



PROCESSO SELETIVO SEBRAE 001/2021

ANALISTA TÉCNICO I – ATENDIMENTO

1)

Leia o texto abaixo para responder à questão 1.

Se determinado efeito, lógico ou artístico, mais fortemente se obtém do emprego de um substantivo masculino apenso a substantivo feminino, não deve o autor hesitar em fazê-lo. Quis eu uma vez dar, em uma só frase, a ideia – pouco importa se verdadeira ou falsa – de que Deus é simultaneamente o Criador e a Alma do mundo. Não encontrei melhor maneira de o fazer do que tornando transitivo o verbo “ser”; e assim dei à voz de Deus a frase:

– Ó universo, eu sou-te,

em que o transitivo de criação se consubstancia com o intransitivo de identificação.

Outra vez, porém em conversa, querendo dar incisiva, e, portanto, concentradamente, a noção verbal de que certa senhora tinha um tipo de rapaz, empreguei a frase “aquela rapaz”, violando deliberadamente e justissimamente a lei fundamental da concordância.

A prosódia, já alguém o disse, não é mais que função do estilo.

A linguagem fez-se para que nos sirvamos dela, não para que a sirvamos a ela.

(Fernando Pessoa. A língua portuguesa, 1999. Adaptado)

Sendo assim, baseado na escrita acima de Pessoa, analise as proposições a seguir:

- (I) A maneira como milhares de pessoas se comunicam hoje tem denegrido a essência da língua, e isso compromete o seu entendimento, a sua clareza.
- (II) O estilo dos autores afasta-se da linguagem, o que ocasiona a submissão deles a ela.
- (III) A linguagem deve atender às necessidades de comunicação das pessoas.

Com base nas asserções acima, marque a alternativa correta:

- a) Apenas a afirmação I está correta;
- b) Apenas as afirmações I e II estão corretas;
- c) Apenas a afirmação III está correta;
- d) Apenas as afirmações I e III estão corretas;
- e) Todas as afirmações estão corretas.

Para responder à questão 2, leia o fragmento abaixo.

A importância dos professores na educação infantil

A importância do professor na educação infantil se reflete em toda a sociedade. Os educadores participam ativamente da formação dos cidadãos e desempenham um papel fundamental na difusão de conhecimentos científicos e desenvolvimento social das crianças. A educação infantil é essencial para a formação de sujeitos respeitosos, críticos e reflexivos. Nesse cenário, o professor atua em prol do processo de aprendizagem dos alunos, além de trabalhar questões relacionadas aos valores sociais e éticos. Dessa forma, os educadores trabalham com a transmissão de conhecimentos científicos e sociais, que favorecem a convivência em sociedade.

Por esse motivo, o momento chamado de primeira infância deve contar com atividades e ferramentas que possibilitem o desenvolvimento sadio da sua identidade. Professores, escola e familiares devem atuar em parceria para auxiliar as crianças em seu processo educativo.

Ao longo do ensino-aprendizagem, o educador equilibra o brincar e o ensinar, tendo a sensibilidade para explorar o ambiente, a cultura, equipamentos e ferramentas ao seu redor para estimular a criatividade, a linguagem, a cognição e a imaginação.

A figura do professor na vida da criança ao longo do seu desenvolvimento é essencial para o seu autoconhecimento, percepção crítica e a construção dos relacionamentos interpessoais. Através das atividades realizadas em sala de aula, os educadores participam do aprendizado infantil nas interações pelos ambientes escolares e extraclasse. (disponível em: <https://www.educamaisbrasil.com.br/educacao/noticias/a-importancia-dos-professores-na-educacao-infantil>)

- 2) **SÓ NÃO** pode ser depreendido do texto “A importância dos professores na educação infantil”:
- a) O educador, na vida da criança, ao longo do seu desenvolvimento, é indispensável para o seu autoconhecimento e a sua percepção crítica.
 - b) Através das atividades realizadas em sala de aula, os educadores participam do aprendizado infantil somente nas interações pelos ambientes escolares.
 - c) Ao longo do ensino-aprendizagem, o educador equilibra o brincar e o ensinar, tendo a sensibilidade para explorar o ambiente e a cultura, além de outros equipamentos ao seu redor.
 - d) Os educadores participam ativamente da formação dos sujeitos e desempenham um papel fundamental na difusão de conhecimentos científicos e no desenvolvimento social das crianças.
 - e) A educação infantil é fundamental para a formação de cidadãos respeitosos, críticos e reflexivos.

Para responder às questões 3 e 4, leia o texto abaixo.

O Padeiro

Levanto cedo, faço minhas abluções, ponho a chaleira no fogo para fazer café e abro a porta do apartamento – mas não encontro o pão costureiro. No mesmo instante, me lembro de ter lido alguma coisa nos jornais da véspera sobre a “greve do pão dormido”. De resto não é bem uma greve, é um locaute, greve dos patrões, que suspenderam o trabalho noturno; acham que obrigando o povo a tomar seu café da manhã com pão dormido conseguirão não sei bem o quê do governo.

Está bem. Tomo o meu café com pão dormido, que não é tão ruim assim. E enquanto tomo café vou me lembrando de um homem modesto que conheci antigamente. Quando vinha deixar o pão à porta do apartamento ele apertava a campainha, mas, para não incomodar os moradores, avisava gritando:

– Não é ninguém, é o padeiro!

Interroguei-o uma vez: como tivera a ideia de gritar aquilo?

“Então você não é ninguém?”

Ele abriu um sorriso largo. Explicou que aprendera aquilo de ouvido. Muitas vezes lhe acontecera bater a campainha de uma casa e ser atendido por uma empregada ou outra pessoa qualquer, e ouvir uma voz que vinha lá de dentro perguntando quem era; e ouvir a pessoa que o atendera dizer para dentro: “não é ninguém, não senhora, é o padeiro”. Assim ficara sabendo que não era ninguém...

Ele me contou isso sem mágoa nenhuma e se despediu ainda sorrindo. Eu não quis detê-lo para explicar que estava falando com um colega, ainda que menos importante. Naquele tempo eu também, como os padeiros, fazia o trabalho noturno. Era pela madrugada que deixava a redação de jornal, quase sempre depois de uma passagem pela oficina – e muitas vezes saía já levando na mão um dos primeiros exemplares rodados, o jornal ainda quentinho da máquina, como pão saído do forno.

Ah, eu era rapaz, eu era rapaz naquele tempo! E às vezes me julgava importante porque no jornal que levava para casa, além de reportagens ou notas que eu escrevera sem assinar, ia uma crônica ou artigo com o meu nome. O jornal e o pão estariam bem cedinho na porta de cada lar; e dentro do meu coração eu recebi a lição de humildade daquele homem entre todos útil e entre todos alegre; “não é ninguém, é o padeiro!” E assobiava pelas escadas.

(RUBEM BRAGA)

3) De acordo com a leitura acima, marque a resposta correta com relação ao gênero presente no texto.

- a) Apólogo.
- b) Conto.
- c) Parábola.
- d) Texto jornalístico.
- e) Crônica.

4) Escrita curta e de fácil entendimento, linguagem simples, narração de acontecimentos vistos diariamente nas grandes cidades, utilização de poucos personagens, final da narração aberta para que o leitor tire as suas próprias conclusões, presença de ironia, sarcasmo, humor são características do gênero:

- a) Fábula.
- b) Conto.
- c) Crônica.
- d) Apólogo.
- e) Parábola.

Para responder à questão 5, leia o texto abaixo.

O Poder Legislativo, como toda instituição pública pluralista, possui virtudes e defeitos. Na Câmara e no Senado, debatem-se diariamente os problemas nacionais e são apresentadas dezenas de propostas e projetos capazes de mudar os cenários político, econômico e social do país. Ali, são votadas leis de grande impacto na vida dos 5 cidadãos e das instituições e se fazem a fiscalização e o acompanhamento dos atos e dos gastos do governo, do próprio Congresso e de instituições várias do cenário nacional. A atividade é intensa e multifacetada. Por ser um centro do poder político onde se digladiam forças em permanente confronto e por ter responsabilidades sobre orçamentos e finanças públicas, a instituição não raro é alvo de suspeitas, denúncias e investigações sobre todo tipo de desvios, fraudes e corrupção, envolvendo os representantes eleitos ou os assessores e servidores que os cercam. É público e notório que a imensa maioria das pessoas acompanha os trabalhos do Congresso e se informa sobre as atividades dos deputados e senadores na mídia, especialmente na chamada grande imprensa, que inclui os telejornais e os jornais impressos. A mídia privada, 15autoproclamada independente e vigilante sobre os poderes públicos, exerce com zelo seu papel de fiscal dos órgãos do Estado, dedicando especial atenção às denúncias que envolvem o Poder Legislativo. Em muitos casos, como na Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) do Orçamento (de 1992), e, mais recentemente, nas CPIs dos Correios (de 2005) e da compra de ambulâncias (de 2006), investigações conduzidas pela Polícia 20 Federal e pelo Ministério Público resultaram em acusações concretas e, em muitos casos, aparentemente fundamentadas contra deputados e senadores, com base em gravações de conversas telefônicas e movimentações bancárias. Mas, às vezes, até por excesso de zelo e pelo desejo de investigar, os jornalistas denunciam como irregulares e apontam como desvios éticos dos congressistas algumas práticas consideradas 25normais, rotineiras e legais na maioria das democracias ocidentais. É o caso das emendas ao orçamento da União e da ocupação de cargos públicos por pessoas indicadas por líderes e dirigentes de partidos políticos, consideradas imorais (“manobras”, “fisiologia”, “toma-lá-dá-cá” etc.) e noticiadas com grande destaque e boa dose de crítica nas páginas dos jornais. Decisões políticas acertadas, projetos 30importantes aprovados, iniciativas e fatos positivos de relevância para os cidadãos, ocorridos no Parlamento, muitas vezes não são noticiados pela mídia e, conseqüentemente, acabam ignorados pela maioria das pessoas. Se noticiados, a sua divulgação contribuiria para melhorar a imagem do Parlamento. “Muito da nossa maneira de ver o mundo — e, portanto, de agir neste mundo — depende da mídia”, 35observa Luís Felipe Miguel, para quem a imprensa, ao contrário do que trata de fazer parecer, não transmite apenas “fatos”, mas também julgamentos, valores, interpretações.

Sérgio Chacon. Congresso, imprensa e opinião pública: o caso da CPMI dos Sanguessugas, 2008. Internet: (com adaptações).

5) Nessa perspectiva, com base na leitura acima, avalie as asserções a seguir.

I – A expressão “não raro” (linha 9) pode ser substituída pela palavra “frequentemente” sem alteração semântica do enunciado.

II – A forma verbal “digladiam” (linha 8) está colocada de maneira errada no texto; o correto seria “degladiam”.

III- A palavra “autoproclamada” (linha 15), de acordo com o Novo Acordo Ortográfico, deve ser escrita “auto-proclamada”; assim, o texto faz uso incorreto do termo.

Com base nas asserções acima, marque a alternativa correta:

- a) Apenas a afirmação I está correta;
 - b) Apenas as afirmações I e II estão corretas;
 - c) Apenas a afirmação III está correta;
 - d) Apenas as afirmações I e III estão corretas;
 - e) Todas as afirmações estão corretas.
- 6) A coesão é explicitamente apresentada através de elementos lingüísticos, indicações na estrutura superficial do texto, sendo de caráter claro e direto, expressando-se na organização sucessiva do texto (KOCH E TRAVAGLIA, 1989, p. 13).

De acordo com essas informações, analise as proposições a seguir e marque apenas as corretas.

I. A coesão volta-se para a organização do texto.

II. A anáfora e a catáfora são dois mecanismos de coesão.

III. Na frase “O padre ajoelhou-se. Todos fizeram o mesmo”, o mecanismo de coesão presente é o de substituição.

Estão (está) CORRETAS (correta)

- a) I apenas.
- b) II apenas.
- c) I, II, III.
- d) I e II apenas.
- e) I e III apenas.

- 7) Em língua culta formal, preferir é verbo transitivo direto e indireto. O objeto direto é determinado por aquilo que se escolhe; já o indireto é expresso por aquilo que se deixa em segundo plano.

Disponível em: <https://portugues.dicaseexercicios.com.br/regencia-do-verbo-preferir/>

Assim, marque a alternativa correta com relação à regência do verbo PREFERIR.

- a) Admite sempre a palavra mais.
- b) Admite sempre a palavra que.
- c) A pergunta feita a este verbo é “quem prefere, prefere uma coisa à outra”.
- d) Admite sempre do que.
- e) Admite sempre a palavra menos.

- 8) Há verbos e nomes que exigem a presença de outros termos para formar sentido. Essa necessidade em haver ou não um complemento é denominado de regência. Compreender a regência dos termos é importante para analisar os significados de um verbo, assim como a diferença que a mudança ou a retirada de uma preposição pode causar em uma frase.

Disponível em: <https://www.educamaisbrasil.com.br/enem/lingua-portuguesa/regencia-verbal>

Nesse cenário, marque a opção correta com relação à regência verbal.

- a) O verbo AGRADAR, quando se refere a afagar, a acariciar, pede sempre a preposição “a” no complemento.
- b) O verbo CHEGAR pede sempre a preposição EM no sentido de ter atingido um destino, um local.
- c) O verbo IMPLICAR, no sentido de acarretar consequências, pede sempre preposição no complemento.
- d) O verbo QUERER, no sentido de ter afeto, estimar, não pede preposição no complemento.
- e) Os verbos ESQUECER e LEMBRAR, quando forem pronominais, serão regidos pela preposição “de”.

9) Ocorre crase da fusão da preposição “a” com o artigo “a” diante de substantivo feminino que exija esse artigo, sendo que, para verificar se há exigência, criam-se orações do substantivo com outras preposições, de, em e por, e, se houver necessidade de elas serem combinadas com a, será indispensável o uso do artigo (BECHARA, 2009, p.308).

Assim, marque a opção INCORRETA com relação ao uso da crase.

- a) Os meus tios voltaram de Recife ontem à tarde.
- b) Os turistas de São Luís viajaram à Roma.
- c) Às vezes, fico com saudades da minha infância.
- d) O seminário começa às 14h.
- e) O maestro compôs uma música à Mozart.

10) Os sinais de pontuação datam da época relativamente recente na história da escrita, embora se possa afirmar uma continuidade de alguns sinais desde os gregos, latinos e alta Idade média; constituem hoje peça fundamental da comunicação e se impõem como objeto de estudo e aprendizagem (BECHARA, 2009, p. 604).

Nessa perspectiva, analise as proposições abaixo e marque a alternativa correta.

- I- Os dois pontos são usados antes de citação direta e antes do início da fala de personagens.
- II- O sinal indicativo das reticências indica hesitação, dúvidas.
- III- O sinal de ponto e vírgula representa uma pausa mais forte que a vírgula e mais breve que o ponto.

ESTÁ (ÃO) CORRETA (AS):

- a) I, II e III.
- b) I e II, apenas
- c) I, apenas
- d) I e III, apenas
- e) III, apenas

11) Uma equivalência lógica para a proposição Marcelo é inocente ou Alice é culpada está contida na alternativa:

- a) Marcelo e Alice são culpados.
- b) Se Marcelo não é inocente, então Alice é culpada.

- c) Marcelo é inocente se, e somente se, Alice é culpada.
- d) Se Marcelo é inocente, então Alice não é culpada.
- e) Marcelo e Alice são inocentes.

12) Em determinado local, algum artista é funcionário público e todos os artistas são felizes.

Sendo assim, é correto afirmar que:

- a) algum artista é feliz.
- b) algum artista que não é funcionário público não é feliz.
- c) algum artista funcionário público não é feliz.
- d) todo artista feliz é funcionário público.
- e) todo artista funcionário público não é feliz.

13) Considere a afirmação:

Se os carregadores são fortes, então eles terminam rápido e não ficam cansados.

Uma alternativa que contém a negação lógica dessa afirmação é:

- a) Se os carregadores não são fortes, então eles não terminam rápido ou ficam cansados.
- b) Se os carregadores ficam cansados e não terminam rápido, então eles não são fortes.
- c) Os carregadores são fortes e, eles não terminam rápido ou ficam cansados.
- d) Os carregadores não são fortes e, eles não terminam rápido e ficam cansados.
- e) Se os carregadores não são fortes, então eles terminam rápido e não ficam cansados.

14) Considere as afirmações e o respectivo valor lógico de cada uma.

I. Se Antônio canta bem, então Bruna não é atriz. VERDADEIRA

II. Marcos é dançarino ou Bruna não é atriz. FALSA

III. Daniela organiza tudo ou Antônio canta bem. VERDADEIRA

IV. Se Fernando não trouxe o almoço, então Daniela não organiza tudo. VERDADEIRA

A partir dessas afirmações, é correto concluir que:

- a) Ou Daniela organiza tudo ou Bruna é atriz.
- b) Marcos é dançarino e Fernando trouxe o almoço.
- c) Marcos não é dançarino e Daniela não organiza tudo.
- d) Fernando trouxe o almoço ou Antônio canta bem.
- e) Bruna não é atriz e Fernando não trouxe o almoço.

15) Considere a seguinte afirmação: Todo homem é bípede e mamífero.

A alternativa que apresenta uma negação lógica para essa afirmação é:

- a) Nenhum homem é bípede e mamífero.
- b) Nenhum homem é bípede ou mamífero.
- c) Alguns homens são bípedes e mamíferos.
- d) Existe homem que não é bípede e não é mamífero.
- e) Existe homem que não é bípede ou não é mamífero.

16) Leia o texto abaixo e identifique o princípio correspondente.

“Objetivo para o qual, os dados pessoais serão tratados. Ele deve ser legítimo e precisa ser anterior à coleta de dados, além de informado de forma clara ao titular das informações.”

- a) Informalidade

- b) Finalidade
- c) Legalidade
- d) Adequação
- e) Impessoalidade

17) Qual das alternativas abaixo, reflete o objetivo do Princípio da Necessidade?

- a) Todos os dados devem ser coletados, a fim de serem utilizados quando for necessário.
- b) Somente os dados sensíveis devem ser coletados.
- c) Devem ser coletados somente os dados necessários para alcançar os objetivos propostos.
- d) Todos os dados devem ser coletados e mantidos em sigilo absoluto quanto à sua utilização.
- e) Deve ser evitada a coleta de dados pessoais.

18) Indique o princípio correspondente ao texto abaixo.

“Indica que o uso de dados pessoais não pode ser realizado em desacordo com a finalidade informada aos titulares, ou seja, deve haver uma coerência entre o dado e o objetivo do tratamento.”

- a) Adequação
- b) Segurança
- c) Prevenção
- d) Transparência
- e) Não discriminação

19) Acerca do Princípio da Segurança, marque a opção correta.

- a) Impõe a utilização dos dados somente quando o titular autorizar.
- b) Obriga-se a deixar clara a finalidade para o qual está sendo feita a coleta.
- c) Não utiliza os dados quando estes estiverem incompletos.
- d) Disponibiliza aos titulares informações claras a respeito de seus dados.
- e) Deve-se sempre, procurar evitar incidentes envolvendo dados pessoais, adotando medidas que resguardem as informações.

20) Observe a explicação abaixo e marque o princípio correspondente.

“O tratamento de dados pessoais deve observar o princípio da isonomia, consagrado na Constituição Federal. Isso significa dizer que, ele não pode ser realizado para discriminar pessoas por conta de suas características.”

- a) Finalidade
- b) Impessoalidade
- c) Legalidade
- d) Transparência
- e) Não discriminação

21) Marque a opção correspondente ao Princípio do Livre Acesso do titular de dados.

- a) Inexiste possibilidade de acesso aos dados quando tratar-se de dados sensíveis.
- b) A pessoa a quem se referem os dados pessoais tem o direito de consultar, a qualquer momento e sem pagamento de taxas, como o tratamento dessas informações está sendo realizado.

- c) É possível o acesso, desde que os dados não sejam mais úteis e antes de seu descarte.
- d) Qualquer pessoa, incluindo terceiros, poderá ter livre acesso aos dados armazenados pelas empresas.
- e) Somente poderá ter acesso mediante autorização do operador de dados.

22) Observe a explicação abaixo e marque o princípio que mais se adequa.

“Os agentes envolvidos, devem responder pelas ações e pelos danos causados quando ocorrer algum ilícito ou abuso relacionado ao tratamento dos dados. Além disso, eles devem sempre deixar claro para os titulares que estão de acordo com as regras da LGPD.”

- a) Não discriminação
- b) Adequação
- c) Responsabilização e Prestação de Contas
- d) Transparência
- e) Finalidade

23) Marque a opção que melhor explique o Princípio da Qualidade dos Dados.

- a) É importante que ocorra a coleta e armazenamento dos dados em segurança, não havendo necessidade de atualização e nem manuseio.
- b) Depois de armazenados, o titular dos dados não mais poderá alterá-los, uma vez que assim está garantida a segurança dos dados.
- c) Os dados pessoais devem ser sempre exatos, relevantes e atualizados. Inclusive, caso eles não atendam a esses requisitos, o titular poderá solicitar sua alteração.
- d) Os dados pessoais deverão ser guardados/armazenados em local seguro, havendo sigilo quando de seu manuseio.
- e) Os dados deverão ser descartados, quando não mais forem necessários à finalidade o qual se destinavam.

24) Leia o texto abaixo e marque o princípio correspondente.

“Garante que os titulares tenham informações claras a respeito de como e por quem o tratamento de dados está sendo realizado, por exemplo, através da política e termo de usos. A lei preserva, porém, os segredos comerciais e industriais que possam ser revelados ao se obter tais esclarecimentos.”

- a) Responsabilização
- b) Qualidade dos Dados
- c) Livre Acesso
- d) Transparência
- e) Necessidade

25) Acerca do Princípio da Prevenção, marque a opção correta.

- a) Devem seguir protocolos específicos para tratamento de todos os dados conjuntamente, sem distinção de qual grupo pertence.
- b) Medidas contra dados pessoais não devem ser tomadas apenas quando ocorrer o incidente, é preciso que se pense anteriormente sobre o que pode ser feito e sobre como se procederá diante dessas situações.
- c) Somente quando da ocorrência de incidente é que se pode agir, uma vez tratar-se de fatos imprevisíveis, não havendo controle sobre sua ocorrência.

- d) Os protocolos a serem seguidos, levam em consideração somente os dados pessoais, excluindo destes os dados sensíveis.
- e) Os protocolos a serem seguidos, levam em consideração somente os dados sensíveis, excluindo destes os dados pessoais.

26) Vendas pessoais são muito importantes para as empresas, especialmente naquelas em que a natureza do produto ou serviço comercializado envolve a necessidade de esclarecimentos, negociação e o suporte a clientes e compradores. Vantagem típica da força de vendas como canal de comunicação do composto de marketing:

- a) Ausência de conflitos, pois há grande integração entre objetivos de marketing e de vendas no atendimento e na satisfação de desejos e necessidades dos clientes.
- b) Aumento do controle da mensagem, já que os vendedores atuam de forma homogênea e sincronizada, comunicando as mensagens de marketing previamente definidas.
- c) Aumento da confiança do comprador, já que a interação pessoal eleva os níveis de credibilidade nos argumentos oferecidos.
- d) Amplo alcance, pois a força de vendas sempre se comunica com potenciais compradores sem desperdício da cobertura no esforço.
- e) Permite interagir com o cliente e ajustar a mensagem de acordo com a dinâmica do processo.

27) De maneira geral, a venda consultiva tem quatro grandes características, EXCETO.

- a) O vendedor faz mais perguntas e procura muito mais informações e detalhes.
- b) O vendedor recomenda soluções específicas e não genéricas.
- c) O vendedor faz contatos muito mais interativos – muito mais diálogo e menos monólogo.
- d) O vendedor educa seus clientes e prospects, oferecendo insights baseados no seu conhecimento e na sua experiência.
- e) Cliente é somente uma pessoa jurídica

28) Entre as vantagens do planejamento está a de que ele:

- a) reduz riscos.
- b) maximiza a confiança do administrador.
- c) é baseado na experiência e na intuição.
- d) possibilita aumentos orçamentários.
- e) mantém a fragmentação.

29) Segundo Chiavenato (2007), o planejamento estratégico exige as seguintes etapas, EXCETO:

- a) Análise ambiental interna e determinação de alternativas.
- b) Implementação e execução e determinação de objetivos.
- c) Avaliação de resultados e elaboração do planejamento.
- d) Análise organizacional interna e elaboração do planejamento.
- e) Formulação das alternativas e análise ambiental externa.

30) Planejar é visualizar hoje o amanhã viável. Por meio do planejamento pode ser determinado com antecipação como um grupo de pessoas devem trabalhar, como combinar e utilizar os recursos disponíveis e que metas devem ser atingidas. O Planejamento que se refere a cada tarefa ou atividade do dia a dia é chamado de:

- a) Planejamento Operacional
- b) Planejamento Estratégico.

- c) Planejamento Tático.
- d) Planejamento Gerencial.
- e) Não é Planejamento.

31) Oficina O Zezinho, está analisando o grau de fidelidade de sua base de clientes. Representa um índice relevante para análise do grau de fidelidade da base de clientes:

- a) o número de indicações de novos clientes por parte de clientes atuais.
- b) o valor médio das compras do cliente
- c) a taxa de compra de marcas próprias da empresa
- d) a taxa de crescimento da base de clientes
- e) o índice do crescimento do faturamento

32) Uma das principais preocupações de um gestor, é promover a melhoria contínua nos processos de atendimento ao cliente: sendo assim, o ciclo PDCA foi implementado. Refere-se à última fase desse ciclo:

- a) Coletar dados de todas as tarefas executadas.
- b) Comparar as metas desejadas e os resultados obtidos.
- c) Fornecer educação e treinamento para a execução dos métodos desenvolvidos.
- d) Adotar como padrão as metas que foram planejadas e atendidas.
- e) Definir as metas e os métodos para alcançá-las.

33) Em se tratando de demanda, um dos tipos apresenta o equilíbrio entre produção, entrega e consumo de produtos e serviços. É a situação desejada por todas as empresas. Este tipo de demanda é:

- a) Demanda Irregular.
- b) Demanda Negativa.
- c) Demanda Indesejada.
- d) Demanda Plena.
- e) Demanda em Declínio.

34) Sabemos que o modelo teórico denominado Teoria da Caixa Preta, que explica o processo de compra de bens ou serviços e que foi proposto por Kotler; Armstrong, concebe o processo decisório dividido em 5 (cinco) fases interdependentes. Assim, a fase na qual consumidores regulares podem influenciar consumidores potenciais ao fornecer referências positivas ou negativas sobre o bem ou serviço, fazendo com que a decisão de compra destes últimos seja baseada em dados concretos sobre o que estão pretendendo comprar é:

- a) avaliação
- b) pós-compra
- c) Necessidade
- d) Informação
- e) decisão

35) As cinco melhores ideias seriam selecionadas e colocadas em votação para a escolha da melhor ideia, segundo critérios predefinidos. Nessa situação, sobre como é denominada a estratégia utilizada pelo grupo de funcionários e considerando que é uma adaptação da técnica de geração de ideias, assinale a alternativa CORRETA:

- a) BPMN.
- b) Flip chart.
- c) Entrevista.

- d) Brainstorming.
- e) PDCA

36) As primeiras tecnologias que deram origem ao que hoje chamamos de internet, foram criadas e implementadas ainda na década de 60. Com estes novos dispositivos, a utilização e o acesso à internet foi catapultado. Hoje em dia, calcula-se que 44% da população mundial, ou 3,2 bilhões de pessoas, estão conectadas à internet.

Devido à internet possibilitar o rápido acesso à informação, os clientes:

- a) Encontram mais dificuldade para pesquisar sobre produtos, preços e suas especificidades .
- b) Conectados às mídias sociais, impossibilitam as empresas de fomentarem discussões em torno de seus produtos e serviços.
- c) Não possuem poder de influência sobre outras pessoas que trafegam no meio online .
- d) Não possui poder de influência sobre os clientes
- e) Ganharam mais poder de barganha e agora tomam decisões que incidem na reputação dos fornecedores.

37) Sobre o CRM:

- a) A fidelização não está ligada à emoção e às necessidades do cliente.
- b) Não tem como objetivo fidelizar clientes.
- c) É uma estratégia de negócio voltada ao entendimento e à antecipação das necessidades e dos potenciais de uma empresa/cliente.
- d) Trata-se de um software de TQM.
- e) Conhecer a opinião dos clientes e fornecedores

38) O CRM Colaborativo envolve o uso de serviços colaborativos e infraestrutura para fazer interação entre uma empresa e seus múltiplos canais de contato, sendo também referenciado como:

- a) E-CRM.
- b) CRM Estratégico.
- c) CRM Analítico
- d) CRM Operacional
- e) CRM de rede

39) A previsão de vendas e os sistemas de recomendação são aplicações típicas do:

- a) CRM Operacional
- b) CRM Estratégico
- c) E- CRM
- d) CRM Colaborativo
- e) CRM Analítico

40) Planejamento de Produtos Digitais. Marketing One-to-one significa:

- a) Ação de mercado voltado para empresas (empresa a pessoa)
- b) Ação de mercado voltado para pessoas (pessoas a pessoas)
- c) Ação de mercado voltado para personalização (um a um)
- d) Ação de mercado voltado para um único tipo de produto ou serviço
- e) Ação de mercado específica para uma única marca

41) Planejamento de Produtos Digitais. É uma das estratégias de mídia social:

- a) servir de mídia principal em um planejamento de comunicação
- b) servir de suporte único para ações de marketing
- c) transformar conhecimento em conteúdo
- d) gerar engajamento através de posts para análises quantitativas
- e) gerar comentários para análises qualitativas

42) Planejamento de Produtos Digitais. Busca orgânica significa:

- a) Resultados não pagos apresentados pelos buscadores
- b) Resultados aleatórios impulsionados por táticas de SEO
- c) Resultados variáveis pagos
- d) Resultados randômicos indeterminados
- e) Resultados específicos de um segmento de mercado

43) Planejamento de Produtos Digitais. Jaffe (2008) aponta que, apesar da resistência de algumas empresas, os anunciantes querem o consumo de mídia por demanda (de acordo com sua necessidade e interesse), e não mais como mídia de massa. Este tipo de mídia, é denominada:

- a) Mídia programática
- b) Mídia de massa – off-line
- c) Mídia sazonal
- d) Mídia alternativa
- e) Mídia Radical

44) Planejamento de Produtos Digitais. Basicamente, a comunicação integrada serve para:

- a) Atualizar os meios de comunicação em suas práticas e formas
- b) Propor soluções de comunicação da marca com o público
- c) Otimizar os custos da propaganda e publicidade, reduzindo os parceiros
- d) Aumentar o número de terceiros que prestam serviços para a comunicação
- e) Para integrar televisão e rádio, por exemplo, para otimizar a sua penetração.

45) "Capacidade psicológica para sentir o que sentiria uma outra pessoa caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela. Consiste em tentar compreender sentimentos e emoções ". O conceito citado refere-se a que elemento do design thinking?

- a) Inovação
- b) Experimentação
- c) Empatia
- d) Alteridade
- e) Colaboração

46) " É uma atividade desenvolvida para explorar a potencialidade criativa de um indivíduo ou de um grupo – criatividade em equipe – colocando-a a serviço de objetivos predeterminados.

Alguns citam que é uma técnica ou dinâmica feita em grupo, mas sabemos que cada indivíduo pode colaborar com suas muitas ideias". O conceito citado é:

- a) Criatividade
- b) Ideação
- c) Brainstorn
- d) Empatia
- e) Inovação

47) No planejamento da previsão da demanda :

- a) Não é necessário considerar seus recursos de produção, distribuição e aquisição de insumos.
- b) Quanto mais áreas forem envolvidas maiores serão as chances que se alcance os resultados esperados
- c) Não é significativo considerar quantidade de áreas envolvidas
- d) Quanto menos áreas forem envolvidas maiores serão as chances que se alcance os resultados esperados
- e) É importante que a decisão fique circunscrita a poucos

48) No processo de planejamento e previsão de vendas, monitorar o impacto do esforço de vendas sobre as vendas reais é uma variável?

- a) Qualitativa.
- b) Muito simples.
- c) Oculta.
- d) Quantitativa.
- e) Híbrida

49) No processo de planejamento de previsão de vendas, algumas armadilhas devem ser evitadas. Uma delas está no processo de armazenamento e consolidação de dados de vendas descentralizado, levando à existência de várias origens de dados de vendas nos diversos departamentos da empresa. Esta afirmativa está?

- a) Inconclusa.
- b) Completamente equivocada.
- c) Correta.
- d) Imperfeita.
- e) Simples demais para o que se propõe.

50) Qual relatório deve ser usado para verificar se os usuários estão saindo do seu site enquanto visitam páginas importantes?

- a) Relatório de todas as páginas.
- b) Relatório de páginas de saída.
- c) Relatório de páginas de entrada.
- d) Relatório de páginas em "Eventos".
- e) Relatório de páginas de destino.