

PROFISSIONAL DE VENDAS

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com o enunciado das 70 (setenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

Conhecimentos Básicos						Conhecimentos Específicos					
Língua Portuguesa		Conhecimentos Gerais		Informática		Bloco 1		Bloco 2		Bloco 3	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 10	1,0 cada	11 a 15	1,0 cada	16 a 20	1,0 cada	21 a 40	1,0 cada	41 a 55	1,0 cada	56 a 70	1,0 cada

b) **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às marcações das respostas das questões objetivas formuladas nas provas.

02 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique o fato **IMEDIATAMENTE** ao fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, a caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta.

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, a **caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta**, de forma contínua e densa. A **LEITORA ÓTICA** é sensível a marcas escuras, portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado.

06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

08 - **SERÁ ELIMINADO** do Processo Seletivo Público o candidato que:

a) se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;

b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

Obs.: O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.

09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

10 - Quando terminar, entregue ao fiscal o **CADERNO DE QUESTÕES**, o **CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINE** a **LISTA DE PRESENÇA**.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS E 30 (TRINTA) MINUTOS**, incluído o tempo para a marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA**.

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no primeiro dia útil após a realização das mesmas, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

Eu sei, mas não devia

Eu sei que a gente se acostuma. Mas não devia.

A gente se acostuma a morar em apartamentos de fundos e a não ter outra vista que não as janelas ao redor. E, porque não tem vista, logo se acostuma a não olhar para fora. E, porque não olha para fora, logo se acostuma a não abrir de todo as cortinas. E, porque não abre as cortinas, logo se acostuma a acender mais cedo a luz. E, à medida que se acostuma, esquece o sol, esquece o ar, esquece a amplitude.

A gente se acostuma a acordar de manhã sobressaltado porque está na hora. A tomar o café correndo porque está atrasado. A ler o jornal no ônibus porque não pode perder o tempo da viagem. A comer sanduíche porque não dá para almoçar. A sair do trabalho porque já é noite. A cochilar no ônibus porque está cansado. A deitar cedo e dormir pesado sem ter vivido o dia.

A gente se acostuma a abrir o jornal e a ler sobre a guerra. E, aceitando a guerra, aceita os mortos e que haja números para os mortos. E, aceitando os números, aceita não acreditar nas negociações de paz. E, não acreditando nas negociações de paz, aceita ler todo dia da guerra, dos números, da longa duração.

A gente se acostuma a esperar o dia inteiro e ouvir ao telefone: hoje não posso ir. A sorrir para as pessoas sem receber um sorriso de volta. A ser ignorado quando precisava tanto ser visto.

A gente se acostuma a pagar por tudo o que deseja e o de que necessita. E a lutar para ganhar o dinheiro com que pagar. E a ganhar menos do que precisa. E a fazer fila para pagar. E a pagar mais do que as coisas valem. [...] E a procurar mais trabalho, para ganhar mais dinheiro, para ter com que pagar nas filas em que se cobra. [...]

A gente se acostuma à poluição. Às salas fechadas de ar-condicionado e cheiro de cigarro. À luz artificial de ligeiro tremor. Ao choque que os olhos levam na luz natural. Às bactérias da água potável. À contaminação da água do mar. À lenta morte dos rios. Se acostuma a não ouvir passarinho, a não ter galo de madrugada, a temer a hidrofobia dos cães, a não colher fruta no pé, a não ter sequer uma planta.

A gente se acostuma a coisas de mais, para não sofrer. Em doses pequenas, tentando não perceber, vai afastando uma dor aqui, um ressentimento ali, uma revolta acolá. Se o cinema está cheio, a gente senta na primeira fila e torce um pouco o pescoço. Se a praia está contaminada, a gente molha só os pés e sua no resto do corpo. [...] E se no fim de semana não há muito o que fazer, a gente vai dormir cedo e ainda

fica satisfeito porque tem sempre sono atrasado.

A gente se acostuma para não se ralar na aspe-
55 reza, para preservar a pele. Se acostuma para evitar feridas, sangramentos, para esquivar-se de faca e baioneta, para poupar o peito. A gente se acostuma para poupar a vida. Que aos poucos se gasta, e que, gasta de tanto acostumar, se perde de si mesma.

COLASANTI, Marina. **Eu sei, mas não devia**. Rio de Janeiro: Rocco, 1996. p. 9. Adaptado.

1

A partir da leitura do texto, pode-se inferir que o leitor é conduzido a construir uma(um)

- (A) reação ignorante diante das constantes atitudes de indiferença.
- (B) reflexão sobre o fato de muitos se mostrarem inertes diante da vida.
- (C) visão pejorativa dos que se acostumam às situações complexas da vida.
- (D) visão revoltada acerca dos frequentes noticiários sobre guerras e mortos.
- (E) estímulo a um posicionamento áspero em relação à complexidade da vida.

2

“A gente se acostuma a morar em apartamentos de fundos.” (l. 2-3)

Nós nos acostumamos a morar em apartamentos de fundos.

A troca de pronomes também respeita as regras de concordância estabelecidas na norma-padrão em:

- (A) Tu te acostuma / Você se acostuma.
- (B) Tu se acostuma / Você se acostumas.
- (C) Tu te acostumas / Você se acostuma.
- (D) Tu te acostumas / Você vos acostuma.
- (E) Tu te acostumas / Você vos acostumais.

3

No segundo parágrafo do texto, a autora propõe uma relação de causa e efeito para justificar seu ponto de vista sobre o tema abordado a partir do emprego do conectivo **porque**, cuja grafia é orientada por seu valor gramatical.

Está também grafado corretamente o que se destaca em:

- (A) Sei **porquê** você chorou ontem.
- (B) Não sei o **por quê** de tanta pressa.
- (C) Ele está triste **porquê** foi transferido.
- (D) Não sei o motivo **por que** ele não veio.
- (E) Quero saber **porque** você não foi à festa.

4

A leitura do trecho “A gente se acostuma a pagar por tudo o que deseja e o **de** que necessita. E a lutar para ganhar o dinheiro **com** que pagar” (ℓ. 30-32) permite concluir que as preposições são exigidas, respectivamente, pelos seguintes verbos:

- (A) desejar e ganhar.
- (B) desejar e pagar.
- (C) pagar e desejar.
- (D) necessitar e ganhar.
- (E) necessitar e pagar.

5

As crases grafadas no início de cada uma das seguintes frases do texto se justificam pela exigência do verbo **acostumar**: “Às bactérias de água potável. À contaminação da água do mar. À lenta morte dos rios.” (ℓ. 40-41)

Uma quarta frase que poderia estar nessa sequência, grafada de acordo com a norma-padrão, seria a seguinte:

- (A) À ver injustiças.
- (B) À vida sem prazer.
- (C) À alguma forma de tristeza.
- (D) À todas as mazelas do mundo.
- (E) À essa correria em busca do sucesso.

6

A opção por uma linguagem informal, em algumas passagens do texto, permite jogos de palavras como o que se verifica no emprego de **Se** nas seguintes frases:

“**Se** o cinema está cheio, a gente senta na primeira fila e torce um pouco o pescoço.” (ℓ. 48-49)

“**Se** acostuma para evitar feridas, sangramentos.” (ℓ. 55-56)

Nos trechos acima, as palavras em destaque classificam-se, respectivamente, como

- (A) conjunção e pronome
- (B) conjunção e preposição
- (C) pronome e preposição
- (D) pronome e conjunção
- (E) conjunção e conjunção

7

A palavra **que** (ℓ. 1) tem o mesmo valor sintático e morfológico do que se destaca em:

- (A) Vamos ao Maranhão, **que** a passagem está barata.
- (B) Ainda **que** chova, irei ao encontro.
- (C) Há mais razões para sorrir **que** para chorar.
- (D) Ele espera **que** tudo dê certo.
- (E) A cidade em **que** nascemos só prospera.

8

Em “**Se** acostuma a não ouvir passarinho” (ℓ. 42), o pronome não está colocado de acordo com a norma-padrão.

Esse desvio da norma-padrão ocorre também em:

- (A) Ele estava-nos seguindo.
- (B) Espero que nunca nos julgue.
- (C) Não me disseram a verdade.
- (D) Sempre valorizaram-me muito!
- (E) A mulher encheu-se de esperanças.

9

De acordo com as regras de acentuação, o grupo de palavras que foi acentuado pela mesma razão é:

- (A) céu, já, troféu, baú
- (B) herói, já, paraíso, pôde
- (C) jôquei, oásis, saúde, têm
- (D) baía, cafeína, exército, saúde
- (E) amiúde, cafeína, graúdo, sanduíche

10

As palavras destacadas abaixo não se diferem somente quanto à pronúncia mais ou menos forte.

“A gente se acostuma **a** coisas de mais.” (ℓ. 45)
 “não **há** muito o que fazer” (ℓ. 51-52)

A frase em que a palavra destacada foi usada adequadamente à norma-padrão é a seguinte:

- (A) Sua casa fica **a** muitos quilômetros daqui.
- (B) Visitarei meu irmão daqui **há** dois dias.
- (C) Passei no vestibular **a** cerca de sete anos.
- (D) **Há** muitas crianças dediquei a minha vida.
- (E) **A** dois dias cheguei da viagem ao Pará.

CONHECIMENTOS GERAIS

11

No dia em que a presidente Dilma Rousseff sancionou a lei que cria a Comissão da Verdade para apurar violações dos direitos humanos ocorridas no Brasil entre 1946 e 1988, a Organização das Nações Unidas (ONU), apesar de elogiar o País pela medida, pediu explicitamente a revogação da Lei da Anistia de 1979. No comunicado da ONU, a alta comissária de Direitos Humanos, a indiana Navi Pillay, incentiva o País a “adotar medidas adicionais que facilitem a punição daqueles que foram responsáveis pela violação de direitos humanos no passado”. E acrescenta: “Tais medidas devem incluir a aprovação de uma nova legislação para revogar a Lei da Anistia ou declará-la inaplicável, pois impede a investigação e o fim da impunidade de graves violações dos direitos humanos”.

Disponível em: <<http://www.estadao.com.br>>. Acesso: 4 jan. 2012.

Diante de um cenário de dificuldade devido à incapacidade de a sociedade brasileira elaborar sua história, alguns segmentos sociais consideram que a Comissão da Verdade pode representar um passo inicial e fundamental para o país

- (A) cicatrizar erros do passado.
- (B) reconciliar militares e civis.
- (C) desmontar o *modus operandi* de corrupção.
- (D) eliminar possibilidades de golpes militares.
- (E) romper definitivamente com a tortura policial.

12

A vitória dos aliados na Segunda Guerra Mundial fez a democracia retornar a muitos governos derrotados, incluindo a Alemanha Ocidental e o Japão. O começo do fim do domínio colonial levou a democracia a algumas nações da África e de outros lugares. Alguns países latino-americanos, inclusive o Brasil, com o fim da era Vargas, constituíram democracias limitadas e instáveis. Nessa onda democrática, o Brasil passou por um período de grandes transformações. Embora não se possa falar de uma liberdade plena, houve intensa efervescência política entre 1946 e 1964. Multiplicaram-se os movimentos sociais e a participação organizada de diferentes setores da sociedade passou a ecoar na atividade política.

BRYM, Robert J. et al. **Sociologia: sua bússola para um novo mundo**. São Paulo: Thomson Learning, 2006, p.342. Adaptado.

Alguns cientistas sociais consideram a existência de algumas “ondas democráticas” importantes na história mundial. Uma dessas “ondas” inicia-se com o fim da Segunda Guerra Mundial, conforme apresentado no texto.

Um exemplo marcante desse contexto no Brasil é representado por

- (A) greves de metalúrgicos na região industrial chamada “ABC paulista”
- (B) movimento pela reforma agrária no Sudeste, chamado de “Ligas Camponesas”
- (C) campanha em defesa da nacionalização do petróleo, chamada “O petróleo é nosso”
- (D) criação de novos partidos políticos, inclusive o chamado “Partido dos Trabalhadores”
- (E) manifestação em defesa do ensino de horário integral, chamada “Pelo horário integral no ensino público”

13

Levando em conta as inovações científicas na atualidade, os transgênicos são organismos geneticamente modificados – com DNA modificado pela introdução de novos genes – vindos de outras espécies, visando a adquirir novas propriedades, como a ampliação da resistência a herbicidas ou a doenças. Do ponto de vista do impacto na sociedade contemporânea, há polêmica envolvendo segmentos sociais diferentes. Os ambientalistas temem que os genes modificados contaminem lavouras tradicionais ou áreas nativas e anunciam que não há estudos expressivos que comprovem a segurança do uso de transgênicos para a saúde humana.

Um argumento daqueles segmentos sociais que defendem os transgênicos e as principais lavouras que deles fazem uso, no Brasil, são, respectivamente,

- (A) arma contra fome – soja, milho e algodão
- (B) recurso contra a miséria – milho, feijão e hortaliças
- (C) aumento da produtividade – trigo, laranja e algodão
- (D) aceleração do rendimento das lavouras – soja, laranja e trigo
- (E) redução da pobreza – feijão, hortaliças e algodão

14

Transcrevem-se estrofes de poemas de Gonçalves Dias e de Oswald de Andrade.

Canção do exílio

Minha terra tem palmeiras,
Onde canta o Sabiá;
As aves, que aqui gorjeiam,
Não gorjeiam como lá

Nosso céu tem mais estrelas,
Nossas várzeas têm mais flores,
Nossos bosques têm mais vida,
Nossa vida mais amores. [...]

Disponível em: <<http://www.horizonte.unam.mx/brasil/gdias.html>>. Acesso em: 11 mar. 2012. Adaptado.

Canto de regresso à pátria

Minha terra tem palmares
Onde gorjeia o mar
Os passarinhos daqui
Não cantam como os de lá

Minha terra tem mais rosas
E quase que mais amores
Minha terra tem mais ouro
Minha terra tem mais terra

Disponível em: <http://www.releituras.com/oandrade_canto.asp>. Acesso em: 11 mar. 2012. Adaptado.

A substituição de “palmeiras” por “palmares” (nome do mais famoso quilombo para onde fugiam os negros no período da escravidão no Brasil) representa uma crítica dos modernistas ao nacionalismo idealizador dos românticos, como uma forma de denúncia contra o(a)

- (A) ufanismo dos políticos e artistas progressistas
- (B) desmatamento das áreas de florestas tropicais
- (C) manifestação patriota dos artistas engajados na política partidária
- (D) exploração do trabalho no segmento mais pobre da população
- (E) reação agressiva da polícia no combate à violência urbana

15

A visita de Christine Lagarde, atual diretora-gerente do Fundo, obedeceu a um roteiro desprovido da carga emocional de antanho, mas, nem por isso, a imprensa economizou tinta: “FMI pede dinheiro ao Brasil” [...]. Detalhes importantes foram deixados de lado pela maioria [...]. A senhora Lagarde foi a Brasília pedir a cooperação do Estado brasileiro para a solução de um grave problema internacional, aumentando sua participação no capital do FMI. Isso tem caráter simbólico importante, pois é a demonstração que mudou a posição do Brasil no mundo, tanto sob a ótica da economia quanto no nível político [...]. As declarações de Christine Lagarde, em Brasília, abriram espaço para outra compreensão da magnitude do problema, com um diagnóstico mais abrangente. São um alerta aos demais países para as consequências do prolongamento da crise da dívida. Ela não veio aqui de “pires na mão”. Veio confirmar o reconhecimento de que o Brasil é um novo parceiro com quem se pode contar para ajudar na solução de problemas que exigem a cooperação estreita entre as nações.

DELFIN NETO, Antonio. *Revista Carta Capital*, 14 dez. 2011, ano XVII, n. 676, p.87.

Uma das razões do reconhecimento de que o Brasil representa um importante parceiro é o fato de que o país, recentemente, foi favorecido por

- (A) aumento do preço das matérias-primas, o que permitiu um *superavit* em conta-corrente maior do que a de toda a história de reservas europeias e estadunidenses.
- (B) capacidade de aproveitamento das oportunidades, o que contribuiu para certo crescimento da economia e para o investimento no desenvolvimento social, com marcas na redução das desigualdades de renda.
- (C) superioridade econômica em relação a todos os países emergentes, o que facilitou o enfrentamento dos problemas que constroem os Estados Unidos e os países europeus.
- (D) expansão da economia mundial durante a segunda metade do século XX, o que solucionou, antes da virada para o século XXI, o problema do *deficit* permanente em conta-corrente.
- (E) desaquecimento das economias mais prósperas com encolhimento do comércio internacional e aumento da insegurança nos mercados financeiros, o que promoveu a maior taxa de crescimento econômico de toda a história da economia nacional.

INFORMÁTICA

Considere a suíte Microsoft Office 2003 para responder às questões de n^{os} 16 a 18.

16

No aplicativo PowerPoint, qual o tipo de efeito de animação em que o slide é apresentado por meio de um efeito do tipo padrão quadriculado ou de exibição gradativa?

- (A) Extensão
- (B) Marcação
- (C) Transição
- (D) Trajetória da animação
- (E) Ênfase ou esmaecimento

17

A figura 1 representa parte da barra de ferramentas do aplicativo Microsoft Office Word, em sua configuração padrão.



figura 1

Foram destacados nessa figura, respectivamente, os botões  e , que se referem aos comandos

- (A) Pesquisar e Recortar texto.
- (B) Pesquisar e Ortografia e gramática.
- (C) Visualizar impressão e Ortografia e gramática.
- (D) Visualizar impressão e Recortar texto.
- (E) Inserir planilha do Microsoft Excel e Estrutura do documento.

18

A figura 2 é a representação de uma planilha do Microsoft Office Excel, digitada na configuração padrão do aplicativo.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	7	1						
2	4	6						
3	1	0						
4								
5								

figura 2

Digitando-se na célula C1 a fórmula =SOMA(A1: B3), após a confirmação da digitação, o valor apresentado nessa célula será

- (A) 0
- (B) 6
- (C) 7
- (D) 12
- (E) 19

19

Para que possa aproveitar adequadamente os serviços que a internet disponibiliza, o usuário deve instalar em seu computador, dentre outros recursos, um software que permita a visualização correta das páginas da web.

Esse software é denominado web

- (A) accelerator
- (B) generator
- (C) browser
- (D) mail
- (E) site

20

A tecnologia utilizada na internet que se refere à segurança da informação é

- (A) criptografia
- (B) download
- (C) streaming
- (D) mailing lists
- (E) web feed

RASCUNHO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

BLOCO 1

21

São documentos de comprovação obrigatória, a fim de que a pessoa jurídica se habilite a receber autorização para o exercício da atividade de distribuição do GLP:

- I - Comprovante de inscrição no CNPJ e de situação cadastral referente a quaisquer de suas sedes e filiais.
- II - Cópia do estatuto e da ata de eleição dos administradores, comprovando a investidura.
- III - Estudo técnico-econômico do empreendimento que contemple, entre outros itens, a modalidade de comercialização do GLP.
- IV - Estudo técnico-econômico que identifique os investimentos diretos e indiretos necessários para a execução da atividade.

São corretas as afirmações

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

22

A Resolução ANP nº 15, de 2005, regula as atividades relativas ao abastecimento nacional de combustíveis.

Considere as afirmações a seguir sobre essas regulações.

- I - O distribuidor de GLP que operar na modalidade envasado e a granel deve ter instalações próprias para o envasilhamento, vedada a utilização de instalações de terceiro.
- II - O distribuidor deve possuir capacidade de tancagem operacional para receber a quantidade mensal de GLP que tiver sido homologada pela ANP.
- III - O distribuidor pode adquirir GLP de importador, produtor, de outro distribuidor e de comerciante, desde que este último seja autorizado pela ANP.
- IV - O distribuidor, para atender ao consumidor, poderá receber recipiente transportável vazio de outra marca, realizando depois a destroca.

São corretas as afirmações

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

23

Fixam critérios de segurança das áreas de armazenamento de recipientes transportáveis de GLP as normas emitidas pelo(a)

- (A) INMETRO
- (B) CNPQ
- (C) ANVISA
- (D) ABNT
- (E) PETROQUISA

24

Com referência ao exercício da atividade de revenda de GLP, afirma-se que a

- (A) atividade deve ser constituída segundo as leis brasileiras, sendo denominada de posto comercializador.
- (B) atividade de revenda de GLP pode ser exercida por pessoa física ou jurídica, desde que autorizadas pela ANP.
- (C) atividade de revenda de GLP compreende o transporte e a comercialização desse produto, a granel ou envasado.
- (D) atividade de revenda, uma vez concedida a autorização para o seu exercício, não poderá mais ser revogada pela ANP.
- (E) pessoa jurídica só poderá exercer a atividade de revenda de GLP após a publicação da autorização concedida pela ANP.

25

Bujões Brasil Me celebrou contrato de venda com Bujões Maravilha Ltda., relativo a 100 recipientes de GLP, com capacidade para 250 quilogramas.

Nesse caso, devem ser observadas as seguintes regras:

- I - Os recipientes, vazios ou cheios, devem estar devidamente lacrados.
- II - Deve haver autorização expressa da ANP para que a operação comercial se efetive.
- III - O rótulo da Bujões Brasil Me, que efetua a venda, deve estar afixado nos recipientes.
- IV - Os recipientes transportáveis cheios devem ser da marca do mesmo distribuidor.

São corretas as afirmações

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

26

De acordo com a doutrina, o sentido do termo isonomia contratual

- (A) traduz o princípio da autonomia da vontade.
- (B) representa prestações idênticas para ambas as partes.
- (C) denota a vulnerabilidade de um dos contratantes.
- (D) significa o equilíbrio das prestações das partes.
- (E) se vincula aos chamados contratos de adesão.

27

APA HOTEL ingressou com ação contra a AGILIGÁS. Reclama que esta não considera, na formação do preço de seu produto (gás GLP), as sobras que ficam no recipiente. Quer ser indenizada por tal fato. A perícia feita comprovou que, efetivamente, há sobra de gás nos botijões devolvidos, sendo inviável sua utilização até o final devido à forma pela qual o produto é acondicionado.

A APA Hotel, tendo em vista essas circunstâncias,

- (A) tem direito à compensação, se o preço do GLP for fixado de acordo com a quantidade nominal em unidade de massa encontrada no recipiente.
- (B) tem direito a receber uma compensação pecuniária pelo gás não consumido, mas tal compensação deve ser paga pela ANP.
- (C) tem direito à compensação financeira, em valor correspondente ao que for efetivamente medido e devolvido.
- (D) não tem direito a receber indenização pelas sobras, em virtude de não ser considerada consumidora do produto.
- (E) não tem direito a receber indenização, uma vez que a sobra do gás no interior do recipiente é considerada fortuita na atividade de revenda do produto.

28

Qual princípio orienta a elaboração, execução e interpretação dos contratos?

- (A) Probidade
- (B) Modicidade
- (C) Boa-fé
- (D) Razoabilidade
- (E) Interesse público

29

Gás Brasil Ltda., que revende GLP devidamente acondicionado em bujões, recusa-se a entregar o produto aos clientes que, eventualmente, adquirem o GLP de outro revendedor.

Nesse caso, a Gás Brasil Ltda. atua de forma

- (A) antiética, uma vez que pretende dominar o mercado.
- (B) lícita, para se proteger da concorrência.
- (C) ilícita, pois inviabiliza a livre concorrência.
- (D) regular, já que não é obrigada a vender a quem não quer.
- (E) abusiva, pois a revenda de GLP é livre e pode ser exercida por todos os interessados.

30

É infração à ordem econômica

- (A) efetuar promoções do tipo queima de estoque.
- (B) fazer redução de preços com relação a itens fora do mercado.
- (C) estabelecer condições de pagamento quando a venda é "não à vista".
- (D) interromper a venda de um produto, quando apresente defeito.
- (E) subordinar a venda de um bem à aquisição de outro bem.

31

A análise das demonstrações financeiras envolve métodos de calcular e interpretar índices para avaliar o desempenho da empresa. Os insumos básicos para a análise de índices são a demonstração de resultado do exercício e o balanço patrimonial da empresa.

A relação entre a dívida da empresa a curto prazo e o seu capital próprio é representada por

- (A) = Ativo Circulante / Passivo Circulante
- (B) = (Ativo Circulante – Estoques) / Passivo Circulante
- (C) = Ativo Circulante / Vendas Mensais
- (D) = Patrimônio Líquido / Vendas Mensais
- (E) = Passivo Circulante / Patrimônio Líquido

32

O ponto de equilíbrio em volume e valor situa-se onde a curva de custo total intercepta a da receita total.

Dados:

Custo fixo total = R\$ 200.000,00

Preço unitário = R\$ 20,00

Custo variável unitário = R\$ 4,00

Os pontos de equilíbrio, respectivamente, em unidades e em valor, são:

- (A) 10.000 e R\$ 200.000,00
- (B) 12.500 e R\$ 200.000,00
- (C) 12.500 e R\$ 250.000,00
- (D) 50.000 e R\$ 800.000,00
- (E) 50.000 e R\$ 1.000.000,00

33

A viabilidade de um projeto depende do investimento inicial e dos benefícios sucessivos de entrada ao longo de um período de tempo. Considerando um investimento inicial de 600 mil reais, sendo as entradas apresentadas no quadro e um custo de capital de 10% a.a., é possível avaliar o projeto.

Anos	Fluxo de Caixa
0	(R\$ 600.000)
1	R\$ 200.000
2	R\$ 100.000
3	R\$ 200.000
4	R\$ 250.000
5	R\$ 80.000
6	R\$ 100.000

Dentre as técnicas de análise de investimento se destaca o *payback*. O *payback* simples e o *payback* descontado do projeto são, respectivamente,

- (A) 3,4 e 4,3
- (B) 3,4 e 5,3
- (C) 4,0 e 3,4
- (D) 4,0 e 5,3
- (E) 4,3 e 5,3

34

Uma empresa constrói relacionamentos de longo prazo com clientes através de processos erguidos sobre os valores da cooperação, confiança e dedicação.

A venda orientada para relacionamentos possui a característica de

- (A) focalizar a venda imediata, mesmo que seja por apenas uma vez.
- (B) vender para qualquer um, desde que o cliente efetue o pagamento à vista.
- (C) vender a maior quantidade possível ao cliente, mesmo que tal quantidade não seja demandada.
- (D) induzir vendas a clientes estimulados por redução de preços.
- (E) controlar e garantir o bom andamento e *feedback* aos pedidos das contas selecionadas.

35

O processo de planejamento prevê determinados procedimentos, como na declaração a seguir.

Ser a líder de mercado atuando de forma inovadora, visando à ampliação do mercado e à disseminação da imagem do Sistema Petrobras.

Disponível em: <<http://www.liquigas.com.br>> Acesso em: 29 fev. 2012.

Tal texto se refere à declaração inserida no planejamento estratégico, que relata

- (A) a missão
- (B) a visão
- (C) as políticas
- (D) as táticas
- (E) os valores

36

As vendas de um produto ou serviço são previstas por métodos pertencentes a três categorias gerais: os métodos de pesquisa, os matemáticos e os operacionais.

São considerados métodos operacionais os(as)

- (A) modelos de regressão
- (B) modelos de média móvel
- (C) opiniões dos executivos
- (D) intenções dos compradores
- (E) avaliações baseadas na capacidade de vendas

37

A Contabilidade tem como objetivo o controle do patrimônio, ou seja, dos bens, dos direitos e das obrigações.

A equação básica do patrimônio é representada pela expressão

- (A) Situação Líquida = Ativo + Patrimônio Líquido
- (B) Ativo = Passivo + Patrimônio Líquido
- (C) Patrimônio Líquido = Ativo + Passivo
- (D) Passivo = Ativo + Patrimônio Líquido
- (E) Passivo = Situação Líquida + Ativo

38

No custeio variável, o valor que resulta da diferença entre o preço de venda e os gastos referentes aos custos e despesas variáveis é denominado

- (A) ponto de equilíbrio
- (B) custo direto
- (C) margem de contribuição
- (D) custeio marginal
- (E) custeio por absorção

39

Os valores referentes à aplicação dos recursos de uma empresa são informados no ativo do Balanço Patrimonial.

Se forem buscados valores referentes ao capital de terceiros, esses valores encontram-se no(a)

- (A) ativo
- (B) patrimônio líquido
- (C) capital social
- (D) passivo
- (E) situação líquida

40

Os gastos realizados por uma indústria de embalagens plásticas com a compra de plástico reciclado para transformação em matéria-prima chegam a 30% do valor total do produto.

Os gastos com a referida matéria-prima são classificados como

- (A) perda
- (B) despesa direta
- (C) investimento
- (D) custo indireto
- (E) custo direto

RASCUNHO

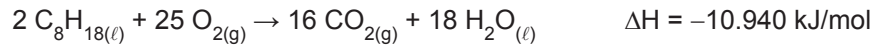
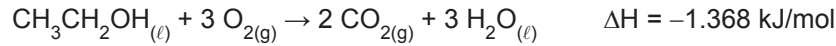


BLOCO 2

41

Gasolina, representada pelo hidrocarboneto C_8H_{18} , e etanol têm sido muito usados no Brasil como combustíveis. Na composição da gasolina comercial comum, além da gasolina, há 25%, em volume, de etanol.

Considere as reações termoquímicas a seguir.



A partir das informações, tem-se que a(o)

- (A) quantidade, em mol, de CO_2 emitido pela gasolina é menor do que a emitida por uma quantidade equivalente de etanol.
- (B) calor liberado por mol de gasolina é menor do que o liberado por uma quantidade equivalente de etanol.
- (C) calor de combustão liberado pela gasolina comercial comum é menor que o liberado por uma massa equivalente de gasolina sem etanol.
- (D) combustão na gasolina é exotérmica enquanto a do etanol é endotérmica.
- (E) C_8H_{18} é um hidrocarboneto enquanto CH_3CH_2OH é um aldeído.

42

Quando se dissolve cloreto de amônio (NH_4Cl) em água, a temperatura da solução formada diminui, pois a dissociação desse sal é um processo endotérmico. A variação de entalpia (calor de reação à pressão constante) na dissolução de 1 mol de NH_4Cl é igual a 15 kJ.

Se a preparação de uma solução aquosa desse sal produziu 3 kJ, medidos em um calorímetro, a massa, em gramas, dissolvida foi

Dado:

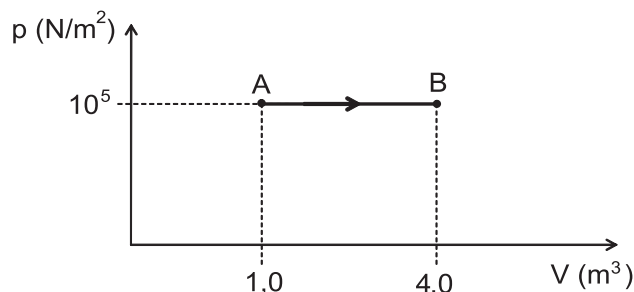
$MM_{\text{cloreto de amônio}} = 53,5 \text{ g/mol}$

- (A) 5,4
- (B) 10,7
- (C) 15,1
- (D) 26,8
- (E) 53,5

43

Em um laboratório, foi feita a seguinte experiência: certa quantidade de gás recebe $5,0 \times 10^5 \text{ J}$ de calor de uma fonte externa e sofre uma transformação reversível do estado A para o estado B, como mostra o diagrama.

Diagrama pressão (p) versus volume (V) do gás

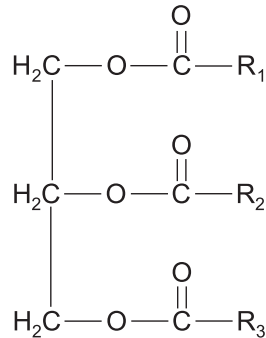


De acordo com a primeira lei da termodinâmica, a energia interna do gás sofre um(a)

- (A) aumento de $2 \times 10^5 \text{ J}$
- (B) diminuição de $2 \times 10^5 \text{ J}$
- (C) aumento de $3 \times 10^5 \text{ J}$
- (D) diminuição de $3 \times 10^5 \text{ J}$
- (E) aumento de $5 \times 10^5 \text{ J}$

44

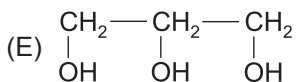
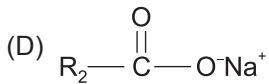
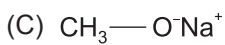
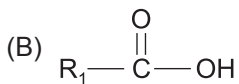
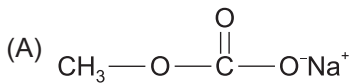
Um químico pretende sintetizar sabão a partir do triacilglicerol, visto a seguir, submetendo-o à hidrólise básica (saponificação) com hidróxido de sódio sob aquecimento em presença de água.



OBS.:

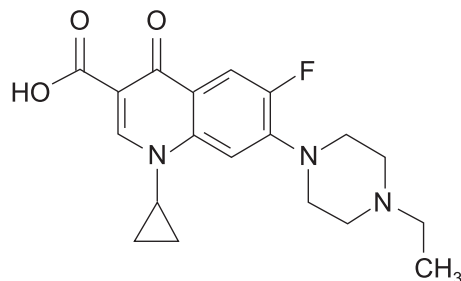
R_1 , R_2 e R_3 representam cadeias carbônicas longas.

Um sal de ácido graxo que pode ser obtido a partir da saponificação do triacilglicerol representado acima é



45

A enrofloxacin representada a seguir é uma substância utilizada em medicina veterinária no tratamento de infecções respiratórias.

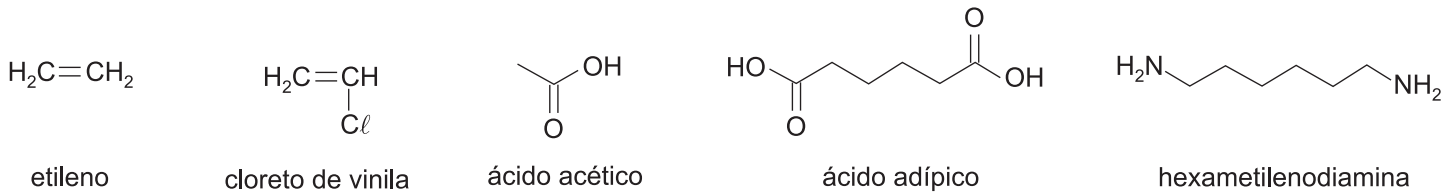


Na estrutura da enrofloxacin, estão presentes os seguintes grupos funcionais:

- (A) amida, cetona, fluoreto e ácido carboxílico
- (B) amina, éster, fluoreto e fenol
- (C) amina, cetona, haleto e ácido carboxílico
- (D) éter, ácido carboxílico, amina e haleto
- (E) nitrila, haleto, cetona e aldeído

46

Um técnico de uma indústria química precisa sintetizar o náilon 6,6, uma poliamida utilizada para confeccionar fibras têxteis. Como não há reagentes disponíveis no laboratório, ele precisará solicitar a compra de reagentes. No catálogo de um fornecedor, estão presentes as cinco substâncias a seguir.



Dentre as substâncias presentes no catálogo, quais devem ser compradas para que o técnico sintetize o náilon 6,6?

- (A) Etileno e cloreto de vinila
- (B) Etileno e ácido acético
- (C) Ácido acético e ácido adípico
- (D) Ácido adípico e hexametilenodiamina
- (E) Hexametilenodiamina e cloreto de vinila

47

Uma massa de 2,00 g de um gás, considerado ideal, ocupa, na CNTP o volume de 2,80 L.

Esse gás pode ser o

- (A) CH_4
- (B) N_2
- (C) O_2
- (D) H_2S
- (E) CO_2

48

Considere o esquema de uma garrafa térmica.



Certas características da garrafa térmica são responsáveis pela redução das trocas de calor entre o interior e o exterior da garrafa.

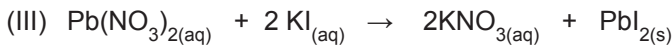
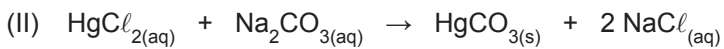
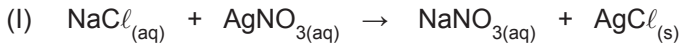
A transferência de calor por convecção e por radiação são reduzidas, respectivamente, por causa do

- (A) invólucro de plástico e do vácuo entre as paredes de vidro
- (B) espelhamento das paredes de vidro e do vácuo entre as paredes de vidro
- (C) espelhamento das paredes de vidro e do invólucro de plástico
- (D) vácuo entre as paredes de vidro e do invólucro de plástico
- (E) vácuo entre as paredes de vidro e do espelhamento das paredes de vidro

49

Quando se dissolve um sal em água, ele se dissocia nos seus íons. Na representação do sal dissolvido em água, costuma-se acrescentar (aq) ao lado da fórmula. Na reação entre dois sais dissolvidos em água com formação de um produto sólido, é costume acrescentar (s) ao lado da fórmula dessa substância. Por outro lado, aqueles íons que, numa reação, entram e saem sem sofrer qualquer alteração são conhecidos como íons espectadores.

Considere as reações representadas pelas equações abaixo:

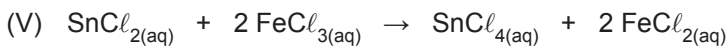
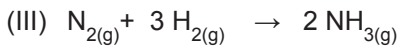
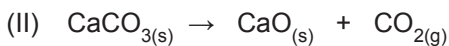
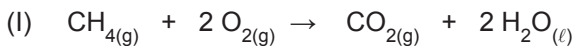


São íons espectadores:

- (A) Ag^+ e Cl^- em (I)
- (B) Hg^+ e CO_3^{2-} em (II)
- (C) K^+ e NO_3^- em (III)
- (D) Ag^+ e NO_3^- em (I), e Pb^{2+} e NO_3^- em (III)
- (E) Hg^{2+} e Cl^- em (II), e K^+ e I^- em (III)

50

Considere as reações representadas pelas seguintes equações:



Observando as equações, nota-se que a reação

- (A) (I) é de combustão incompleta.
- (B) (II) é de oxirredução.
- (C) (III) é de decomposição térmica.
- (D) (IV) é de neutralização ácido-base.
- (E) (V) a espécie Fe^{2+} oxida o Sn^{4+} a Sn^{2+} .

51

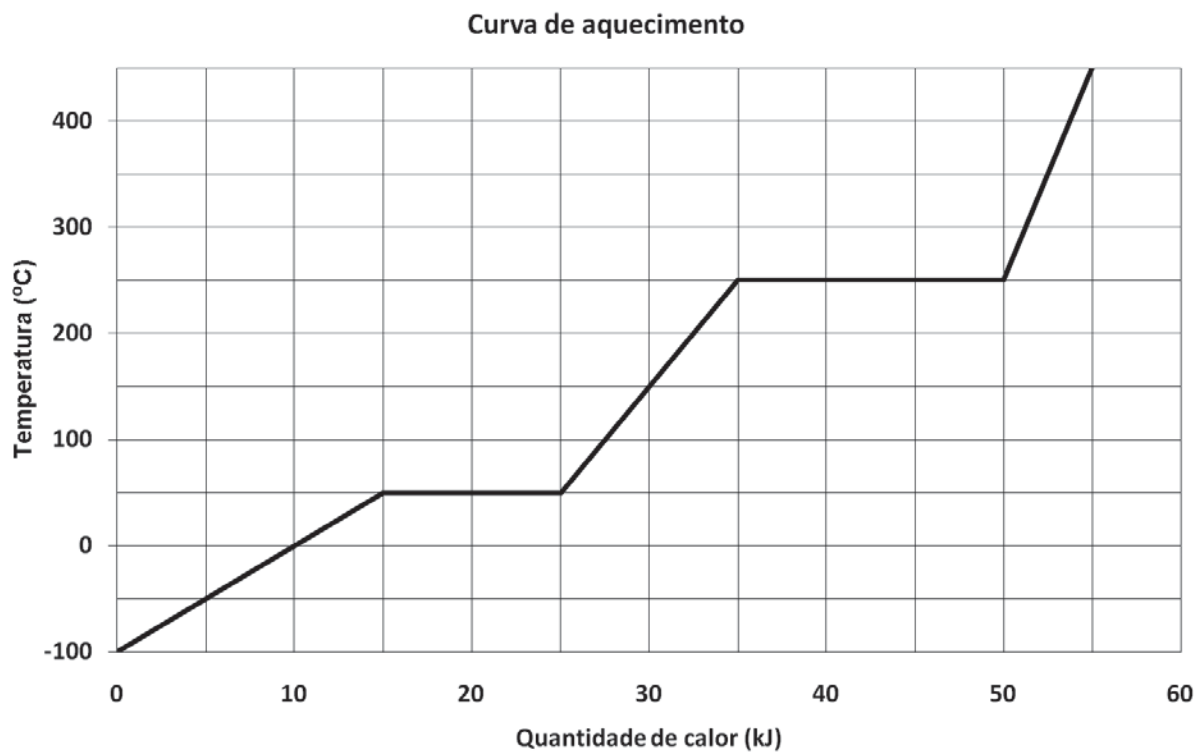
Uma expedição de pesquisa chega a um local ermo. Os pesquisadores descobrem que levaram o termômetro errado para medir a temperatura ambiente. Ele havia sido graduado em uma escala X que, em água fervente a 1 atm, indica 80°X e que, em gelo fundente a 1 atm, indica 30°X .

Qual a temperatura em $^\circ\text{C}$ que esse termômetro mede quando indica 40°X ?

- (A) 10
- (B) 20
- (C) 30
- (D) 40
- (E) 50

Considere as informações a seguir para responder às questões de nºs 52 e 53.

Um material, inicialmente no estado gasoso, recebe calor de uma fonte. O aquecimento ocorre à pressão constante, e a curva de aquecimento é mostrada na figura.



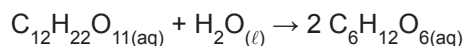
52
As temperaturas de fusão e vaporização do material, em °C, valem, respectivamente,

- (A) -100 e 50
(B) 50 e 250
(C) 250 e 450
(D) -100 e 450
(E) 50 e 450

53
Qual é, em $\text{J } ^\circ\text{C}^{-1}$, a capacidade calorífica do material no estado líquido?

- (A) 20 (B) 30 (C) 50 (D) 100 (E) 200

54
A sacarose, o açúcar de mesa, é hidrolisada a 120°C para formar a glicose conforme a reação a seguir.



O valor da constante de velocidade dessa reação, a 120°C , é $7,0\text{L/mol}\cdot\text{s}$, a reação é de 2^a ordem e a água não tem influência na velocidade da reação.

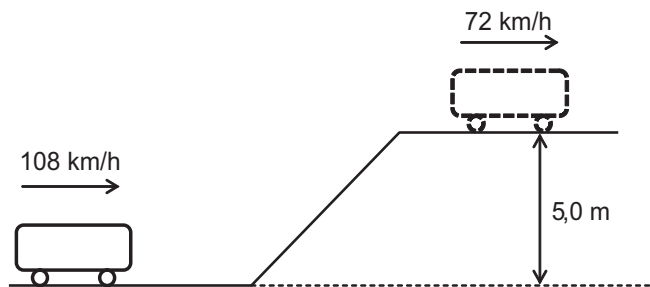
A velocidade inicial de hidrólise, em $\text{mol/L}\cdot\text{s}$, de uma solução de sacarose, cuja concentração inicial é $17,1\text{ g/L}$, é

Dado:
 $M(\text{C}_{12}\text{H}_{22}\text{O}_{11}) = 342\text{ g/mol}$

- (A) 0,0085 (B) 0,0100 (C) 0,0120 (D) 0,0175 (E) 0,0225

55

Um motorista sai de um túnel com seu automóvel em ponto morto a 108 km/h. Em seguida, o automóvel sobe um viaduto e chega ao topo a 72 km/h, conforme mostra a figura.



O trabalho, em Joules, realizado pelas forças dissipativas que atuam sobre o automóvel durante esse percurso, vale, aproximadamente,

Dados:

Massa do automóvel = $1,0 \times 10^3$ kg

Aceleração da gravidade = 10 m/s^2

- (A) $5,0 \times 10^4$
- (B) $1,0 \times 10^5$
- (C) $2,0 \times 10^5$
- (D) $3,0 \times 10^5$
- (E) $4,5 \times 10^5$

RASCUNHO



BLOCO 3

56

Em determinada área geográfica e para um período de tempo específico, a previsão de vendas da empresa é definida como o

- (A) melhor nível de vendas possível do mercado
- (B) melhor nível de vendas possível da empresa
- (C) nível de vendas que iguala receitas e despesas da empresa.
- (D) nível esperado de vendas da empresa, dada uma estratégia específica.
- (E) nível esperado de vendas do mercado, dada uma estratégia específica.

57

Ao dividir o público-alvo com base em seus conhecimentos, atitude, uso e resposta a um produto, a empresa pratica a segmentação

- (A) comportamental
- (B) demográfica
- (C) geográfica
- (D) operacional
- (E) psicográfica

58

A ação de projetar o produto e a imagem da empresa para ocupar um lugar diferenciado na mente do público-alvo traduz o conceito de

- (A) distribuição
- (B) negociação
- (C) segmentação
- (D) planejamento
- (E) posicionamento

59

As vendas realizadas por uma empresa no ano de 2011 totalizaram R\$ 100 milhões.

Considerando-se uma previsão de crescimento de 10% ao ano, nos próximos anos, qual será, em reais, a previsão de vendas da empresa daqui a dois anos?

- (A) 110 milhões
- (B) 111 milhões
- (C) 120 milhões
- (D) 121 milhões
- (E) 200 milhões

60

Em muitas organizações, buscando garantir que os vendedores entendam mais profundamente o comportamento de compra e o uso que os clientes fazem de seus produtos, os vendedores especializam-se em atender a um setor específico e a um certo tipo de cliente.

A organização da força de vendas dessas empresas segue uma especialização

- (A) funcional
- (B) geográfica
- (C) híbrida
- (D) por produto
- (E) por mercado

61

As etapas que compõem o processo de vendas obedecem à seguinte sequência:

- (A) abordagem, prospecção, apresentação de vendas, fechamento, tratamento de objeções, atendimento pós-venda
- (B) abordagem, prospecção, apresentação de vendas, tratamento de objeções, fechamento, atendimento pós-venda
- (C) prospecção, abordagem, apresentação de vendas, tratamento de objeções, atendimento pós-venda, fechamento
- (D) prospecção, abordagem, apresentação de vendas, fechamento, tratamento de objeções, atendimento pós-venda
- (E) prospecção, abordagem, apresentação de vendas, tratamento de objeções, fechamento, atendimento pós-venda

62

Para comunicar de maneira persuasiva o valor para o cliente e construir relacionamentos com ele, as empresas fazem uso do *mix* de comunicações de *marketing*.

Esse *mix* inclui as seguintes ferramentas:

- (A) internet, propaganda, promoção de vendas, relações públicas, *marketing* direto
- (B) internet, redes sociais, promoção de vendas, relações públicas, *marketing* direto
- (C) internet, redes sociais, promoção de vendas, vendas pessoais, *marketing* direto
- (D) propaganda, distribuição, relações públicas, venda pessoal, *marketing* direto
- (E) propaganda, promoção de vendas, relações públicas, venda pessoal, *marketing* direto

63

Nas últimas décadas, principalmente em função da fragmentação dos mercados e dos avanços da tecnologia da informação, as empresas têm implementado planos de comunicação caracterizados pela utilização de diversas mídias.

Nesse contexto, o conceito de comunicação integrada de *marketing* estabelece que a empresa deve

- (A) definir seus canais de comunicação prioritários em função da redução de custo proporcionada pelas novas tecnologias de informação.
- (B) priorizar os canais de comunicação digitais e as vendas pessoais em detrimento da comunicação de massa.
- (C) priorizar os canais de comunicação de massa, deixando para as comunicações digitais e as vendas pessoais um papel de suporte.
- (D) integrar e coordenar seus diversos canais de comunicação para transmitir uma mensagem clara, consistente e atraente sobre a organização e suas marcas.
- (E) coordenar seus canais de comunicação de modo que as mensagens institucionais sejam veiculadas em anúncios televisivos, e as mensagens comerciais em comunicações de *e-mail* e vendas pessoais.

64

O processo de pesquisa de *marketing* inicia-se com a(o)

- (A) coleta de dados internos da empresa
- (B) definição do plano de amostragem
- (C) definição do problema de pesquisa
- (D) escolha da metodologia a ser empregada
- (E) desenvolvimento do plano de pesquisa

65

	Região 1	Região 2	Região 3
Vendas (em R\$)	22.000,00	25.000,00	24.000,00
Despesas de vendas (em R\$)	2.000,00	2.500,00	3.000,00
Nº de visitas de vendas	9.000	7.500	12.000
Nº de propostas	220	200	270
Nº de vendedores	20	25	30

A força de vendas da empresa Alpha está dividida em três regiões, conforme o quadro acima.

Após realizar uma análise de produtividade por vendedor, verifica-se que a(s)

- (A) região de maior volume total de vendas é a que apresenta maior produtividade por vendedor.
- (B) região de menor volume total de vendas é a que apresenta a maior produtividade por vendedor.
- (C) região 1 apresenta a menor despesa por vendedor.
- (D) região 3 apresenta maior índice de visitas por vendedor do que a região 1.
- (E) regiões 1, 2 e 3 apresentam as mesmas despesas de vendas.

66

Considere as afirmações sobre a previsão de vendas da empresa.

- I - A previsão de vendas baseia-se no orçamento de vendas e deve ser idêntica ao potencial de vendas da empresa.
- II - Se a previsão de vendas for demasiadamente alta, a empresa poderá sofrer perdas em função de gastos efetivados com base numa previsão de receita não realizada.
- III - Se a previsão de vendas for demasiadamente baixa, a empresa poderá não estar preparada para atender à demanda do mercado, perdendo lucro e dando oportunidade à concorrência para realizar vendas adicionais.

É correto o que se afirma em

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

67

O centro de compra de uma organização é composto por todas as pessoas e grupos que participam do processo decisório de compra e que compartilham algumas metas e riscos provenientes das decisões.

Verifica-se que o centro de compras é composto por

- (A) membros do departamento de compras da empresa, sendo vedada a participação de membros de outros departamentos.
- (B) membros da empresa que exercem um determinado papel no processo de compra, independente de seu nível hierárquico.
- (C) membros da empresa que, exclusivamente, detenham poder de decisão no processo de compra.
- (D) número igual de representantes da empresa compradora e da empresa fornecedora de bens ou serviços.
- (E) pessoas de fora da empresa, como consultores ou funcionários do governo, exclusivamente.

68

Uma empresa que adota a orientação de *marketing* societal conduz suas atividades com ênfase na(o)

- (A) entrega de valor para os clientes visando à manutenção ou à melhoria do bem-estar tanto dos clientes quanto da sociedade no longo prazo.
- (B) fabricação de produtos de qualidade e no seu aperfeiçoamento ao longo do tempo.
- (C) maximização do volume de vendas, da participação de mercado e dos lucros.
- (D) alcance de alta eficiência de produção, baixos custos e distribuição em massa.
- (E) conhecimento das necessidades e dos desejos dos mercados-alvo e na entrega da satisfação desejada com mais eficiência que os concorrentes.

69

A abordagem de venda na qual o vendedor representa os papéis de estrategista, consultor de negócios e aliado de longo prazo denomina-se:

- (A) consultiva
- (B) de alta pressão
- (C) em estados mentais
- (D) por resposta a estímulos
- (E) para satisfação de necessidades

70

Uma empresa compete no mercado com uma estratégia baseada, exclusivamente, no atendimento a um nicho de mercado, com uma oferta de produto sem similar no mercado.

De acordo com a tipologia de estratégias genéricas de Michael Porter, essa empresa pratica uma estratégia de

- (A) liderança total de custo
- (B) diferenciação
- (C) meio-termo
- (D) enfoque baseado em custo
- (E) enfoque baseado em diferenciação