

1. Analise se as afirmações abaixo acerca do mercado de trabalho são verdadeiras ou falsas:

- () A qualificação profissional é fator determinante para a inserção no mercado de trabalho em boas condições.
- () Atualmente no Brasil, existe uma deficiência na quantidade de técnicos, gerando inclusive vagas ociosas em algumas áreas.
- () A tecnologia, nos dias de hoje, não mais influencia o mercado de trabalho.

Marque a opção que contém a análise correta dos itens de cima para baixo:

- A) V, V, V
- B) V, F, V
- C) V, V, F
- D) F, V, F
- E) F, F, V

2. São elementos importantes para uma pessoa conquistar um emprego todos os itens listados abaixo, à exceção de:

- A) qualificação profissional.
- B) comportamentos éticos.
- C) boa apresentação pessoal.
- D) postura proativa.
- E) incapacidade de trabalhar em grupo.

3. Todas as profissões existentes em nosso país estão descritas em um instrumento do Ministério do Trabalho e Emprego cuja finalidade é a identificação das ocupações no mercado de trabalho, para fins classificatórios junto aos registros administrativos e domiciliares.. Qual o nome desse instrumento?

- A) Consolidação das Leis Trabalhistas.
- B) Classificação Brasileira de Ocupações.
- C) Código Civil.
- D) Estatuto do Idoso.
- E) Código de Defesa do Consumidor.

4. Muitos jovens quando iniciam sua inserção no mercado de trabalho ficam em dúvida quanto à sua escolha profissional e buscam alguns caminhos para ajudá-los. Marque a alternativa que não mostra um desses caminhos:

- A) Orientação vocacional.
- B) Aconselhamento de carreira.
- C) Visitas a empresas.
- D) Conversas com profissionais mais experientes.
- E) Participação em processos seletivos.

5. Considere as seguintes afirmações:

- 1. O volume total de emprego na economia depende de fatores como tecnologia e política econômica governamental.
- 2. Emprego e trabalho não são sinônimos.
- 3. O termo empregabilidade significa capacidade das pessoas de se adaptarem às novas necessidades e dinâmica do mercado de trabalho.

Marque a alternativa que corresponde à análise correta das afirmações acima:

- A) Somente 1 é verdadeira.
- B) Somente 2 é verdadeira,
- C) Somente 3 é verdadeira,
- D) Somente 1 e 2 são verdadeiras.
- E) 1, 2 e 3 são verdadeiras.

6. A empregabilidade possui duas faces: a organização que quer reter talentos e o empregado que precisa se manter no mercado. Da parte do empregado é importante que o mesmo faça as seguintes ações exceto:

- A) Elevar seu nível de escolaridade.
- B) Desenvolver a capacidade de adaptar-se a mudanças.
- C) Estar informado acerca do atual mercado de trabalho e das possibilidades futuras.
- D) Participar de treinamentos, palestras, cursos que o ajudem a ampliar sua visão de mundo.
- E) Realizar atribuições que são dos demais empregados para conseguir ocupar um maior espaço na organização.

7. Durante uma entrevista de seleção o candidato deve evitar:

- A) Ouvir com atenção as perguntas do entrevistador.
- B) Utilizar gírias e palavras chulas.
- C) Vestir-se adequadamente para a ocasião.
- D) Não comentar acerca de seus problemas pessoais.
- E) Ser claro e objetivo nas respostas dadas ao entrevistador.

8. Analise se cada uma das afirmações abaixo acerca do empreendedorismo é verdadeira ou falsa:

- () O empreendedor é aquele que percebe uma oportunidade e cria meios para persegui-la.
- () As incubadoras de empresas são um modo de estimular o empreendedorismo que caiu em desuso.
- () Os empreendedores no Brasil contam com uma rede de apoio a suas atividades, que inclui instituições como o SEBRAE, o IEL, programas governamentais específicos e universidades.

Marque a opção que contém a análise correta dos itens de cima para baixo:

- A) V, V, V
- B) V, F, V
- C) V, V, F
- D) F, V, F
- E) F, F, V

9. São características dos empreendedores de sucesso exceto:

- A) Determinação e dinamismo.
- B) Capacidade de tomar decisões.
- C) Liderança.
- D) Reatividade.
- E) Otimismo e independência.

10. Marque a alternativa correta com relação à ética profissional:

- A) A reflexão sobre a ética profissional só deve ser iniciada na vida adulta.
- B) Caso uma pessoa esteja em um emprego temporário ela está desobrigada de ter uma postura ética.
- C) Diz respeito aos deveres assumidos ao aceitar um trabalho, ao modo como está cumprindo suas responsabilidades, o que ela deve fazer, e como deve fazer, mesmo quando não há outra pessoa olhando ou conferindo.
- D) Para possuir uma postura ética, o profissional não necessita realizar uma auto-avaliação.
- E) Existe somente um código de ética comum para todas as profissões.

11. Verifique se cada uma das proposições sobre tipos de apresentações de vendas é verdadeira (V) ou falsa (F).

- () Apresentação Padronizada: o vendedor utiliza mensagens pré-elaboradas, em geral slides, filmes ou catálogos, para grupos de interessados ou produtos que não tem possibilidade de customização. Sua vantagem é o baixo custo e a não exigência de vendedores com alto conhecimento e a desvantagem é forçar o próprio cliente a identificar que atributos atenderiam os benefícios procurados.
- () Apresentação Memorizada: o vendedor segue um roteiro pré-elaborado de apresentação, mas pode usar os instrumentos auxiliares, alterar a ordem e conferir caráter mais informal e próximo ao cliente. Sua vantagem é reter mais a atenção dos clientes e a desvantagem é exigir vendedores com maior preparo para lidar com situações não previstas.
- () Apresentação não estruturada: o vendedor é livre para apresentar o produto da maneira que desejar. É mais persuasiva, pois permite que os vendedores encontrem argumentos inteiramente diferentes para cada cliente. Sua vantagem é considerar cada cliente como único e a desvantagem é necessitar de vendedores muito bem treinados.

A sequência correta de cima para baixo é:

- A) V, V, V
- B) F, V, F
- C) V, F, F
- D) F, F, V
- E) F, V, V

12. Constituem aberturas usadas na abordagem ao cliente todas as abaixo, exceto:

- A) Informar o benefício da oferta e ver se o cliente está interessado.
- B) Usar um nome de um cliente atual como referência.
- C) Fazer uma pesquisa para o cliente para determinar se o vendedor pode ajudá-lo.
- D) Dar ao cliente um presente simbólico pela entrevista.
- E) Informar que o produto é o último do estoque.

13. Analise as proposições a seguir, referentes à postura frente às objeções do cliente.

1. O executivo de conta deve ouvir atentamente e demonstrar interesse, deixando o cliente falar para definir exatamente qual é o motivo da resistência:
2. O executivo de conta deve mostrar ao cliente que a objeção pode ser removida.
3. O executivo de conta deve aprender com a objeção.
4. O executivo de conta deve minimizar ou criticar a objeção.

Podem ser consideradas **corretas** apenas as proposições:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 2 e 4.
- C) 1 e 2.
- D) 2, 3 e 4.
- E) 1, 3 e 4.

14. Na condução da venda, é preciso estar atento às barreiras que servem como obstáculos à comunicação entre as pessoas. Assinale a alternativa que apresenta apenas as barreiras físicas que podem ocorrer nesse processo:

- A) Hábitos de ouvir, significado das palavras, distância física.
- B) Ambiente de trabalho, ruídos ambientais, falhas mecânicas.
- C) Percepções, sentimentos pessoais, canal de comunicação congestionado.
- D) Emoções, pouca atenção, interpretação das palavras.
- E) Motivações pessoais, hábitos pessoais, ocorrências locais.

15. Entre as fases da negociação, a **preparação busca**:

- A) reduzir a tensão.
- B) definir identidade de interesses.
- C) descrever produtos, serviços e ideias.
- D) responder com clareza todas as perguntas da outra parte.
- E) estabelecer objetivos ideais e reais.

16. O composto mercadológico, composto de marketing ou marketing mix **pode ser denominado** por meio da fórmula:

- A) 4Ps, conjunto de pontos de interesse aos quais as organizações devem estar atentas, caso desejem atingir objetivos de marketing.
- B) MPMP ou marketing, propaganda, *merchandising* e promoção, estreitamente associados para dinamizar o relacionamento das organizações com seus públicos.
- C) RPMd ou relações públicas e marketing direto, que envolve o conceito de público e afirma que uma ação individualizada é mais eficaz que ações massificadas.
- D) CIM ou comunicação integrada de marketing, que utiliza ferramentas de comunicação para atingir objetivos estratégicos específicos.
- E) SIM ou sistema informações de marketing, constituído de pessoas, equipamentos e procedimentos de coleta, análise e distribuição de informações necessárias às decisões de marketing.

17. Para explicar como as pessoas são conduzidas por certas necessidades em ocasiões específicas, Abraham Maslow criou a Teoria da Motivação, que apresenta cinco níveis de hierarquia de necessidades, **que são**:

- A) necessidades individuais, necessidades familiares, necessidades históricas, necessidades culturais, necessidades ambientais.
- B) necessidades de segurança, necessidades sociais, necessidades de amor, necessidades de estima, necessidades de status.
- C) necessidades de segurança, necessidades de amor, necessidades de estima, necessidades de status, necessidades de conquista.
- D) necessidades fisiológicas, necessidades de segurança, necessidades sociais, necessidades de estima, necessidades de auto-realização.
- E) necessidades individuais, necessidades de amor, necessidades ambientais, necessidades de estudo, necessidades profissionais.

18. **Não** é um dos diferentes papéis do consumidor na unidade de tomada de decisão de compra:

- A) Decisor.
- B) Finalizador.
- C) Comprador.
- D) Usuário.
- E) Influenciador.

19. Assinale a alternativa que não indica um dos objetivos da fase de abordagem no ciclo de vendas:

- A) Adaptar a apresentação de vendas à situação e ao cliente.
- B) Controlar a impressão criada na abordagem do cliente.
- C) Estabelecer clima de empatia com o cliente.
- D) Melhorar a capacidade de escutar.
- E) Organizar a busca de prováveis clientes para os produtos comercializados.

20. Analise as proposições a seguir, referentes à atratividade das empresas:

- 1. Critérios claros para a avaliação de desempenho.
- 2. Regras obscuras de promoção.
- 3. Política salarial que não estimula a lutar pelos objetivos gerais da empresa.
- 4. Uso de material de comunicação como "e-mails" e folderes para faculdades de interesse.

Podem ser considerados fatores de **atração** de talentos apenas

- A) 1 e 2.
- B) 1 e 3.
- C) 2 e 3.
- D) 1 e 4.
- E) 3 e 4.

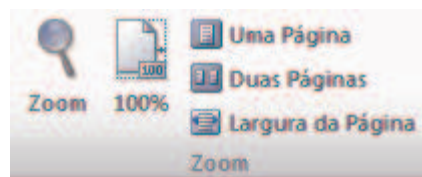
21. Acerca do sistema de busca do sistema operacional Microsoft Windows 7, analise as seguintes afirmativas:

- 1. Ao começar a digitar na caixa de pesquisa do menu Iniciar, automaticamente já será iniciada a busca.
- 2. Resultados das buscas podem conter palavras realçadas de acordo com a busca realizada.
- 3. É possível filtrar o resultado das buscas por critérios como data e tipo de arquivo.


Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

22. A figura a seguir apresenta opções do grupo **Zoom** da guia **Exibição**, disponibilizada no programa Microsoft Word 2010:



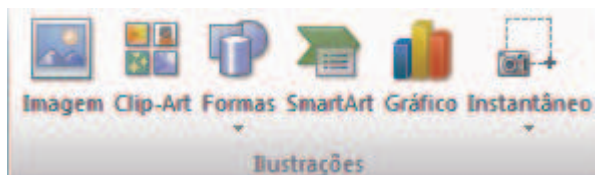
Analise as afirmativas a seguir acerca das opções apresentadas pela figura:

- 1. A opção **Uma Página** é utilizada para que possamos visualizar uma página por completo na janela do Word.
- 2. Podemos ajustar a visualização de um documento através da opção , propiciando um zoom automático, de forma que o texto de uma linha do documento fique completamente visível, porém as margens do documento não, maximizando assim a visualização do texto.
- 3. A opção **100%** é utilizada para alterar o zoom do documento para 100% do tamanho original.


Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

23. A figura a seguir apresenta opções do grupo **Ilustrações** da guia **Inserir**, disponibilizada no programa Microsoft Word 2010:



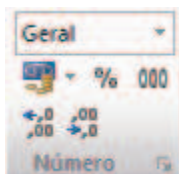
Analise as afirmativas a seguir acerca das opções apresentadas pela figura:

- 1. A opção **Instantâneo** é utilizada para inserir imagens capturadas por uma câmera fotográfica ou scanner.
- 2. Para inserir símbolos de fluxogramas, fazemos uso da opção .
- 3. O **Clip-Art** dá acesso a um catálogo de fotos, desenhos, filmes e sons que podem ser inseridos no documento.



Está(ão) incorreta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

24. A figura abaixo apresenta opções disponíveis no grupo Número do programa Microsoft Excel 2010.



Acerca dessa figura, analise as seguintes afirmativas:

1. **Geral** é uma das opções de formatos de número disponível.
2. Aplicar a opção % a uma célula faz com que seu valor seja exibido como percentual.
3. Os comandos para alinhamento do número são representados por  e por .

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

25. Acerca das funções disponíveis no programa Microsoft Excel 2010, analise as seguintes afirmativas:

1. Ao colocar o valor de uma célula como igual a =MAIÚSCULA("prova"), o resultado apresentado para seu valor é o texto PROVA, em maiúsculo.
2. A função DESC retorna os dados de uma coluna organizados de forma decrescente.
3. A função EXATO é utilizada para arredondar números com casas decimais.

Está(ão) incorreta(s):

- A) 2, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

RAASCUNHO

TEXTO 1



26. Em relação às ideias veiculadas no texto, é adequado afirmar que:

- A) o consumismo deve ser mantido, pois é de grande valia para a relação entre pais e filhos.
- B) o consumismo é enaltecido no texto por meio da comparação com o Natal.
- C) alguns valores materiais devem ser substituídos por valores espirituais.
- D) o lado espiritual do Natal é bastante enaltecido pelo consumismo.
- E) é importante ser consumista no período natalino.

27. O termo “ênfatizar” poderia ser substituído sem causar prejuízo textual em:

- A) desconsiderar
- B) amenizar
- C) respeitar
- D) atenuar
- E) salientar

28. Quanto à tipologia e ao propósito textual, pode-se afirmar que é:

- A) descritivo, porque descreve um fato.
- B) narrativo, porque descreve um fato.
- C) injuntivo, pois conduz à ação
- D) argumentativo, porque apresenta um ponto de vista.
- E) expositivo, pois explica o que é consumismo.

29. O termo que se enquadra na mesma justificativa de tênis, quanto à tonicidade, é:

- A) ênfatizar
- B) acabar
- C) Natal
- D) consumismo
- E) espiritual

30. A justificativa utilizada para grafar a palavra ênfatizar com |Z| é:

- A) um substantivo com sufixo grego izar.
- B) um termo derivado de outro grafado com |Z|
- C) um verbo formado pelo sufixo izar.
- D) um substantivo abstrato formado a partir do sufixo ez.
- E) um verbo derivado de um adjetivo terminado em osa.

31. Em “ênfatizar o lado espiritual do Natal”, o termo destacado apresenta valor semântico de:

- A) adição
- B) explicação
- C) alternância
- D) conclusão
- E) oposição.

32. A flexão do verbo dançar é justificada adequadamente em:

- A) acompanha a flexão adotada pelo verbo acabar
- B) tem como referência a flexão do verbo ter
- C) é flexionado por conta do sujeito os meus tênis na 3ª pessoa do plural.
- D) acompanha a flexão adotada pelo verbo ênfatizar.
- E) é um sujeito indeterminado, logo é flexionado na 3ª pessoa do plural.

TEXTO 2



33. O texto 2 tem como propósito:

- A) fazer apologia à amizade.
- B) informar que o sal faz mal à saúde.
- C) despertar o interesse pelo tema hipertensão.
- D) instruir a respeito dos malefícios do sal.
- E) promover ações que garantam a prática da saúde.

34. O significado contextual presente em seu amigo do peito é uma referência:

- A) ao sal
- B) à saúde
- C) ao coração
- D) aos hipertensos
- E) à pressão.

35. De acordo com a ortografia oficial, o termo hipertenso é grafado com l porque:

- A) é uma palavra derivada de primitiva com l.
- B) é uma paroxítona terminada em o.
- C) apresenta o prefixo hiper
- D) depois da consoante n, grafa-se com s.
- E) é um substantivo, por isso tem que ser grafado com s.

36. No texto, a vírgula é utilizada para:

- A) separar constituintes sintáticos idênticos.
- B) indicar o elipse de um termo.
- C) isolar o vocativo.
- D) indicar um adjunto adverbial deslocado.
- E) isolar o oposto.

37. Os verbos tratar, evitar e praticar estão flexionados.

- A) no modo indicativo, na 2ª pessoa do singular
- B) no modo imperativo, na 2ª pessoa no plural.
- C) no modo subjuntivo, na 2ª pessoa do singular
- D) no modo imperativo, na 3ª pessoa do singular.
- E) no modo indicativo, na 2ª pessoa do plural.

38. “Trate bem seu amigo do peito”, o termo em destaque tem função:

- A) adjetiva
- B) adverbial
- C) substantiva
- D) conjuntiva
- E) prepositiva

TEXTO 3

VILA BRASILÂNDIA SE VÊ NO CINEMA

Projeção de “Antônia”, longa sobre cantoras da periferia, reúne moradores do bairro e circo de “celebridades”.

Cariello, Rafael. Folha de S. Paulo, 13 jan. 2007.p.E3.

39. No título, os termos Brasilândia e vê são acentuados porque se classificam, respectivamente, como:

- A) paroxítona terminada em a e oxítona terminada em e.
- B) paroxítona terminada em hiato e oxítona terminada em e.
- C) paroxítona terminada em ditongo e monossílabo átono terminado em e.
- D) oxítona terminada em ditongo e monossílabo tônico terminado em e.
- E) paroxítona terminada em ditongo e monossílabo tônico terminado em e.

40. Nas construções, “cantoras da periferia, moradores do bairro e circo de celebridades”, as estruturas destacadas têm função de:

- A) objeto indireto.
- B) adjunto adnominal
- C) complemento nominal
- D) agente da passiva
- E) adjunto adverbial.

RASCUNHO