

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 60 (sessenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

Conhecimentos Básicos						Conhecimentos Específicos					
Língua Portuguesa V		Conhecimentos Gerais		Noções de 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 35	1,0 cada	36 a 50	1,0 cada	51 a 60	1,0 cada
Total: 10,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 40,0 pontos					
Total: 60,0 pontos											

- 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:
- 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;
 - se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;
 - se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido;
 - 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 V

Daqui a vinte e cinco anos

Perguntaram-me uma vez se eu saberia calcular o Brasil daqui a vinte e cinco anos. Nem daqui a vinte e cinco minutos, quanto mais vinte e cinco anos. Mas a impressão-desejo é a de que num futuro não muito remoto talvez compreendamos que os movimentos caóticos atuais já eram os primeiros passos afinando-se e orquestrando-se para uma situação econômica mais digna de um homem, de uma mulher, de uma criança. E isso porque o povo já tem dado mostras de ter maior maturidade política do que a grande maioria dos políticos, e é quem um dia terminará liderando os líderes. Daqui a vinte e cinco anos o povo terá falado muito mais.

Mas se não sei prever, posso pelo menos desejar. Posso intensamente desejar que o problema mais urgente se resolva: o da fome. Muitíssimo mais depressa, porém, do que em vinte e cinco anos, porque não há mais tempo de esperar: milhares de homens, mulheres e crianças são verdadeiros moribundos ambulantes que tecnicamente deviam estar internados em hospitais para subnutridos. Tal é a miséria, que se justificaria ser decretado estado de prontidão, como diante de calamidade pública. Só que é pior: a fome é a nossa endemia, já está fazendo parte orgânica do corpo e da alma. E, na maioria das vezes, quando se descrevem as características físicas, morais e mentais de um brasileiro, não se nota que na verdade se estão descrevendo os sintomas físicos, morais e mentais da fome. Os líderes que tiverem como meta a solução econômica do problema da comida serão tão abençoados por nós como, em comparação, o mundo abençoará os que descobrirem a cura do câncer.

LISPECTOR, C. **A descoberta do mundo**. Rio de Janeiro: Rocco, 1999. p. 33.

1

No trecho “E isso **porque** o povo já tem dado mostras de ter maior maturidade política do que a grande maioria dos políticos” (l. 9-11), verifica-se a grafia adequada da expressão destacada, uma vez que funciona como conjunção explicativa.

A frase em que a expressão em destaque também está adequadamente empregada é

- (A) Não se sabe **por que** a desigualdade social ainda existe.
- (B) É comum não se compreender o **por quê** da fome no país.
- (C) **Por quê** os políticos não se movimentam para acabar com a fome?
- (D) O povo liderará os governantes **por que** tem maior maturidade política.
- (E) A fome é uma doença, mas não se entende **por que**.

2

No texto, a autora projeta como seu principal desejo a(o)

- (A) abolição da censura
- (B) diminuição da fome
- (C) cura do câncer
- (D) aumento da desigualdade
- (E) fim da corrupção

3

No texto, a autora intensifica seu ponto de vista

- (A) mostrando não saber o que deseja para daqui a vinte e cinco anos.
- (B) afirmando ser o brasileiro um povo imaturo politicamente.
- (C) relacionando o câncer ao problema da fome no país.
- (D) expondo a ideia de que os políticos se importam com os necessitados.
- (E) desejando que, no futuro, os líderes sejam liderados pelo povo.

4

A frase em que a colocação do pronome se mostra adequada à norma-padrão é:

- (A) Não **nos** conformemos com a condição miserável de muitos!
- (B) Daqui a vinte e cinco anos, ainda desejar-**se**-á que o país progrida.
- (C) É necessário que encontrem-**se** medidas urgentes para o combate à fome.
- (D) **Me** surpreende que, no Brasil de hoje, a fome ainda mate.
- (E) Até que dia desrepeitaremos-**nos** tanto quanto hoje?

5

A frase em que o acento grave está empregado de acordo com a norma-padrão é:

- (A) É muito importante lutar contra **à** fome no país.
- (B) Bastantes pessoas fazem oposição **à** programas de erradicação da pobreza.
- (C) Temos de ser favoráveis **à** medidas que mudem a vida de todos.
- (D) **À** muitos anos, luta-se pelo fim da miséria.
- (E) A taxa de mortes por fome no Brasil é superior **à** de muitos outros países.

6

Em “os movimentos caóticos atuais já **eram** os primeiros passos afinando-se e orquestrando-se para uma situação econômica mais digna” (l. 6-8), observa-se a adequada flexão do verbo destacado, o que também se verifica em

- (A) O povo brasileiro **sois** articulado politicamente.
- (B) Se **fôssemos** menos explorados, o país prosperaria mais.
- (C) Quando **fores** corretos os políticos brasileiros, a fome terá fim.
- (D) É fundamental que **sejemos** um povo mais politizado.
- (E) A população deseja que o sistema de saúde **sejais** melhor.

7

Caso se indeterminasse o sujeito em “Mas se não sei prever, posso pelo menos desejar.” (ℓ. 14-15), constituiria adequada reescritura o seguinte período:

- (A) Mas se não sabemos prever, podemos pelo menos desejar.
- (B) Mas se não sabeis prever, podeis pelo menos desejar.
- (C) Mas se não sabe prever, pode pelo menos desejar.
- (D) Mas se não sabem prever, podem pelo menos desejar.
- (E) Mas se não sabes prever, podes pelo menos desejar.

8

Uma reescritura possível para o período “Perguntaram-me uma vez se eu saberia calcular o Brasil daqui a vinte e cinco anos.” (ℓ. 1-2), alterando-se a pontuação, mas preservando-se o seu sentido, está adequadamente apresentada em:

- (A) Perguntaram-me, uma vez se eu saberia calcular o Brasil, daqui a vinte e cinco anos.
- (B) Perguntaram-me, uma vez, se eu saberia calcular o Brasil daqui a vinte e cinco anos.
- (C) Perguntaram-me uma vez, se eu saberia calcular o Brasil, daqui a vinte e cinco anos.
- (D) Perguntaram-me uma vez se, eu, saberia calcular o Brasil daqui a vinte e cinco anos.
- (E) Perguntaram-me uma vez se eu saberia calcular o Brasil daqui, a vinte e cinco anos.

9

Em “Posso intensamente desejar que o problema mais urgente se resolva: o da fome.” (ℓ. 15-16), os dois-pontos cumprem o papel de introduzir uma

- (A) enumeração
- (B) explanação
- (C) retificação
- (D) especificação
- (E) contradição

10

No trecho “Só que é pior: a fome é a nossa **endemia**” (ℓ. 23-24), a palavra em destaque tem o mesmo sentido de

- (A) problema
- (B) regra
- (C) bônus
- (D) retribuição
- (E) desejo

RASCUNHO

Continua 

CONHECIMENTOS GERAIS

11

A expressão reforma política aparece no glossário da grande maioria dos políticos brasileiros quase sempre em duas circunstâncias: ou é desculpa para deixar tudo como está ou é uma daquelas promessas de campanha eleitoral a ser esquecida assim que se desmontarem os palanques. (...) Por mais que seja tentador avançar aos poucos, na chamada medida do possível, a reforma política realmente eficaz para produzir efeitos salutarés num prazo relativamente curto deverá contemplar um conjunto de mudanças – reconheça-se, num processo difícil que exigirá cortes na carne do sistema atual.

Revista Leituras da História. São Paulo: Escala. n. 80. 24 mar. 2015, p. 56-57.

A associação entre a reforma política e os escândalos de corrupção na conjuntura política da atualidade impõe o entendimento de que o ponto mais urgente e mais delicado para essa necessária reforma está ligado aos posicionamentos da sociedade relacionados à(ao)

- (A) divergência quanto ao financiamento das campanhas eleitorais
- (B) negação da proposta de redução do número de partidos políticos
- (C) rejeição da ideia de punição dos parlamentares com a perda de seus mandatos
- (D) consenso em relação à contribuição de empresas no apoio das candidaturas
- (E) apoio para o fortalecimento da fidelidade partidária por parte de candidatos

12

Há 200 milhões de anos, ainda na era paleozoica, existia um único e imenso continente na Terra, a Pangeia, uma massa continental que se fragmentou durante o Cretáceo Inferior, há cerca de 130 milhões de anos, deixando imensos pedaços de terra à deriva, na movimentação lenta e constante das placas tectônicas, até que eles originassem os continentes atualmente existentes. No decorrer do século XX muitas descobertas vieram a corroborar essa teoria e uma nova prova científica da existência desse continente-mãe, a Pangeia, foi descoberta recentemente no interior árido do Ceará, na encosta da Chapada do Araripe. O achado dos pesquisadores do Cariri consiste em um fóssil inédito, datado de 120 milhões de anos, de uma planta angiosperma da família Smilacaceae – família de plantas que ainda mantém presença em todos os continentes.

Revista História Viva. São Paulo: Duetto Editorial. n. 137. mar. 2015, p. 76-79.

Sendo assim, um fóssil, encontrado no Ceará, de uma espécie que deu origem a muitas outras espalhadas pelo globo ajuda a comprovar a teoria do(a)

- (A) *Big Bang*
- (B) criacionismo
- (C) evolucionismo
- (D) cataclisma
- (E) deriva continental

13

Em tempos de seca, os apelos para não deixar a torneira pingando, evitar banhos demorados e se mobilizar para aproveitar a água da chuva são recados simples e diretos. Assim, toda a população é convocada a racionalizar o consumo e evitar que o drama se agrave. Que é oportuno bater nessa tecla, ninguém discute. No entanto, a questão extrapola – e muito – a vida doméstica.

Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/opiniao/pais-precisa-de-politica-de-economia-de-agua-157>>. Acesso em: 29 mar. 2015.

Considerando-se que no Estado do Rio de Janeiro, por exemplo, dois terços do consumo de água estão distribuídos entre a indústria, a agropecuária, a mineração e os outros setores, verifica-se que a economia de água no Brasil exige, em primeiro lugar, uma ação no campo da

- (A) política, com metas de uso do insumo nas atividades econômicas
- (B) tecnologia, com acionamento das termelétricas para geração de energia
- (C) cultura, com proposta de mudanças do comportamento da população urbana
- (D) educação, com divulgação do consumo doméstico em áreas rurais e urbanas
- (E) ideologia, com medidas de controle de uso nos programas de partidos políticos

14

A partir de junho de 2013, o Brasil passou a conviver com a emergência e o protagonismo de formas inovadoras de mobilização social e ação coletiva. (...) Esse movimento insere o Brasil em um processo global de contestação iniciado a partir dos impactos gerados pela crise econômica de 2008. (...) O sociólogo Ruy Braga, (...), destaca que em comum os militantes (...) vivem a precarização das condições de vida e do mundo do trabalho. “São jovens, escolarizados, que têm uma trajetória escolar superior à geração que os antecede e que se depara com condições de inserção do mercado de trabalho que geralmente estão bastante aquém daquelas mesmas condições que os pais encontraram no passado. E esse tipo de desajuste, de desencaixe, de tensão é que pode ser considerado a grande força motriz dos atuais movimentos de contestação”.

Disponível em: <www.diplomatique.org.br/artigo/phy?id:1828>. Acesso em: 5 mar. 2015.

Os outros dois fatores que formam o conjunto mais adequado para explicar essas manifestações são a(o)

- (A) cultura política de apoio às reivindicações da população e a confiança nos partidos políticos
- (B) manutenção de baixa expectativa de vida e o maior número de pessoas com formação universitária
- (C) maior acesso à informação e às redes sociais e o desencantamento com o sistema político institucional
- (D) fortalecimento das instituições econômicas e a crença no anarquismo como opção política
- (E) avanço no desempenho dos estudantes devido ao setor educacional de alta qualidade e o desejo crescente de participação política da população juvenil

15

O ajudante de caminhão desempregado Fábio da Silva Costa bem que tentou. Chegou às 23h de domingo à Superintendência Regional do Ministério do Trabalho, no Centro do Rio, para passar a noite na rua, garantir um bom lugar na fila e agendar a entrada no seguro-desemprego. Não conseguiu. Às 7h, quando o posto abriu, um funcionário avisou que ninguém seria atendido naquela segunda-feira, porque as senhas haviam esgotado pela internet. (...) no Estado do Rio o quadro é pior: foram 11 mil vagas com carteira fechadas em fevereiro, no pior desempenho do país, segundo dados do Ministério do Trabalho divulgados anteontem.

CORRÊA, Marcelo. Sofrimento extra para quem perde. **O Globo**. Rio de Janeiro, 20 mar. 2015, p.27.

Considerando-se o contexto histórico e geográfico, constata-se que a situação apresentada no texto acima, de março de 2015, é reflexo, principalmente, de um panorama econômico marcado pela(o)

- (A) perda de fôlego no mercado de trabalho
- (B) redução de salários de servidores da União
- (C) paralisação de funcionários terceirizados do município
- (D) opção governamental de ruptura no atendimento aos serviços de assistência social
- (E) agravamento de escândalos de corrupção na Assembleia Legislativa Estadual

RASCUNHO



NOÇÕES DE INFORMÁTICA

16

A gerência de vendas de uma empresa elaborou a seguinte planilha MS Excel 2010 para apresentá-la na próxima reunião com a diretoria:

	A	B	C	D	E	F	G	
1								
2		Relatório Semestral de Vendas por Filial						
3								
4		Filial			Total de vendas (x 1000)			
5								
6		Recife			4000			
7		Salvador			4500			
8		Rio de Janeiro			6000			
9		São Paulo			8000			
10		Curitiba			3500			
11		Porto Alegre			4000			
12								
13					5000			
14								

Qual fórmula foi inserida na célula E13 para que o valor ali exibido fosse igual ao que é exibido na Figura?

- (A) =E6+E7+E8+E9+E10+E11/6
- (B) =MÉDIA()
- (C) =MÉDIA(E6:E11)/6
- (D) =SOMA(E6:E11)/6
- (E) =SOMA()/6

17

As 3 tecnologias essenciais a aplicações WWW (World Wide Web) são:

- (A) HTML, HTTP e Java
- (B) HTTPS, XML e Java
- (C) URI, FTP e HTML
- (D) URI, FTP e Java
- (E) URI, HTTP e HTML

18

Em uma instalação padrão do Windows 7, em português, qual programa permite ao usuário visualizar os processos em execução e o histórico de uso da CPU e da memória física?

- (A) Gerenciador de Tarefas
- (B) Desfragmentador de Discos
- (C) Central de Rede e Compartilhamento
- (D) Windows Explorer
- (E) Windows Defender

19

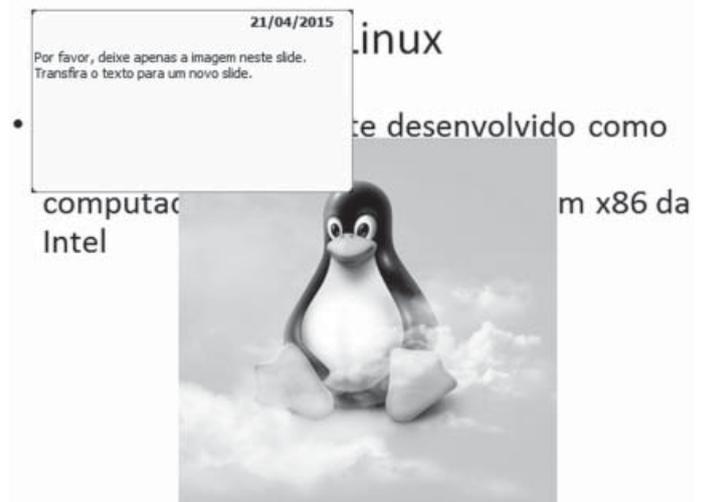
Um usuário de uma instalação padrão do Windows 7, em português, deseja que o MS Excel seja automaticamente executado logo após ser efetuado o login.

Para tal, esse usuário deve inserir um atalho para o Excel na pasta

- (A) “Área de Trabalho”, relativa ao usuário
- (B) “Inicializar”, relativa ao Menu Iniciar do usuário
- (C) C:\Arquivos de Programa\Microsoft Office
- (D) “Documentos”, relativa ao usuário
- (E) “Favoritos”, relativa ao usuário

20

A Figura abaixo exibe um slide MS PowerPoint com um comentário, exibido em um retângulo no canto superior esquerdo da Figura.



Em qual menu de uma instalação padrão do MS PowerPoint 2010, em português, encontra-se o comando para inserir comentários em slides?

- (A) Página Inicial
- (B) Inserir
- (C) Design
- (D) Revisão
- (E) Exibição

RASCUNHO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

BLOCO 1

21

Os gerentes já conhecem, há algum tempo, o potencial da gestão do relacionamento com clientes, comumente chamada de CRM. Uma das mais comuns aplicações de CRM são os sistemas que oferecem aos profissionais de *telemarketing* as informações a respeito dos clientes e possibilitam uma prestação de serviços melhor e mais rápida.

Essa aplicação de CRM é denominada

- (A) Coleta de dados
- (B) Análise de dados
- (C) Automação de *marketing*
- (D) Automação da força de vendas
- (E) Automação da central de atendimento

22

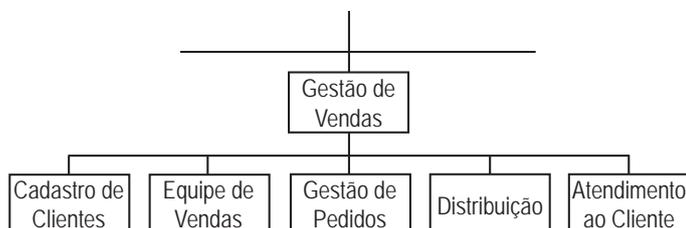
As análises estratégicas das empresas envolvem a compreensão do ambiente no qual a empresa está inserida. O ambiente geral de uma empresa é composto por seis elementos inter-relacionados.

No contexto de uma análise ambiental, a distribuição de indivíduos em um mercado em termos de faixa etária, gênero, rendimentos, escolaridade compõe o elemento denominado

- (A) Clima econômico
- (B) Tendências culturais
- (C) Mudanças tecnológicas
- (D) Tendências demográficas
- (E) Condições legais e políticas

23

O gerente da empresa Y apresentou a nova estrutura organizacional do departamento de vendas.



O desenho dessa nova estrutura organizacional revela que essa estrutura é classificada como Departamentalização

- (A) regional
- (B) funcional
- (C) por clientela
- (D) por produtos
- (E) por mercados

24

Nenhum sistema é capaz de fornecer por si só todas as informações de que uma empresa necessita. Existem informações relativas ao acompanhamento das atividades e às transações elementares da organização, tais como: vendas, contas a receber, folha de pagamentos ou fluxo de matérias-primas dentro de uma fábrica.

Tais informações fazem parte do sistema do nível

- (A) gerencial
- (B) estratégico
- (C) operacional
- (D) da especialidade
- (E) do conhecimento

25

Uma pessoa recebeu duas propostas para se aposentar. Na proposta I, ela receberia R\$ 4.500,00 mensais constantes. Na proposta II, ela começaria recebendo R\$ 3.500,00, mas teria um reajuste real mensal de 0,1%. Ela receberá tais valores até o seu falecimento e, devido à sua longa perspectiva de vida, tais valores devem ser projetados como uma série infinita. Ela tem a oportunidade de aplicar seus recursos em uma aplicação financeira que sempre oferece uma taxa de retorno real de 0,6% ao mês.

Em termos financeiros, ela deverá escolher a proposta

- (A) I, apesar de não se poder calcular o seu valor presente.
- (B) I, pois apresenta um valor presente maior em R\$ 50.000,00.
- (C) I ou proposta II, pois elas são equivalentes.
- (D) II, pois apresenta um valor presente maior em R\$ 50.000,00.
- (E) II, apesar de não se poder calcular o seu valor presente.

26

Uma empresa possui muitas propostas de projetos de investimento para o próximo ano, todos apresentando Valor Presente Líquido – VPL positivo, mas o orçamento de capital não é suficiente para a realização de todos eles.

Considerando-se que a empresa deseja selecionar o portfólio de projetos que mais gerará valor para seus donos, a escolha de tais projetos deve ser feita baseando-se em um *ranking* em função do(a)

- (A) Valor Presente Líquido – VPL de cada projeto
- (B) *Payback* nominal de cada projeto
- (C) *Payback* descontado de cada projeto
- (D) Índice de Rentabilidade – IR de cada projeto
- (E) Taxa Interna de Retorno – TIR de cada projeto

Continua

27

Em análise de demonstrações financeiras, um índice muito utilizado por analistas é o índice de liquidez corrente.

Para tornar tal índice mais conservador quanto à análise da capacidade de pagamento de curto prazo das empresas, tais analistas

- (A) retiram a conta patrimonial contábil caixa de sua fórmula.
- (B) retiram a conta patrimonial contábil estoques de sua fórmula.
- (C) adicionam a conta patrimonial contábil imobilizado em sua fórmula.
- (D) adicionam a conta patrimonial contábil investimento em sua fórmula.
- (E) adicionam a conta patrimonial contábil capital social em sua fórmula.

28

Um orçamento pode ser elaborado, baseando-se em mais de um método. Um método muito utilizado pelas empresas é conhecido como "Orçamento Incremental".

Uma característica associada ao Orçamento Incremental é

- (A) construir-se anualmente o orçamento sem considerar o do ano anterior.
- (B) tomar mais tempo em sua elaboração do que o Orçamento Base Zero.
- (C) fazer os gerentes buscarem com muito esforço cumprir o orçamento.
- (D) não gerar competição por recursos entre as áreas da empresa.
- (E) não precisar realizar reuniões para sua construção, pois basta incrementar.

29

O relacionamento de uma empresa com seus clientes está associado, dentre outros fatores, à probabilidade de satisfação e repetição da compra por parte dos clientes.

Nesse sentido, o valor entregue ao cliente é a diferença entre o

- (A) valor total para o cliente e o custo total para o cliente.
- (B) valor total para o cliente e o custo total para a empresa.
- (C) preço final cobrado ao cliente e o custo total para o cliente.
- (D) preço final cobrado ao cliente e o custo total para a empresa.
- (E) preço final cobrado ao cliente e o custo total para cliente e empresa.

30

Um investimento de R\$ 10.000,00 por 2 meses produziu um montante de R\$ 11.576,25. Durante o período da aplicação, a inflação mensal foi de 5%.

A taxa real de juros no bimestre é de

- (A) 5,0%
- (B) 5,5%
- (C) 7,62%
- (D) 10,25%
- (E) 15,62%

31

Um título de R\$ 10.000,00 é descontado em um banco 45 dias antes do vencimento. O banco opera com uma taxa de desconto comercial de 2% ao mês sobre o valor nominal do título, e desconta 0,005% de IOF por dia.

O valor liberado foi, em reais, de

- (A) 9.699,50
- (B) 9.677,50
- (C) 9.799,50
- (D) 9.777,50
- (E) 9.733,50

32

Se um determinado investidor estiver interessado em informações sobre a capacidade de pagamento das dívidas de curto prazo de uma empresa, deverá analisar as demonstrações financeiras, com foco nos indicadores de

- (A) alavancagem financeira
- (B) ciclo financeiro
- (C) endividamento
- (D) estrutura de capital
- (E) liquidez corrente

33

Na estrutura do Balanço Patrimonial, com as alterações efetuadas na Lei das Sociedades Anônimas, se uma empresa adquire um imóvel apenas para valorização do capital, tal imóvel deverá ser registrado como

- (A) Ativo imobilizado
- (B) Ativo não circulante mantido para venda
- (C) Ativo realizável a longo prazo
- (D) Propriedade para investimento
- (E) Reserva de capital

34

No departamento de Contabilidade de uma determinada empresa, a equipe propôs uma reunião para discutir o tratamento mais adequado para os subprodutos gerados no processo de produção.

Analisando as práticas comuns em grandes empresas do setor, e considerando que os benefícios da informação e do controle devem superar o seu custo, a equipe definiu que

- (A) a receita da venda de subprodutos deve ser classificada como outras receitas na DRE.
- (B) os estoques de subprodutos devem ser avaliados ao custo, dada a incerteza dos valores de realização.
- (C) os subprodutos devem receber uma parcela dos custos, para confrontar com as receitas de sua venda.
- (D) os subprodutos não devem aparecer nos estoques da empresa, dada a sua natureza esporádica.
- (E) o valor obtido com a venda de subprodutos deve ser classificado como redução do custo de produção da empresa.

35

Considere as informações dadas abaixo, relativas ao produto A fabricado pela Cia. Industrial M, no último exercício.

Preço de venda	520,00
Custo Variável	210,00
Custo Fixo	130,00
Quantidade vendida	800

Considerando-se as informações do quadro e sabendo-se que a Cia. Industrial M fabrica outros produtos, a margem de contribuição unitária do produto A é

- (A) 180,00
- (B) 210,00
- (C) 310,00
- (D) 390,00
- (E) 520,00

BLOCO 2

36

Um conceito básico e inerente ao *marketing*, que se refere ao estado em que se percebe alguma privação, é o de

- (A) demanda
- (B) mercado
- (C) necessidade
- (D) parceria
- (E) troca

37

As organizações hoje seguem uma orientação voltada para o *marketing* societal, segundo a qual procuram equilibrar três premissas: o atendimento às necessidades do mercado, a lucratividade e o

- (A) bem-estar da sociedade.
- (B) desejo dos clientes.
- (C) negócio em si.
- (D) rendimento dos acionistas.
- (E) segmento em que atuam.

38

Recentemente, o cliente que comprava um botijão Liquigás concorria a dois *smartphones* por dia e ainda podia ganhar na hora milhares de prêmios, como mochilas e relógios, entre outros.

Como se classifica essa ação de comunicação integrada de *marketing*?

- (A) Força de vendas
- (B) *Marketing* direto
- (C) Propaganda
- (D) Promoção de vendas
- (E) Relações públicas

39

A partir do seu sistema de análise e controle de vendas, uma distribuidora de energia observa que, no verão, o consumo da população aumenta consideravelmente, reduzindo-se drasticamente no período do inverno.

Esse tipo de consumo é classificado como demanda

- (A) declinante
- (B) latente
- (C) negativa
- (D) plena
- (E) irregular

40

O Sistema de Medição Individualizada para condomínios permite que o morador pague apenas pelo gás que consumir. A Liquigás realiza a medição de forma individual, não existindo o rateio. Assim, em caso de inadimplência, o corte de fornecimento é feito somente para a unidade devedora, não prejudicando o condomínio.

Como se classifica essa ação?

- (A) Customização dos serviços
- (B) *Marketing* de ideias
- (C) Mensagem subliminar
- (D) Prestação de contas à sociedade
- (E) Propaganda enganosa

41

O *marketing* de relacionamento reconhece a importância de toda a rede de contatos da organização.

Nesse sentido, o vendedor deve auxiliar a empresa a

- (A) construir e manter relacionamentos efetivos com seus clientes.
- (B) estruturar listas alternativas de clientes em potencial.
- (C) organizar sua agenda de trabalho com ênfase nas melhores vendas.
- (D) planejar o acesso a mercados mais lucrativos para ele.
- (E) priorizar a conquista de novos consumidores para a empresa.

42

Determinados fatores podem influenciar as vendas de uma organização, independentemente dos esforços da equipe e da gerência. São as variáveis incontroláveis.

Uma dessas variáveis, que influencia negativamente as vendas, é a

- (A) comunicação ineficaz
- (B) distribuição irregular
- (C) elevação dos preços cobrados
- (D) falta de treinamento operacional
- (E) recessão econômica



43

O contexto competitivo em que as empresas atuam é formado por

- (A) mercado localizado, concorrência desleal e consumidor globalizado
- (B) mercado globalizado, concorrência acirrada e consumidor informado
- (C) mercado informado, concorrência local e consumidor leal
- (D) mercado regional, concorrência reduzida e consumidor exigente
- (E) mercado exigente, concorrência equilibrada e consumidor desinformado

44

Uma empresa como a Liquigás realiza pesquisas de mercado com o objetivo, dentre outros, de

- (A) criar um departamento de pesquisa e desenvolvimento.
- (B) detectar novas oportunidades de vendas.
- (C) descobrir novas fontes energéticas.
- (D) planejar métodos quantitativos e qualitativos.
- (E) realizar estudos bibliográficos e documentais.

45

A direção de uma empresa decide centralizar sua estratégia na conquista de novos nichos de mercado.

Sendo assim, irá focar suas ações em propostas para

- (A) componentes de um mercado de massa que optam por preço baixo.
- (B) empresas que se preocupam com o atendimento e qualidade dos serviços.
- (C) grupos reduzidos de clientes, com necessidades bem específicas.
- (D) todos os consumidores que compõem o mercado disponível.
- (E) usuários que mudam constantemente de fornecedores.

46

Uma das funções mais importantes de um vendedor é

- (A) contabilizar as perdas e ganhos da organização.
- (B) contratar e formar uma equipe competente de profissionais.
- (C) elaborar planilhas com as receitas e despesas do seu departamento.
- (D) levantar informações sobre o mercado e a concorrência.
- (E) preparar campanhas de divulgação eficazes e criativas.

47

Uma das objeções mais comuns à venda, por parte dos clientes, atualmente, se relaciona ao preço dos produtos.

Para superar uma objeção desse tipo, o vendedor deve

- (A) omitir qualquer aspecto negativo sobre a empresa.
- (B) garantir o direito de reclamação aos consumidores.
- (C) prometer a superação nos erros ocorridos.
- (D) reforçar os benefícios oferecidos pela empresa.
- (E) sugerir o aumento no preço cobrado.

48

Um elemento de extrema importância no planejamento de vendas é o estudo das tendências. Trata-se de uma sequência de eventos com força e estabilidade mais duradouros que um modismo.

O monitoramento de tendências é importante porque auxilia uma empresa a

- (A) equilibrar as estruturas do mercado.
- (B) influenciar as mudanças na sociedade.
- (C) planejar um direcionamento estratégico.
- (D) prever a estabilidade dos negócios.
- (E) revelar o histórico da área de vendas.

49

Um bom vendedor deve sempre manter os clientes e prestar um atendimento de qualidade.

Agindo assim, contribui para preservar a rentabilidade da sua empresa, porque manter os clientes atuais

- (A) amplia as transações da organização.
- (B) custa mais barato do que conquistar novos.
- (C) diminui a exposição da empresa nas mídias sociais.
- (D) é mais caro, mas compensa pela alta receita obtida.
- (E) reduz o *ticket* médio obtido nas vendas.

50

O advento da internet gerou uma diversidade de canais de contato entre as empresas e seus clientes, tais como: os fóruns de discussão, as salas de bate-papo e os blogs, entre outros.

Como consequência para o gerenciamento das vendas, esses canais

- (A) foram responsáveis pelo atraso tecnológico no segmento comercial.
- (B) asseguraram melhor desempenho dos vendedores, individualmente.
- (C) garantiram maior lucratividade para as organizações e seus fornecedores.
- (D) interligaram as forças e fraquezas, assim como as oportunidades e as ameaças.
- (E) facilitaram o acesso às informações sobre os consumidores e a concorrência.

BLOCO 3

51

Um objeto de massa 5 kg é levado, em uma nave, da Terra para a Lua. Um disparador consegue, tanto na Terra quanto na Lua, jogar o objeto verticalmente para cima com velocidade de 6 m/s. A aceleração da gravidade na Lua vale 1/6 da aceleração da gravidade na Terra, e a resistência do ar pode ser desprezada tanto na Terra quanto na Lua.

Se na Terra a altura atingida pelo objeto ao ser disparado vale 1,8 m, na Lua o objeto atingirá a altura, em metros, de

- (A) 0,3
- (B) 0,6
- (C) 1,8
- (D) 10,8
- (E) 18,0

52

Um carrinho de massa $m = 2$ kg é lançado de duas formas diferentes, e sua velocidade é medida ao final de um percurso. A primeira forma corresponde a abandoná-lo do alto de uma rampa curva, de uma altura $h = 5$ m. Nessa situação, ele chega ao final da rampa com velocidade 10 m/s. A segunda forma corresponde a utilizar um mecanismo disparador, com uma mola de constante elástica grande, e lançar o carrinho em uma superfície horizontal plana. Nessa segunda forma, a velocidade de saída do mecanismo disparador é proporcional à compressão da mola antes do lançamento, e, no primeiro teste feito com o mecanismo disparador, com a mola comprimida de 10 cm, o carrinho atingiu a velocidade de 10 m/s.

Desprezando os efeitos de atritos, para obter, nos dois casos, a velocidade final de 20 m/s, a altura de abandono do carrinho e a compressão da mola devem ser, respectivamente,

- (A) 10 m e 5 cm
- (B) 10 m e 10 cm
- (C) 10 m e 20 cm
- (D) 20 m e 10 cm
- (E) 20 m e 20 cm

53

Dois corpos *A* e *B* são aquecidos. O corpo *A* tem massa m , e o corpo *B* tem massa igual ao triplo da massa de *A*. O calor específico c do corpo *B* vale a metade do calor específico do corpo *A*.

Se a quantidade de calor fornecida aos dois corpos for a mesma, a razão entre a variação de temperatura do corpo *A* e a variação de temperatura do corpo *B* vale

- (A) 0,5
- (B) 1,0
- (C) 1,5
- (D) 2,0
- (E) 3,0

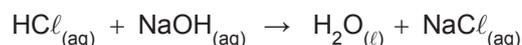
54

Um corredor está percorrendo uma pista horizontal e retilínea com velocidade constante de 20 km/h. Quando passa pela marca de 2 km, seu relógio está marcando 9 h 00 min. Quando seu relógio marcar 9h 30 min, ele atingirá a marca de

- (A) 10 km
- (B) 12 km
- (C) 15 km
- (D) 20 km
- (E) 22 km

55

A reação entre o ácido clorídrico e o hidróxido de sódio, ambos em solução aquosa, é uma reação de neutralização, e o calor liberado na formação de 1 mol de água é conhecido como calor de neutralização, conforme a reação abaixo:



Experimentos mostraram que, na reação de 5 mol de HCl com 5 mol de NaOH, a quantidade de calor liberado é igual a 288,5 kJ.

O calor de neutralização nesse caso é, em kJ mol^{-1} , igual a

- (A) 288,5
- (B) 230,8
- (C) 173,1
- (D) 115,4
- (E) 57,7

56

O 2,2,4 trimetil-pentano ou iso-octano (C_8H_{18}) é o padrão usado para a escala de octanagem da gasolina.

Sobre a queima do iso-octano em um motor a combustão, em mistura com o ar atmosférico, a equação de combustão completa desse hidrocarboneto está expressa em:

- (A) $\text{C}_8\text{H}_{18(g)} + 8\text{H}_2\text{O}_{(g)} \rightarrow 8\text{CO}_{(g)} + 17\text{H}_2_{(g)}$
- (B) $\text{C}_8\text{H}_{18(g)} + 13/2 \text{N}_{2(g)} \rightarrow 5\text{NH}_{2(g)} + 8\text{HCN}_{(g)}$
- (C) $\text{C}_8\text{H}_{18(g)} + 25/2 \text{O}_{2(g)} \rightarrow 8\text{CO}_{2(g)} + 9\text{H}_2\text{O}_{(g)}$
- (D) $\text{C}_8\text{H}_{18(g)} + \text{CO}_{2(g)} \rightarrow \text{O}_{2(g)} + \text{C}_9\text{H}_{18(g)}$
- (E) $\text{C}_8\text{H}_{18(g)} + \text{O}_{2(g)} \rightarrow \text{CO}_{(g)} + \text{H}_2\text{O}_{(g)} + \text{C}_7\text{H}_{16(g)}$

57

Nos hidrocarbonetos como o etano e o propano, as ligações entre os átomos de carbono são de natureza

- (A) iônica
- (B) covalente
- (C) metálica
- (D) dipolo-dipolo
- (E) Van der Waals

58

Dos combustíveis abaixo, aquele que é fóssil é o(a)

- (A) biodiesel (B100) da canola
- (B) etanol da cana-de-açúcar
- (C) gás natural de reservatório marinho
- (D) metano de matéria orgânica de lixo
- (E) biomassa de agricultura

59

O Teflon é um polímero isolante que pode ser representado por $-(CX_2-CX_2)_n-$ onde X é um elemento halogênio e n é a unidade que se repete no polímero.

No Teflon, o elemento X é o

- (A) flúor
- (B) cloro
- (C) bromo
- (D) iodo
- (E) oxigênio

60

Ao serem adicionadas em água, substâncias que formam os tabletes efervescentes se dissolvem e reagem provocando a evolução de gás carbônico, que procede com diferentes velocidades, dependendo da quantidade de matéria e de como os reagentes entram em contato entre si, quando se joga o tablete na água. Considerem-se os componentes nas situações abaixo:

- I - Um tablete inteiro
- II - Dois tabletes inteiros
- III - Dois tabletes macerados na forma de pó

Seria esperada a seguinte ordem crescente de velocidade inicial, v (situação), de evolução de gás ao ser cada um jogado em um copo de água:

- (A) $v(\text{III}) < v(\text{II}) < v(\text{I})$
- (B) $v(\text{III}) < v(\text{I}) < v(\text{II})$
- (C) $v(\text{I}) < v(\text{II}) < v(\text{III})$
- (D) $v(\text{I}) < v(\text{III}) < v(\text{II})$
- (E) $v(\text{II}) < v(\text{III}) < v(\text{I})$

RASCUNHO

