

## **AGENTE DE TELEMARKETING**

Escreva seu nome e número de inscrição de forma legível nos locais indicados:

Nome do(a) Candidato(a)

Nº de inscrição

Este caderno de questões está assim constituído:

| DISCIPLINAS                        | Nº QUESTÕES |
|------------------------------------|-------------|
| Língua Portuguesa                  | 10          |
| Matemática                         | 10          |
| Conhecimentos Gerais e Específicos | 20          |
| <b>Total de questões</b>           | <b>40</b>   |

### INSTRUÇÕES:

- Confira devidamente o material (CARTÃO DE RESPOSTAS e CADERNO DE QUESTÕES); se houver falha, solicite a presença do fiscal.
- Confira seus dados no CARTÃO DE RESPOSTAS: NOME, Nº da INSCRIÇÃO e EMPREGO. ASSINE no espaço indicado na frente do cartão.
- O CARTÃO DE RESPOSTAS deverá ser preenchido a caneta esferográfica, azul ou preta, ponta grossa, sem rasuras e apenas uma **ÚNICA** alternativa poderá ser marcada em cada questão. Não amasse nem dobre o CARTÃO DE RESPOSTAS; evite usar borracha. É vedada a substituição do CARTÃO DE RESPOSTAS decorrente de erro cometido por candidato.
- Durante a prova, não é permitida a comunicação entre candidatos nem a utilização de máquina calculadora e/ou similares, livros, anotações, réguas de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.
- Se o CARTÃO DE RESPOSTAS contiver maior número de questões, preencha apenas as correspondentes à sua prova; as demais ficam em branco.
- O tempo de duração da prova será de **até 4 horas**, já incluído o tempo para preenchimento do cartão de respostas.
- Ao final dos trabalhos, **DEVOLVA** ao Fiscal da sala, juntamente com o CARTÃO DE RESPOSTAS devidamente preenchido e assinado, o CADERNO DE QUESTÕES, tendo em vista a obrigatoriedade de arquivo na Ask! Companhia Nacional de Call Center.
- A parte destacável no final desta capa, que serve para copiar as suas respostas, somente poderá ser destacada no ato da entrega do material na mesa do fiscal.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer no recinto, a fim de acompanhar os fiscais até a coordenação para o lacre dos envelopes, sendo liberados quando concluído.
- Direitos autorais reservados à Objetiva Concursos Ltda. Proibida a reprodução, ainda que parcial, sem autorização prévia.

✂ ..... (dobre e destaque esta parte para copiar suas respostas) .....

|    |                          |    |                          |    |                          |    |                          |    |                          |    |                          |    |                          |    |                          |    |                          |    |                          |
|----|--------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|
| 01 | <input type="checkbox"/> | 02 | <input type="checkbox"/> | 03 | <input type="checkbox"/> | 04 | <input type="checkbox"/> | 05 | <input type="checkbox"/> | 06 | <input type="checkbox"/> | 07 | <input type="checkbox"/> | 08 | <input type="checkbox"/> | 09 | <input type="checkbox"/> | 10 | <input type="checkbox"/> |
| 11 | <input type="checkbox"/> | 12 | <input type="checkbox"/> | 13 | <input type="checkbox"/> | 14 | <input type="checkbox"/> | 15 | <input type="checkbox"/> | 16 | <input type="checkbox"/> | 17 | <input type="checkbox"/> | 18 | <input type="checkbox"/> | 19 | <input type="checkbox"/> | 20 | <input type="checkbox"/> |
| 21 | <input type="checkbox"/> | 22 | <input type="checkbox"/> | 23 | <input type="checkbox"/> | 24 | <input type="checkbox"/> | 25 | <input type="checkbox"/> | 26 | <input type="checkbox"/> | 27 | <input type="checkbox"/> | 28 | <input type="checkbox"/> | 29 | <input type="checkbox"/> | 30 | <input type="checkbox"/> |
| 31 | <input type="checkbox"/> | 32 | <input type="checkbox"/> | 33 | <input type="checkbox"/> | 34 | <input type="checkbox"/> | 35 | <input type="checkbox"/> | 36 | <input type="checkbox"/> | 37 | <input type="checkbox"/> | 38 | <input type="checkbox"/> | 39 | <input type="checkbox"/> | 40 | <input type="checkbox"/> |

---

**LÍNGUA PORTUGUESA**

---

A mistura de diferentes culturas, gêneros e gerações no ambiente de trabalho enfatiza que é \_\_\_\_\_ que uma gestão saiba identificar as diferentes necessidades dos seus empregados, motivando-os. Além disso, é importante que os gestores saibam reconhecer o nível atual de necessidades e entendam que elas podem sobrepor-se e mudar. Em seu papel como líderes, executivos e gestores devem desenvolver formas de agrupar as demandas organizacionais e necessidades dos funcionários.

Para recrutar e reter funcionários de forma bem sucedida, executivos e gestores devem assumir a responsabilidade de manter o bem-estar pessoal de cada um. Atender aos requisitos de existência para um envelhecimento da população que trabalha em turnos tendo como foco os cuidados da saúde apresenta um desafio constante para os gestores. Isso requer que os líderes realizem pesquisas e implantem soluções adequadas para reter seus empregados. Eles podem assegurar que os trabalhadores por turnos evitem acidentes resultantes da falta de sono, dando a eles pausas para dormir, além de oferecer um lugar seguro e confortável para os trabalhadores noturnos descansarem.

Líderes que tentam ter total controle e monitoramento sobre seus funcionários geralmente falham devido \_\_\_ força da necessidade de relacionamento que eles têm. O apoio \_\_\_\_ necessidades de relacionamento implica que os líderes envolvam os funcionários na tomada de decisões, efetivamente deleguem responsabilidades e reconheçam suas realizações.

Os líderes que oferecem aos seus funcionários tarefas de trabalho desafiadoras e significativas reforçam não somente a capacidade de um indivíduo de realizar a atividade em curto prazo, como também a probabilidade de crescer junto com a empresa em longo prazo.

<http://www.ehow.com.br/> - adaptado.

**1) Assinalar a alternativa que preenche as lacunas do texto CORRETAMENTE:**

- a) impressindível - à - as
- b) imprecindível - a - às
- c) impressindível - a - às
- d) imprescindível - à - às
- e) imprescindível - a - às

**2) De acordo com o texto, analisar os itens abaixo:**

- I - Os gestores não apresentam interesse em atender às condições de existência para um envelhecimento focado nos cuidados da saúde das pessoas que trabalham em turnos.
- II - Normalmente tem sucesso a postura de líderes que não envolvem os funcionários na tomada de decisões.
- III - Ao oferecerem a seus funcionários tarefas desafiadoras e significativas, líderes reforçam, além da capacidade de o indivíduo realizar a atividade em curto prazo, também a probabilidade de, em longo prazo, crescer com a empresa.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Nenhum dos itens.
- b) Somente o item I.
- c) Somente o item III.
- d) Somente os itens II e III.
- e) Todos os itens.

**3) As palavras sublinhadas em "... agrupar as demandas organizacionais..." e "... desafio constante para os gestores." podem ser substituídas, respectivamente, sem alteração em seu sentido original no contexto, por:**

- a) exigências - contínuo
- b) perguntas - descompassado
- c) discussões - momentâneo
- d) diligências - variável
- e) litígios - instantâneo

**4) Sobre a acentuação das palavras do texto, analisar os itens abaixo:**

- I - Ao retirar-se o acento da palavra "gêneros", ela permanece escrita corretamente, mas torna-se um verbo.
- II - Em "... que eles têm.", a palavra "têm" está acentuada porque está no plural.
- III - A palavra "líderes" não deve ser acentuada no singular.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Somente os itens I e II.
- b) Somente o item I.
- c) Somente o item II.
- d) Somente o item III.
- e) Todos os itens.

5) Ao transformar-se para o singular a palavra sublinhada em “Eles podem assegurar que os trabalhadores por turnos evitem acidentes resultantes da falta de sono, dando a eles pausas para dormir, além de oferecer um lugar seguro e confortável para os trabalhadores noturnos descansarem.”, quantas outras palavras devem obrigatoriamente ser modificadas para que se mantenha a CORRETA concordância?

- a) Nenhuma.
- b) Uma.
- c) Duas.
- d) Três.
- e) Quatro.

6) Considerando-se a ortografia das palavras, assinalar a alternativa que preenche as lacunas abaixo CORRETAMENTE:

*Percebendo que o que havia planejado era \_\_\_\_\_, o professor precisou \_\_\_\_\_ seus estudos e dar novo rumo ao seu projeto.*

- a) inzequível - reaver
- b) inexequível - re-haver
- c) inesequível - reaver
- d) inzequível - re-haver
- e) inexequível - reaver

7) Em relação às classes de palavras, numerar a 2ª coluna de acordo com a 1ª e, após, assinalar a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- (1) Somente.
- (2) Corrigir.
- (3) Inteligente.

- ( ) Adjetivo.
- ( ) Advérbio.
- ( ) Verbo.

- a) 3 - 2 - 1.
- b) 3 - 1 - 2.
- c) 2 - 3 - 1.
- d) 2 - 1 - 3.
- e) 1 - 2 - 3.

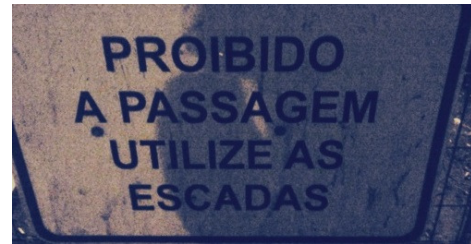
8) Assinalar a alternativa em que o verbo sublinhado está no presente:

- a) Você apresentará seu trabalho quando?
- b) Foram bons momentos.
- c) Não tive uma boa noite de sono.
- d) Aquelas garotas demonstram muita força.
- e) Eu faria tudo novamente.

9) O sujeito da frase “Muito atarefado, João precisou pedir aos supervisores mais tempo para terminar seu projeto.” é:

- a) João.
- b) Projeto.
- c) Atarefado.
- d) Supervisores.
- e) Tempo.

10) A imagem abaixo está incorreta. Assinalar a alternativa que corrige o erro no texto da imagem:



revisaoparaque.com

- a) Proibido a passagem, utilize as escadas.
- b) Proibida passagem, utiliza escadas.
- c) Proibida a passagem, utilize as escada.
- d) Proibido a passagem, utilize a escada.
- e) Proibida a passagem, utilize as escadas.

## MATEMÁTICA

11) Para a seguinte operação matemática, o resultado é:

$$(2x - 3) \times (4x + 2)$$

- a)  $8x^2 - 16x - 6$
- b)  $8x^2 - 8x - 6$
- c)  $6x^2 - 8x + 6$
- d)  $6x + 8x - 6$
- e)  $8x^2 - 8x + 6$

12) Em uma fábrica de móveis, foram produzidas 365 cadeiras no mês de janeiro, 296, em fevereiro, 407, em março, 420, em abril e 382, em maio. Qual é a média aritmética de cadeiras produzidas por mês nos cinco primeiros meses do ano?

- a) 374
- b) 360
- c) 380
- d) 396
- e) 368

**13)** Em uma lancheria, Alice comprou dois pães de queijo e um café e pagou R\$ 9,50. Já Bernardo comprou três pães de queijo e dois cafés e pagou R\$ 16,50. Quanto pagará uma pessoa que comprar um pão de queijo e um café?

- a) R\$ 6,50
- b) R\$ 7,25
- c) R\$ 7,50
- d) R\$ 8,00
- e) R\$ 7,00

**14)** Em uma festa de aniversário, foram servidos brigadeiros e cajuzinhos. Sabendo-se que havia na festa 25 pessoas, sendo que 4 comeram somente brigadeiros, 6 comeram somente cajuzinhos, e as demais pessoas comeram ambos os doces, quantas pessoas comeram ambos os doces?

- a) 10
- b) 12
- c) 15
- d) 18
- e) 20

**15)** Qual é a soma dos termos da progressão geométrica (12, 24, ..., 24.576)?

- a) 24.660
- b) 49.140
- c) 36.742
- d) 24.612
- e) 42.960

**16)** Alberto pagou, ao todo, R\$ 3.656,40 pelas tintas que comprou para pintar a sua casa. Sabendo-se que o valor à vista era de R\$ 3.300,00, e que a taxa de juros simples foi de 1,8% ao mês, por quantos meses Alberto pagou por essas tintas?

- a) 6
- b) 4
- c) 7
- d) 5
- e) 8

**17)** Em determinada universidade, os pagamentos das mensalidades são efetuados através de boletos bancários com alguns benefícios, como: pagamento até o dia 30 de cada mês com 20% de desconto; pagamento até o dia 5 do próximo mês com 10% de desconto. Sabendo-se que a mensalidade de André custa R\$ 862,00 e que será paga depois do dia 30 e antes do dia 5, qual será o valor do boleto a ser pago?

- a) R\$ 689,60
- b) R\$ 862,00
- c) R\$ 948,20
- d) R\$ 775,80
- e) R\$ 598,60

18) O resultado da adição entre as frações  $\frac{1}{3}$  e  $\frac{7}{6}$  é:

- a) 0,5
- b) 0,75
- c) 1,5
- d) 2,0
- e) 1,3

19) Assinalar a alternativa que apresenta a próxima palavra da sequência lógica abaixo:

AVIÃO - CARRO - ESTRADA - GADO - ?

- a) JOGO
- b) LEITE
- c) FORÇA
- d) HOMEM
- e) IGREJA

20) Maria estava caminhando pelo *shopping center* quando encontrou a filha da esposa do único filho de seu sogro. Com base nessas informações, é CORRETO afirmar que Maria encontrou sua:

- a) Irmã.
- b) Cunhada.
- c) Sobrinha.
- d) Filha.
- e) Prima.

## CONHECIMENTOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Atenção! Nas questões de legislação, serão consideradas as leis e suas alterações até a data do início das inscrições deste concurso.

### Conhecimentos Gerais

21) Em conformidade com a Lei nº 8.069/90 - ECA, é CORRETO afirmar que:

- a) Considera-se criança, para efeitos dessa Lei, a pessoa de até 15 anos de idade completos, e adolescente aquela entre 18 e 21 anos de idade.
- b) É dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do Poder Público assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária.
- c) A criança e o adolescente não gozam de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, pois somente serão considerados cidadãos após adquirirem os direitos políticos, o que ocorre após o cadastramento como eleitor.
- d) O ECA dispõe exclusivamente sobre a proteção integral à criança, com exceção do adolescente.
- e) Todas as alternativas acima estão corretas.

22) Em relação ao debate sobre as políticas públicas no que tange à juventude, analisar a sentença abaixo:

*O reconhecimento dos jovens por parte das políticas públicas decorre do entendimento de que a juventude é uma etapa do ciclo da vida – para além de uma mera fase de transição ou formação – e que carrega sentido em si mesma (1ª parte). Saber qual é a “cara” das juventudes nos territórios é importante para o desenho das políticas públicas e para a definição e objetivo do órgão gestor. Reconhecer essa diversidade local é, ao mesmo tempo, orientar as prioridades e as áreas estratégicas que serão definidas pelo referido instrumento da gestão pública (2ª parte). As políticas públicas de juventude não devem ser voltadas para todos os segmentos juvenis, mesmo que organizados, pois o desenvolvimento dessas políticas deve ser destinado somente àqueles que estão abaixo da linha da pobreza (3ª parte).*

A sentença está:

- a) Totalmente correta.
- b) Correta somente em suas 1ª e 3ª partes.
- c) Correta somente em suas 2ª e 3ª partes.
- d) Correta somente em suas 1ª e 2ª partes.
- e) Totalmente incorreta.

**23)** Em relação à globalização, analisar os itens abaixo:

- I - O processo de globalização surgiu para atender ao capitalismo e, principalmente, aos países desenvolvidos, de modo que pudessem buscar novos mercados.
- II - A integração mundial decorrente do processo de globalização ocorreu em razão de dois fatores: as inovações tecnológicas e o incremento no fluxo comercial mundial.
- III - O processo de globalização dificultou as relações comerciais entre os países e as empresas.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Somente os itens I e II.
- b) Somente os itens I e III.
- c) Somente os itens II e III.
- d) Somente o item III.
- e) Todos os itens.

**24)** Nelson Mandela foi um importante líder político da África do Sul, que lutou contra o sistema de *Apartheid*. No final do ano de 2013, o mundo chorou por sua perda, pois todos viam na pessoa de Mandela um símbolo de luta pela igualdade de direitos. Em relação ao sistema conhecido como *Apartheid*, assinalar a alternativa CORRETA:

- a) Tratou-se de uma política de integração racial baseada na perspectiva ideológica da mestiçagem cultural entre as diversas etnias negras.
- b) Compreendeu uma política de segregação racial que previa uma lenta incorporação da população negra às atividades políticas do país.
- c) Pode ser compreendido como uma política de segregação racial que propunha a eliminação gradual da minoria branca e dos aborígenes, como forma de garantir a dominação negra.
- d) Tratou-se de uma política de segregação racial que excluía brancos e asiáticos da participação política e restringia até mesmo a sua circulação pelo país.
- e) Refere-se a um regime de segregação racial implantado na África do Sul. De acordo com esse regime, a minoria branca, os únicos com direito a voto, detinha todo o poder político e econômico no país, enquanto à imensa maioria negra restava a obrigação de obedecer rigorosamente à legislação separatista.

**25)** Em 2014, faz 50 anos de uma violenta ruptura institucional, ou seja, de um período da história brasileira que se caracterizou pela falta de democracia, pela supressão de direitos constitucionais, pela censura, pela perseguição política e pela repressão aos que eram contra o regime. Esse período ficou conhecido como:

- a) Regime Comunista.
- b) Regime Progressista.
- c) Ditadura Militar.
- d) Cinquenta anos em cinco.
- e) Plano de Metas.

**26)** Em relação às discussões sobre a ética e a cidadania quanto ao voto, é INCORRETO afirmar que:

- a) Há casos em que candidatos tentam subornar os eleitores para receberem seu voto.
- b) O cidadão ético é aquele que não vende seu voto e que procura investigar as atuações políticas dos candidatos antes de votar em algum deles.
- c) Um ato de cidadania é denunciar a compra de votos.
- d) O voto, em uma democracia, é uma conquista do povo e deve ser usado com critério e responsabilidade, e os casos de corrupção eleitoral devem ser denunciados.
- e) Um cidadão ético é aquele que aceita suborno de políticos corruptos como recompensa pelo seu voto.

**27)** A construção de Itaipu Binacional solucionou um impasse diplomático envolvendo países da América Latina, os quais disputavam a posse de terras na região do Salto de Sete Quedas, área hoje coberta pelo lago da usina. A Itaipu Binacional é um marco para o setor elétrico do Brasil. Em conjunto com o Brasil, outro país latino-americano utiliza os benefícios advindos da usina hidrelétrica; esse país é o(a):

- a) Argentina.
- b) Paraguai.
- c) Uruguai.
- d) Bolívia.
- e) Chile.

**28)** Em relação ao Marco Civil da Internet, analisar os itens abaixo:

- I - Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
- II - Aos usuários, dentre outros direitos, são assegurados a inviolabilidade e o sigilo de suas comunicações pela Internet, salvo quando por ordem judicial.
- III - Determina que o acesso à Internet passará a ser restrito; somente cidadãos registrados poderão acessá-la.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Todos os itens.
- b) Somente o item III.
- c) Somente os itens I e III.
- d) Somente os itens I e II.
- e) Nenhum dos itens.

---

**Conhecimentos Específicos**

---

**29)** O *telemarketing* tem caracterizado as operações que utilizam as telecomunicações para vender produtos, serviços, ideias e realizar pesquisas e outras atividades de *marketing*. Em relação aos tipos de *telemarketing*, analisar os itens abaixo:

- I - É considerado ativo quando o cliente toma a decisão de ligar, solicitando informações, produtos e/ou serviços.
- II - Chama-se de *telemarketing* receptivo quando a abordagem ao cliente parte da empresa.
- III - No *telemarketing* receptivo, é necessário que o operador tenha um maior conhecimento do produto.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Nenhum dos itens.
- b) Somente os itens I e II.
- c) Somente o item III.
- d) Somente os itens II e III.
- e) Todos os itens.

---

**30)** Em relação ao *telemarketing*, marcar C para as afirmativas Certas, E para as Erradas e, após, assinalar a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- ( ) É toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e múltiplas mídias, objetivando ações padronizadas e contínuas de *marketing*.
- ( ) Interatividade, flexibilidade e otimização são algumas de suas vantagens.
- ( ) Abrange a aplicação integrada e organizada de recursos de telecomunicações com o objetivo de atender às necessidades dos clientes, por intermédio de uma informação, produto ou serviço.

- a) C - C - C.
- b) E - E - C.
- c) C - E - E.
- d) E - C - E.
- e) E - E - E.

---

**31)** O Agente de *Telemarketing* precisa estar ciente de que o atendimento telefônico pode trazer ou afastar clientes e de que tem um papel muito importante na formação da imagem externa da empresa. Para atingir bons resultados, algumas regras devem ser observadas na comunicação por telefone. Em relação a essas regras as quais a pessoa que faz e/ou recebe telefonemas deve observar, assinalar a alternativa INCORRETA:

- a) Ouvir o que a pessoa tem a dizer, sem interrompê-la.
- b) Manter a calma, agir com cortesia e respeito, não se irritar e não reagir são atitudes que podem facilitar o atendimento.
- c) Ser sempre solícito, cordial, prestativo, transmitindo ao cliente sempre a melhor imagem da sua empresa.
- d) Expressões como “por favor”, “pois não” e “queira desculpar” não devem ser usadas, pois dificultam o relacionamento.
- e) Demonstrar interesse, paciência e compreensão para com as exigências dos clientes.

**32)** A habilidade do Agente de *Telemarketing* em conduzir o discurso pode determinar a continuação da interação pelo telefone. Os fatores que condicionam o fracasso ou sucesso da negociação em *telemarketing* podem estar relacionados à polidez na interação. Em relação à linguagem utilizada pelo Agente de *Telemarketing*, assinalar a alternativa CORRETA:

- a) É importante usar expressões que demonstrem respeito e educação por parte do Agente, além de transmitir a imagem de uma empresa séria e confiável.
- b) Palavras grosseiras ou obscenas podem ser utilizadas somente em atendimento a clientes exaltados e nervosos.
- c) Pode-se utilizar a linguagem coloquial – aquela do dia a dia –, assim como usar expressões vulgares ou rebuscadas.
- d) Deve-se evitar manter a fala amena e simpática.
- e) É aconselhado o uso de gírias, estrangeirismos da moda, assim como de expressões intimistas: “meu bem”, “meu querido”, “meu jovem”, “amigão”.

---

**33)** São fatores externos que influenciam a atividade de vendas, EXCETO:

- a) A concorrência.
- b) A economia.
- c) Os recursos da instituição/empresa.
- d) O governo.
- e) A tecnologia.

---

**34)** Segundo o Código de Defesa do Consumidor, é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços:

- I - Condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.
- II - Prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.
- III - Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Nenhum dos itens.
- b) Somente o item III.
- c) Somente os itens I e II.
- d) Somente os itens II e III.
- e) Todos os itens.

---

**35)** Em relação ao *script* de *telemarketing*, assinalar a alternativa CORRETA:

- a) É apenas uma base. O Agente de *Telemarketing* deve ser adaptável, flexível, de acordo com a necessidade de cada cliente.
- b) Para utilizá-lo, é necessário que o Agente simplesmente decore o que precisa ser dito.
- c) Nenhum Agente de *Telemarketing* precisa de um *script*.
- d) É uma estrutura de ideias que não deve ser improvisada, independentemente da situação.
- e) É utilizado para tornar o atendimento ao cliente o mais robotizado possível.

**36)** Os conceitos centrais de *marketing* (necessidades, desejos, demandas, produtos, troca, transações e mercados) estão interligados em uma relação causal direta. Em relação aos desejos, marcar C para as afirmativas Certas, E para as Erradas e, após, assinalar a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- ( ) São as necessidades humanas moldadas pela cultura e pelas características individuais.
- ( ) São imutáveis; não se modificam conforme as transformações ocorridas na sociedade.
- ( ) O *marketing* deve dirigir-se para criar novos desejos (produtos), com o objetivo de assegurar a sua própria existência.

- a) E - C - E.
- b) C - E - C.
- c) E - E - C.
- d) C - C - C.
- e) E - E - E.

---

**Considerar o exposto abaixo para responder às questões de nº 37 a nº 40.**

---

Atenção! Para responder às questões de Informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considerar que os programas mencionados encontram-se na versão Português-BR e em sua configuração padrão de instalação, possuem licença de uso, o mouse está configurado para destros, um clique ou duplo clique correspondem ao botão esquerdo do mouse e teclar corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Dessa forma, as teclas de atalho, os menus, os submenus, as barras, os ícones e os demais itens que compõem os programas abordados nesta prova encontram-se na configuração padrão, conforme exposto anteriormente.

**37)** Quanto aos gráficos no Excel 2007, analisar os itens abaixo:

- I - É possível criar um gráfico de combinação usando mais de um tipo de gráfico.
- II - Mesmo após a criação do gráfico, é possível alterar a sua aparência.
- III - Os rótulos de dados são vinculados a valores na planilha que gerou o gráfico. Entretanto eles não são atualizados automaticamente quando são feitas alterações nesses valores.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Somente o item I.
- b) Somente o item II.
- c) Somente os itens II e III.
- d) Somente os itens I e II.
- e) Todos os itens.

**38)** A Faixa de Opções está presente em diversos programas do Office 2007 e foi criada para ajudar o usuário a localizar rapidamente os comandos necessários para executar uma tarefa. Os comandos são organizados em grupos lógicos, reunidos em guias. Cada guia está relacionada a um tipo de atividade. Assinalar a alternativa que apresenta uma guia que é exibida somente quando necessário:

- a) Referências.
- b) Ferramentas de Imagem.
- c) Animações.
- d) Dados.
- e) Revisão.

---

**39)** Assinalar a alternativa que preenche a lacuna abaixo CORRETAMENTE:

A opção \_\_\_\_\_ no Painel de Controle do Windows Seven permite personalizar as configurações para a exibição de idiomas, números, horas e datas.

- a) Data e Hora
- b) Personalização
- c) Ferramentas Administrativas
- d) Sistema
- e) Região e Idioma

---

**40)** Em relação ao uso da Minibarra de ferramentas para a formatação de documentos do Word 2007, analisar os itens abaixo:

- I - Ao selecionar o texto, é possível exibir ou ocultar uma miniatura de barra de ferramentas útil, semitransparente, chamada Minibarra de ferramentas.
- II - A Minibarra de ferramentas permite ao usuário trabalhar com fontes, estilos de fonte, redimensionamento de fonte, alinhamento, cor do texto, níveis de recuo e recursos de marcação.
- III - É possível personalizar a Minibarra de ferramentas.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Nenhum dos itens.
- b) Somente o item II.
- c) Somente os itens I e II.
- d) Somente os itens I e III.
- e) Todos os itens.