

PROFISSIONAL DE VENDAS - JÚNIOR

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

- a) este **CADERNO DE QUESTÕES**, com o enunciado das 70 (setenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

Conhecimentos Básicos						Conhecimentos Específicos					
Língua Portuguesa IV		Conhecimentos Gerais		Noções de Informática II		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 respostas das questões objetivas formuladas nas provas.

02 - O candidato deve verificar se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso não esteja nessas condições, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

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

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, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A leitura ótica do **CARTÃO-RESPOSTA** é sensível a marcas escuras, portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - O candidato deve ter 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 em suas margens superior e/ou inferior - **DELIMITADOR DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.

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. O candidato 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** deste Processo Seletivo Público o candidato que:

- a) se utilizar, durante a realização das provas, de aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como agendas, relógios não analógicos, *notebook*, transmissor de dados e mensagens, máquina fotográfica, telefones celulares, *paggers*, microcomputadores portáteis e/ou similares;
- b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;
- c) se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido;
- d) não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

Obs. O candidato só poderá ausentar-se 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 - O candidato deve reservar 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 - O candidato deve, ao terminar as provas, entregar ao fiscal o **CADERNO DE QUESTÕES** e o **CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA**.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS E 30 (TRINTA) MINUTOS**, já incluído o tempo para marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA** e o **CADERNO DE QUESTÕES**.

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

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA IV

Sobre Marte, os *drones* e vidas humanas

Na missão espacial mais ambiciosa dos últimos tempos, o robô Curiosity pousou recentemente no solo marciano, um ambiente inóspito para seres humanos. A imagem da conquista de um planeta longínquo por uma máquina reúne dois sonhos de ficção científica — a criação de robôs e a exploração espacial. O robô que pousou em Marte é apenas o exemplo mais recente e eloquente de uma realidade que há tempos já saiu dos livros e filmes para entrar em nosso dia a dia. Há mais de 8 milhões de robôs aqui mesmo na Terra, em atividades tão distintas quanto aspirar o pó da sala, auxiliar médicos em cirurgias delicadas, dirigir automóveis, vigiar as fronteiras e — em seu uso mais controverso — matar inimigos em conflitos armados.

Na verdade, sem que o percebamos, os robôs começam a tomar conta de diferentes aspectos da nossa vida. Até que ponto devemos delegar a máquinas tarefas que consideramos essencialmente humanas ou mesmo a tomada de decisões que envolvem vidas e valores fundamentais? Qual o risco representado pelos *drones*, os aviões que, comandados à distância, conseguem exterminar o inimigo com elevado grau de precisão? Que tipo de aplicação essa nova realidade tem sobre a sociedade e sobre a visão que temos de humanidade?

Tais questões representam um dos maiores desafios que deveremos enfrentar neste século. Seria um despropósito deixar de aproveitar as conquistas da robótica para aperfeiçoar atividades tão necessárias quanto a medicina, o policiamento ou mesmo a limpeza doméstica. Mas também seria ingênuo acreditar que máquinas ou robôs podem um dia nos substituir em decisões complexas, que envolvem menos um cálculo racional e mais emoções ou crenças. Para o futuro, prenunciam-se perguntas mais difíceis, mais desafiadoras — e até ameaçadoras — do que aquelas relativas ao uso de *drones*. Perguntas cuja resposta nenhum robô poderá dar.

GUROVITZ, Hélio. *Revista Época*, 13 ago. 2012, p. 8. Adaptado.

1

Em relação ao desenvolvimento da robótica no mundo moderno, o autor do texto defende a tese de que

- (A) a utilização de máquinas e robôs em atividades essenciais como o atendimento médico e o policiamento das cidades é mais importante do que a exploração espacial.
- (B) as conquistas da tecnologia conseguiram atribuir aos diferentes robôs funcionalidades inimagináveis nos filmes e livros de ficção científica criados até hoje.
- (C) o uso de máquinas teleguiadas em guerras e demais conflitos armados entre os países é uma ofensa aos princípios de respeito à vida e aos valores da humanidade.
- (D) os *drones* representam um avanço tecnológico inigualável, mas podem ser considerados potencialmente perigosos para a preservação dos princípios éticos da humanidade.
- (E) os robôs podem colaborar em vários aspectos da vida diária, mas são incapazes de substituir o homem nas decisões que dependam de fatores que superem o racional.

2

Todo texto deve seguir uma determinada ordem de apresentação das ideias para atingir seus objetivos comunicativos.

No texto, após se questionar o risco que aviões robóticos apresentam para a humanidade, afirma-se que

- (A) a exploração de planetas distantes por uma máquina é um sonho antigo de livros e filmes de ficção científica.
- (B) a realidade tem superado a ficção no que diz respeito às funcionalidades criadas pelos cientistas para os robôs.
- (C) as conquistas da robótica nos campos da medicina e do policiamento, por exemplo, devem ser valorizadas.
- (D) as pessoas devem questionar se tarefas essencialmente humanas devem ser atribuídas a máquinas robóticas.
- (E) os milhões de robôs que existem atualmente em nosso planeta desempenham funções de diferentes tipos.

3

A frase em que a flexão do verbo auxiliar destacado obedece aos princípios da norma-padrão é

- (A) Alguns estudiosos consideram que **podem** haver robôs tão inteligentes quanto o homem.
- (B) **Devem** existir formas de garantir a exploração de outras tarefas destinadas aos robôs.
- (C) No futuro, **devem** haver outras formas de investimentos para garantir a evolução da robótica.
- (D) **Pode** existir obstáculos que os robôs sejam capazes de superar, como a locomoção e o diálogo.
- (E) **Pode** surgir novas tecnologias para aperfeiçoar a conquista espacial.

4

O trecho “O robô que pousou em Marte é apenas o exemplo mais recente e eloquente de uma realidade que há tempos já saiu dos livros e filmes para entrar em nosso dia a dia” (l. 7-10) expressa um ponto de vista que é justificado em

- (A) “Na verdade, sem que o percebamos, os robôs começam a tomar conta de diferentes aspectos da nossa vida.” (l. 16-18)
- (B) “Até que ponto devemos delegar a máquinas tarefas que consideramos essencialmente humanas ou mesmo a tomada de decisões que envolvem vidas e valores fundamentais?” (l. 18-21)
- (C) “Qual o risco representado pelos *drones*, os aviões que, comandados à distância, conseguem exterminar o inimigo com elevado grau de precisão?” (l. 21-24)
- (D) “Mas também seria ingênuo acreditar que máquinas ou robôs podem um dia nos substituir em decisões complexas, que envolvem menos um cálculo racional e mais emoções ou crenças.” (l. 32-35)
- (E) “Para o futuro, prenunciam-se perguntas mais difíceis, mais desafiadoras — e até ameaçadoras — do que aquelas relativas ao uso de *drones*.” (l. 35-38)

5

No trecho “Para o futuro, prenunciam-se perguntas mais difíceis, mais desafiadoras — e até ameaçadoras — do que aquelas relativas ao uso de *drones*.” (l. 35-38), o verbo **prenunciar** foi utilizado no plural por se tratar de uma construção de passiva pronominal com sujeito também no plural.

O mesmo procedimento é adotado no verbo destacado em:

- (A) Para conquistar posição de vanguarda na corrida espacial, **obedecem**-se a princípios básicos de inovação tecnológica.
- (B) Na missão espacial ao solo marciano, ambiente inóspito aos humanos, **assistiram**-se a episódios inesquecíveis.
- (C) Nos livros e filmes de ficção científica do século passado, **falavam**-se de robôs como uma possibilidade muito próxima e viável.
- (D) Com o avanço das pesquisas em robótica nas últimas décadas, **delegam**-se atividades eminentemente humanas às máquinas.
- (E) Para evitar que o crescimento da robótica provoque distorções incontroláveis, **necessitam**-se de leis protectionistas.

6

O grupo em que todas as palavras estão grafadas de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa é

- (A) gorjeta, ogeriza, lojista, ferrujem
- (B) pedágio, ultrage, pagem, angina
- (C) refúgio, agiota, rigidez, rabujento
- (D) vigência, jenipapo, fuligem, cafajeste
- (E) sargeta, jengiva, jiló, lambujem

7

A forma verbal destacada está empregada de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa em:

- (A) Se os governantes **verem** o prejuízo causado pelas variações do clima, talvez tomem medidas cautelares.
- (B) A construção de novas hidrelétricas dependia de que as verbas se **mantessem** inalteradas.
- (C) As variações do clima não afetariam o meio ambiente se a população **interviesse** nas políticas públicas.
- (D) Todos **ansiam** que os eventos climáticos extremos não cheguem a causar problemas ambientais.
- (E) Um grupo de pesquisadores **entreveu** a possibilidade de prejuízos na produção de energia por causa das alterações das chuvas na Amazônia.

8

A concordância verbal está de acordo com a norma-padrão **EXCETO** em:

- (A) As análises revelam que o valor das correlações entre a vazão dos rios e anomalias de temperatura do mar são pequenos.
- (B) Cerca de 20% das cavernas catalogadas em diversas regiões do Brasil situam-se nos geossistemas ferruginosos.
- (C) Medidas têm sido tomadas para avaliar a influência das mudanças do clima que comprometem a geração de energia.
- (D) Mudança anormal de variações que afetam a matriz energética nacional constitui motivo de preocupação.
- (E) Os problemas que associam a energia nuclear à possibilidade de acidentes e ao risco da confecção de bombas atômicas podem ser resolvidos.

9

O emprego do acento grave que indica a crase é obrigatório, de acordo com a norma-padrão, no **a** que está destacado em:

- (A) Antes de construir uma hidrelétrica, é importante avaliar **a** ocorrência de fenômenos climáticos prejudiciais à região.
- (B) Aplicar **a** ciência já adquirida e evoluir para uma nova realidade com respeito à natureza é responsabilidade de todos.
- (C) As secas prolongadas dificultam **a** sobrevivência da população ribeirinha e repercutem no potencial energético da região.
- (D) Empreendeu-se **a** inovadora pesquisa de adaptação de novas tecnologias para a geração de energia.
- (E) Eventos climáticos atípicos na Amazônia não causam estragos permanentes, e a vida retorna **a** situação normal.

10

A expressão em destaque está grafada de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa em:

- (A) A civilização maia e as grandes dinastias chinesas entraram em declínio **por que** sofreram efeitos de eventos climáticos.
- (B) A humanidade precisa compreender a razão **por que** precisa evitar que os gases do efeito estufa aqueçam o planeta.
- (C) Algumas civilizações antigas foram destruídas **por quê** eventos climáticos afetaram a produtividade agrícola.
- (D) Os cientistas pesquisam as variações climáticas **por que** as consideram essenciais à previsão de desastres ambientais.
- (E) Os resultados das pesquisas evidenciam o **por quê** do aumento do aquecimento global nas últimas décadas.

CONHECIMENTOS GERAIS

11

Naquele tempo, tínhamos...

... **50 000** habitantes, sendo **18 000** deles escravos

e éramos a capital do **Reino de Portugal, Brasil e Algarves**

Descontando-se o excesso de capricho estético das imagens — a paisagem inteira em tons de ocre, ruas e vielas exibindo paralelismo extremo e caravelas chegando ao cais quase em ordem unida —, devia ser mais ou menos assim o Rio do início do século XIX. Essa foi a cidade criada em computação gráfica pelo Estúdio Aevo, um trabalho em 3D sobre a Zona Portuária para o longa *O Inventor de Sonhos*, de Ricardo Nauemberg [...] Tudo começa em 1808, quando da abertura dos portos às nações amigas, com os acontecimentos narrados sob a ótica de um menino mestiço em busca de seu pai, um artista europeu.

Revista Veja. São Paulo Abril, 2.336. ed. ano 46, n. 35, 28 ago. 2013. *Revista Veja Rio*, ano 22, n. 35, p. 26.

De acordo com as informações acima, referentes a um determinado contexto cultural e histórico específico, o filme citado deve expor, na tela, uma cidade então tomada pela

- (A) violência urbana
(B) economia neoliberal
(C) ideologia escravocrata
(D) arquitetura renascentista
(E) política republicana ditatorial

12

O conceito de cidadania emerge com uma nova roupagem no universo político e jurídico contemporâneo. [...] As novas realidades enfrentadas contemporaneamente atingem cada vez mais uma dimensão global, colocando os cidadãos de diferentes e longínquos países diante dos mesmos problemas. [...] A cidadania ambiental cosmopolita afirma o princípio democrático para além das fronteiras nacionais, [...].

SOUSA, M. T. C.; LOUREIRO, P. (org). **Cidadania** – Novos Temas, Velhos Desafios. Ijuí: Unijuí, 2009, p. 39.

Nesse sentido, a questão ambiental, impondo às nações e aos cidadãos uma aliança planetária na ação internacional, é vista, de forma mais abrangente, como tendo um papel fundamental no(a)

- (A) processo civilizatório local
(B) acesso à informação das nações ricas
(C) avanço tecnológico dos países emergentes
(D) construção da política contemporânea
(E) dinâmica econômica dos mercados regionais

13

Entra governo, sai governo e a pauta da reforma política sempre é incluída na agenda nacional, embora nunca efetivada. Mas este ano é diferente. Há uma urgência [...] em responder às demandas das ruas surgidas com as manifestações iniciadas no mês de junho de 2013, quando ficou evidente a rejeição ao atual jogo político [...]. Mas cientistas e juristas mostram-se descrentes quanto a essa possibilidade [...].

CIRNE, Rita. **Reforma Política**. Revista Caros Amigos, São Paulo: Caros Amigos Ltda, ano XVII, n. 197, 2013, p. 24. Adaptado.

Muitos estudiosos da questão consideram que, sem pressão social, ações de interesse público ficam prejudicadas. Para eles, é possível que, sem participação social, a tão propalada reforma política fique protelada ou aconteça de forma limitada.

A partir dessa premissa, uma reforma política efetiva exige, em primeira instância, o(a)

- (A) fortalecimento do debate público com a sociedade e das propostas de iniciativa popular.
(B) instauração imediata do financiamento público de campanha e da fiscalização dos partidos.
(C) mudança para o sistema eleitoral distrital e para a exigência de nível superior para os candidatos.
(D) facilitação para a fiscalização das contas eleitorais e das doações de grupos empresariais.
(E) aprovação de dispositivo para eliminação do suplente e para o limite de idade no exercício de cargo público.

14

A desaceleração recente da economia brasileira trouxe à baila o debate sobre o papel do investimento público na formação bruta do capital fixo e sua importância para o desenvolvimento da economia. Desde o imediato Pós- -Guerra, o exame da trajetória da economia brasileira confirma que o bom desempenho do investimento público é crucial para a obtenção de taxas de crescimento elevadas. [...] nos períodos de 1950 a 1967 e de 1968 a 1979, o investimento foi o motor da expansão da economia brasileira. [...] Esses dois períodos presenciaram a primeira e a segunda onda de industrialização pesada e crescimento rápido no Brasil, antes de a famigerada crise da dívida externa destruir a capacidade de coordenação do Estado. Descontada a década perdida encravada entre os anos 1980 e 1989, o desenvolvimento modesto no período de 1990 a 2006 foi claramente estimulado por condições externas favoráveis (...).

BELLUZZO, L. G; ALMEIDA, J. S. G. de. A macroeconomia dos desencontros. **Revista Carta Capital**, São Paulo: Confiança, ano XIX, n. 763, 28 ago. 2013, p.42. Adaptado.

Com base no texto acima, conclui-se que os autores consideram que a volta do crescimento depende da

- (A) atitude dos governantes para atuar com ética, eliminando práticas de corrupção na relação com o setor privado.
- (B) opção do setor privado para aplicar investimentos na indústria automobilística, facilitando o emprego de capitais nacionais.
- (C) ação do governo para ampliar as exportações de produtos de alta tecnologia, investindo na qualificação técnica e intelectual dos trabalhadores.
- (D) determinação dos empresários para investir na produção de bens de consumo não duráveis, estimulando a capacidade de consumo da população.
- (E) condição do Estado para recuperar a função de coordenador das decisões privadas, elevando, por exemplo, o investimento público em infraestrutura.

15

A visão de sustentabilidade do setor energético e os rumos da matriz elétrica brasileira foram o tema da Expedição Planeta 2013, realizada entre os dias 15 e 18 de maio pelo Planeta Sustentável, [...]. O encontro aconteceu no Parque Nacional do Iguaçu, ao lado das famosas cachoeiras e próximo da maior usina hidrelétrica do mundo, e reuniu especialistas, entre gestores, cientistas, executivos, consultores, jornalistas e organizações do terceiro setor, para debates de alto nível que apontaram alguns caminhos.

Revista Superinteressante. São Paulo: Abril, 321. ed., ago. 2013, p.16. Adaptado.

Um dos caminhos apontados é de que a espinha dorsal do sistema elétrico brasileiro continuará com as

- (A) hidrelétricas, com base no baixo custo da tecnologia empregada.
- (B) hidrelétricas, com base no reconhecimento do potencial hídrico do país.
- (C) termoeletrônicas, com base na redução do preço do urânio no mercado.
- (D) termoeletrônicas, com base na vocação histórica do país no uso do gás natural.
- (E) termoeletrônicas, com base na tendência de aumento da oferta do petróleo.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA II

16

	F	G
44	Dia da semana	Valor em Reais
45	segunda	4600
46	terça	2300
47	quarta	1500
48	quinta	3300
49	sexta	2700
50	SOMA	
51	MÉDIA	

Um funcionário deseja somar o valor dos objetos adquiridos por seu departamento durante a semana e tirar a média (aritmética) diária de despesas usando o trecho de planilha Excel transcrito acima, lançando-as, respectivamente nas células G50 e G51.

Para isso, ele deve escrever as seguintes funções nas células G50 e G51, respectivamente:

- (A) =SOMA (G45:G50) e =MÉDIA (G45:G51)
- (B) =SOMA (G45:G49) e =MÉDIA (G45:G49)
- (C) =SOMA (G45;G49) e =MÉDIA (G45;G49)
- (D) =SOMA (F45:G49) e =MÉDIA (F45:G49)
- (E) =SOMA (F50:F45:G49) e =MÉDIA (F51:F44:G49)

17

E	F	G	H
58	matrícula	nota final	aprovado ou reprovado
59	2013_1001	7,5	
60	2013_1002	6	
61	2013_1003	8	
62	2013_1004	4,5	
63	2013_1005	8,3	
64	nota mínima de aprovação	7	

Uma professora pretende utilizar o trecho de planilha Excel acima mostrado para preencher as células da coluna H referentes à situação de aprovação ou reprovação de seus alunos, escrevendo uma fórmula com a função SE na célula H59 e depois arrastando-a, verticalmente, com alça de preenchimento, até a célula H63. Considere que todas as outras células da planilha estão vazias.

Qual é a fórmula que atende ao objetivo da professora?

- (A) =SE(G59>\$G\$64;"reprovado";"aprovado")
- (B) =SE(G59<G64;"aprovado";"reprovado")
- (C) =SE(G59<\$G\$64;"reprovado";"aprovado")
- (D) =SE(G59>G64;"aprovado";"reprovado")
- (E) =SE(G59<G64;"reprovado";"aprovado")

18

Durante a confecção de um slide de uma apresentação em PowerPoint, o autor ficou na dúvida quanto ao uso de um botão e resolveu consultar a AJUDA.

Qual é a tecla de atalho adequada para o autor abrir a janela AJUDA?

- (A) F1
- (B) F4
- (C) F5
- (D) F7
- (E) F12

19

Depois de digitar dois textos no aplicativo Word, para incluir num relatório, um funcionário percebeu que estavam com alinhamentos diferentes em relação às margens. Resolveu, então, mantendo os textos, usar o alinhamento do primeiro texto em ambos.

Para isso utilizou o recurso

- (A) copiar e colar
- (B) recortar e colar
- (C) selecionar e substituir
- (D) hifenizar automaticamente
- (E) pincel ou pincel de formatação

20

Um funcionário percebeu que digitava num documento Word, repetidamente, textos e formatações com os quais sintetizava e classificava as várias ações de seu setor em diversas categorias. Com a finalidade de otimizar seu trabalho, resolveu automatizá-lo, agrupando toda a digitação correspondente a cada categoria sob um único comando que, quando executado, realizaria automaticamente toda a digitação e formatação correspondentes.

Para realizar essa automação de maneira apropriada, o funcionário utiliza

- (A) macros
- (B) etiquetas
- (C) caixas de texto
- (D) referências cruzadas
- (E) campos de mesclagem

RASCUNHO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

BLOCO 1

21

Considere a amortização de uma dívida, em 300 meses, com juros de 1% ao mês, pelo Sistema de Amortização Constante.

Mantida a taxa mensal de juros de 1%, de quanto aumentará a prestação inicial se o prazo for reduzido pela metade?

- (A) 25%
- (B) 50%
- (C) 75%
- (D) 100%
- (E) 200%

22

Uma instituição financiou R\$ 10.000,00, utilizando uma taxa de juros de 6% ao semestre com capitalização mensal.

Se o financiamento foi quitado ao final de três meses, os juros foram, aproximadamente, de

- (A) R\$ 100,00
- (B) R\$ 200,00
- (C) R\$ 204,00
- (D) R\$ 300,00
- (E) R\$ 303,00

23

O principal objetivo da Contabilidade é gerar informações que auxiliem os diversos usuários na tomada de decisões. As informações geradas pela Contabilidade são comunicadas por meio de demonstrações que, em geral, apresentam informações sobre desempenho e posição patrimonial e financeira das entidades.

Informações relativas ao pagamento de juros em determinado período são encontradas no(a)

- (A) Balanço Patrimonial
- (B) Demonstração do Resultado do Exercício
- (C) Demonstração do Resultado Abrangente
- (D) Demonstração dos Fluxos de Caixa
- (E) Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

24

A Contabilidade de Custos apresenta uma terminologia específica e gera informações tanto para fins gerenciais como para divulgação externa.

O gasto relativo a bem ou serviço utilizado na produção de outros bens ou serviços refere-se ao conceito de

- (A) custo
- (B) desembolso
- (C) investimento
- (D) perda
- (E) despesa

25

Um consultor de gestão empresarial está fazendo um estudo referente ao posicionamento de mercado para uma empresa do setor automotivo que fornece peças para diferentes grandes montadoras de automóveis.

O mercado, nesse setor, tem procurado ajustar suas práticas de gestão às crescentes demandas do mercado e à competição existentes.

Com base nesses elementos, o consultor realizou um estudo que tinha como objetivo identificar as forças e fraquezas da empresa, as ameaças e oportunidades existentes no mercado para que, com base nessas informações, a empresa pudesse reposicionar-se no mercado.

O estudo realizado pelo consultor e o objetivo da empresa constituem elementos relativos à(ao)

- (A) estrutura organizacional da empresa
- (B) plano de gestão de projetos
- (C) plano operacional do setor de vendas
- (D) planejamento estratégico da empresa
- (E) manual de procedimentos organizacionais

26

Uma empresa do setor hoteleiro estabeleceu uma parceria com uma agência de viagens, oferecendo condições específicas e exclusivas transformadas em pacotes personalizados visando a atender a um público específico, com o objetivo de fidelizá-lo.

As empresas, no gerenciamento do relacionamento com o cliente, utilizam-se de ferramentas que possibilitam esse tipo de estratégia.

Uma das ferramentas que pode ser utilizada no gerenciamento do relacionamento com clientes e seu respectivo objetivo é a seguinte:

- (A) CCQ – tem como objetivo coletar e manter os dados dos clientes, estabelecendo seu perfil socioeconômico, facilitando assim a oferta de produtos e serviços direcionados.
- (B) CRM – utilizado para coletar os dados dos clientes, armazená-los e facilitar cruzamentos desses dados, facilitando assim o relacionamento entre clientes e empresa.
- (C) CEP – ferramenta estatística para gerenciar o volume de clientes e suas interações com a empresa, determinando o seu perfil econômico.
- (D) SGQ – sistema que possibilita ao cliente inserir seus próprios dados, com as especificações de suas necessidades e expectativas em relação aos produtos e serviços oferecidos pela empresa.
- (E) SAC – sistema de contato dos clientes com a empresa para especificação de suas necessidades em relação ao serviço a ser prestado pela empresa, quando envolve terceiros.

27

No relacionamento entre empresas e clientes, a figura do vendedor ou daqueles que estabelecem contato diretamente com os clientes é fundamental na criação da imagem da empresa perante o mercado.

A administração de vendas hoje tem um papel muito importante frente à empresa e ao mercado, sendo também responsável pelos resultados comerciais da empresa.

Assim, constitui prática adequada à administração de vendas

- (A) negociar com fornecedores a entrega de matéria-prima para a produção dos bens a serem comercializados.
- (B) preparar a estrutura de produção adequada àquilo que a empresa pretende produzir e vender no mercado.
- (C) estabelecer metas de vendas, independente do cenário macroeconômico, que é uma variável interna.
- (D) conduzir as atividades operacionais da área de produção, o que possibilitará atingir maior nível de vendas.
- (E) trabalhar em conjunto com os clientes, para identificar suas necessidades, procurando proporcionar a satisfação desejada.

28

Uma empresa de projetos no setor da construção civil está avaliando a possibilidade de incorporar mais um projeto, dentre três alternativas possíveis. Porém, caso seja decidido pela incorporação de mais um projeto, será necessário um grande investimento na capacidade produtiva da empresa.

Para tomar essa decisão, o presidente da empresa solicitou a um consultor a análise do investimento a ser feito para cada um dos três projetos possíveis, visando a identificar aquele que proporcionará melhor retorno.

Um método adequado e que poderá ser utilizado pelo consultor nessa análise é o(a)

- (A) Custo de Oportunidade, que é a avaliação, em uma escala horizontal, na qual são marcados os períodos de tempo do investimento, as entradas e as saídas de caixa.
- (B) *Payback*, que é o prazo de retorno de um projeto que possibilita calcular a extensão de tempo necessária para que os fluxos de caixa nominais cubram o investimento inicial.
- (C) *Payback* descontado, que possibilita calcular a taxa de desconto que iguala os fluxos de entradas com os fluxos de saídas do investimento.
- (D) Valor Presente Líquido, que é o período de tempo necessário para recuperar o investimento, avaliando-se os fluxos de caixa descontados.
- (E) Taxa Interna de Retorno, que consiste em calcular o valor presente dos termos do fluxo de caixa para somá-los ao investimento inicial.

29

Atualmente, com a utilização da tecnologia de informação, as organizações empresariais se utilizam de sistemas de informações que as possibilitam gerir de maneira mais eficiente seus recursos disponíveis.

Os sistemas de informações gerenciais (SIG) são instrumentos muito benéficos para o processo decisório institucional porque possibilitam

- (A) relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço, melhorando o acesso às informações.
- (B) informações utilizadas pelo nível operacional, para a tomada de decisões institucionais.
- (C) interações da empresa com o ambiente externo, sendo assim classificados como sistemas fechados.
- (D) a inobservância da confiabilidade das informações que são inseridas no sistema.
- (E) a atuação do nível operacional da organização na definição das funções estratégicas do sistema.

30

Uma empresa do setor de alimentos, observando a crescente demanda por seus produtos e a tendência mundial em relação ao consumo de alimentos, decidiu implementar uma metodologia para a elaboração de seu orçamento do próximo ano.

A expectativa com a implementação do orçamento empresarial, utilizando-o como ferramenta de gestão, é positiva, tendo em vista as vantagens que tal prática possibilita para a gestão corporativa.

Uma das vantagens da elaboração do orçamento para a empresa é o(a)

- (A) estabelecimento de metas rígidas pela alta direção da empresa, o qual ocasiona conflitos operacionais para a sua execução.
- (B) contraposição de interesses entre os setores de Produção e o Comercial, ocasionando uma saudável competição na organização.
- (C) identificação, pelos gestores, dos pontos de eficiência e ineficiência da empresa, possibilitando o estabelecimento de ações corretivas para as ineficiências.
- (D) necessidade de contratação de pessoal com conhecimento especializado e relativo à estrutura orçamentária.
- (E) criação de métricas e padrões de desempenho visando a pressionar as equipes na busca de constante melhoria, além de pressioná-las na busca de melhores resultados.

31

Nos termos do Código Civil, os contratantes são obrigados a guardar, tanto na conclusão do contrato como em sua execução, os princípios de

- (A) motivação e abrangência
- (B) competência e aceitação
- (C) realidade e cumprimento
- (D) probidade e boa-fé
- (E) adequação e forma

32

Um indivíduo é chamado por um amigo para atuar como seu fiador em um contrato de empréstimo bancário, sendo o convite prontamente aceito dada a longa amizade entre os dois contratantes. Ocorre que o devedor, por motivos de ruína econômica, ficou sem numerário para honrar o empréstimo contraído, deixando a responsabilidade recair sobre as forças do fiador. Ao ser citado, no processo de cobrança, o fiador aduziu que deveriam, em primeiro lugar, ser executados os bens do devedor.

Nesse caso, consoante as regras do Código Civil, estaria sendo aplicado o denominado

- (A) precedente do devedor
- (B) chamamento à dívida
- (C) nomeação do devedor
- (D) exercício indireto
- (E) benefício de ordem

33

Um indivíduo adquiriu um moderno avião executivo com dezesseis lugares confortavelmente instalados. Após alguns meses de uso, verificou-se que o custo de manutenção se revelou maior do que previa o seu proprietário. Desejando custear as despesas, esse indivíduo procurou instituição financeira para financiar o seu projeto, sendo-lhe proposto pelo gerente de sua conta que desse a sua aeronave em garantia.

De acordo com o Código Civil, como direito real de garantia, poderá incidir sobre o referido bem o instituto da(o)

- (A) hipoteca
- (B) penhora
- (C) penhor
- (D) caução
- (E) aval

34

Nos termos da Lei de Defesa da Concorrência (Lei nº 12.259/2011), o Procurador-Chefe da Procuradoria Federal Especializada que atua perante o CADE será escolhido

- (A) para cumprir mandato de quatro anos, com uma recondução.
- (B) para participar das reuniões do Tribunal de Defesa Econômica, sem direito a voto.
- (C) dentre juristas com mais de trinta e cinco anos de idade.
- (D) dentre os Procuradores Federais em atuação no órgão.
- (E) em conjunto com seu substituto eventual, com nomeação na mesma data.

35

Nos termos da Resolução ANP nº 05 de 2008, que adotou a Norma ABNT NBR 15514, os centros de destroca poderão

- (A) armazenar recipientes cheios de GLP.
- (B) receber em lotes misturados recipientes cheios e vazios.
- (C) construir plataforma elevada de estrutura de madeira.
- (D) descartar os critérios mínimos de segurança.
- (E) permitir que o piso seja apenas compactado.

36

Um promotor de vendas de empresa do ramo de combustíveis, no exercício do seu mister, visitou diversos estabelecimentos da área de GLP. Em todos eles havia placas indicando “perigo-inflamável”.

Nos termos da Resolução ANP nº 05 de 2008, que adotou a Norma ABNT NBR 15514, as placas com esses avisos devem estar a uma altura de

- (A) 1,40 m, medida do piso acabado à base da placa
- (B) 1,60 m, medida do piso acabado à base da placa
- (C) 1,80 m, medida do piso acabado à base da placa
- (D) 2,20 m, medida do piso acabado à base da placa
- (E) 2,40 m, medida do piso acabado à base da placa

37

Nos termos da Resolução ANP nº 15/2005, a fase de outorga da autorização para o exercício da atividade de distribuição de GLP inicia-se com a

- (A) apresentação do requerimento da proponente com todos os requisitos legais preenchidos.
- (B) finalização da fase de habilitação com os documentos de técnica socioeconômica.
- (C) conclusão da fase de qualificação das empresas interessadas.
- (D) declaração de habilitação da pessoa jurídica, publicada no Diário Oficial da União.
- (E) reunião da diretoria da ANP que aprovar os requisitos da pretendente.

38

Nos termos da Resolução ANP nº 15/2005, a autorização para o exercício da atividade de distribuição de GLP é outorgada em caráter precário e será cancelada caso

- (A) esteja a atividade sendo executada em desacordo com a legislação vigente, expressamente indicada pela ANP.
- (B) se deixe de atender aos requisitos referentes às fases de habilitação.
- (C) ocorra a extinção judicial ou extrajudicial da pessoa jurídica.
- (D) não se preencham os requisitos de outorga da autorização que condicionaram a concessão dessa autorização.
- (E) não se tenha iniciado o exercício da atividade de distribuição de GLP após 180 dias após a publicação da autorização.

39

Nos termos da Portaria nº 297/2003 da ANP, o processo de autorização para o exercício da atividade de revenda de GLP inicia-se com o cadastramento da pessoa jurídica interessada por entidade cadastradora credenciada pela ANP.

Essa pessoa jurídica interessada deve apresentar, dentre outros, o seguinte documento:

- (A) documento original de contribuinte do ICMS
- (B) cópia autenticada do estatuto social
- (C) requerimento para expedição de alvará
- (D) comunicação ao Corpo de Bombeiros para vistoria
- (E) indicação de futuro contrato para armazenamento

40

Nos termos da Portaria nº 297/2003 da ANP, será autorizada a empresa para o exercício da atividade de revenda de GLP, referente a cada estabelecimento, através de publicação no Diário Oficial da União, no prazo de até

- (A) trinta dias
- (B) quarenta dias
- (C) cinquenta dias
- (D) sessenta dias
- (E) setenta dias

BLOCO 2

41

Um gás ideal passa por um processo cíclico reversível, evoluindo de um estado A com pressão p_0 e volume V_0 a um estado B com o mesmo volume e com a pressão igual a $2p_0$. Depois disso, evolui, à temperatura constante, até um estado C cuja pressão é p_0 .

Nessas circunstâncias, tem-se que, no

- (A) processo AB, o sistema fornece calor para o meio externo.
- (B) processo BC, a energia interna do sistema não se altera.
- (C) processo BC, não há troca de calor com o meio externo.
- (D) ciclo, o trabalho total realizado sobre o meio externo é negativo.
- (E) estado C, a temperatura do sistema é mais baixa que no estado A.

42

Uma bola de borracha de massa 200 g é largada de uma altura de 1,60 m do chão. Bate na superfície e sobe verticalmente. Quando ela se encontra a uma altura de 0,8 m do chão, sua velocidade é medida, e o valor obtido é de 3 m/s. A resistência do ar é desprezível, e a aceleração da gravidade vale 10 m/s^2 .

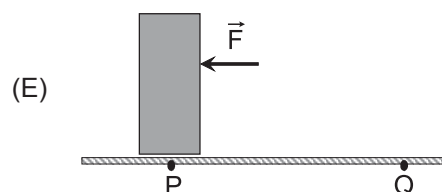
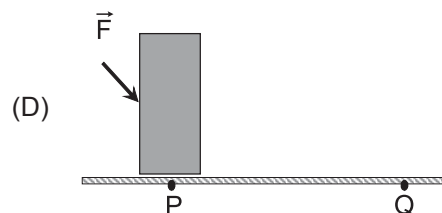
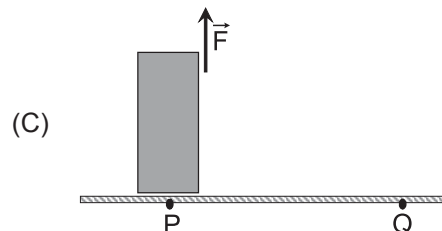
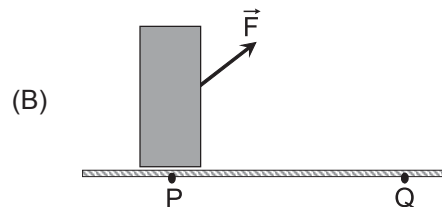
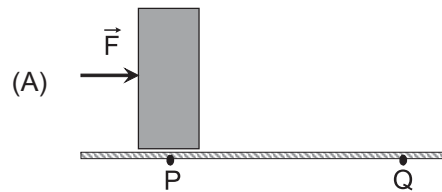
Nesse contexto, a energia mecânica da bola

- (A) não varia, valendo sempre 3,2 J, pois a colisão com o chão é elástica.
- (B) vale 2,5 J no instante do lançamento e diminui após a colisão com o chão.
- (C) diminui de 0,7 J com a colisão, pois esta não é elástica.
- (D) diminui na colisão para a metade do valor inicial, pois a altura em que a bola está corresponde à metade da altura do lançamento.
- (E) aumenta de 0,7 J com a colisão, pois, na colisão com o chão, a bola recebe energia deste.

43

Um móvel de massa m deve ser movimentado sobre uma superfície lisa de um ponto P a um ponto Q. As opções existentes são empurrar ou puxar o móvel com uma força sempre de mesma intensidade, e deve-se escolher a forma como a força deve ser aplicada sobre ele para que o trabalho realizado pela força seja o maior possível.

Dentre as diversas formas possíveis de aplicar a força, qual corresponde ao maior trabalho no deslocamento entre P e Q?



44

Uma pessoa caminha num parque, num plano horizontal. Inicialmente, desloca-se de um ponto O até um ponto A, os quais distam entre si d_A . A seguir, muda a direção de sua caminhada e vai até o ponto B, que está a uma distância d_B ($d_B < d_A$) do ponto A.

Após esses dois deslocamentos, a que distância d a pessoa estará ao final da caminhada desde o seu ponto de partida?

- (A) $d = 0$
- (B) $d = d_A - d_B$
- (C) $d = d_A + d_B$
- (D) $d \geq d_A + d_B$
- (E) $d_A - d_B \leq d \leq d_A + d_B$

45

Uma chaleira contendo um litro de água à temperatura de 20 °C é colocada no fogão para ferver. A temperatura de ebulição da água no local é de 100 °C.

A densidade da água vale 1,0 g/cm³, e o calor específico vale 1,0 cal·g⁻¹·°C⁻¹. Cada 1 g de gás é capaz de produzir 10 kcal ao queimar, e a eficiência do uso dessa energia é de 80%.

A quantidade de calor recebida pela água para elevar a temperatura de 20 °C a 100 °C e a massa de gás utilizada valem, respectivamente,

- (A) 8 cal, 8 g
- (B) 80 kcal, 10 g
- (C) 100 kcal, 10 g
- (D) 80 kcal, 8 g
- (E) 80 kcal, 80 g

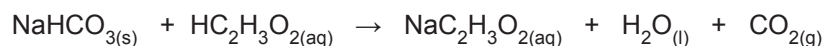
46

Considerando os métodos de acesso a dados em informática, o método sequencial é aquele que proporciona o acesso

- (A) seguro a dados desordenados
- (B) através de índice a dados aleatórios
- (C) com identificador por *hashing*
- (D) rápido a dados ordenados
- (E) em tempo constante a uma posição qualquer de uma lista

47

Em um recipiente fechado promove-se o contato do sal bicarbonato de sódio sólido com um vinagre comercial contendo 4,0% de ácido acético. Desse contato ocorre uma transformação química representada pela equação



Nessa reação, o

- (A) C no CO₂ formado deriva da espécie bicarbonato no NaHCO₃.
- (B) C no CO₂ formado deriva da espécie acetato no HC₂H₃O₂.
- (C) H₂O formado deriva da reação do H⁺ do bicarbonato com o OH⁻ do acetato.
- (D) NaC₂H₃O₂ formado precipita no meio na forma de um sal.
- (E) HC₂H₃O₂ é um ácido forte e NaHCO₃ é uma base forte.

48

Dentre os fenômenos abaixo, aquele que evidencia ocorrência de reação química com transferência de elétrons de uma espécie a outra é a

- (A) sublimação do iodo do estado sólido para o estado gasoso.
- (B) reação de um ácido com uma base na formação de água.
- (C) decomposição do carbonato de cálcio (CaCO₃) em óxido de cálcio (CaO) e gás carbônico (CO₂).
- (D) destilação de solução aquosa de cloreto de sódio.
- (E) pilha Cu/Cu²⁺//Ag⁺/Ag.

49

Para uma reação química iniciar, ela necessita de energia de ativação e, dependendo das condições, a velocidade da reação pode ser acelerada ou retardada.

Experimentalmente constata-se que a(o)

- (A) decomposição de um alimento é acelerada em temperaturas baixas.
- (B) presença de um catalisador, numa reação química, faz com que a energia de ativação seja maior.
- (C) pressão é um fator que altera a velocidade das reações no estado sólido.
- (D) velocidade de queima do álcool combustível no estado gasoso é maior do que no estado líquido.
- (E) hidróxido de sódio no estado sólido reage mais rapidamente com um ácido do que se estivesse dissolvido em água.

50

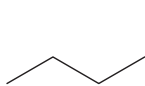
A reação entre hexametilendiamina ($C_6H_{16}N_2$) e um ácido orgânico, cuja fórmula molecular é $C_6H_{10}O_4$, sob condições ideais, dá origem a um polímero do tipo poliamida. Nessa reação ocorre também a eliminação de moléculas de água.

Essa poliamida é classificada como um polímero

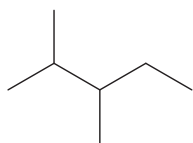
- (A) acrílico
- (B) vinílico
- (C) vulcanizado
- (D) de adição
- (E) de condensação

51

Considere as estruturas dos hidrocarbonetos representados a seguir.



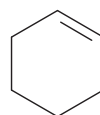
butano



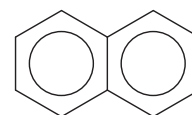
2,3-dimetilpentano



ciclopropano



cicloexeno



naftaleno

Sobre esses hidrocarbonetos, tem-se que

- (A) ciclopropano possui átomos de carbono primários e secundários.
- (B) 2,3-dimetilpentano possui átomos de carbono primários e quaternários.
- (C) butano possui quatro ligações sigma (σ).
- (D) cicloexeno possui 12 átomos de hidrogênio.
- (E) naftaleno possui cinco ligações pi (π).

52

Sobre a cinética de reações químicas, as três afirmações abaixo são verdadeiras.

- i) A velocidade inicial de uma reação cuja cinética é de primeira ordem depende apenas de um dos reagentes envolvidos no processo reacional.
- ii) O tempo de meia-vida de uma reação é aquele intervalo de tempo em que a concentração de um dos reagentes diminui pela metade.
- iii) Numa reação com cinética de primeira ordem, todos os tempos de meia-vida do processo têm valores iguais

Com base nessas informações, numa reação de cinética de primeira ordem, um reagente, cuja concentração inicial é 0,60 mol/L, e cujo tempo de meia-vida é igual a 1 min, atinge a concentração de $7,5 \times 10^{-2}$ mol/L em

- (A) 60 s
- (B) 120 s
- (C) 180 s
- (D) 200 s
- (E) 240 s

53

Os comprimidos efervescentes têm em sua constituição substâncias que, quando colocadas em água, reagem com evolução de gás carbônico. Um experimento comparativo foi realizado separando quatro copos com 200 mL de água, dois deles mantidos a 25 °C, e dois deles, a 5 °C. Num dos copos com água a 25 °C foi adicionado um comprimido efervescente inteiro, enquanto, no outro, se adicionou meio comprimido. Nos copos mantidos a 5 °C, o mesmo foi feito.

Quanto à evolução inicial de gás nos copos, como a reação não tem cinética de ordem zero, observa-se

- (A) maior evolução inicial de gás no copo mantido na temperatura de 5 °C e que recebeu meio comprimido.
- (B) maior evolução inicial de gás no copo mantido na temperatura de 25 °C e que recebeu meio comprimido.
- (C) maior evolução inicial de gás no copo mantido na temperatura de 5 °C e que recebeu um comprimido inteiro.
- (D) maior evolução inicial de gás no copo mantido na temperatura de 25 °C e que recebeu um comprimido inteiro.
- (E) igual evolução de gás em todos os copos.

54

O volume que 12,9 g de um gás ocupa é 9,8 L, a 25 °C e 1 atm.

Considerando-se que o gás tem comportamento ideal, esse gás é o

- (A) H₂
- (B) O₂
- (C) F₂
- (D) Cl₂
- (E) CO₂

Dado

$$RT = 24,4 \text{ atm L}^{-1} \text{ mol}^{-1}$$

55

A respeito de sistemas de organização de arquivos e de método de acesso, considere as afirmações abaixo.

- I - A informação armazenada em um arquivo deve ser persistente.
- II - Os arquivos podem ser organizados como sequências desestruturadas de bytes.
- III - Arquivos cujos registros podem ser lidos em qualquer ordem são arquivos de acesso aleatório.

É correto o que se afirma em

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

BLOCO 3

56

Os bens industriais podem ser classificados em três categorias: 1) materiais e peças; 2) suprimento e serviços; 3) bens de capital.

São exemplos desta última categoria os seguintes bens:

- (A) componentes e manufaturados
- (B) instalações e equipamentos
- (C) itens de manutenção e reparo
- (D) produtos agropecuários e naturais
- (E) serviços de consultoria empresarial

57

O ambiente de *marketing* é formado por fatores externos e também pelos participantes envolvidos na produção, na distribuição e na promoção da oferta.

Esses participantes compõem o ambiente de tarefa, que é constituído, entre outros, pela

- (A) comunicação integrada de *marketing*
- (B) empresa, pelos fornecedores e pelo público-alvo
- (C) legislação vigente, pelos fornecedores e pela economia global
- (D) promoção, pela distribuição e pelo relacionamento com os clientes
- (E) tecnologia, pela regulação do mercado e pela concorrência

58

Os fatores financeiros significam apenas um dos custos avaliados pelos consumidores, no momento em que escolhem a empresa fornecedora de gás de cozinha.

NÃO é considerado como financeiro o seguinte fator:

- (A) preço de venda praticado pelos concorrentes.
- (B) esforço físico e o tempo para aquisição do produto.
- (C) custo da mercadoria envolvida na transação.
- (D) impacto da compra no orçamento familiar.
- (E) prazo para pagamento, se houver.

59

O aumento na concorrência leva uma distribuidora de gás de cozinha a buscar um posicionamento específico de mercado, afirmando em suas propagandas que é a mais antiga da cidade.

Nesse caso, a empresa adota um posicionamento

- (A) por categoria
- (B) por atributo
- (C) por benefício
- (D) por uso/aplicação
- (E) contra concorrente

60

O diretor de *marketing* de uma empresa do setor de energia prevê, no seu planejamento anual, ações de relações públicas para consolidar sua imagem no mercado.

Sendo assim, deveria investir em ferramentas de comunicação tais como

- (A) *displays* em pontos de venda e comerciais de tevê
- (B) incentivo e treinamento para a equipe de vendas
- (C) *merchandising* e programa de vantagens por compra
- (D) patrocínio de eventos e assessoria de imprensa
- (E) *telemarketing* e página de comércio eletrônico

61

Uma campanha para a conquista de novos consumidores, baseada em uma segmentação demográfica, deve ser composta de anúncios para

- (A) cidadãos de terceira idade, com alto poder aquisitivo
- (B) grupos de clientes com pouco relacionamento com a empresa
- (C) moradores de bairros nobres em cidades da região sudeste
- (D) passageiros de companhias aéreas em viagem de negócio
- (E) pessoas requintadas, com estilo de vida sofisticado e luxuoso

62

Bancos de dados com informações sobre o comportamento de compra dos clientes representam, atualmente, importante ferramenta estratégica de vendas para as empresas, que são capazes de realizar triagem por meio de estatística.

Ao utilizar essas ferramentas, no âmbito da administração das vendas, as empresas são capazes de

- (A) ampliar o alcance na distribuição e prover retorno aos intermediários.
- (B) copiar estratégias vencedoras e inovar no mercado.
- (C) definir melhor seus mercados-alvos e aumentar a resposta dos clientes.
- (D) promover a motivação da equipe e melhorar o clima interno.
- (E) reduzir os gastos com propaganda e mensurar o retorno das mídias.

63

Para desenvolver uma proposta de valor, as empresas têm estas três alternativas bem conhecidas no segmento de vendas e difundidas na literatura de estratégia empresarial:

- (A) diferenciação de produtos, liderança em custo ou atendimento a um nicho.
- (B) escolha adequada do público-alvo, forças competitivas ou marca forte.
- (C) comunicação interna, competência gerencial ou cultura organizacional.
- (D) liderança de mercado, adequação da marca ou *expertise* em produção.
- (E) preço baixo, marca popular ou aumento da capacidade de inovação.

64

Se a demanda atual por um produto for demasiadamente intensa, a empresa pode aplicar a estratégia de *demarketing*, visando a adequar a procura à capacidade de fornecimento.

Nesse caso, o departamento de *marketing* deverá

- (A) diminuir a promoção da marca e o preço sugerido ao mercado.
- (B) inovar as ofertas ao mercado e ampliar o *mix* de produtos.
- (C) adequar a produção à demanda e investir em maquinário.
- (D) ampliar a área de atuação e a capacidade de produção.
- (E) elevar o preço e reduzir os gastos com propaganda.

65

As mudanças tecnológicas trouxeram uma série de alterações no modo como as empresas lidam com seus mercados, com a concorrência e com os consumidores.

Nesse sentido, é **INCORRETO** o seguinte julgamento:

- (A) à medida que os custos da informação declinam, mercados caracterizados por altos custos de informação e coordenação serão mais procurados pelos compradores.
- (B) os bancos de dados das organizações deixarão de ter tanta importância para gerentes de *marketing*, que basearão suas decisões no contato direto com os clientes, via internet.
- (C) empresas com canais de vendas não eletrônicos bem sucedidos também poderão elaborar um canal de vendas eletrônico para aumentar o lucro total.
- (D) bens altamente conhecidos ou padronizados serão cada vez mais objeto dos mercados eletrônicos, devido ao fato de o cliente não necessitar vê-los ou senti-los.
- (E) produtos que podem ter um suporte eficiente por meio de informações *on-line* para os clientes terão maior oportunidade de serem vendidos por meios eletrônicos.

66

Diversas empresas aplicam, hoje, cálculos para apurar o verdadeiro nível de lucratividade de cada grupo de consumidores.

Uma regra que pode ser utilizada para classificar clientes em graus de lucratividade é a 80/20, segundo a qual

- (A) 20 por cento dos clientes são responsáveis por 80 por cento dos lucros da empresa.
- (B) 20 por cento das vendas concentram-se em 80 por cento dos acionistas minoritários.
- (C) 80 por cento dos serviços são prestados por 20 por cento da força de trabalho.
- (D) 80 por cento das vendas são concentrados em 20 áreas de atuação.
- (E) 80 por cento das equipes estarão sempre motivados, enquanto 20 por cento estarão insatisfeitos.

67

Uma pesquisa de mercado pode basear-se em dados primários ou secundários, levantados para um determinado fim.

A diferença entre os dois tipos de dados é que o primeiro

- (A) é apurado diretamente junto ao público-alvo, e o segundo vem de fontes já existentes no mercado.
- (B) está baseado em métodos qualitativos, e o segundo se baseia em modelos quantitativos.
- (C) implica menos confiabilidade, enquanto o segundo fornece maior garantia para a pesquisa.
- (D) representa o início de uma pesquisa de mercado, enquanto o segundo ocorre no final do trabalho.
- (E) vem de fontes primárias de pesquisa como observação dos clientes, e o segundo advém dessas informações.

68

Um meio de monitorar as variáveis controláveis e incontroláveis de *marketing* é a matriz de *SWOT*, que representa uma avaliação de

- (A) ambientes externos, mercados e público-alvo
- (B) cinco forças competitivas de Porter
- (C) forças, fraquezas, oportunidades e ameaças de uma empresa
- (D) sistemas externos e internos de uma organização
- (E) variáveis econômicas, políticas, tecnológicas e sociais

69

Experiências, histórias, convicções e normas compartilhadas que caracterizam uma empresa: esse é o conceito de

- (A) estratégia organizacional
- (B) comunicação interna
- (C) cultura corporativa
- (D) inovação em *marketing*
- (E) miopia de *marketing*

70

O *marketing* de relacionamento é uma dimensão do *marketing*, atualmente, que tem o objetivo de

- (A) analisar periodicamente os ganhos do negócio e seus programas de *marketing*.
- (B) fortalecer a relação com clientes, intermediários e outros parceiros da empresa.
- (C) adotar múltiplos meios para integrar a comunicação interna e as equipes.
- (D) motivar os colaboradores para o relacionamento adequado entre eles.
- (E) capturar *insights* e desempenho das ações táticas e mercadológicas.

RASCUNHO