



PROCESSO SELETIVO PÚBLICO

034. PROVA OBJETIVA

ANALISTA DE MARKETING PLENO

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 60 questões objetivas.
- ◆ Confira seu nome e número de inscrição impressos na capa deste caderno.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas e 30 minutos, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorrida a metade do tempo de duração da prova.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto, para responder às questões de números **01** a **05**.

Na era da internet, com seus “rsrsrs” e as “longas” mensagens de 140 caracteres do Twitter, que lugar haveria para a retórica, a invenção dos gregos clássicos para permitir que nas democracias o bom cidadão pudesse defender seus pontos de vista falando bem? Na semana passada, o julgamento do mensalão no STF pôs em evidência os advogados dos réus. Eles foram lá exercitar sua retórica, uma vez que as peças de defesa já haviam sido escritas e enviadas aos ministros do tribunal. Os defensores, com raras exceções, saíram-se muito mal no quesito da retórica – que não é blá-blá-blá.

Quando assumiu o posto de presidente da Suprema Corte dos Estados Unidos, Earl Warren perguntou a um colega mais antigo em quem confiava plenamente o que ele deveria ler para conseguir escrever suas sentenças no alto nível que as circunstâncias exigiam. O colega de Warren, Hugo Black, respondeu: “Basta ler Retórica, de Aristóteles”.

Sábio conselho. Com a democracia, os gregos criaram esse mecanismo de sustentação oral baseado na lógica e na honestidade de pensamento a que chamaram de retórica. Os cidadãos eram frequentemente obrigados a defender em público não apenas ideias, mas sua propriedade e até a própria liberdade. Aristóteles ensinou que persuadir uma audiência nada tem a ver com eloquência. Isso é sofisma. O que separa um cidadão grego dotado da retórica de um mero sofista? A retórica vencedora não depende do dom da oratória, mas do valor moral do orador.

(Otávio Cabral e Carolina Melo. A retórica não é blá-blá-blá. *Veja*, 15.08.2012)

- 01.** A palavra que melhor traduz a ideia acerca da qualidade do orador, no contexto, é
- (A) tenacidade.
 - (B) verbosidade.
 - (C) probidade.
 - (D) entusiasmo.
 - (E) proselitismo.
- 02.** Na frase final do primeiro parágrafo está implícito que, em sua maioria, os defensores dos réus do mensalão
- (A) praticaram a retórica somente como oratória vazia.
 - (B) restringiram sua defesa a peças escritas.
 - (C) foram convincentes em suas manifestações escrita e oral.
 - (D) renunciaram ao recurso da sustentação oral.
 - (E) falaram livremente, como deve ocorrer nas democracias.

- 03.** Assinale a alternativa contendo as palavras cujos sentidos se opõem, correta e respectivamente, aos sentidos das expressões destacadas nas frases:

Com a **democracia**, os gregos criaram esse mecanismo de sustentação oral.

Aristóteles ensinou que persuadir uma audiência nada tem a ver com eloquência. Isso é **sofisma**.

- (A) o fisiologismo; falácia.
- (B) a meritocracia; eficácia.
- (C) o elitismo; má-fé.
- (D) o autoritarismo; boa-fé.
- (E) a soberania; imprevidência.

- 04.** Considere as seguintes afirmações:

- I. As aspas em “longas” (1.º parágrafo) indicam que a palavra está sendo empregada em sentido irônico.
- II. As aspas em “rsrsrs” (1.º parágrafo) indicam que se trata de palavra estrangeira, razão pela qual é incorreto empregá-la.
- III. As aspas em “Basta ler Retórica, de Aristóteles” (2.º parágrafo) indicam que se trata de uma citação.

Deve-se concluir que está correto o que se afirma em

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

- 05.** Observe os trechos destacados em seus respectivos contextos:

- I. ... permitir que nas democracias o bom cidadão pudesse defender seus pontos de vista **falando bem**?
- II. Eles foram lá exercitar sua retórica, **uma vez que as peças de defesa já haviam sido escritas e enviadas aos ministros do tribunal**.
- III. ...o que ele deveria ler **para conseguir escrever suas sentenças no alto nível** que as circunstâncias exigiam.

Esses trechos expressam, correta e respectivamente, as circunstâncias de

- (A) meio, restrição e finalidade.
- (B) modo, restrição e condição.
- (C) meio, causa e condição.
- (D) restrição, condição e finalidade.
- (E) modo, causa e finalidade.

06. Assinale a alternativa que apresenta conjugação de verbos e concordância nominal e verbal de acordo com o padrão culto da língua.
- (A) É inegável que aqueles que se disporem a basear suas defesas em puro blá-blá-blá, não expondo dado consistente, não será bem sucedido.
 - (B) Mesmo que os defensores se dispusessem a praticar uma defesa adequada, com argumentos que se mostrassem irrefutáveis, haveria quem lhes criticasse a estratégia.
 - (C) Haverão sempre os descontentes com as decisões emanadas do iminente julgador, caso as decisões dele se contrapõem às expectativas dos réus.
 - (D) Os réus devem ter em seu defensor uma pessoa de sua confiança, que eles reputassem competentes, mesmo quando não se tratam de advogados famosos.
 - (E) Pela lei do Brasil, é proibido a prática da advocacia por estrangeiros; deseja-se que restrinjam sua atuação a seu país de origem, onde goza de plenos poderes.

Leia o texto, para responder às questões de números 07 a 10.

No terceiro dia de julgamento, seguiram-se novos depoimentos e finalmente fizeram-se as acareações. E o que facilitou grandemente a tarefa da acusação foi que, na esperança de melhorarem sua posição pessoal, os réus se puseram a acusar uns aos outros. Fez-se publicamente o exame dos prontuários tirados da parte dos arquivos da Polícia Central que Zabala não tivera tempo de destruir. Por meio desses documentos, ficou provado que mais de duzentas pessoas, entre as quais algumas dúzias de estudantes, haviam morrido de doenças e maus tratos nas diversas prisões de Cerro Hermoso e arredores, e seus corpos enterados numa vala comum, sem que seus parentes tivessem sido sequer notificados da “ocorrência”. Quando o promotor público terminou a acusação, o Presidente do Tribunal deu a palavra ao advogado profissional que o Comitê Central Revolucionário designara para defender os réus. O homem ergueu-se e declarou que, diante de todas aquelas provas, ele não só recusava fazer a defesa de seus constituintes como também não pedia sequer para eles a clemência dos jurados. E sentou-se. Sua “defesa” – que provocou aplausos – durou menos de um minuto.

(Érico Veríssimo, *O Senhor Embaixador*)

07. É correto afirmar que o texto dedica-se predominantemente a
- (A) descrever ações e relatar fatos objetivamente, tendo em vista que apresenta ocorrências havidas durante um julgamento, sem expressão de pontos de vista do enunciador.
 - (B) relatar fatos e descrever personagens subjetivamente, tendo em vista que apresenta ações de personagens que, segundo o ponto de vista do enunciador, mudaram o rumo da revolução.
 - (C) descrever personagens sem se ater a fatos, tendo em vista que apresenta características físicas e psicológicas daqueles, a partir da perspectiva particular do enunciador.
 - (D) expor teses que o enunciador discute a partir de um ponto de vista contrário às personagens identificadas como réus do processo apresentado.
 - (E) relatar fatos e discutir teses, tendo em vista que o enunciador tanto relata acontecimentos quanto expressa seu ponto de vista em apoio a estes.

08. Assinale a alternativa em que as duas formas verbais expressam tempo equivalente.

- (A) Puseram; tivessem sido notificados.
- (B) Fez-se; recusava.
- (C) Tivera; haviam morrido.
- (D) Melhorarem; tivera tempo.
- (E) Designara; declarou.

09. A alternativa em que a nova versão da frase do texto apresenta emprego e colocação de pronome de acordo com a norma-padrão é:

- (A) No terceiro dia de julgamento, se seguiram novos depoimentos, os quais depois deles finalmente fizeram-se as acareações.
- (B) E facilitou grandemente a tarefa da acusação o fato onde os réus, na esperança de melhorarem sua posição pessoal, se puseram a acusar uns aos outros.
- (C) Se fez publicamente o exame dos prontuários tirados da parte dos arquivos da Polícia Central, os quais Zabala não tivera tempo de destruí-los.
- (D) Eram documentos importantes, cujos provaram que torturaram-se mais de duzentas pessoas, entre eles algumas dúzias de estudantes.
- (E) O Presidente do Tribunal deu a palavra ao advogado, profissional cuja designação para defender os réus deveu-se ao Comitê Central Revolucionário.

10. Assinale a alternativa em que o sinal indicativo de crase está empregado corretamente.

- (A) Foi dada a palavra à defesa, que se recusou à falar em favor de seus representados.
- (B) Provou-se que àqueles estudantes foram impostos severos maus tratos, até levá-los à morte.
- (C) À bem da verdade, a defesa não estava plenamente à par das acusações contra os réus.
- (D) À princípio, os acusados submetidos à acareação passaram a incriminar-se uns aos outros.
- (E) À partir daquele momento, as pessoas que assistiam àquele julgamento aplaudiram à atitude do defensor.

11. Alzira, Beatriz, César e Dinah têm 14, 15, 17 e 19 anos de idade, não necessariamente nessa ordem. Sabe-se que César é mais velho que Alzira. A diferença entre as idades de Dinah e Beatriz, não necessariamente nessa ordem, é de 1 ano. Nas condições dadas, a idade de Alzira, em anos, é

- (A) 14.
- (B) 15.
- (C) 16.
- (D) 17.
- (E) 19.

12. Os radares A, B e C detectam excesso de velocidade nos seguintes tipos de veículos:

- A – detecta apenas veículos de quatro rodas;
- B – detecta veículos de pelo menos três rodas;
- C – detecta qualquer veículo.

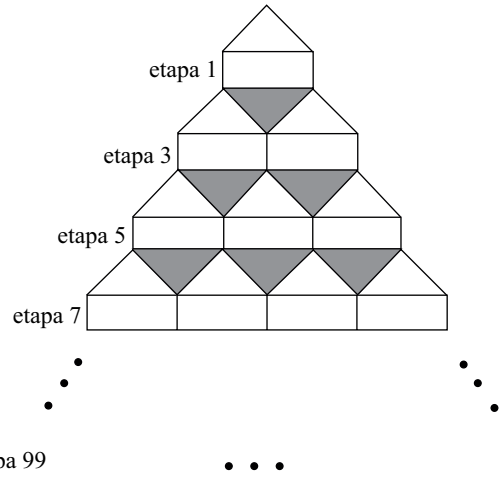
Em relação a um veículo que tenha passado pelos três radares em excesso de velocidade, mas que tenha sido multado por apenas dois deles, é correto afirmar que, necessariamente, ele tem

- (A) menos do que três rodas.
- (B) três ou mais do que quatro rodas.
- (C) até três rodas.
- (D) quatro rodas.
- (E) mais do que quatro rodas.

13. Em um mês, temos 5 quintas-feiras, 5 sextas-feiras e 5 sábados. O dia em que caiu a terceira quarta-feira desse mês indicado foi

- (A) 18.
- (B) 19.
- (C) 20.
- (D) 21.
- (E) 24.

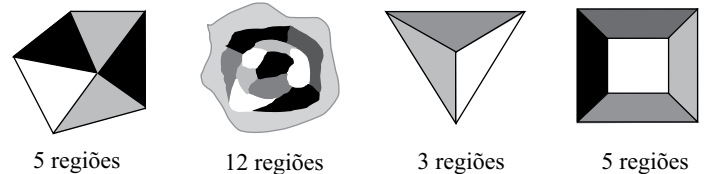
14. Observe a figura.



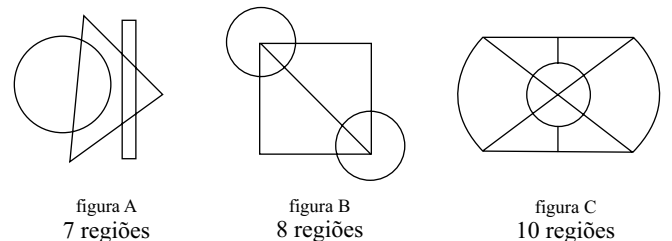
Mantendo-se o mesmo padrão, ao completar a etapa 99 da figura, o total de triângulos sombreados será igual à soma $1+2+3+4+5+\dots+n$, com n igual a

- (A) 44.
- (B) 45.
- (C) 49.
- (D) 50.
- (E) 99.

15. Diremos que uma figura está “bem colorida” se não existem regiões vizinhas coloridas com uma mesma cor. Regiões que só se tocam por um ponto não são consideradas vizinhas. Veja quatro exemplos de figuras consideradas “bem coloridas”.

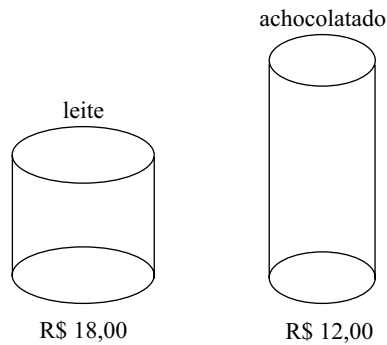


O número mínimo de cores que deve ser usado em cada uma das figuras A, B e C a seguir para que elas fiquem “bem coloridas” é, respectivamente, igual a



- (A) 2, 3, 4.
- (B) 2, 3, 3.
- (C) 2, 4, 3.
- (D) 3, 3, 3.
- (E) 3, 3, 4.

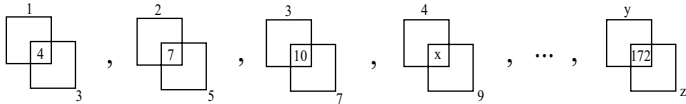
16. Aurélio foi ao mercado com R\$ 96,00 tendo o objetivo de gastar todo o dinheiro na compra de latas de leite e latas de achocolatado, cujos preços, por unidade, estão indicados na figura.



Além da meta de gastar todo o dinheiro, Aurélio também deseja que o total de latas de um dos produtos não supere o total de latas do outro em 8 ou mais unidades. Cumpridas as duas metas de Aurélio, o total de maneiras diferentes que ele poderá realizar sua compra é igual a

- (A) 1.
(B) 2.
(C) 3.
(D) 4.
(E) 5.

17. Observe a sequência, que mantém sempre o mesmo padrão.



Na sequência, x , y e z representam números, sendo que $x+y+z$ é igual a

- (A) 158.
(B) 163.
(C) 165.
(D) 176.
(E) 185.

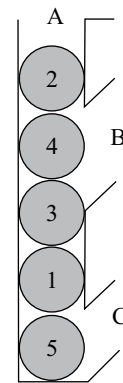
18. Uma floresta tem x árvores, e cada árvore dessa floresta tem de 300 até 600 folhas. O menor valor de x para que necessariamente haja nessa floresta pelo menos duas árvores com o mesmo número de folhas é

- (A) 299.
(B) 300.
(C) 301.
(D) 302.
(E) 303.

19. Álvaro e Bianca têm 5 filhas. Cada uma das filhas tem um irmão, e cada uma das 5 irmãs tem quatro sobrinhos. Contando Álvaro, Bianca e todos os seus filhos e netos, o número mínimo de integrantes dessa família é igual a

- (A) 12.
(B) 14.
(C) 16.
(D) 19.
(E) 23.

20. A figura a seguir mostra um recipiente aberto em A, B e C com cinco esferas numeradas.



Uma “operação” consiste em retirar apenas uma esfera por vez por B ou C (sem soerguimento de conjuntos de esferas) e imediatamente colocá-la de volta por A. O número mínimo de “operações” necessárias para obter a ordem das esferas em 1, 2, 3, 4, 5, de baixo para cima, é

- (A) 4.
(B) 7.
(C) 8.
(D) 10.
(E) 12.

21. Analise as afirmações relacionadas à personalização do Menu Iniciar no sistema operacional Windows XP.

- I. A personalização é efetuada acessando-se, no Painel de Controle no Modo de Exibição Clássico, o ícone *Barra de Tarefas e Menu Iniciar*.
- II. O número de programas que podem ser exibidos pode ser escolhido pelo usuário.
- III. O tamanho dos ícones pode ser alterado.

Sobre as afirmações, está correto o contido em

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

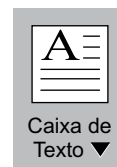
22. O Visualizador da Área de Armazenamento do Windows XP permite que o usuário do computador

- (A) abra arquivos de formatos típicos para a visualização de seus conteúdos.
- (B) veja as informações copiadas na Área de Transferência.
- (C) veja as pastas presentes nas unidades de armazenamento.
- (D) verifique a ocupação dos seus discos e demais dispositivos de armazenamento.
- (E) visualize todos os arquivos armazenados nas unidades de armazenamento.

23. No Windows XP, em sua configuração padrão, deseja-se adicionar um atalho à Área de Trabalho para um arquivo que se encontra em uma determinada pasta. Uma das maneiras que pode ser utilizada para essa ação é:

- (A) Clicar com o botão direito do *mouse* no arquivo, em seguida clicar em *Enviar para* e, posteriormente, em *Área de Trabalho*.
- (B) Clicar com o botão direito do *mouse* no arquivo, em seguida clicar em *Criar Atalho* e, posteriormente, em *Área de Trabalho*.
- (C) Clicar com o botão direito do *mouse* no arquivo e, em seguida, clicar em *Área de Trabalho* e, posteriormente, em *Definir Atalho*.
- (D) No Painel de Controle, selecionar o ícone *Área de Trabalho*, selecionar o arquivo desejado e, em seguida, clicar na opção *Atalho*.
- (E) No Painel de Controle, selecionar o ícone *Atalhos*, selecionar o arquivo desejado e, em seguida, clicar na opção *Área de Trabalho*.

24. No MS-Word 2007, um usuário clicou sobre o seguinte ícone, presente na guia Inserir, grupo Texto.



Por meio dessa ação, é possível

- (A) alterar a borda de uma caixa de texto selecionada.
- (B) inserir uma caixa de texto pré-formatada.
- (C) passar a primeira letra do texto selecionado para caixa alta.
- (D) remover a moldura de todas as páginas do texto.
- (E) remover uma caixa de texto.

25. Durante a edição de um documento no MS-Word 2007, aplicou-se, sobre um parágrafo selecionado, composto por algumas linhas e com alinhamento Justificado, a seguinte formatação de parágrafos, utilizando-se para isso a caixa de diálogo *Parágrafo*, aba *Recuos e espaçamento*.

Recuo

Esquerda: 0 cm

Direita: 0 cm

Especial: *Deslocamento* / Por: 1,25 cm

Com essa formatação, o que ocorre com o parágrafo é:

- (A) Todas as linhas ficarão com deslocamento de 1,25 cm em relação à margem esquerda.
- (B) Todas as linhas ficarão com deslocamento de 1,25 cm em relação à margem direita.
- (C) Somente a primeira linha ficará com deslocamento de 1,25 cm em relação à margem esquerda.
- (D) Com exceção da primeira linha, as demais ficarão com deslocamento de 1,25 cm em relação à margem direita.
- (E) Com exceção da primeira linha, as demais ficarão com deslocamento de 1,25 cm em relação à margem esquerda.

A planilha a seguir, elaborada no MS-Excel 2007, deve ser utilizada para responder às questões de números 26 e 27.

	A	B	C	D
1	0	456	24	12
2	34	42	78	78
3	44	88	24	99
4				

26. Na planilha apresentada, foram inseridas as seguintes fórmulas nas células A4 e B4:

Célula	Fórmula
A4	=E((MÁXIMO(A1:B3)=B1);(MÍNIMO(A1:B3)>0))
B4	=OU((MÁXIMO(A1:B3)=B1);(MÍNIMO(A1:B3)<0))

Os resultados que aparecerão em A4 e B4 serão, respectivamente,

- (A) 456 e 0.
 (B) FALSO e FALSO.
 (C) FALSO e VERDADEIRO.
 (D) VERDADEIRO e FALSO.
 (E) VERDADEIRO e VERDADEIRO.
27. Um usuário selecionou, na planilha apresentada, as células D2 e D3. Na sequência, arrastou o pequeno quadrado presente no canto inferior direito dessa seleção até a célula D7. Pode-se afirmar que os valores que ficarão presentes nas células D4, D5, D6 e D7 serão, respectivamente,
- (A) 78, 78, 78 e 78.
 (B) 99, 99, 99 e 99.
 (C) 100, 101, 102 e 103.
 (D) 120, 141, 162 e 183.
 (E) 198, 297, 396 e 495.

28. Considere o seguinte texto, digitado em um *slide* do MS-PowerPoint 2007:

Exemplo

Selecionando-se uma das opções do botão representado a seguir, disponibilizadas imediatamente por meio do clique no símbolo,



presente na guia Início do MS-PowerPoint 2007, obtém-se como resultado

- (A) Exemplo
 (B) *Exemplo*
 (C) E x e m p l o
 (D) EXEMPLO
 (E) exemplo
29. No uso de correio eletrônico, as contas são protegidas por senhas, sobre as quais é correto afirmar que
- (A) devem ser alteradas periodicamente.
 (B) devem ser formadas apenas por letras.
 (C) somente podem ser determinadas pelo administrador do servidor.
 (D) não podem conter letras maiúsculas.
 (E) uma vez estabelecidas, não podem mais ser alteradas.
30. Analise as afirmações relacionadas com URLs (*Uniform Resource Locators*) utilizados na internet.
- I. A estrutura de um URL é: protocolo://máquina/caminho/recurso.
 II. URLs que se iniciam por ftp:// foram substituídas pelas http://, não sendo mais utilizadas atualmente.
 III. URLs que se iniciam por https:// permitem que se verifique a autenticidade do servidor e do cliente por meio de certificados digitais.
- Sobre as afirmações, está correto o contido em
- (A) I, apenas.
 (B) II, apenas.
 (C) I e II, apenas.
 (D) I e III, apenas.
 (E) I, II e III.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. Sobre a análise SWOT, assinale a alternativa correta.
- (A) Analisa as estratégias de cominação da empresa.
 - (B) Analisa as fraquezas, forças, ameaças e oportunidades da empresa.
 - (C) É um indicador de controle de marketing.
 - (D) É um sistema de informações de marketing.
 - (E) É um organograma do planejamento estratégico.
32. O termo stakeholders externos dentro de uma definição estratégica significa:
- (A) públicos em geral que possuem alguma expectativa da organização.
 - (B) acionistas que possuem alguma expectativa da organização.
 - (C) funcionários interessados na responsabilidade social.
 - (D) funcionários que possuem alguma expectativa da organização.
 - (E) acionistas interessados na responsabilidade social.
33. A estratégia básica para escolha de um mercado-alvo é uma
- (A) decisão baseada numa estrutura comparativa que verifica a capacidade de investimento e os recursos internos da organização.
 - (B) lista de diferenciais competitivos de produtos.
 - (C) decisão baseada numa estrutura comparativa que analisa as opções de categorias de produtos e mercado.
 - (D) lista de condutores de diferenciação de mercado.
 - (E) decisão baseada numa estrutura comparativa que verifica os perfis dos consumidores.
34. Sobre a hierarquia das estratégias dentro de um planejamento, assinale a alternativa correta.
- (A) As estratégias de marketing estão no mesmo nível hierárquico que as estratégias corporativas.
 - (B) As estratégias corporativas são subordinadas às estratégias competitivas.
 - (C) As estratégias corporativas são subordinadas às estratégias de marketing.
 - (D) As estratégias competitivas não ocorrem em organizações com estratégias corporativas.
 - (E) As estratégias de marketing estão subordinadas às estratégias corporativas.
35. Assinale as estratégias competitivas de Porter que podem ser utilizadas no planejamento estratégico.
- (A) Liderança em custos e branding.
 - (B) Liderança em diferenciação e branding.
 - (C) Cauda longa e oceano azul.
 - (D) Liderança em custos e diferenciação.
 - (E) Cauda longa e liderança em custos.
36. Numa área de marketing, são esperados a existência de novos projetos, assim como a elaboração de processos de desenvolvimento e lançamento de novos produtos. As etapas desse processo ocorrem numa sequência de etapas que culminam na comercialização e acompanhamento do novo produto. Respeitando a lógica de processo, é correto afirmar que
- (A) o teste de mercado ocorre antes da geração de ideias.
 - (B) a análise do negócio ocorre antes da seleção de ideias.
 - (C) a geração de ideias ocorre após o desenvolvimento da estratégia de marketing.
 - (D) a seleção de ideias ocorre antes do desenvolvimento e do teste de conceito.
 - (E) o desenvolvimento da estratégia de marketing ocorre antes da geração de ideias.
37. A técnica Delphi é uma forma de
- (A) definir equações discriminantes dos segmentos de mercado.
 - (B) implantar o novo composto de marketing.
 - (C) atribuir parâmetros quantitativos para área de engenharia do produto.
 - (D) estimar custos fixos e variáveis.
 - (E) gerar ideias.
38. _____ formulou uma hierarquia de necessidades biogênicas e psicogênicas que especifica níveis de motivos. Assinale a alternativa que completa corretamente a sentença.
- (A) Skinner
 - (B) Kotler
 - (C) Shapiro
 - (D) Keller
 - (E) Maslow

39. Assinale a sequência de fluxos que melhor representa o conceito geral do processo perceptivo.
- (A) 1.º – texturas; 2.º – pele; 3.º – exposição; 4.º – interpretação.
- (B) 1.º – imagem; 2.º – olhos; 3.º – interpretação; 4.º – exposição.
- (C) 1.º – sons; 2.º – atenção; 3.º – ouvidos; 4.º – interpretação.
- (D) 1.º – interpretação; 2.º – gostos; 3.º – boca; 4.º – atenção.
- (E) 1.º – nariz; 2.º – odores; 3.º – interpretação; 4.º – atenção.
40. Quando o ambiente proporciona _____, isso fortalece a resposta e se aprende o comportamento apropriado. Uma empresa de relógios pode anunciar uma propaganda mostrando um adulto triste e deitado na cama no sábado à noite porque não tinha o relógio.
- Assinale a alternativa que completa corretamente a sentença.
- (A) reforço
- (B) extinção
- (C) punição
- (D) dúvida
- (E) empenho
41. Considerando os estágios na tomada de decisão do consumidor, a comparação de vários modelos de televisões numa loja pelo consumidor é uma atividade de
- (A) reconhecimento do problema.
- (B) arrependimento de compra.
- (C) dissonância cognitiva.
- (D) avaliação de alternativas.
- (E) repulsa.
42. Os mitos são histórias que expressam os valores de uma cultura e que influenciam o comportamento do consumidor. Sobre as funções e estruturas dos mitos em uma cultura, é correto afirmar que a função
- (A) sociológica enfatiza que todos os componentes do universo são partes de um único cenário.
- (B) cosmológica fornece modelos para a conduta pessoal.
- (C) metafísica ajuda a explicar as origens da existência.
- (D) psicológica mantém a ordem, autorizando um código a ser seguido pelos membros de uma cultura.
- (E) cosmológica mantém a ordem, autorizando um código a ser seguido pelos membros de uma cultura.
43. O objetivo de pesquisa de marketing é
- (A) a ação para alterar um estado da realidade.
- (B) a ação para descobrir um estado da realidade.
- (C) a ação para melhorar um indicador de eficiência.
- (D) a ação para melhorar um indicador de eficácia.
- (E) o próprio objetivo gerencial de marketing.
44. A pesquisa _____ serve para obter ideias e descobertas para o problema que a gerência de marketing está enfrentando. Essa pesquisa deve ser flexível e seus resultados servem de direcionamentos para os pesquisadores.
- Assinale a alternativa que completa corretamente a sentença.
- (A) causal
- (B) longitudinal
- (C) exploratória
- (D) quantitativa
- (E) transversal
45. Considere:
- X = a exposição de um grupo a uma variável independente, tratamento ou evento, os efeitos dos quais serão determinados.
- O = o processo de observação ou medida da variável dependente sobre as unidades de teste ou grupo de unidades.
- R = a atribuição aleatória das unidades de teste ou grupos para separar tratamentos.
- CG = Grupo de controle.
- EG = Grupo experimental.
- É correto representar um modelo pré-experimental “pré-teste/pós-teste” de um único grupo como:
- (A) EG: X O₁
- (B) EG: O₁ X O₂
- (C) EG: X O₁ / CG: O₂
- (D) CG: X O₁ O₂
- (E) EG: R O₁ X O₂ / CG: R O₃ O₄

46. _____ contribuiu para a construção de uma escala de sete pontos em que os pontos extremos são adjetivos representando opostos.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a sentença.

- (A) Thurstone
- (B) Corder
- (C) Stapel
- (D) Parasuraman
- (E) Osgood

47. Defina a moda, a mediana e a média dos dados apresentados a seguir.

RESPONDENTE	NÚMERO DE SALGADOS CONSUMIDOS NUMA FESTA
1	2
2	2
3	3
4	2
5	5
6	1
7	2
8	2
9	10
10	1

- (A) Moda = 2; mediana = 2; média = 3.
- (B) Moda = 2; mediana = 3; média = 3.
- (C) Moda = 5; mediana = 2; média = 2.
- (D) Moda = 1; mediana = 10; média = 3.
- (E) Moda = 10; mediana = 5; média = 2.

48. Analisando as características estruturais das questões de um questionário, é possível definir que

- (A) questões abertas obtêm menos informação e são menos custosas no tempo de processamento que questões estruturadas.
- (B) questões de múltipla escolha possuem mais qualidade de informação e são mais custosas de serem analisadas que questões não estruturadas.
- (C) escalas são questões abertas devido à grande amplitude de respostas contidas nelas.
- (D) as informações advindas de questões dicotômicas são mais restritivas que as informações contidas em questões abertas.
- (E) as informações advindas de uma escala são menos restritivas que as informações contidas em uma questão aberta.

49. Considere:

Valor associado com o nível de confiança (z) = 2

Nível de precisão (D) = $\pm 4\%$

Proporção da população (π) = 0,5

População: 1 000 000

Calcule o tamanho ideal da amostra probabilística:

- (A) 425.
- (B) 625.
- (C) 1 000.
- (D) 1 025.
- (E) 2 500.

50. Calcule o χ^2 (qui-quadrado), para os seguintes valores encontrados numa pesquisa com consumidores:

Observação A = 15; Observação B = 10

Esperado A = 20; Esperado B = 10

- (A) $\chi^2 = 20$
- (B) $\chi^2 = 5$
- (C) $\chi^2 = 7,5$
- (D) $\chi^2 = 2$
- (E) $\chi^2 = 1,25$

51. _____ é um procedimento estatístico apropriado para analisar o relacionamento entre duas variáveis, quando uma delas é considerada a variável métrica dependente e a outra a variável métrica independente.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a sentença.

- (A) O α (alfa) de Cronbach
- (B) O nível de confiança
- (C) O coeficiente ϕ (phi)
- (D) A regressão
- (E) A análise conjunta

52. O termo endomarketing de Bekin está melhor relacionado às atividades de

- (A) QVT.
- (B) marketing interno.
- (C) relações públicas com governos.
- (D) marketing voltadas às causas sociais.
- (E) promoção de vendas.

53. _____ orienta(m) a administração quanto a problemas públicos e quanto às posições e às imagens da empresa. Assinale a alternativa que completa a sentença com a opção conceitual correta.
- (A) Propaganda com a imprensa
 (B) Promoção de produto
 (C) Aconselhamento
 (D) Propaganda corporativa
 (E) Lobby político
54. Os 5Ms da propaganda são:
- (A) missão; moeda; mensagem; mídia; mensuração.
 (B) metragem; merchandising; moeda; mensuração; manutenção.
 (C) merchandising; missão; moeda; metragem; manutenção.
 (D) missão; marketing; mídia; manutenção; mercado.
 (E) mídia; manutenção; marketing; mensuração; moeda.
55. Assinale a alternativas que melhor define a propaganda persuasiva.
- (A) Reforça a relação de fidelidade dos atuais compradores.
 (B) Busca criar simpatia, preferência, convicção e a compra de um produto.
 (C) Busca criar conscientização e conhecimento da marca no caso de novos produtos.
 (D) Tenciona estimular a repetição da compra de produtos e serviços.
 (E) Visa convencer atuais compradores de que fizeram a escolha certa.
56. As variáveis – hábitos de mídia do público-alvo, características do produto, características da mensagem e custo – são fatores fundamentais de escolha para:
- (A) vendas pessoais.
 (B) avaliação da eficácia da propaganda.
 (C) relações públicas.
 (D) escolha entre os principais tipos de mídia.
 (E) escolha do endosso do pedido direto.
57. Segundo Kotler, o número ponderado de exposições (NPE) é
- (A) o número de pessoas ou famílias diferentes expostas a determinada programação de mídia pelo menos uma vez, durante um período de tempo específico.
 (B) o valor qualitativo de uma exposição em determinado meio.
 (C) a cobertura multiplicada pela frequência média.
 (D) a cobertura multiplicada pela frequência média vezes o impacto médio.
 (E) o número de vezes durante determinado período em que uma pessoa ou família é exposta à mensagem, em média.
58. O modelo AIDA possui
- (A) somente um estado cognitivo.
 (B) somente o estado afetivo.
 (C) somente os estados cognitivo e comportamental.
 (D) somente os estados afetivo e comportamental.
 (E) os estados cognitivo, afetivo e comportamental.
59. O esquema emissor, codificação, mensagem, decodificação, receptor, ruído e feedback é um modelo dos elementos
- (A) do processo de comunicação.
 (B) da hierarquia de Lavidge e Steiner.
 (C) da inovação-adoção.
 (D) da identificação do público-alvo.
 (E) de Everett Rogers.
60. _____ é a sigla do conceito de planejamento de comunicação de marketing que reconhece o valor agregado de um plano abrangente, capaz de avaliar os papéis estratégicos de uma série de disciplinas de comunicação e de combiná-las para oferecer clareza, coerência e impacto máximo por meio de mensagens associadas entre si.
- Assinale alternativa que completa corretamente a sentença.
- (A) 5M
 (B) 4P
 (C) CIM
 (D) 7S
 (E) TQM

