deve.
- E) O substantivo ‘fábrica’ deve ser acentuado, mas ‘rubrica’ não deve.

QUESTÃO 16

Transformações rápidas e profundas vêm ocorrendo na sociedade a partir do final do século passado. Essa reestruturação se apóia em um processo de reconfiguração do modo de produção capitalista que se move em torno da geração de conhecimento, do processamento da informação e da comunicação de símbolos como fontes de valor econômico.

A partir desse enunciado, é incorreto afirmar:

- A) Na nova economia, a produtividade e a competitividade dos agentes dependem da sua capacidade para gerar, processar e aplicar informação pautada por conhecimentos.
- B) Esse cenário promove [re]acomodações na divisão internacional do trabalho ao estabelecer uma nova interdependência entre as economias locais.
- C) A importância econômica dos países não se relaciona mais com a posse e o domínio dos recursos tecnológicos, mas somente com as características da mão-de-obra disponível.
- D) A reconfiguração do cenário econômico local permite a existência de novos arranjos produtivos, os quais participam das oportunidades originadas de tais transformações.
- E) A mobilidade do capital avança sobre as fronteiras nacionais, formando blocos que vão deixando de coincidir com o formato do estado-nação.

QUESTÃO 17

A busca por um emprego ideal se revela uma prática comum entre os profissionais que possuem qualificação e se destacam no mercado de trabalho. Anualmente, é lançada uma lista das melhores empresas para se trabalhar por um periódico direcionado ao público do mundo dos negócios.

Em relação às características do emprego ideal, analise as afirmativas abaixo:

1. O presidente da organização é acessível e próximo da sua equipe; ocorre a valorização do recrutamento interno; e a comunicação interna é fluida em todos os níveis hierárquicos.
2. Os chefes promovem reuniões periódicas com suas equipes; existe estímulo para o trabalho social; e as avaliações de cargos visam o desenvolvimento dos profissionais e não constituem um mero instrumento de controle e punição.
3. Existem mecanismos para o funcionário recorrer nos casos em que se sinta injustiçado; não existe discriminação de sexo, raça ou idade; e a organização dispõe de políticas de premiações diferenciadas e que contemplam apenas alguns cargos hierárquicos.

Está (ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

- A) 1 e 3, apenas.
- B) 2 e 3, apenas.
- C) 2, apenas.
- D) 1 e 2, apenas.
- E) 1, 2, 3, 4 e 5.

QUESTÃO 18

O desenvolvimento de competências tem emergido como algo fundamental para a sobrevivência no mundo globalizado e informacional. Elas contribuem para que o profissional saiba lidar com as novas tecnologias, com o mercado, com as mudanças da sociedade e com os organismos de intervenção.

A partir dessas afirmações, assinale a alternativa incorreta:

- A) A criação e manutenção de laços relacionais tendem a gerar capacidades e conhecimentos entre os membros de uma organização.
- B) No atual ambiente profissional, o novo colaborador interno é aquele que busca atuar na contramão do senso comum, buscando sempre um ângulo diferente para atuar.
- C) Os novos profissionais devem desenvolver uma visão de longo prazo que sirva como referência para a formulação estratégica dos processos realizados com elementos duradouros e dinâmicos.
- D) O comprometimento exigido desses profissionais demanda deles a vinculação ao senso de responsabilidade com a equipe e à manutenção de crenças e valores pessoais.
- E) É exigido do profissional um comportamento que objetive reconhecer o momento exato para abandonar o negócio, visando recomeçar a atividade empresarial em outros empreendimentos após situações críticas.

QUESTÃO 19

Com o desenvolvimento das sociedades, as profissões têm desempenhado um papel primordial na composição da esfera social. A sociedade perpetua o conceito de que profissional é aquele solucionador de problemas instrumentais, no entanto, nos últimos anos, as vicissitudes da prática do mundo real não se apresentam aos profissionais com estruturas bem delineadas. Na verdade, eles tendem a não se apresentar como problemas, mas na forma de estruturas caóticas e indeterminadas. Nesse sentido, analise as afirmativas abaixo:

1. A orientação dominante da prática de profissionais da gestão está direcionada tão somente para protagonizar intervenções pautadas pela racionalidade instrumental.
2. O gestor é sempre capaz de tomar decisões de forma racional com base em um conhecimento sistematizado e especializado. Nesse paradigma, colabora-se com a reflexão sobre as ações desse profissional, na medida em que ele se esforça para realizar suas atividades de forma adaptável e reflexiva por considerar estáveis os problemas da vida cotidiana.
3. A formação baseada no modelo da racionalidade instrumental *per si* é suficiente para que os profissionais da gestão possam resolver as complexidades decorrentes das vicissitudes da vida cotidiana.

Está (ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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

QUESTÃO 20

No âmbito das transformações das relações produtivas no mercado de trabalho, surgem mudanças na natureza das relações e, conseqüentemente, nas competências exigidas dos trabalhadores inseridos nesse contexto. Observa-se a emergência de atividades que requerem autonomia, iniciativa, responsabilidade e comunicação. A partir desse contexto, é incorreto afirmar:

- A) No novo modelo socioeconômico, podem ser reconhecidas mudanças no conjunto de habilidades, conhecimentos, criatividade e responsabilidade, requeridos dos trabalhadores nos novos postos de trabalho.
- B) O tipo de qualificação exigida por esse modelo prescreve uma preparação intelectual mais acurada, na qual são valorizadas a criatividade, a iniciativa e a comunicação.
- C) O perfil do profissional deve ser competitivo, flexível, adaptável e mutável para atender a um novo comportamento e engajamento.
- D) Homens e mulheres deixam de ser considerados atores principais na construção e funcionamento da nova realidade organizacional, sendo substituídos pelas ferramentas tecnológicas.
- E) A dimensão comportamental dos trabalhadores passa a ser regulada de forma diferenciada, visando a sua completa integração ao processo de flexibilização do trabalho por meio do convencimento de que estariam revestidos de maior grau de liberdade e de autonomia para o exercício das suas atividades laborais.

QUESTÃO 21

A dinâmica acirrada do mercado tem levado as empresas a adotarem novas tecnologias de gestão em busca de flexibilidade, como *downsizing*, *lean production* e *just in time*, de modo a se adaptarem à volatilidade do mundo dos negócios. Consciente dessas mudanças, o empreendedor se depara com a demanda de competências diferenciadas para o desenvolvimento e sustentabilidade do negócio. Nesse sentido, analise as afirmativas que se seguem.

1. Isto implica a exigência de conhecimentos além das ferramentas de gestão, assim como na adoção de uma postura reflexiva e individualista por parte do empreendedor.
2. Um padrão elevado de excelência tem sido imposto aos novos profissionais, exigindo um perfil renovado que se adapte às exigências e às aspirações dos atores internos e externos às empresas.
3. A evolução das inovações gerenciais torna-se símbolo da organização burocrática, onde as competências dos grupos de trabalhos são utilizadas e demandadas de modo variado, amplo e complexo.
4. As competências empreendedoras devem estar alinhadas ao saber conhecer, ao saber fazer e ao saber ser e agir, de modo a se permitir ao dirigente decidir sobre as ações adequadas às novas situações e sobre quais os rumos necessários aos negócios em meio a turbulências presentes no ambiente.

Está (ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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

QUESTÃO 22

O Empreendedorismo é um fenômeno que modifica as condições correntes do mercado por intermédio da introdução de algo novo e diferente em resposta a necessidades percebidas. O tema assume uma abrangência crescente no âmbito do governo, das entidades de classe, de instituições de apoio e da própria academia, sendo apreendido como um caminho para a solução do problema do “fim do emprego”, uma das alternativas de empregabilidade. Além disso, o empreendedorismo pode contribuir com a formação de uma classe empresarial local sólida com uma visão globalizada, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida na comunidade.

De acordo com o texto acima, em relação ao empreendedorismo é correto afirmar:

- A) O empreendedorismo voltado para a busca e exploração de oportunidades tende a acelerar a expansão dos empreendimentos, mantém os mesmos níveis de progresso tecnológico, embora pouco contribua para a geração de riqueza.
- B) Pode ser considerado um fenômeno regional, ou melhor, a visão deste fenômeno não deve estar desprovida de uma análise das peculiaridades regionais.
- C) Empreendedores são indivíduos que impulsionam a máquina capitalista ao prover novos bens de consumo e métodos de produção, transporte e de políticas sociais direcionadas à oferta de emprego.
- D) A prática de empreender é apenas o ato de criação de uma nova organização econômica inovadora com o único propósito de obter lucratividade ou crescimento sob condições de risco e incerteza.
- E) Diante da dinâmica social e econômica da atualidade, é fundamental entender o empreendedorismo como o único elemento útil à compreensão do problema do desemprego e do baixo índice de crescimento do país.

QUESTÃO 23

O conceito de empreendedorismo é preconceituoso, discriminatório e tendencioso em relação a gênero, etnias e classes sociais. O empreendedor é visto como um homem branco, de sucesso, pertencente à classe dominante, não havendo espaço para os grupos minoritários como a mulher, negros e homossexuais. A partir dessa constatação, é correto afirmar.

- A) O discurso sobre o empreendedorismo é desprovido de ideologia, uma vez que empreendimentos são diferentes de empresas, essas sim são influenciadas e contaminadas por ideologias.
- B) A natureza da pesquisa sobre empreendedorismo é determinada por forças socioeconômicas, culturais, psicológicas, religiosas e afetada por valores individuais e coletivos.
- C) O empreendedorismo não deve ser visto na condição de fenômeno social dentro de uma rede de forças econômicas e históricas.
- D) A participação de empreendedores de grupos minoritários não é uma consequência de aspectos psicológicos (de raça ou gênero), sendo um acontecimento esporádico.
- E) O discurso do empreendedorismo serve para reproduzir e manter a ideologia social vigente, de forma intencional e proposital.

QUESTÃO 24

A valoração das dimensões não materiais da vida social tem representado um eixo comum entre muitos estudiosos, todos uníssonos na promulgação de uma sociedade anti-utilitarista, inclusiva e democrática. Dessa forma, os profissionais devem buscar uma postura que vise à promoção do bem-estar social como eixo de suas atividades laborais.

Diante do exposto, é incorreto afirmar

- A) A liderança dos gestores contemporâneos está baseada no desenvolvimento de uma cultura organizacional baseada em valores.
- B) A atuação profissional busca sentir e orientar-se para o mercado, buscando ser capaz de gerenciar levando em consideração a esfera do social.
- C) O diálogo com os interlocutores pode gerar oportunidades de negócios sustentáveis ao auxiliar na convergência de fatores favoráveis, dispersos na comunidade.
- D) O homem sempre teve a liberdade para tornar-se um profissional em permanente aprendizagem, atuando como alguém que agrega valor à organização por meio da criatividade e da autonomia.
- E) O comprometimento com o negócio vincula o profissional às soluções e aos resultados favoráveis ao empreendimento, à rede e à comunidade.

QUESTÃO 25

O relato a seguir foi extraído da Revista Veja (“Meu bem, meu mal; O sucesso de Bebel e Olavo em Paraíso Tropical comprova: a moral já não é mais a mesma”, ed. 2013, 20 jun. 2007) e nos traz um exemplo cotidiano sobre a relação do brasileiro com padrões éticos de comportamento:

“O romancista Ricardo Linhares acredita que um ‘novo folhetim’ está se desenhando na TV brasileira. O eixo dessa mudança é um tipo de personagem que foge às classificações tradicionais de mocinho ou vilão. Seu diferencial é ser dúbio. ‘As pessoas ficaram mais lenientes com os desvios de caráter dos personagens de novela. Estão prontas a perdoá-los se os interesses finais, como sair da pobreza, lhes parecem legítimos’, diz Linhares. [...] Eis o truque desse tipo de personagem: os autores dão corda tanto a ela (a prostituta Bebel) quanto a Olavo (mostrando que, afinal, até que não são desprovidos de coração), mas não deixam de puni-los. Eles são e permanecerão vilões. As armações do executivo sempre se reverterem contra ele. [...] ‘Ninguém deseja uma filha como Bebel’, diz Linhares. ‘Mas todo mundo a perdoa’.

Relacionando o texto acima com o tratamento da moral no Brasil atual, é correto afirmar:

- A) Os personagens citados são emblemas da “moral do oportunismo” (oficiosa), um sistema de normas que corresponde ao imaginário oficial do brasileiro e que configura um comportamento social considerado aceitável.
- B) É a “moral da integridade”, ensinada nas escolas, igrejas e que serve de pauta aos tribunais e à mídia socialmente responsável, que enumera as qualidades que moldam as “pessoas de bem” e as distingue como pessoas com “retidão de caráter”.
- C) Executivos como o personagem Olavo representam o profissional cuja atuação repousa no mais estreito interesse pessoal, um egoísmo mesquinho, na ânsia de obter vantagens e saciar caprichos, mas que possuem escrúpulo.
- D) Os adeptos do oportunismo exaltam a malandragem e contam com um caráter altruísta que se filia à ética de valorização do coletivo.
- E) No Brasil, os adeptos da moral e da integridade qualificam o oportunismo como sendo imoral, no entanto ele é considerado emblema de uma moral convencional manifestada no âmbito da retórica pública.

QUESTÃO 26

Um dos maiores desafios encontrados pelas empresas reside na gestão do atendimento ao cliente. Sob essa perspectiva, analise as afirmativas a seguir:

1. O receio em abordar o cliente pode ser decorrente de uma experiência pouco gratificante ou frustrante vivenciada por um profissional de vendas. O temor de um profissional, em alguns casos, pode se expandir para o ambiente de vendas, a ponto de gerar certa queda na motivação dos demais vendedores.
2. Um fator que pode contribuir com o aumento da motivação da equipe de vendas consiste no envolvimento desse quadro de profissionais com o restante da empresa. Dessa forma, eles podem melhor visualizar a importância do seu trabalho, além de se relacionarem com as questões da empresa e dos seus clientes.
3. É fundamental a adoção de treinamentos direcionados para a área de vendas que demonstrem sua importância e consigam ser adaptados ao aumento de exigências por parte dos clientes, na medida em que sejam adotadas novas maneiras de abordá-lo.

Assinale a alternativa **correta**:

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

QUESTÃO 27

Em relação às técnicas de venda, não existe uma única resposta adequada, porém alguns elementos podem ser tidos como básicos para que determinada ação de venda alcance êxito. Em relação a esses elementos, qual das alternativas abaixo está **incorreta**?

- A) A comunicação é primordial para que a negociação seja conduzida de modo favorável para ambos os negociadores.
- B) Dentre as partes envolvidas, é necessário que exista um relacionamento inspirado na confiança, de modo a colaborar com o processo e contribuir para a superação de diferenças.
- C) É fundamental buscar conhecer o real interesse das pessoas envolvidas na negociação. Além disso, as partes devem oferecer justamente aquilo que está sendo buscado na venda sem prejudicar os interesses do outro.
- D) O vendedor deve buscar formas de convencer o cliente de que aquela venda é a mais adequada para suas necessidades, apresentando dados dos seus concorrentes e do mercado.
- E) Deve ficar claro o compromisso do vendedor no sentido de comercializar e gerar resultados para a organização, mesmo que para isso ele se empenhe em satisfazer tão somente os desejos do cliente.

QUESTÃO 28

O investimento em forças de venda e as atividades dessa função são mediadas pela ação das pessoas e da cultura. Alguns fatores atuam sobre a produtividade da força de vendas, são eles:

1. Compreensão dos segmentos de mercado por meio de pesquisas.
2. Atração de clientes e mudança da estrutura organizacional a partir da formulação de estratégias.
3. Contratação e treinamento de pessoal de vendas, visando ampliar a relação com os clientes.
4. Criação de sistemas de remuneração, de dados e desenvolvimento de ferramentas que gerem subsídio para o aumento da atividade da força de vendas.

Assinale a alternativa **correta**:

- A) As afirmativas 1, 2 e 3 estão incorretas.
- B) As afirmativas 2, 3 e 4 estão incorretas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 4 estão corretas.
- D) Apenas uma afirmativa está incorreta.
- E) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 estão corretas.

QUESTÃO 29

Em qualquer operação de vendas, o cliente pode criar uma objeção, indicando uma preocupação ou recusa em efetuar uma compra. Cabe ao vendedor prestar atenção no cliente e buscar suas razões para recusar a oferta, uma vez que, em alguns casos, quando o cliente se preocupa com algum detalhe ele está tentando esclarecer alguns pontos em relação ao produto em questão. Nesse sentido, assinale a alternativa **correta**.

- A) O vendedor deve estimular a liberdade de expressão do cliente, buscando entender suas preocupações e tirando proveito dessa troca de informações para tentar concluir a venda mesmo que o produto não atenda os desejos do cliente.
- B) Os vendedores devem demonstrar interesse pelas objeções do cliente a fim de impressioná-lo, visando finalizar a compra que lhe seja útil e atenda as suas expectativas.
- C) A falta de preparo do vendedor pode gerar desconfiança por parte do cliente, culminando numa postura de dúvida em relação ao que está sendo ofertado. Nesse caso, a objeção é caracterizada pela falta de educação do cliente.
- D) Devido ao aumento de informações disponíveis para os clientes, o consumidor não deve fornecer informações imprecisas sobre os atributos de determinado produto, assim como no que diz respeito aos diferenciais que ele possui em relação aos seus concorrentes.
- E) O preço é uma das objeções que mais geram preocupação para os vendedores, principalmente aqueles com experiência. No entanto, o preço é uma objeção fácil de ser tratada.

QUESTÃO 30

A importância da força de vendas vai além do seu custo. Ela pode ser o grupo mais dotado de empoderamento (*empowerment*) dentro de uma organização, uma vez que representa publicamente a empresa. Ela também é responsável por impulsionar a receita bruta.

Sobre a força de vendas, assinale a alternativa ***incorreta***.

- A) Quanto maior ela for, maiores poderão ser os volumes de vendas. Da mesma forma, a engenhosidade de sua organização tem um efeito direto nas vendas e na lucratividade da empresa.
- B) O mercado, a concorrência e outras mudanças ambientais podem afetar a produtividade de uma organização de vendas. Diferentemente, os mercados mudam à medida que os clientes consolidam seus processos de compra e se tornam mais sofisticados.
- C) As empresas dependem da força de vendas para ganhar com a produtividade, sempre que tentam aumentar os lucros ou reduzir os custos. Nesse sentido, elas se preocupam com ações competitivas, de modo a se adaptarem constantemente às estratégias de marketing, aos lançamentos de novos produtos e às mudanças de preços.
- D) São componentes mensuráveis da gestão da força de vendas: os impulsionadores de produtividade, o investimento na força de vendas, as pessoas e a cultura, a atividade da força de vendas, e os resultados dos clientes e da empresa.
- E) A força de vendas é complexa e precisa ser avaliada com medidas múltiplas. Uma única medição não pode capturar todas as dimensões de uma organização de vendas, de todo modo as medidas úteis serão sempre quantitativas.

QUESTÃO 31

A propaganda possui um importante papel no desenvolvimento do patrimônio da marca (*brand equity*). Ela é eficaz quando uma marca se diferencia em relação aos seus concorrentes em aspectos relevantes para os consumidores. Quanto às estratégias de propaganda, assinale a afirmativa ***incorreta***.

- A) Os consumidores relacionam as informações a respeito de determinada marca que acreditam ser verdade e utilizam essas informações vinculadas na propaganda para tomar decisões de compra.
- B) A intuição do consumidor e a compreensão daquilo que os consumidores acreditam servem como ponto de partida para elaborar uma campanha eficaz.
- C) O objetivo por trás das propagandas reside em fazer com que os receptores da mensagem tenham poucas informações sobre uma marca a ponto de ter vontade de procurar mais informações antes de comprá-la.
- D) A comunicação de marketing atual implica a utilização de uma variedade de veículos diferentes, que visam oferecer outro ponto de contato com os consumidores que não seja a posição da marca.
- E) A eficácia da propaganda pode ser aumentada por medições rigorosas de seus resultados e pela utilização desse conhecimento para modificar o apelo.

QUESTÃO 32

A estrutura de um canal de marketing corresponde a um conjunto de caminhos que um produto ou serviço segue após a produção, culminando na compra e na utilização do produto comercializado pelo usuário final. Nesse sentido, um canal de marketing é constituído por um grupo de organizações interdependentes envolvido no processo de tornar um produto ou serviço disponível para utilização ou consumo. Sobre os canais de marketing, analise as afirmativas abaixo:

1. Em geral, a distribuição leva tempo para ser alcançada e, mesmo quando uma venda é fechada, o relacionamento com o usuário final muitas vezes não termina.
2. A meta desse processo é a utilização ou o consumo do produto ou serviço que está sendo oferecido de modo a oferecer satisfação aos usuários do mercado independentemente dos prazos de entrega do produto acabado.
3. Mesmo contando com uma boa estrutura de escoamento do bem ou serviço, os membros do canal podem enfrentar dificuldades para implementar o projeto de distribuição, já que esse processo ocorre em ambientes complexos e mutáveis.

É ***correto*** afirmar que:

- A) apenas uma afirmativa está correta.
- B) apenas duas afirmativas estão corretas.
- C) duas afirmativas estão incorretas.
- D) a afirmativa 1 é a única correta.
- E) a afirmativa 3 é a única incorreta.

QUESTÃO 33

O conceito de marketing vem se tornando fundamental para o desenvolvimento de estratégias impulsionadas pelos desejos dos clientes. A vantagem competitiva surge da satisfação dos clientes da forma mais eficaz, mais rápida e mais barata em comparação com os concorrentes. No que diz respeito às estratégias impulsionadoras de mercado, é incorreto afirmar

- A) Indivíduos lançam mão de suas próprias experiências e observações para aprender sobre o que querem, tais experiências e observações são dependentes das estratégias promovidas pelas marcas.
- B) Por meio da experiência de compra, o consumidor desenvolve uma compreensão acerca das diferenças entre as marcas (percepções), forma julgamentos sobre o valor dessas diferenças (preferências) e cria uma lógica pra escolher uma dentre tantas marcas (estratégias de escolha de marca). No entanto, esses fatores pouco contribuem para a definição das regras do mercado competitivo.
- C) Estratégias impulsionadoras de mercado criam vantagens competitivas poderosas e duradouras para as organizações. No que concerne aos consumidores, a decisão sobre determinada marca é formulada dentro de um contexto específico.
- D) As organizações podem redefinir o valor do produto por meio da inovação (tecnológica ou estratégica) que gera mudança na aprendizagem do consumidor, além de terem as inovações estratégicas como fontes vitais de criação de valor.
- E) Estratégias impulsionadoras de mercado bem-sucedidas reformulam mercados, definem imagens poderosas e criam conceitos de valor duradouros.

QUESTÃO 34

Vendedor e comprador têm pontos de vista diferentes, que sempre geram conflitos, aumentando a importância de uma estratégia de marketing bem-sucedida que supere essa diferença. Uma organização precisa transcender seu próprio ponto de vista para compreender o que o seu produto significa para os clientes. Somente um produto significativo para os clientes parecerá relevante e atrativo, tendo seu valor maior do que os aspectos relacionados ao preço.

Sobre a compreensão acerca dos consumidores, analise as afirmativas abaixo:

1. Pesquisa de Marketing baseada na sabedoria convencional se detém sobre o exame dos dados referentes ao comportamento dos consumidores e à frequência com que os clientes usam os produtos que já possuem.
2. As pesquisas convencionais de marketing são caracterizadas pela utilização de dados qualitativos, capazes de generalizações, desde que coletados em grandes amostras.
3. A estatística por amostragem ajuda a generalizar os dados da pesquisa para uma população maior que poderia ter sido pesquisada, mas não foi.
4. As pesquisas qualitativas em marketing permitem que o pesquisador compartilhe de maneira participativa de experiência das pessoas que sendo pesquisadas: um instrumento para descrever como é ser uma pessoa em um contexto particular.

Assinale a alternativa correta

- A) As afirmativas 1, 2 e 3 estão corretas.
- B) As afirmativas 1, 2 e 4 estão corretas.
- C) As afirmativas 1 e 3 são as únicas corretas.
- D) Apenas uma afirmativa está correta.
- E) Apenas a afirmativa 2 está incorreta.

QUESTÃO 35

Estamos numa era de turbulência no mercado e intensificação da competição. Por outro lado, será que apenas a orientação para aspectos econômicos atende às necessidades estratégicas do negócio contemporâneo?

Em relação a esse questionamento, analise as afirmativas a seguir:

1. Ser uma organização orientada para o mercado significa ter habilidade para compreender, atrair e manter clientes valiosos e desenvolver postura ética na esfera comunitária.
2. Podem ser consideradas vantagens da orientação para o mercado apenas a capacidade superior para compreender esse mercado e para atrair novos clientes.
3. Podemos considerar como elementos de uma orientação para o mercado a cultura, a estrutura e a base de conhecimentos de uma determinada organização, levando em consideração que estes elementos estão em permanente interação com o ambiente.

Está (ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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

QUESTÃO 36

Com respeito aos recursos do editor de texto Microsoft Word do pacote de aplicativos Office XP, analise as seguintes afirmativas:

1. A barra de ferramentas **Editar** contém botões para recortar, copiar e colar textos e outros elementos contidos no documento.
2. A barra de ferramentas **Formatar** contém os botões **A+** e **A-**, utilizados para aumentar e reduzir o tamanho do texto selecionado.
3. A barra de ferramentas **Formas Gráficas** possui botões para inserir figuras de arquivos e do clip-art.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é incorreta.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são incorretas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são incorretas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são incorretas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são incorretas.

QUESTÃO 37

Sobre as funções para formatação de texto do Microsoft Word do pacote de aplicativos Office XP, analise as seguintes afirmativas:

1. Através do menu **Formatar** | **Texto**, é possível definir diversas propriedades do texto atualmente selecionado, como sua fonte, o estilo a ser utilizado (negrito, itálico, etc.), tamanho e diversas outras informações.
2. Através do menu **Formatar** | **Parágrafo**, é possível especificar os recuos e espaçamentos a serem utilizados em um texto selecionado pelo usuário.
3. Através do menu **Formatar** | **Colunas**, é possível especificar o número de colunas a ser utilizado no documento ou em parte dele, respeitando o número máximo suportado (3 colunas).

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é incorreta.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são incorretas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são incorretas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são incorretas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são incorretas.

QUESTÃO 38

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

1. As planilhas da pasta de trabalho do Excel não podem ser renomeadas.
2. A aplicação de fórmulas pode ser obtida selecionando as células que passarão por algum cálculo e, em seguida, clicando na opção de menu **Inserir** | **Função**.
3. Os gráficos de barras, colunas e linhas são mais adequados para demonstrar o percentual de ocorrências para uma determinada informação.
4. Podem-se classificar os itens de uma planilha em ordem crescente ou decrescente.

Estão corretas

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

QUESTÃO 39

Em relação ao Microsoft Excel do pacote de aplicativos Office XP, assinale a alternativa incorreta

- A) Para criar um gráfico a partir de um bloco de células selecionado, pode-se teclar **F11**.
- B) Quando uma célula contém os caracteres ##### após seu preenchimento ou cálculo de fórmula, significa que a coluna está configurada para receber apenas letras.
- C) Pode-se fazer referência absoluta ou relativa da célula desejada.
- D) Para copiar o conteúdo e o formato da célula de um intervalo selecionado, pode-se teclar **Ctrl + D**.
- E) Quando uma célula contém o código **#NOME!**, após o seu preenchimento ou cálculo de fórmula, significa que essa célula possui uma função desconhecida ou inválida.

QUESTÃO 40

No sistema operacional Windows, existem diversas teclas de atalho que podem ser utilizadas pelo usuário. Acerca desse assunto, analise as seguintes afirmativas:

1. A combinação de teclas **CTRL+ESC** abre o menu **Iniciar**.
2. A tecla **F1** inicia o sistema de Ajuda do Windows.
3. A combinação de teclas **CTRL+F4** fecha a janela atual, finalizando dessa forma o programa em execução.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é correta.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são corretas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são corretas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são corretas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são corretas.

RASCUNHO