

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
EMPRESA SUAPE COMPLEXO INDUSTRIAL PORTUÁRIO ERALDO GUEIROS
CONCURSO PÚBLICO**

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO

Não deixe de preencher as informações a seguir.

<i>Prédio</i>	<i>Sala</i>

<i>Nome</i>

<i>Nº de Identidade</i>	<i>Órgão Expedidor</i>	<i>UF</i>	<i>Nº de Inscrição</i>

PUBLICITÁRIO

ATENÇÃO

- *Abra este Caderno, quando o Fiscal de Sala autorizar o início da Prova.*
- *Observe se o Caderno está completo. Ele deverá conter 40 (quarenta) questões objetivas de múltipla escolha com 05 (cinco) alternativas cada, sendo 10 (dez) de Conhecimentos de Língua Portuguesa, 10 (dez) de Conhecimentos de Informática e 20 (vinte) de Conhecimentos Específicos.*
- *Se o Caderno estiver incompleto ou com algum defeito gráfico que lhe cause dúvidas, informe, imediatamente, ao Fiscal.*
- *Uma vez dada a ordem de início da Prova, preencha, nos espaços apropriados, o seu Nome completo, o Número do seu Documento de Identidade, a Unidade da Federação e o Número de Inscrição.*
- *Para registrar as alternativas escolhidas nas questões objetivas de múltipla escolha, você receberá um Cartão-Resposta de Leitura Ótica. Verifique se o Número de Inscrição impresso no Cartão coincide com o seu Número de Inscrição.*
- *As bolhas constantes do Cartão-Resposta devem ser preenchidas totalmente, com caneta esferográfica azul ou preta.*
- *Preenchido o Cartão-Resposta, entregue-o ao Fiscal, juntamente com este Caderno e deixe a sala em silêncio.*

CONHECIMENTOS DE LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo e responda às questões de 01 a 03.

João, Francisco, Antônio

João, Francisco, Antônio põem-se a contar-me a sua vida. Moram tão longe, no subúrbio, precisam sair tão cedo de casa para chegar pontualmente a seu serviço. Já viveram aglomerados num quarto, com mulher, filhos, a boa sogra que os ajuda, o cão amigo à porta... A noite deixa cair sobre eles o sono tranquilo dos justos. O sono tranquilo que nunca se sabe se algum louco vem destruir, porque o noticiário dos jornais está repleto de acontecimentos inexplicáveis e amargos.

João, Francisco, Antônio vieram a este mundo, meu Deus, entre mil dificuldades. Mas cresceram, com os pés descalços pelas ruas, como os imagino, e os prováveis suspensórios - talvez de barbante - escorregando-lhes pelos ombros. É triste, eu sei, a pobreza, mas tenho visto riquezas muito mais tristes para os meus olhos, com vidas frias, sem nenhuma participação do que existe, no mundo, de humano e de circunstante. (...)

João, Francisco, Antônio amam, casam, acham que a vida é assim mesmo, que se vai melhorando aos poucos. Desejam ser pontuais, corretos, exatos no seu serviço. É dura a vida, mas aceitam-na. Desde pequenos, sozinhos sentiram sua condição humana e, acima dela, uma outra condição a que cada qual se dedica, por ver depois da vida a morte e sentir a responsabilidade de viver.

João, Francisco, Antônio conversam comigo, vestidos de macacão azul, com perneiras, lavando vidraças, passando feltros no assoalho, consertando fechos de portas. Não lhes sinto amargura. Relatam-se, descrevem as modestas construções que eles mesmos levantaram com suas mãos, graças a pequenas economias, a algum favor, a algum benefício. E não sabem com que amor os estou escutando, como penso que este Brasil imenso não é feito só do que acontece em grandes proporções, mas destas pequenas, ininterruptas, perseverantes atividades que se desenvolvem na obscuridade e de que as outras, sem as enunciar, dependem.

Por isso, as enuncio, porque sei que, na sombra, se desenvolve este trabalho humilde de Antônio, Francisco, João.

(Cecília Meireles. *Janela mágica*. São Paulo, Moderna, 1983.)

01. Pela compreensão do texto, podemos inferir que

- I.** os personagens que dão título ao texto são pessoas pobres que, desde a infância, enfrentam dificuldades para sobreviver.
- II.** João, Francisco, Antônio mesmo entre mil dificuldades não são pessoas infames.
- III.** os personagens, à noite, dormem sempre inquietos, embora nunca saibam se o despertar será perturbado por delinquentes que moram no subúrbio.
- IV.** João, Francisco, Antônio são pontuais e responsáveis no trabalho, já que chegam muito cedo.

Somente está CORRETO o que se afirma em

- A) I. B) II. C) I e II. D) I e III. E) I e IV.

02. Sobre João, Francisco, Antônio, é INCORRETO afirmar que

- A) chegam pontualmente todos os dias ao trabalho.
- B) erguem suas residências modestas com suas próprias mãos.
- C) não perderam a humanidade nem a dignidade.
- D) não exteriorizam tristeza por viver em meio às adversidades.
- E) representam milhares de brasileiros que, sem tristezas nem reclamações, sobrevivem.

03. Sobre o trecho “este Brasil imenso não é feito só do que acontece em grandes proporções, mas destas pequenas, ininterruptas, perseverantes atividades que se desenvolvem na obscuridade e de que as outras, sem as enunciar, dependem”.

- I.** O antônimo de “ininterruptas” é “interruptas” assim como o sinônimo de “grande” é “colossal”.
- II.** O antônimo de “ininterruptas” é “interrompidas” assim como o sinônimo de “obscuridade” é “claridade”.
- III.** O antônimo de “perseverantes” é “umbrosas” assim como o sinônimo de “imenso” é “enorme”.

Somente é VERDADEIRO o que se afirma em

- A) I. B) II. C) I e II. D) I e III. E) III.

04. Associe segundo o código:

1. Hipônimo
2. Hiperônimo

- I. Vegetal é () de rosa.
- II. Homem é () de animal.
- III. Eletrodoméstico é () de liquidificador
- IV. Mamífero é () de tigre.
- V. Pastor-alemão é () de cachorro.

A alternativa CORRETA é:

- A) I-1, II-2, III-1, IV-2, V-1.
B) I-1, II-1, III-2, IV-1, V-1.
C) I-2, II-1, III-2, IV-2, V-1.
D) I-2, II-2, III-1, IV-1, V-2.
E) I-2, II-2, III-2, IV-2, V-2.

05. “Sei que ainda há muitos descontentes.” A seguir, apresentam-se várias reconstruções da frase, ora com o verbo *haver*, ora com o *existir*. Uma construção, entretanto, é inadmissível quanto à concordância. Assinale-a.

- A) Sei que ainda existirão muitos descontentes.
B) Sei que ainda deverão haver muitos descontentes.
C) Sei que ainda podem existir muitos descontentes.
D) Sei que ainda existem muitos descontentes.
E) Sei que ainda vai haver muitos descontentes.

06. “Sentiu o comportamento de Angélica (1) observou-o (2) viu suas reações diante de cada farda (3) e compreendeu que nada lhe provocava maior emoção que uma farda de marinheiro”.

No período, as vírgulas SÃO OBRIGATÓRIAS nos parênteses de número(s):

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

07. “Os jurados possuem poder de decisão; os réus, incertezas e muitos conflitos”.

Na segunda oração do período acima, ocorreu a omissão do verbo *possuir*, modificando a estrutura sintática da frase. Tal desvio constitui uma figura de sintaxe, reconhecida como

- A) Zeugma. B) Assíndeto. C) Elipse. D) Hipérbato. E) Pleonasma.

08. O vocábulo destacado no fragmento abaixo é um exemplo de

A miséria daquele povo era tamanha que a luta pela sobrevivência se tornou histórica em uma época sem memórias.

- A) parassíntese.
B) sufixação.
C) reduplicação.
D) regressiva.
E) conversão ou derivação imprópria.

09. Assinale a alternativa cuja sequência completa CORRETAMENTE as frases abaixo.

A lei se referiu já foi revogada.
Os cálculos matemáticos se lembraram eram enormes.
O emprego aspiras é extremamente importante.
O conto de Machado gostou foi premiado.
A peça teatral assistimos foi de uma sutileza política fantástica.

- A) que – que – que – que – que
B) a que – de que – que – que – a que
C) que – de que – que – de que – que
D) a que – de que – a que – de que – a que
E) a que – que – que – que – a que

10. Dadas as sentenças:

1. Seria-nos mui inconveniente receber uma ordem assim.
2. Em hipótese alguma, mentiria-te.
3. Ter-me-ão elogiado.
4. Você é uma pessoa que decepcionou-me.

Em relação à colocação pronominal, constatamos que está (estão) CORRETA(S):

- A) apenas a 1. B) apenas a 2. C) apenas a 3. D) apenas a 4. E) nenhuma.

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

11. No Microsoft Word 2003 - versão em Português (Brasil) – assinale a opção correta relativa ao comportamento do atalho indicado (o símbolo de “+” indica que as teclas estão sendo pressionadas simultaneamente):

- A) Ctrl + M faz a transferência (“move”) de um texto selecionado para outro arquivo.
- B) Alt + M faz a transferência (“move”) de um texto selecionado para outro arquivo.
- C) Ctrl + P abre a caixa de diálogo de impressão (“print”) da impressora padrão, considerando que ESTA já foi instalada.
- D) Alt + P abre a caixa de diálogo de impressão (“print”) da impressora padrão, considerando que ESTA já foi instalada.
- E) Ctrl + P abre a caixa de diálogo de inserção de figura (“paint”).

12. Ao receber um email, um funcionário decide encaminhá-lo a alguns outros membros de sua repartição; no entanto, ele não deseja que tais membros saibam quem foi o remetente original do email nem tão pouco que um membro da repartição saiba para quais outros membros a mensagem foi enviada. Uma forma de realizar tal ação no Outlook Express é usar a opção de encaminhamento e

- A) apagar o endereço do remetente original no corpo da mensagem e utilizar a opção “CCO”, quando digitar o endereço dos membros da repartição para os quais o email será encaminhado.
- B) apagar o endereço do remetente original no corpo da mensagem e utilizar a opção “CC”, quando digitar o endereço dos membros da repartição para os quais o email será encaminhado.
- C) utilizar a opção “Mensagem Secreta” disponível no menu “Ferramentas” e utilizar a opção “CCO”, quando digitar o endereço dos membros da repartição para os quais o email será encaminhado.
- D) utilizar a opção “Mensagem Secreta” disponível no menu “Ferramentas” e utilizar a opção “CC”, quando digitar o endereço dos membros da repartição para os quais o email será encaminhado.
- E) utilizar a opção “Mensagem Secreta” disponível no menu “Ferramentas” e utilizar a opção “CC”, quando digitar o endereço dos membros da repartição para os quais o email será encaminhado.

13. Depois de redigir completamente uma mensagem e clicar no botão “Enviar/Receber” no Outlook Express, um aviso indicando erro de conexão com a Internet informou que a mensagem não havia sido enviada. Em qual pasta essa mensagem pode ser encontrada?

- A) Caixa de Mensagens Não Enviadas.
- B) Caixa de Erros de Mensagens.
- C) Caixa de Saída.
- D) Caixa de Rascunhos.
- E) Caixa de Lixeira.

14. No Microsoft Excel 2007 - versão em Português (Brasil) – deseja-se somar o conteúdo das células A1, A2, A3, A4, B1, B2 e B4. Qual dos seguintes comandos digitado na célula C1 realiza tal ação?

- A) =soma(A1:B4)
- B) =soma(A1:B4-B3)
- C) =soma(A1:B4)-B3
- D) =soma((A1:B4)-B3)
- E) =soma(A1:B4)/B3

15. No Windows XP, a extensão dos arquivos indica o software que será preferencialmente utilizado para abertura de um dado arquivo. Os aplicativos geralmente associados às extensões PPT, DOC, XLS, DBF e TXT são nesta ordem:

- A) PowerPoint, Excel, Word, Bloco de Notas e Access
- B) Excel, PowerPoint, Word, Access e Bloco de Notas
- C) PowerPoint, Word, Excel, Bloco de Notas e Access
- D) Word, Excel, PowerPoint, Access e Bloco de Notas
- E) PowerPoint, Word, Excel, Access e Bloco de Notas

16. Qual das opções abaixo contém uma sigla ou nome que NÃO se refere a uma porta de entrada e/ou saída em um microcomputador?

- A) Porta USB, porta PS2, porta Serial.
- B) Porta USB, porta PS2, porta Paralela.
- C) Porta USB, porta Paralela, porta SCSI.
- D) Porta USB, porta PS2, porta DDR.
- E) Porta Paralela, porta PS2, porta Ethernet.

17. No Microsoft Excel 2007 – versão em Português (Brasil) – um conjunto de células estão preenchidas, cada uma, com números inteiros, exceto uma delas que está preenchida com o nome “João”. Ao selecionar TODAS estas células e escolher na guia “Número” o formato “Moeda” o efeito nestas células será:

- A) todas elas serão precedidas de “R\$”.
- B) todas elas, exceto a célula contendo “João” que permanecerá inalterada, serão precedidas de “R\$”.
- C) será exibida uma mensagem de erro indicando que a célula contendo “João” não poderia ter estar selecionada durante a escolha do formato “Moeda”.
- D) o comando será ignorado, e nenhuma célula será alterada.
- E) será exibida uma mensagem, exigindo confirmação do comando. Se for selecionada a opção “OK”, a célula contendo “João” será modificada, e, se for selecionada a opção “Ignorar” esta célula permanecerá inalterada. As demais células serão precedidas por “R\$”, independente desta escolha.

18. No Microsoft Word 2007 – versão em Português (Brasil) – a seqüência de comandos: Ctrl + N , Ctrl + I, Ctrl + N, Ctrl + S (o símbolo de “+” indica que as teclas estão sendo pressionadas simultaneamente) terá por efeito em um texto previamente selecionado:

- A) Formatar o texto em itálico e sublinhá-lo.
- B) Formatar o texto em negrito, itálico e sublinhá-lo.
- C) Formatar o texto em negrito e sublinhá-lo.
- D) Formatar o texto em negrito e itálico.
- E) Apenas sublinhar o texto.

19. Um usuário de um microcomputador, utilizando o Windows Vista, esqueceu sua senha de acesso e não dispõe da senha do administrador. Nestas condições, é correto afirmar que

- A) se o usuário tiver acesso a uma conta sem privilégios de administrador mas com acesso à Internet, poderá solicitar uma redefinição de senha no *site* da Microsoft desde que sua versão do Windows seja validada como “autêntica”.
- B) se o usuário tiver acesso a uma conta com privilégios de administrador, poderá abrir o arquivo “passwd.inf” no diretório de instalação do Windows e visualizar todas as senhas de contas, incluindo a sua senha perdida, abertas naquele microcomputador.
- C) se o usuário tiver o disco de instalação do Windows, poderá solicitar uma senha provisória no *site* da Microsoft, fornecendo o código serial do produto.
- D) se o usuário não tiver um disco de redefinição de senha ou acesso a outra conta com privilégios de administrador, não conseguirá redefinir sua senha.
- E) será impossível, mesmo acessando o sistema operacional através de outra conta com privilégios de administrador, acessar a conta cuja senha foi perdida. Neste caso os dados e arquivos podem ser recuperados pelo administrador, mas a conta tem de ser removida do sistema.

20. O gerente de uma equipe encarrega um funcionário de digitalizar uma série de documentos, contendo cada um somente textos digitados em antigas máquinas de escrever. O tipo de equipamento e classe de software que permitem proceder esta digitalização de tal forma que o documento digitalizado possa ser editado, por exemplo, no Microsoft Word, são respectivamente:

- A) Scanner e ADR (“Automatic Document Reader”)
- B) Scanner e OCR (“Optical Character Recognition”)
- C) Scanner e FTC (“File to Text Conversor”)
- D) Printer e ADR (“Automatic Document Reader”)
- E) Printer e OCR (“Optical Character Recognition”)

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. A comunicação de marketing é essencial, pois não basta um ótimo conjunto de Produto, Preço e Praça se a empresa não se comunicar. Por sua vez, a comunicação empresarial auxilia na construção da marca e da imagem positiva de qualquer organização. Por isso, muitas instituições se preocupam com o alinhamento de sua identidade a sua imagem impressa para seus públicos. Quando a identidade de uma organização e a sua imagem estão alinhadas, entende-se que a empresa possui ótima(s)

- A) ação de marketing.
- B) relações institucionais.
- C) relações públicas.
- D) propaganda.
- E) reputação.

28. Uma empresa de alimentos decide lançar um novo produto no mercado nacional. A primeira etapa consiste em posicionar a nova marca no mercado interno e, posteriormente, lançá-la nos países do Mercosul. Após os primeiros contatos com as empresas responsáveis pela distribuição no exterior, percebe-se que o nome do produto possui um significado negativo no idioma espanhol. Trata-se de um típico erro de planejamento de marca segundo o critério de

- A) significância. B) adaptabilidade. C) atratividade. D) memorabilidade. E) transferibilidade.

29. O atendimento da agência de comunicação, ao receber um job da empresa cliente, para realizar uma campanha publicitária, precisa entender os objetivos de marketing e os objetivos de comunicação da empresa, uma vez que a realização de uma campanha deverá contribuir, para que eles sejam alcançados.

Dentro dessa perspectiva, analise as afirmativas abaixo.

- I. Os objetivos de comunicação e marketing na realidade são a mesma coisa e são usados de forma indistinta.
II. A diferença entre o objetivo de comunicação e o objetivo de marketing está apenas em seu prazo, pois o objetivo de comunicação é mais facilmente atingido do que o de marketing.
III. O objetivo de marketing está relacionado ao composto de marketing e à segmentação de mercado, enquanto o objetivo de comunicação está relacionado ao problema de comunicação.
IV. O objetivo de marketing e o de comunicação se complementam, porém possuem aplicações distintas uma vez que o objetivo de comunicação irá comunicar o produto/serviço da empresa, seja seu lançamento ou seja reforço da sua imagem na mente do consumidor. Por sua vez, o objetivo de marketing irá proporcionar condições de oferta, entrega e preço do produto/serviço.

Estão corretas

- A) I e II. B) I e IV. C) II e IV. D) I e III. E) III e IV.

30. O diretor de arte recebe um brief para criar um folder institucional de determinada indústria e decide usar como base cromática da peça o azul e o laranja, as cores da marca. Pode-se dizer que tal opção favorece o equilíbrio da peça através da criação de contrastes. Isso porque o azul e o laranja são cores _____, pois estão em situadas _____ do círculo cromático.

Escolha entre as opções abaixo a que preenche corretamente as lacunas acima.

- A) contrastantes – no mesmo quadrante.
B) análogas – no mesmo quadrante.
C) complementares – no mesmo quadrante.
D) neutras – em lados diametralmente opostos.
E) complementares – em lados diametralmente opostos.

31. Em um mercado em constante mudança, tanto no tocante a novas formas de comunicação quanto ao novo formato do consumidor diante do macro ambiente tecnológico, novas estratégias de marketing estão sendo aplicadas, visando à disciplina de valor e à fidelidade do cliente. Marque a alternativa que contém definição FALSA.

- A) E-mail marketing é uma ferramenta de marketing direto e busca uma resposta rápida.
B) SMS e Mobile marketing são ferramentas de alta interatividade.
C) Buzz marketing pode ser entendido como a estratégia do boca a boca em favor de uma marca ou produto.
D) Twitter é a mais nova ferramenta das redes sociais que mistura blog com chat.
E) Marketing viral é o mesmo que buzz marketing.

32. A eficiência de um anúncio publicitário depende de fatores, como originalidade, motivação, persuasão, oportunidade e persistência. Mesmo se levando em consideração tais critérios, o publicitário deve considerar a qual propósito se destina a peça para garantir sua eficácia. Existem vários tipos de anúncios para atender objetivos diversificados. Acerca desse assunto, observe as afirmativas abaixo.

- I. Os anúncios de serviços visam vender algo intangível com grande variação na entrega e de alta precibilidade, já que não se pode estocar o que se vende.
II. O anúncio institucional deve enfatizar os atributos e benefícios do produto.
III. Nas campanhas de varejo, os intermediários anunciam produtos por meio da divulgação de valores, sejam eles preços ou descontos.
IV. Nos anúncios cooperados, a mensagem é criada para que o fabricante e seus fornecedores divulguem conjuntamente seus produtos e serviços, ficando sob a responsabilidade do fabricante todos os custos relativos à campanha em questão.

Está(ão) CORRETA(S)

- A) I e IV, apenas. B) III, apenas. C) I e III, apenas. D) I, II, III e IV. E) II e III, apenas.

33. Leia e analise cada sentença, atribuindo (V) para Verdadeira e (F) para Falsa.

- Marca e embalagem são componentes decisórios do produto.
- Pessoas são consideradas como o quinto “P” do composto de marketing.
- Venda pessoal, merchandising, propaganda e relações públicas são estratégias de distribuição.
- Na estratégia de pushing, o fabricante esforça-se para incentivar as vendas junto aos próprios membros do canal.
- Duas estratégias pouco utilizadas de preço são pagamento à vista e por quantidade.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

- A) F,F,F,F,F. B) V,F,F,F,V. C) F,F,V,F,F. D) V,V,V,V,V. E) V,V,F,V,F.

34. Uma empresa que vende material de escritório e suprimentos para informática planeja uma ação para o dia da secretária. Na data em questão, as profissionais que trabalham nas organizações cadastradas no mailing list da referida empresa receberão um cartão de congratulações e um brinde. Trata-se de uma estratégia bastante segmentada e com o máximo aproveitamento de verba, uma vez que atinge aquelas profissionais que costumam negociar os pedidos de material de escritório. A tal prática damos o nome de

- A) marketing de relacionamento.
 B) marketing de fidelização. D) marketing viral.
 C) micromarketing. E) endomarketing.

35. A documentação é um elemento necessário e constante em qualquer organização e obviamente não seria diferente em uma agência de comunicação. Analise o documento abaixo e responda em qual departamento ocorreria a sua aplicabilidade.

CONTATOS			
Cliente _____ Endereço _____ Fone _____ CNPJ _____ INSC _____	Nome _____ _____	Cargo _____ _____	
Data	Histórico	Relatório de visita	Pedidos

- I. Para o departamento de produção gráfica na solicitação de OP.
- II. Para o departamento de criação na solicitação de job de campanhas.
- III. Para o departamento de Atendimento no controle do status do cliente e consequentes solicitações de Jobs.
- IV. Para todos os departamentos, afinal vivemos em um mercado de comunicação integrada, e todos devem possuir o controle das visitas e as pessoas que foram contatadas.

Assinale a alternativa CORRETA.

- A) Apenas a IV está correta. D) Apenas a III está correta.
 B) Apenas I e IV estão corretas. E) Apenas III e IV.
 C) Apenas II e IV estão corretas.

36. Analise as afirmativas abaixo, atribuindo (V) para Verdadeira e (F) para Falsa.

- Ao finalizar um panfleto que será impresso em gráfica off set, deve-se usar o sistema de cores CMYK, uma vez que este representa as cores-pigmento.
- Dá-se o nome de matiz às cores em seu estado puro, ou seja, sem adição de branco, preto ou cinza.
- As cores primárias do sistema CMYK equivalem às cores secundárias do sistema RGB.
- As cores neutras são assim chamadas devido ao alto grau de refletividade de luz.

Assinale a alternativa que contém a sequência correta.

- A) V,V,V,V. B) V,F,V,V. C) F,F,V,V. D) V,V,F,V. E) V,F,V,F.

37. As marcas guarda-chuva possibilitam uma série de vantagens no que diz respeito ao lançamento de novos itens dentro do mix de produtos das empresas. A única alternativa que NÃO se encaixa nesse raciocínio é:

- A) Custos mais baixos.
 B) O novo produto assumirá o posicionamento da marca no mercado.
 C) Se a marca é forte, o novo produto possibilitará boas vendas.
 D) Existe maior flexibilidade na escolha do nome do novo produto.
 E) Não há necessidade de pesquisa de nomes, cores ou registro da nova marca.

38. Os planos de marketing através das estratégias de preços, de comunicação, de distribuição, de produto, inclusive de vendas, buscam *estimular a demanda de produtos e serviços*. Assim, para obter a demanda de um serviço/produto é necessário avaliar as oportunidades de mercado por segmento de mercado. Diante desse cenário, NÃO é pertinente afirmar que

- I. *segmentação de mercado é a capacidade de satisfazer as necessidades e os desejos do cliente, melhor do que fazem os concorrentes, ou partir das gaps deixadas pelas empresas que dominam o mercado.*
- II. *várias são as vantagens da segmentação de mercado. Entre elas, pode-se destacar a influência na estrutura da oferta, a otimização da relação custo-benefício os esforços de marketing, a seleção de grupos distintos e a uma visão geral das características do target.*
- III. *as bases da segmentação para o mercado consumidor ou o chamado B2C são geográficas, ambientais, psicográficas e sociais.*
- IV. *a segmentação mercado nada mais é do que a divisão do mercado total em grupos menores e relativamente homogêneos.*

Estão **CORRETAS** as afirmativas

- A) I e IV. B) I e II. C) II e III. D) II e IV. E) III e IV.

39. Os consumidores investem mais tempo em decisões de compra para produtos de alto envolvimento do que em produtos de baixo envolvimento e necessariamente passam por um processo de compra que geralmente sofre influências de diversos fatores. A partir disso, analise o quadro abaixo.



- I. *Ao se tratar de uma compra de baixo envolvimento e poucas diferenças significativas entre as marcas, frequentemente ocorre um comportamento de compra complexo.*
- II. *Após o reconhecimento da necessidade, o consumidor tende a buscar informações sobre a aquisição a fim de poder avaliar alternativas que lhe proporcionem uma melhor decisão de compra e que futuramente não gere uma avaliação negativa pós-compra.*
- III. *A dissonância cognitiva é justamente a tranquilidade e bem-estar pós-compra entre produtos e serviços com poucas diferenças significativas entre marcas.*
- IV. *Compras de baixo envolvimento com diferenças significativas entre as marcas tendem a aquisições de produtos ou serviços que buscam variedade.*

Assinale a alternativa que apresenta as afirmativas corretas.

- A) I e III. B) I e IV. C) II e III. D) II e IV. E) III e IV.

40. Os produtos são desenvolvidos para satisfazer as necessidades e os desejos múltiplos dos consumidores. Com base ainda na figura da questão anterior no tocante ao processo decisório de compra, podemos considerar como fatores sociais de influência:

- I. *Família, amigos, trabalho, igreja.*
- II. *Estágio de vida, percepção, ocupação e situação econômica.*
- III. *Grupos de referência, papéis e status.*
- IV. *Cultura, status e estágio da vida.*

Assinale a alternativa que contém esses fatores.

- A) I e III. B) I e IV. C) II e IV. D) II e III. E) III e IV.