

**DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO**

Não deixe de preencher as informações a seguir:

Prédio	Sala
--------	------

Nome
------

Nº de Identidade	Órgão Expedidor	UF	Nº de Inscrição
------------------	-----------------	----	-----------------

**ANALISTA COMERCIAL**

**ATENÇÃO**

- ✓ Abra este Caderno, quando o Fiscal de Sala autorizar o início da Prova.
- ✓ Observe se o Caderno está completo. Ele deverá conter 40 (quarenta) questões objetivas de múltipla escolha com 05 (cinco) alternativas cada, sendo 10 questões de Conhecimentos da Língua Portuguesa, 10 questões de Raciocínio Lógico e 20 questões de Conhecimentos Específicos.
- ✓ Se o Caderno estiver incompleto ou com algum defeito gráfico que lhe cause dúvidas, informe, imediatamente, ao Fiscal.
- ✓ Uma vez dada a ordem de início da Prova, preencha, nos espaços apropriados, o Nome do Prédio e o Número da Sala, o seu Nome completo, o Número do seu Documento de Identidade, a Unidade da Federação e o Número de Inscrição.
- ✓ Para registrar as alternativas escolhidas nas questões das provas, você receberá um Cartão-Resposta (Leitura Ótica). Verifique se o Número de Inscrição impresso, em ambos os cartões, coincide com o seu Número de Inscrição.
- ✓ As bolhas do Cartão-Resposta (Leitura Ótica) devem ser preenchidas totalmente, com caneta esferográfica azul ou preta.
- ✓ O tempo de Prova está dosado, de modo a permitir fazê-la com tranquilidade.
- ✓ Preenchido o Cartão-Resposta, entregue-o ao Fiscal e deixe a sala em silêncio.

TEXTO 01 para as questões de 01 a 05

**Medicamentos vencidos serão recolhidos no Parque das Nações Indígenas no sábado**

**Campo Grande (MS)** - O grupo de escoteiros Zilda Arns vai fazer orientações e recolhimento de medicamentos vencidos neste sábado (8), no Parque das Nações Indígenas, em Campo Grande. A iniciativa que tem o apoio do CRF/MS (Conselho Regional de Farmácia do Estado de Mato Grosso do Sul) faz parte do XXII Muteco (Mutirão Escoteiro de Ação Ecológica).

A destinação ecologicamente correta dos medicamentos vencidos ficará a cargo da empresa Oxinal Ambiental, parceira do CRF/MS e do evento no recolhimento e destinação final.

Desde dezembro de 2010, a Lei Municipal nº168/10 indicada pelo Conselho autorizava o poder público a implantar pontos de coleta de medicamentos vencidos. A lei aprovada por unanimidade e sancionada pela prefeitura ainda não foi regulamentada.

“Precisamos orientar e alertar a população do grande risco que ela corre quando descarta os medicamentos sem qualquer cuidado com o Meio Ambiente, porque eles, em contato com o lençol freático e as águas de superfície, provocam contaminação e acabam voltando para as nossas residências. As estações de tratamento de água não eliminam esses produtos; então, a cada vez que abrimos uma torneira, saem, junto com a água, hormônios, anti-inflamatórios, antibióticos, agrotóxicos e toda a sorte de produtos químicos”, explica o presidente do CRF/MS, Ronaldo Abrão.

Os escoteiros, neste sábado, darão início a uma campanha que deve se estender ao longo do ano, no bairro Aero Rancho. O recolhimento será das 8 às 17h.

Disponível em: [www.radiowebs.com.br](http://www.radiowebs.com.br)

**01. Observe os termos sublinhados nos itens abaixo:**

- I. "medicamentos vencidos neste sábado (8)"; "no Parque das Nações Indígenas"
- II. "autorizava o poder público a implantar pontos"; do XXII Muteco (Mutirão Escoteiro de Ação Ecológica).
- III. "em contato com o lençol freático"; "água, hormônios, anti-inflamatórios, antibióticos".
- IV. "e toda a sorte de produtos químicos"; "anti-inflamatórios, antibióticos, agrotóxicos".
- V. "saem, junto com a água, hormônios, anti-inflamatórios"; "A destinação ecologicamente correta dos medicamentos vencidos ficará a cargo".

**Assinale a alternativa CORRETA.**

- A) Apenas nos itens I e III, os termos sublinhados são proparoxítonos.
- B) No item II, a tonicidade do segundo termo sublinhado recai na penúltima sílaba.
- C) No item III, o segundo termo sublinhado se acentua porque o "i" forma hiato.
- D) No item IV, a tonicidade de ambos os termos sublinhados recai na penúltima sílaba.
- E) No item V, apenas a tonicidade de um dos termos sublinhados recai na penúltima sílaba.

**02. Observe os períodos abaixo:**

- I. "ficará a cargo da empresa Oxinal Ambiental, parceira do CRF/MS e do evento no recolhimento e destinação final.
- II. "que deve se estender ao longo do ano, no bairro Aero Rancho".

**Em relação ao emprego das vírgulas, está CORRETO o que se afirma em**

- A) No item I, a vírgula é facultativa.
- B) No item II, a vírgula se justifica por separar termos explicativos.
- C) No item I, a vírgula poderia ser permutada por um ponto-e-vírgula, e isso não implicaria desobediência às normas gramaticais vigentes.
- D) No item II, a vírgula se justifica por separar elementos de mesma função sintática.
- E) Em ambos os itens, as vírgulas isolam termos explicativos.

**03. Observe o trecho abaixo:**

*"Precisamos orientar e alertar a população do grande risco"*

**Se os verbos sublinhados fossem permutados por INFORMAR, estaria CORRETO o que se afirma em**

- A) Precisamos informar a população o grande risco.
- B) Precisamos informar a população do grande risco.
- C) Precisamos informar à população no grande risco.
- D) Precisamos informar a população ao grande risco.
- E) Precisamos informar a população no grande risco.

**04. Sobre Concordância Verbal, assinale a alternativa CORRETA.**

- A) "saem, junto com a água, hormônios, anti-inflamatórios, antibióticos" - se os termos sublinhados estivessem no singular, a forma verbal "saem" poderia ficar no singular ou no plural.
- B) "alertar a população do grande risco que ela corre quando descarta" - se o termo sublinhado estivesse no plural, estaria correto o trecho: alertar as populações do grande risco que ela corre quando descarta.
- C) "A iniciativa que tem o apoio do CRF/MS faz parte do XXII Muteco" - se o termo sublinhado estivesse no plural, estaria correto o trecho: As iniciativas que tem o apoio do CRF/MS fazem parte do XXII Muteco.
- D) "A lei aprovada por unanimidade e sancionada pela prefeitura ainda não foi regulamentada" - se ao termo "lei" fosse acrescentado "artigo", estaria correto o trecho: A lei e o artigo aprovados por unanimidade e sancionados pela prefeitura ainda não foram regulamentadas.
- E) "explica o presidente do CRF/MS, Ronaldo Abrão" - se ao termo "presidente" fosse acrescentado "diretor", obrigatoriamente o verbo se flexionaria no plural, concordando com ambos os sujeitos.

**05. Observe os termos sublinhados dos itens abaixo:**

- I. "acabam voltando para as nossas residências"
- II. "As estações de tratamento de água não eliminam esses produtos"
- III. "e sancionada pela prefeitura ainda não foi regulamentada"
- IV. "A iniciativa que tem o apoio do CRF/MS"
- V. "agrotóxicos e toda a sorte de produtos químicos"

**Em que item(ns) o termo sublinhado NÃO se classifica como PRONOME?**

- A) I e V.
- B) II e III.
- C) II.
- D) I, III e V.
- E) III.

**06. Observe o trecho abaixo:**

*"Quando você deseja uma coisa, todo o universo conspira para que possa realizá-la."*

**Sobre os conectivos sublinhados, está CORRETO o que se afirma em**

- A) O primeiro exprime uma circunstância modal.
- B) O segundo exprime uma circunstância condicional.
- C) O primeiro poderia ser substituído por "no entanto" e seria mantido o sentido original.
- D) O segundo indica finalidade e poderia ser substituído por "a fim de que", sem causar prejuízo ao sentido original.
- E) O segundo poderia ser permutado por "à medida que", preservando-se o sentido original.

**TEXTO 02 para as questões de 07 a 10**

*Não se acostume com o que não o faz feliz, revolte-se quando julgar necessário.  
Alague seu coração de esperanças, mas não deixe que ele se afogue nelas.  
Se achar que precisa voltar, volte!  
Se perceber que precisa seguir,  siga!  
Se estiver tudo errado, comece novamente.  
Se estiver tudo certo,  continue.  
Se sentir saudades,  mate-a.  
Se perder um amor,  não se perca!  
Se o achar,  segure-o!*

Fernando Pessoa

**07. Sobre os verbos sublinhados no poema acima, está CORRETO o que se afirma na alternativa**

- A) Todos estão conjugados no imperativo afirmativo.
- B) Todos têm o mesmo sujeito: tu.
- C) Apenas um deles não está conjugado no imperativo afirmativo.
- D) Se o sujeito estivesse na 1ª pessoa do plural, estaria correto: revoltemo-nos, sigamos, continuemos, matem e não se percamos.
- E) Se o sujeito fosse "vós", estaria correto: revoltai-vos, sigais, continuais, mateis e não te percais.

**08. Assinale a alternativa que contém uma mensagem NÃO declarada no poema de Pessoa.**

- A) O ser humano precisa se manter passivo diante das situações cotidianas.
- B) O recomeço, às vezes, se faz necessário.
- C) É importante nutrir esperanças, embora a elas se deva dar limites.

- D) Saudade é sentimento que deve ser vivido quando o momento o exige.  
E) Há momentos em que o retorno é saudável.

**09. Observe o trecho abaixo:**

"Não se acostume com o que não o faz feliz, revolte-se quando julgar necessário."

**Dito de outra forma, mantendo-se, no entanto, o sentido original, o trecho CORRETO está indicado na alternativa**

- A) É importante manter a rotina de vida, mesmo que os fatos o causem revolta.  
B) Revoltar-se sempre é atitude que denota o quanto a pessoa é feliz.  
C) Quando julgarem oportuno, as pessoas podem protestar diante de coisas ou fatos que não as fazem felizes.  
D) A felicidade está atrelada a fatos que desencadeiam revoltas.  
E) Ser feliz significa estar atento aos fatos e protestar levemente, sem se preocupar com as consequências.

**10. Observe que, no termo em parênteses de cada alternativa, existe uma lacuna. Em qual das alternativas, essa lacuna deve ser preenchida com a(s) letra(s) maiúscula(s) do termo sublinhado?**

- A) "Se achar que precisa voltar, volte!" (Cori\_a)  
B) "quando julgar neceSSário." ( Admi\_ ível)  
C) "Alague seu coração de esperanÇas" (Eficá\_ia)  
D) "Se aCHar que precisa voltar, volte! (Fa\_ina)  
E) "com o que não o faz feliZ" (Mi\_antropo)

**RACIOCÍNIO LÓGICO**

**11. Assinale a alternativa que apresenta a negação de: Saxofone é um instrumento de corda ou piano é um instrumento de sopro.**

- A) Saxofone não é um instrumento de corda.  
B) Saxofone não é um instrumento de corda ou piano não é um instrumento de sopro.  
C) Saxofone não é um instrumento de corda e piano é um instrumento de sopro.  
D) Saxofone não é um instrumento de corda e piano não é um instrumento de sopro.  
E) Saxofone é um instrumento de corda e piano não é um instrumento de sopro.

**12. Em um painel, as luzes brancas piscam 10 vezes por minuto, e as vermelhas piscam 15 vezes por minuto. Se as luzes piscam simultaneamente em um dado instante, após quantos segundos, piscarão juntas novamente?**

- A) 15                                      B) 12                                      C) 9                                      D) 6                                      E) 3

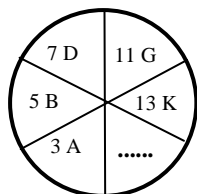
**13. Uma distribuidora tem 12 encomendas para transportar. Essas encomendas, todas com peso diferente, pesam entre 3 e 14 quilos. A empresa precisa acondicionar 6 encomendas em uma única embalagem, de forma que 1 encomenda tenha exatamente 10 quilos, 3, menos de 10 quilos, e as demais, mais que 10 quilos. Quantas embalagens diferentes podem ser feitas com essas encomendas?**

- A) 35                                      B) 38                                      C) 70                                      D) 140                                      E) 210

**14. Em um congresso com 400 participantes, 120 falam inglês, 90 falam espanhol, 70 falam francês, 40 falam inglês e espanhol, 35 falam inglês e francês, 25 falam espanhol e francês, e 7 falam os três idiomas. Assinale a alternativa que apresenta, CORRETA e respectivamente, o número de participantes que falam, apenas, inglês, os que falam apenas espanhol, os que falam apenas francês e os que não falam nenhum dos idiomas.**

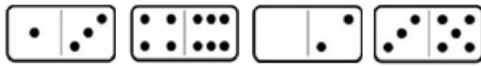
- A) 52, 32, 17, 213  
B) 52, 32, 17, 187  
C) 120, 90, 40, 150  
D) 120, 90, 40, 0  
E) 202, 162, 112, 0

**15. Assinale a alternativa que completa a sequência.**



- A) 15 O  
B) 15 P  
C) 17 O  
D) 17 P  
E) 19 Q

16. Assinale a alternativa que completa a sequência de dominós.



- A)
- B)
- C)
- D)
- E)

17. Há três suspeitos de um crime: o motorista, o barbeiro e o jardineiro. Sabe-se que o crime foi cometido por um ou mais de um dos suspeitos e que: 1. se o motorista é inocente, então o barbeiro é culpado; 2. ou o jardineiro é culpado ou a barbeiro é culpado, não os dois; 3. o jardineiro não é inocente. Logo

- A) somente o barbeiro é o culpado.  
 B) somente o jardineiro é o culpado.  
 C) o barbeiro e o jardineiro são os culpados.  
 D) o motorista e o jardineiro são os culpados.  
 E) o barbeiro e o motorista são os culpados.

18. Se Nathalia é dentista, então Eugênia é médica. Se Eugênia é médica, então Eduarda é advogada. Se Eduarda é Advogada, então Gabriela é engenheira. Ora, Gabriela é engenheira, então

- A) Eugênia não é médica e Nathalia não é dentista.  
 B) Eduarda não é advogada e Eugênia é médica.  
 C) Eugênia é médica e Nathalia é dentista.  
 D) Eduarda é advogada e Eugênia é médica.  
 E) Eugênia não é médica e Nathalia é dentista.

19. Se é verdade que “alguns sapatos são vermelhos” e que “nenhum chinelo é vermelho”, então também é necessariamente verdade que

- A) nenhum chinelo é branco.  
 B) nenhum sapato é azul.  
 C) algum sapato é azul.  
 D) algum chinelo é branco.  
 E) algum sapato não é azul.

20. Em uma festa, há 10 crianças, sendo 6 meninos e 4 meninas. 3 brindes serão sorteados para as crianças. A probabilidade de as 3 crianças ganhadoras dos brindes serem do mesmo sexo é

- A) 10%                      B) 15%                      C) 20%                      D) 25%                      E) 30%

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

21. Uma das funções do profissional de marketing é identificar o estado da demanda e determinar um plano de ação a fim de alterá-la para um estado desejado. “Os consumidores compartilham uma forte necessidade que não pode ser satisfeita por nenhum outro produto no mercado”. A que tipo de demanda se refere essa afirmação?

- A) Demanda latente  
 B) Demanda negativa  
 C) Demanda inexistente  
 D) Demanda indesejada  
 E) Demanda excessiva

22. A matriz de SWOT é uma ferramenta de gestão bastante difundida no meio empresarial e importante para o planejamento estratégico de uma empresa. De acordo com essa ferramenta, podemos considerar:

- I. Forças                      ( ) São competências sob influência direta da empresa, que não geram vantagem competitiva, mas que podem ser mensuradas e revertidas.
- II. Fraquezas                ( ) São externas à organização e, mesmo não podendo ser controladas por ela, podem influenciar positivamente a empresa.
- III. Ameaças                ( ) São recursos e capacidades que estão sob influência direta da empresa, podendo se transformar em uma vantagem competitiva.

**IV. Oportunidades**

( ) São fatores, que estão fora dos limites da organização, mas que, de alguma forma, exercem influência negativa sobre a empresa.

**Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.**

- A) II, IV, I, III      B) I, IV, II, III      C) III, I, VI, II      D) IV, II, III, I      E) II, III, I, IV

**23. Abraham Maslow apresenta as necessidades do ser humano organizadas em uma pirâmide, representando prioridades e hierarquias, na qual o indivíduo passaria de um nível a outro mais alto à medida que o anterior fosse satisfeito. De acordo com essa teoria, analise as afirmativas abaixo:**

- |   |
|---|
| <p><b>I.</b> As necessidades de segurança são a base da pirâmide. Somente com essas necessidades satisfeitas é que será possível perceber outros estímulos, preocupar-se com assuntos secundários e supérfluos.</p> <p><b>II.</b> A autorrealização está no topo da pirâmide das necessidades, estando ligada ao autodesenvolvimento e autoconhecimento.</p> <p><b>III.</b> Reputação, prestígio e status estão relacionadas à necessidade de autoestima.</p> |
|---|

**Está CORRETO o que se afirma em**

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

**24. Quanto à segmentação de mercado, assinale a alternativa INCORRETA.**

- A) Permite direcionar cada produto para um grupo alvo de consumidores, desenvolvendo atributos no produto que atendam às necessidades específicas desse grupo-alvo.  
B) Possibilita determinar a mensagem de propaganda mais adequada para atingir esse grupo de consumidores.  
C) Concentrar-se nos meios de comunicação que atinjam, de forma mais eficiente, esse grupo de consumidores.  
D) Utiliza os canais de distribuição mais adequados para levar o produto a esse grupo.  
E) Permite identificar características comuns nos clientes, como no caso da segmentação psicográfica, que leva em consideração dados, como idade, renda e classe social.

**25. A Logística é considerada um dos principais elementos na elaboração do planejamento estratégico e, muitas vezes, responsável por enorme geração de vantagem competitiva às empresas. Quanto à logística reversa, assinale V para as afirmativas Verdadeiras e F para as Falsas.**

- |   |
|---|
| <p>( ) É o processo de devolução e de tratamento ambientalmente adequado para os resíduos de alguns setores produtivos.</p> <p>( ) Recall, reciclagem e coleta de resíduos fazem parte do processo de logística reversa.</p> <p>( ) A logística reversa de medicamentos faz parte da Política Nacional de Resíduos Sólidos.</p> |
|---|

**Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.**

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

**26. O mercado organizacional se difere do mercado de consumo. Qual característica abaixo pertence ao mercado de consumo?**

- A) Compradores em menos quantidade, mas de maior porte.  
B) Processo de compra estruturado.  
C) Relacionamento entre cliente e fornecedor mais estreito.  
D) Maior liberdade na escolha do item a ser comprado.  
E) Compradores mais concentrados geograficamente.

**27. Para um bom planejamento estratégico orientado para o mercado, é possível a utilização de várias ferramentas, dentre elas a matriz BCG. Quanto a essa matriz, é INCORRETO afirmar que**

- A) produtos “vaca leiteira” necessitam de pouco investimento, mas trazem retorno de caixa alto devido a um alto market share.  
B) a matriz BCG analisa o portfólio de acordo com o ciclo de vida do produto e sua participação no mercado.  
C) produtos “ponto de interrogação” estão em mercados de alta taxa de crescimento, mas apresentam ainda baixa participação nesse mercado.  
D) produtos “estrela” têm alto market share em mercados estabilizados sem grandes perspectivas de crescimento.  
E) produtos “abacaxi” são os que apresentam baixa taxa de crescimento e baixo market share.

**28. Assinale a alternativa INCORRETA.**

- A) Reconhecimento do problema, busca de informações, avaliação de alternativas, decisão de compra e comportamento pós-compra fazem parte de modelo de etapas do processo de compra do consumidor.
- B) As empresas que praticam marketing de nicho entendem tão bem as necessidades de seus clientes que estes concordam em pagar um valor mais alto por um produto ou serviço premium.
- C) Na segmentação comportamental, os compradores são divididos em diferentes grupos com base no estilo de vida, personalidade e valores.
- D) No marketing de massa, a empresa desenvolve um produto e um programa de marketing que sejam adequados ao maior número de clientes possível.
- E) A cada dia, as empresas estão buscando a customização individual e em massa.

**29. Podem ser consideradas tendências atuais no varejo, EXCETO**

- A) concorrência entre varejo em loja e varejo sem loja.
- B) diminuição nos investimentos em tecnologia.
- C) novos formatos e combinações do varejo.
- D) presença global de grandes varejistas.
- E) crescimento da concorrência entre vários formatos.

**30. Quanto aos processos logísticos, é INCORRETO afirmar que**

- A) são decisões as quais precisam ser tomadas em relação à logística de mercado: processamento de pedidos, armazenagem, estocagem e transporte.
- B) o custo do estoque aumenta a uma taxa crescente, à medida que o nível de atendimento ao cliente se aproxima de 100%.
- C) as opções de transporte não afetam o preço dos produtos e a pontualidade na entrega.
- D) a melhor estratégia para se manter um estoque próximo do zero é produzir sob encomenda, em vez de produzir para estoque.
- E) piggyback é um termo logístico referente à combinação de meios de transporte.

**31. Em comparação às demais formas do Mix de Comunicação de Marketing, qual alternativa abaixo está relacionada à venda pessoal?**

- A) Envolve um relacionamento vivo, imediato e interativo, sendo possível observar características e necessidades e fazer ajustes imediatos.
- B) Utilizada para conseguir efeito de curto prazo, encorajar a experimentação ou a compra de um produto.
- C) Tem grande penetração e permite que a mensagem seja repetida muitas vezes.
- D) Conjunto de ações táticas no ponto de venda, envolvendo exposição e apresentação do produto para estimular o consumidor a comprar.
- E) É considerada como não paga e deve ser sempre desenvolvida de maneira noticiável e crível, apoiada em fatos.

**32. Assinale a alternativa INCORRETA.**

- A) O marketing direto é utilizado por diversas empresas para construir um relacionamento duradouro com o cliente, podendo ser enviados cartões de Natal e aniversário, brindes e informações sobre promoções.
- B) No mercado organizacional, o telemarketing, quando bem estruturado, pode reduzir o número de visitas pessoais da equipe de vendas.
- C) Os links patrocinados têm-se mostrado ótimas formas de publicidade.
- D) Entender as necessidades do consumidor e tratá-lo como parceiro faz parte do marketing de relacionamento.
- E) O merchandising caracteriza-se por ações de divulgação e promoção no ponto de venda.

**33. Quanto ao planejamento, o *Balanced Scorecard* é uma ferramenta de controle do desempenho da organização, que integra várias perspectivas, sendo as listadas na alternativa**

- A) financeira, clientes, vendas, aprendizado e crescimento.
- B) financeira, clientes, processos internos, ambiente externo.
- C) clientes, financeira, processos internos, aprendizado e crescimento.
- D) vendas, clientes e processos internos e crescimento.
- E) financeira, vendas, processos internos e lucros líquidos.

**34. Quanto à força de vendas, é INCORRETO afirmar que**

- A) pode ser estruturada de diversas formas, uma delas é por território, quando houver um número de usuários finais espalhados por muitos lugares.
- B) a quantia fixa da remuneração destina-se a recompensar um esforço maior do vendedor.
- C) aumentar o tamanho da força de vendas implica aumentar os custos.
- D) há várias formas de remuneração da força de vendas, mas, em geral, se trabalha com remuneração fixa e variável.
- E) estruturar a força de vendas por produtos pode se justificar quando as linhas de produtos forem muito complexas tecnicamente.

**35. No B2B há competências essenciais a um vendedor profissional. Sobre elas, analise os itens abaixo e assinale a alternativa que contém essas competências:**

- I. Conhecer do produto/serviço
- II. Conhecer do negócio do cliente
- III. Saber ouvir e entender o cliente
- IV. Ter boa comunicação

**Está CORRETO o que se afirma em**

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

**36. É INCORRETO afirmar que**

- A) o Marketing de relacionamento promove a construção da confiança entre a empresa e seus clientes.
- B) a empresa que possui um bom programa de relacionamento com seus clientes pode desenvolver e fornecer serviços personalizados.
- C) as compras de consumo são fortemente influenciadas por características culturais, sociais, pessoais e psicológicas.
- D) o objetivo da fidelização é reter os clientes, evitando que migrem para a concorrência, e aumentar o valor dos negócios que eles proporcionam.
- E) o marketing de relacionamento não visa a todos os stakeholders, somente ao cliente externo.

**37. Quanto ao comércio eletrônico e aos sistemas logísticos, é INCORRETO afirmar que**

- A) no B2B, a inserção do *e-commerce* dinamizou a interação entre fornecedores e produtores, melhorando a cadeia de abastecimento.
- B) os sistemas EDI (Electronic Data Interchange) auxiliam as empresas em suas cadeias de suprimentos e, quando integrados via web, favorecem o gerenciamento de estoques just-in-time.
- C) dispositivos GPS podem ser utilizados pelos fornecedores para rastrear cargas, podendo ser oferecidas informações mais precisas aos clientes quanto ao prazo de entrega.
- D) os sistemas SCM (Supply Chain Management) não permitem planejamento compartilhado e nem redução dos tempos do ciclo do pedido.
- E) as empresas devem buscar soluções que envolvam novas tecnologias e novos arranjos na cadeia de suprimentos a fim de se tornarem mais ágeis e competitivas.

**38. Quanto ao e-commerce, é INCORRETO afirmar que**

- A) a empresa precisa optar por ter uma loja física ou uma loja virtual.
- B) no comércio eletrônico, a falta de confiança em fontes desconhecidas de vendas inibe as compras.
- C) a preocupação com segurança e privacidade é um obstáculo para o consumo.
- D) ao planejar a entrada no e-commerce, a empresa precisa estar atenta aos processos logísticos e prazo de entrega.
- E) uma das vantagens do comércio eletrônico para as pequenas e médias empresas é a oportunidade de alcançar clientes no mundo inteiro a baixo custo.

**39. Sobre Brand Equity, assinale a alternativa INCORRETA.**

- A) O Brand Equity é um termo da área do marketing que significa o valor adicional o qual se atribui a algum produto ou serviço.
- B) O Brand Equity influencia na forma como o consumidor pensa, sente e age em relação à marca, influenciando também os preços, a parcela de mercado e a lucratividade proporcionada pela marca à empresa.
- C) O conceito de Brand Equity contribuiu bastante para o aumento da importância da marca na estratégia de marketing das empresas.
- D) O Brand equity proporciona oportunidades adicionais de extensão da marca.
- E) O Brand Equity representa um importante ativo tangível da organização.

**40. Planejamento Estratégico é uma técnica gerencial essencial para a boa administração. Quanto a ele, é CORRETO afirmar que**

- A) fazem parte do planejamento estratégico de uma empresa: missão, visão, objetivos e análise do ambiente.
- B) a missão pode ser entendida como a autoimagem da organização, como ela se vê, ou melhor, como ela gostaria de se ver no futuro.
- C) a visão define o sentido ou a razão da existência da organização.
- D) ao se analisar o ambiente, é preciso avaliar unicamente os fatores internos controláveis da empresa.
- E) variáveis externas à empresa e não controladas por ela não precisam fazer parte do planejamento estratégico da empresa.