

CONHECIMENTOS GERAIS

O Texto I norteará a resolução das questões de 01 a 06. Por isso, leia-o e releia-o com bastante atenção.

TEXTO I

A FÉ CURA



Pesquisas sugerem novíssimas evidências de que a religiosidade tem o poder de auxiliar na cura de vários problemas de saúde — de tumores a depressão.

por RAQUEL DE MEDEIROS
design GUILHERME COLUGNATTI
fotos DERCÍLIO

01 A recuperação de pacientes com câncer está diretamente ligada à sua religiosidade. Taxativo assim é o resumo dos resultados de um estudo realizado na Universidade de São Paulo, que foi divulgado há pouco. “Para começar, os
05 pacientes que têm uma crença religiosa se mostram mais confiantes para lutar contra a doença”, explica a psicóloga Joelma Ana Espíndula, que liderou a pesquisa. O trabalho ouviu 12 voluntários em tratamento e 11 especialistas em oncologia do Hospital Beneficência Portuguesa, em Ribeirão
10 Preto, no interior paulista. O surpreendente é que até mesmo os profissionais de saúde entrevistados ressaltaram a importância da religião para a melhora do quadro dos doentes. “A maioria deles acredita que a fé ajuda a superar um problema grave. Os médicos dizem que o sistema imunológico desses
15 indivíduos aparenta ser mais resistente, e talvez por isso eles apresentem uma recuperação mais satisfatória”, conclui Joelma.

Outro estudo, que leva a assinatura da Universidade de Toronto, no Canadá, revela que a fé é um santo remédio contra
20 a ansiedade e a depressão. Ele prova que pessoas religiosas ou que apenas acreditam na existência de Deus são menos angustiadas e sentem menor culpa em relação aos próprios erros. Os especialistas avaliaram a mente de 51 universitários por meio de testes e da eletroencefalografia, método que se
25 vale de eletrodos dispostos na cabeça para medir as correntes elétricas do cérebro. A maioria dos participantes era cristã, mas no grupo também havia muçulmanos, hindus, budistas e ateus.

“Nossa principal descoberta foi perceber que há um elo entre
30 as crenças religiosas e a atividade de uma parte da massa cinzenta chamada de córtex cingulado anterior”, conta a SAÚDE! o psicólogo Michael Inzlicht, que coordenou a pesquisa. “Quanto mais as pessoas acreditam em Deus, menos atuante é essa região.” Só para ter uma ideia, o córtex
35 cingulado anterior costuma trabalhar em dobro em indivíduos pra lá de ansiosos.

O sentido que a religião dá para a vida dos pacientes pode ser a chave para explicar esse fenômeno. “Suspeitamos que se trata de uma proteção contra a ansiedade e a depressão
40 porque ela dá um significado para a vida”, afirma Inzlicht. A oncologista Nise Yamaguchi, de São Paulo, compartilha da mesma opinião. “A performance física de um indivíduo depende de aspectos emocionais, mentais e espirituais. Quem acredita que a vida continua após a morte tem uma postura diferente da pessoa que não crê na continuidade”, diz Nise, uma das mais conceituadas especialistas em câncer do país. “Entre meus pacientes, percebo nitidamente o seguinte: aqueles que querem educar filhos ou deixar um legado lutam em dobro para recobrar suas forças.” Para dom João
50 Evangelista Kovas, prior do Mosteiro de São Bento, em São Paulo, as benesses da fé são amplas, mas não livram totalmente os homens de uma enfermidade. “Entre seus inúmeros benefícios, está inclusive a aquisição de mais saúde. Isso não quer dizer, porém, que aquele que tem fé não fique
55 doente nem passe por dificuldades na vida. A condição humana presente é em muitos aspectos limitada.”

A aposentada Maria Dolores Cantero Montejano, 69 anos, de Mombuca, no interior de São Paulo, teve dois grandes sustos há cerca de dois meses. Tudo começou com uma
60 falta de ar, e o que era para ser uma simples consulta acabou na UTI. Ela foi diagnosticada com um aneurisma e uma infiltração pulmonar. Devota de São Frei Galvão e de Madre Paulina, Maria Dolores levou a imagem da santa para o hospital. “Rezei muito. Os médicos falaram que não sabiam
65 como eu estava viva”, recorda-se. Depois de uma radiografia, a dona de casa teve outra surpresa desagradável: descobriu que estava com duas vértebras fraturadas. “Devo ter quebrado em julho do ano passado, quando levei um tombo e caí da escada”, diz Maria. “Agora não posso varrer o chão
70 nem arrumar a cama. Preciso ficar de repouso para melhorar, mas consigo andar. Continuo com muita fé nos meus santos”, finaliza.

“Inúmeras pesquisas científicas mostram que pessoas espiritualizadas são fisicamente mais saudáveis, requerem
75 menos assistência médica e, mesmo quando adoecem, têm recuperação mais rápida e menor taxa de mortalidade”, diz Marcelo Saad, fisiatra e coordenador do Comitê sobre Religiosidade-Espiritualidade em Saúde do Hospital Israelita Albert Einstein, na capital paulista. Estudioso do assunto,
80 ele também revela que os indivíduos mais religiosos têm maior adaptação ao estresse, menor pendor ao abuso de drogas e álcool, além de apresentarem risco reduzido de desenvolver depressão ou cometer suicídio.

As orações da religião católica, assim como a meditação budista, podem baixar a pressão e fortalecer as nossas defesas à medida que acalmam a mente. A explicação pode estar em substâncias produzidas pelo corpo nos momentos em que rezamos, ocasiões que não deixam de ser agradáveis. “Nessas horas, o organismo secreta a serotonina, que é conhecida como o hormônio da felicidade”, explica Nise Yamaguchi.

E a serotonina é antagonista de outros hormônios, que entram em cena em situações de muita tensão, como o cortisol e a adrenalina. O problema é quando essa dupla vive em alta. Daí, potencializa baques na imunidade e faz a pressão subir que nem foguete. “Essas substâncias estão envolvidas na origem ou no agravamento de vários males. O câncer, por exemplo, é como um defeito que escapou à vigilância imunitária”, teoriza Saad. Em quem tem fé, entre outras coisas por causa da compensação da serotonina, os níveis do duo por trás de tanto nervosismo ficam mais baixos.

Apesar do entendimento crescente sobre o impacto da religião sobre as funções orgânicas, a ciência ainda engatinha nesse campo. “Estamos numa fase de questionamentos, e qualquer explicação mais específica de mecanismos é prematura. Ninguém, no entanto, pode duvidar de que a fé auxilia na recuperação de pacientes”, afirma o psicobiologista José Roberto Leite, da Universidade Federal de São Paulo. Além disso, muitas vezes a religiosidade pressupõe que a pessoa está dentro de um grupo de relacionamento, ou seja, aberta à interação social e à troca de afeto, o que é bastante significativo. “Um dos grandes poderes da fé pode estar nessa força de um indivíduo apoiando o outro”, completa Leite.

http://saude.abril.com.br/edicoes/0320/bem_estar/conteudo_533899.shtml?pag=1
http://saude.abril.com.br/edicoes/0320/bem_estar/conteudo_533899.shtml?pag=2

01 – Com base na leitura do Texto I, podemos afirmar que o objetivo de Raquel Medeiros, em A fé cura, é:

- A) Defender o poder curativo da fé em todos os tipos de doença, inclusive as graves, tais como: depressão e tumores.
- B) Criticar as pessoas que não possuem fé, mostrando que estas sofrem mais quando adoecem.
- C) Apresentar pesquisas científicas, de âmbito nacional e internacional, que investigaram os efeitos positivos da fé no tratamento de doenças, inclusive as graves.
- D) Mostrar que quem tem religião não adoece com facilidade e que, quando adoecem, ficam curadas.
- E) Comparar explicações religiosas e científicas sobre a cura de doenças, principalmente as doenças graves.

02 – Dentre os conjuntos de frases abaixo, qual explicita o posicionamento da autora do texto, Raquel Medeiros?

- A) “A recuperação de pacientes com câncer está diretamente ligada à sua religiosidade” (linhas 01 e 02); “O surpreendente é que até mesmo os profissionais de saúde entrevistados ressaltaram a importância da religião para a melhora do quadro dos doentes” (linhas 10 a 12); “[...] os indivíduos mais

religiosos têm maior adaptação ao estresse” (linhas 80 e 81).

- B) “Os médicos dizem que o sistema imunológico desses indivíduos aparenta ser mais resistente” (linha 14 e 15); “O trabalho ouviu 12 voluntários em tratamento e 11 especialistas em oncologia do Hospital Beneficência Portuguesa (linhas 07 a 09); “[...] os indivíduos mais religiosos têm maior adaptação ao estresse” (linhas 80 e 81).
- C) “A performance física de um indivíduo depende de aspectos emocionais, mentais e espirituais” (linhas 42 e 43); “A maioria dos participantes era cristã, mas no grupo também havia muçulmanos, hindus, budistas e ateus” (linhas 26 a 28); “Ninguém, no entanto, pode duvidar de que a fé auxilia na recuperação de pacientes” (linhas 106 e 107).
- D) “Taxativo assim é o resumo dos resultados de um estudo realizado na Universidade de São Paulo” (linhas 02 a 04); “O surpreendente é que até mesmo os profissionais de saúde entrevistados ressaltaram a importância da religião para a melhora do quadro dos doentes” (linhas 10 a 12); “Apesar do entendimento crescente sobre o impacto da religião sobre as funções orgânicas, a ciência ainda engatinha nesse campo” (linhas 102 a 104).
- E) “O trabalho ouviu 12 voluntários em tratamento e 11 especialistas em oncologia do Hospital Beneficência Portuguesa” (linhas 07 a 09); “Ninguém, no entanto, pode duvidar de que a fé auxilia na recuperação de pacientes” (linhas 106 e 107); “Apesar do entendimento crescente sobre o impacto da religião sobre as funções orgânicas, a ciência ainda engatinha nesse campo” (linhas 102 a 104).

03 – Todas as frases destacadas abaixo evidenciam os benefícios produzidos pela fé como sendo certos, **exceto**:

- A) “A recuperação de pacientes com câncer está diretamente ligada à sua religiosidade” (linhas 01 e 02).
- B) “Inúmeras pesquisas científicas mostram que pessoas espiritualizadas são fisicamente mais saudáveis, requerem menos assistência médica e, mesmo quando adoecem, têm recuperação mais rápida e menor taxa de mortalidade” (linhas 73 a 76).
- C) “As orações da religião católica, assim como a meditação budista, podem baixar a pressão e fortalecer as nossas defesas à medida que acalmam a mente” (linhas 84 a 86).
- D) “Ninguém, no entanto, pode duvidar de que a fé auxilia na recuperação de pacientes” (linhas 106 e 107).
- E) “Um dos grandes poderes da fé pode estar nessa força de um indivíduo apoiando o outro” (linhas 112 e 113).

04 – Qual o referente retomado pelas formas remissivas destacadas nas frases a seguir?

- I “[...] **que** foi divulgado há pouco” (linha 04);
- II “Os médicos dizem que o sistema imunológico **desses indivíduos** aparenta ser mais resistente [...]” (linhas 14 e 15);
- III “A maioria **dos participantes** era cristã, mas no grupo também havia muçulmanos, hindus, budistas e ateus (linhas 26 a 28);

- IV. “O problema é quando **essa dupla** vive em alta (linha 94);
 V. “[...] **que** escapou à vigilância imunitária” (linhas 98 e 99).

- A) resumo de um estudo realizado na Universidade de São Paulo; 12 voluntários; os especialistas; serotonina e hormônios; câncer.
 B) um estudo realizado na Universidade de São Paulo; 12 voluntários; 51 universitários; imunidade e pressão; serotonina e hormônios; defeito.
 C) resumo de um estudo realizado na Universidade de São Paulo; os pacientes que têm uma crença religiosa; 51 universitários; o cortisol e a adrenalina; câncer.
 D) um estudo realizado na Universidade de São Paulo; os pacientes que têm uma crença religiosa; 51 universitários; o cortisol e a adrenalina; defeito.
 E) um estudo realizado na Universidade de São Paulo; eles; os especialistas; o cortisol e a adrenalina; defeito.

05 – Considerando a função sintática dos termos destacados nos trechos abaixo, numere a segunda coluna de acordo com a primeira:

01. “[...] os profissionais de saúde entrevistados ressaltaram a importância **da religião** para a melhora do quadro dos doentes” (linhas 11 e 12);
 02. “Ele prova que pessoas **religiosas** ou que apenas acreditam na existência de Deus são menos angustiadas [...]” (linhas 20 a 22);
 03. “**A aposentada Maria Dolores Cantero Montejano**, 69 anos, de Mombuca, no interior de São Paulo, teve dois grandes sustos há cerca de dois meses” (linhas 57 a 59);
 04. “Nessas horas, o organismo secreta a **serotonina**, que é conhecida como o hormônio da felicidade” (linhas 89 e 90);
 05. “Ele prova que pessoas religiosas ou que apenas acreditam na **existência** de Deus são menos angustiadas” (linhas 20 a 22).

- () objeto indireto
 () sujeito
 () complemento nominal
 () adjunto adnominal
 () objeto direto

- A) 05; 04; 01; 02; e 03.
 B) 04; 05; 02; 01; e 03.
 C) 04; 03; 01; 02; e 05.
 D) 05; 03; 02; 01; e 04.
 E) 05; 03; 01; 02; e 04.

06 – Para dar consistência a seu texto Raquel Medeiros, utiliza-se de estratégias argumentativas. Dentre as estratégias listadas abaixo, qual a autora emprega com mais frequência?

- A) relação de causa e consequência;
 B) apelo emocional;
 C) comparação/contraste;
 D) dados estatísticos;
 E) argumentos de autoridade.

07 – As palavras destacadas na frase abaixo pertencem, respectivamente, as seguintes classes de palavras:

*O material **didático mais barato** que existe na **praça** é o **professor**.*

- A) adjetivo; advérbio; adjetivo; conjunção; advérbio; e substantivo.
 B) adjetivo; advérbio; adjetivo; pronome relativo; substantivo; e substantivo.
 C) substantivo; advérbio; adjetivo; conjunção; substantivo; e substantivo.
 D) adjetivo; conjunção; substantivo; pronome relativo; e advérbio.
 E) adjetivo; advérbio; adjetivo; conjunção; substantivo e substantivo.

08 – Em uma escola que tem 415 alunos, 221 estudam inglês, 163 estudam francês e 52 estudam ambas as línguas. Quantos alunos não estudam nenhuma das duas línguas?

- A) 52
 B) 31
 C) 83
 D) 93
 E) 111

09 – O conjunto solução da equação $\frac{x+1}{x} - \frac{5}{x-2} = 2$ é:

- A) {-2}
 B) {8}
 C) \emptyset
 D) {3,2}
 E) {1}

10 – Uma pessoa gasta $\frac{1}{3}$ do dinheiro que tem; em seguida gasta $\frac{3}{4}$ do que lhe sobra. Sabendo-se que ainda ficou com R\$12,00, podemos então afirmar que o valor que ele tinha inicialmente era de:

- A) R\$50,00
 B) R\$80,00
 C) R\$82,00
 D) R\$90,00
 E) R\$72,00

11 – O salário de Antônio é 90% do de Pedro. A diferença entre os salários é de R\$ 500,00. O salário de Antônio é:

- A) R\$ 5500,00
 B) R\$ 4500,00
 C) R\$ 4000,00
 D) R\$ 5000,00
 E) R\$ 3500,00

12 – Se a fração irredutível $\frac{a}{b}$ é a geratriz da dízima 3,012012..., então o valor de $a - b$:

- A) 670
 B) 1809

- C) 2010
- D) 590
- E) 540

13 – Um comerciante paga R\$ 7,00 por 3 unidades de uma mercadoria, e revende por R\$ 18,00 cada 5 unidades. Na comercialização dessa mercadoria, ele obtém um lucro de R\$ 342,00 quando vende um total de unidades igual a:

- A) 210
- B) 240
- C) 300
- D) 270
- E) 330

14 – Duas empresas **A** e **B** dispõem de ônibus com 60 lugares. Para uma excursão para *Guarabira-PB*, a empresa **A** cobra uma taxa fixa de R\$ 400,00 mais R\$ 25,00 por passageiro, enquanto a empresa **B** cobra uma taxa fixa de R\$ 250,00 mais R\$ 29,00 por passageiro. O número mínimo de excursionistas para que o contrato com a empresa **A** fique mais barato do que o contrato da empresa **B** é:

- A) 37
- B) 41
- C) 38
- D) 39
- E) 40

15 – A *Área de notificação (System Tray)*:

- A) é uma pequena área que mantém, caso o usuário queira, alguns ícones que poderão ser iniciados com apenas um clique.
- B) é a tela inicial do sistema operacional Windows, onde ficam expostos os ícones e a barra de tarefas.
- C) é a área à direita da *Barra de Tarefas* que apresenta o relógio do computador e outros ícones de programas em execução.
- D) é a área à esquerda da *Barra de Tarefas* onde fica localizado o botão *Iniciar*.
- E) é a área central da *Barra de Tarefas* onde ficam os botões que representam as janelas abertas.

16 – Julgue as afirmativas abaixo a respeito do Windows Explorer e, em seguida, assinale a alternativa correta:

- I. O Windows Explorer apresenta sua interface dividida em duas partes: a *área do conteúdo* (painel que mostra a estrutura completa do computador) e a *área das pastas* (apresenta o que há na pasta selecionada da área de conteúdo).
- II. O Windows Explorer sempre estará visualizando o conteúdo de algum diretório (pasta ou unidade).
- III. O sinal de + (mais) ao lado de algumas pastas indica que a mesma possui subpastas. As que não possuem esse sinal estão vazias.

Está(ao) correta(s):

- A) I e III;
- B) apenas a I;

- C) apenas a II;
- D) apenas a III;
- E) I, II e III.

17 – Observe os botões da barra de ferramentas formatação do Microsoft Word abaixo:



Podemos acionar os comandos representados pelos botões acima, respectivamente, através das teclas:

- A) CTRL+S, CTRL+I, CTRL+N;
- B) CTRL+1, CTRL+2, CTRL+3;
- C) ALT+1, ALT+2, ALT+3;
- D) CTRL+N, CTRL+I, CTRL+S;
- E) CTRL+ALT+N, CTRL+ALT+I, CTRL+ALT+S.

18 – A respeito do Corretor Ortográfico e Gramatical do Microsoft Word, julgue as afirmativas abaixo:

- I. Aos erros ortográficos (palavras desconhecidas), o Word atribui um sublinhado ondulado verde, já nos erros gramaticais (expressões), o Word indica com um sublinhado ondulado vermelho.
- II. É possível inserir uma nova palavra ao dicionário do Word usando o comando *Adicionar*.
- III. O comando *Alterar* permite que o usuário altere a palavra errada por uma sugestão do programa.
- IV. O comando *Ignorar* permite que o erro em questão seja ignorado somente no documento em aberto de forma permanente.

Está(ão) incorreta(s):

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

19 – Para alterar orientação do papel (retrato ou paisagem) no Microsoft Word, devemos usar os seguintes comandos da Barra de Menu:

- A) Arquivo – Configurar Página – guia Layout – Escolher a orientação do papel;
- B) Editar – Configurar Página – guia Layout – Escolher a orientação do papel;
- C) Arquivo – Visualizar Impressão – Escolher a orientação do papel;
- D) Editar – Configurar Página – Escolher a orientação do papel;
- E) Arquivo – Configurar Página – guia Margens – Escolher a orientação do papel.

20 – Para enviar um email, é obrigatório que seja informado:

- A) apenas o endereço de email;
- B) o endereço de email e o assunto;
- C) o endereço de email, o assunto e a mensagem;
- D) o endereço de email e a mensagem;
- E) o endereço de email, o assunto e pelo menos um arquivo anexo.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21 – A interconexão generalizada das economias e sociedades é, com efeito, o resultado do movimento de integração mundial que foi iniciado na virada do século XIX. Ampliando progressivamente o campo de circulação de pessoas, como também de bens materiais e simbólicos, os instrumentos de comunicação têm acelerado a incorporação das sociedades particulares em grupos cada vez maiores, redefinindo continuamente as fronteiras físicas, intelectuais e mentais.

(Armand Mattelart – A Globalização da comunicação, Bauru SP Edusc, 2000)

Segundo o autor, qual o fator que vem servindo de combustível para a globalização?

- A) A criação de blocos econômicos como o MERCOSUL.
- B) Os meios de comunicação.
- C) O aumento do comércio internacional.
- D) A queda do Muro de Berlim.
- E) O comércio na internet.

22 – Um conjunto de ações e esforços para se atingir um determinado fim, assim como a totalidade das peças publicitárias elaboradas segundo um planejamento anterior e que serão veiculadas para um público-alvo definido ou ainda o conjunto de operações mercadológicas com um objetivo determinado.

As definições acima se referem ao conceito de:

- A) Briefing
- B) Target
- C) Classificado
- D) Campanha
- E) Gestão

23 – A sigla inglesa GATT, define um acordo multilateral destinado a ampliação do comércio internacional cuja finalidade é a redução dos obstáculos (tarifas, cotas) e a fixação de regras para o comércio entre os países membros.

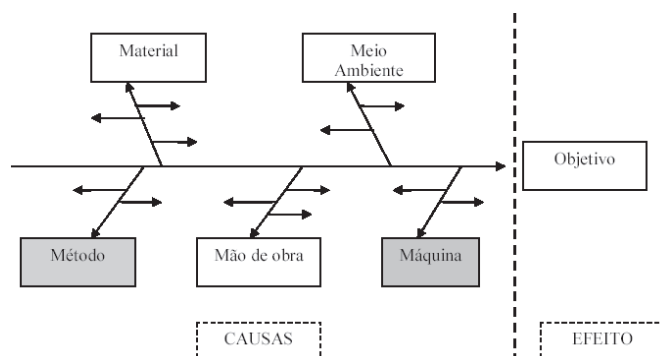
Qual das alternativas abaixo representa um GATT?

- A) ONU
- B) MERCOSUL
- C) OTAN
- D) OEA
- E) OMC

24 – O resultado da introdução de um novo produto que tomará parte do mercado de um produto já existente do mesmo fabricante chama-se:

- A) Canibalização de mercado
- B) Estagnação de mercado
- C) Concorrência
- D) Diversificação vertical
- E) Contrapropaganda.

25 – A figura abaixo representa um diagrama de causa e efeito (espinha de peixe), também conhecido como:



- A) Diagrama de Venn
- B) Diagrama de Ishikawa
- C) Diagrama de Linus
- D) Diagrama de blocos
- E) Diagrama de fases

26 – Os alimentos do supermercado Pão de Açúcar pertencem ao ‘lugar de gente feliz’, o automóvel da Fiat Stilo ‘é pra quem tem estilo’ (...) Enfim, em níveis diferentes, todo o processo de sedução é deslocado da finalidade de uso do produto.

(Trecho do artigo *O marketing contemporâneo: Dilemas e desafios para a sustentabilidade* de Hélio Silva e Jacques Demajorovic, publicado em www.anppas.org.br)

De acordo com os autores o foco dos anúncios está voltado para:

- A) A informação sobre os produtos e serviços oferecidos.
- B) A facilidade de aquisição dos produtos anunciados.
- C) Sentidos afetivos, sociais e culturais do consumidor.
- D) O poder aquisitivo dos clientes.
- E) O modo de distribuição dos produtos.

27 – Para estimular funcionários no ambiente de trabalho uma empresa desenvolveu uma campanha de endomarketing. Qual das alternativas abaixo apresenta o meio mais eficiente para a divulgação?

- A) Rádio AM, por conta do maior alcance.
- B) Rádio FM, por conta da qualidade sonora.
- C) Internet, pela rapidez e baixo custo.
- D) Jornal, por atingir um público mais informado.
- E) Intranet, por conta da infra-estrutura adequada à comunicação corporativa.

28 – Resultado inicial inevitável de aplicação do Gerenciamento da Qualidade Total – os problemas que se encontravam “encobertos” começam a vir à tona, dando a impressão de que “as coisas estão piorando”. O efeito é um bom indicador, uma vez que os problemas que se encontravam mascarados e invisíveis passam a ser identificados e solucionados.

Estamos falando do:

- A) Efeito iceberg.
- B) Efeito placebo.

- C) Efeito catástrofe.
- D) Efeito emergente
- E) Efeito máscara

29 – (...) um nome, designação, sinal, símbolo ou combinação dos dois que tem o propósito de identificar bens e serviços de um vendedor ou grupo de vendedores e de diferenciá-los de concorrentes.

(KOTLER, P. Administração de marketing: análise, planejamento e controle. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1996.)

O conceito acima define:

- A) Marketing
- B) Propaganda
- C) Marca
- D) Publicidade
- E) Estratégia

30 – O composto do marketing visto pela ótica do vendedor (4 Ps) significa:

- A) Produção, preço, praça e distribuição.
- B) Produto, planejamento, praça e promoção.
- C) Plano de metas, plano de distribuição, preço e praça.
- D) Produto, preço, praça e promoção.
- E) Planejamento, promoção e produção.

31 – A estratégia de ataque a uma parte do mercado, através de uma segmentação bastante estreita, visando atender um grupo pequeno desse mercado, com um composto personalizado e específico é:

- A) Marketing de nicho
- B) Marketing direto
- C) Marketing de relacionamento
- D) Marketing de serviços
- E) Marketing de valor

32 – Qual das opções abaixo não está incluída nas cinco dimensões que o conceito de qualidade total abrange?

- A) Qualidade intrínseca do produto ou serviço
- B) Qualidade da propaganda
- C) Entrega/atendimento (prazo certo, local certo, quantidade certa)
- D) Segurança do usuário e das pessoas da organização.
- E) Custo (preço)

33 – O anúncio aplicado apenas em revistas ou jornais, quando o anunciante pretende divulgar seu produto ou serviço em determinadas regiões do país é denominado:

- A) Circulação promocional
- B) Circulação dirigida
- C) Circulação controlada
- D) Circulação fracionada
- E) Circulação verificada

34 – Que alternativa abaixo não se enquadra na definição de merchandising?

- A) Técnicas de utilização da apresentação dos produtos ou serviços no ponto de venda.
- B) Ação promocional ligada à presença do produto.
- C) Divulgação através de spots de rádio.
- D) Qualquer implementação feita no ponto de venda com o material de comunicação, visando aumentar o rendimento da propaganda dirigida ao produto.
- E) Atividades e materiais promocionais de um produto ou serviço.

35 – Ao desenvolverem imagens relevantes de marca na era do consumerismo ambiental, os administradores de marca comunicam valores específicos que ultrapassam os meros benefícios do produto.

(OTTOMAN, J. Marketing verde. São Paulo: Makron Books, 1994.)

O termo consumerismo significa:

- A) Consumo racional, controlado e responsável.
- B) Consumo de recursos naturais
- C) Consumo de produtos industrializados
- D) Consumo desenfreado
- E) Consumismo

36 – O Supermercado Loblaws de Toronto, Canadá, realizou uma degustação em que os consumidores beberam o refrigerante Coca Cola e a Presidents Choice Cola (uma marca própria do supermercado) sem que os copos pudessem ser identificados. Os consumidores não conseguiram distinguir um produto do outro, o que levou a conclusão de que os clientes pagam mais pela Coca Cola devido ao poder da marca.

O procedimento utilizado pelo supermercado é conhecido como:

- A) Experimento binomial
- B) Experimento cego
- C) Experimento multinomial
- D) Exposição seletiva
- E) Experimento de marca

37 – A audiência obtida entre pessoas às quais o veículo de comunicação não é destinado, como, por exemplo, os adultos em um programa infantil ou as pessoas que pedem emprestado uma revista ou jornal é denominada:

- A) Audiência herdada
- B) Audiência primária
- C) Audiência líquida
- D) Audiência bruta
- E) Audiência secundária

38 – O conjunto de recortes, notícias e anúncios sobre determinado assunto é chamado de:

- A) Clipping
- B) Climbers

- C) Cluster
- D) Cobertura
- E) Check

39 – Tipo de pergunta utilizada em pesquisas e que já apresenta as possíveis respostas aos entrevistados, bastando que eles façam a escolha:

- A) Pergunta aberta
- B) Pergunta fechada
- C) Pergunta dicotômica
- D) Pergunta semi-aberta
- E) Pergunta encadeada

40 – O termo **Proatividade** pode ser descrito como:

- A) Capacidade de identificar oportunidades e ameaças em potencial, antevendo consequências e ou resultados e antecipar-se na ação, agindo com rapidez e eficácia.
- B) Medida da possibilidade de ocorrência de um evento; expressa como um número entre 0 e 1.
- C) Probabilidade de um evento, sabendo-se que algum outro evento já ocorreu.
- D) Processo com apenas uma variação natural e sem nenhum padrão, ciclo ou pontos raros.
- E) Conjectura ou estimativa de uma probabilidade baseada no conhecimento de circunstâncias relevantes.