


**Caderno de Provas**
**GESTÃO DESPORTIVA E DO LAZER**
**Editais nº 18/2013- REITORIA/IFRN**
**26 de janeiro de 2014**
**INSTRUÇÕES GERAIS PARA A REALIZAÇÃO DA PROVA**

- Use apenas **caneta** esferográfica **azul ou preta**.
- Escreva o seu nome completo e o número do seu documento de identificação no espaço indicado nesta capa.
- A prova terá **duração** máxima de **4 (quatro) horas**, incluindo o tempo para responder a todas as questões do Caderno de Provas e preencher as Folhas de Respostas.
- O **Caderno de Provas** somente poderá ser levado depois de **transcorridas 2 (duas) horas** do início da aplicação da prova.
- Confira, com máxima atenção, o Caderno de Provas, observando o número de questões contidas e se há defeito(s) de encadernação e/ou de impressão que dificultem a leitura.
- A quantidade de questões e respectivas pontuações desta prova estão apresentadas a seguir:

Tipo de questão	Total de questões	Total de pontos
Discursiva	<b>02 questões</b>	30 pontos
Múltipla escolha	<b>25 questões</b>	70 pontos

- Para cada questão de múltipla escolha, há apenas **1 (uma) opção** de resposta correta.
- Confira, com máxima atenção, se os dados (nome do candidato, inscrição, número do documento de identidade e matéria/disciplina) constantes nas Folhas de Respostas estão corretos.
- Em havendo falhas nas Folhas de Respostas, comunique imediatamente ao fiscal de sala.
- As Folhas de Respostas não poderão ser dobradas, amassadas ou danificadas. Em hipótese alguma, serão substituídas.
- Assine as Folhas de Respostas nos espaços apropriados.
- Transfira as respostas para as Folhas de Respostas somente quando não mais pretender fazer modificações.
- Não ultrapasse o **limite dos círculos** na Folha de Respostas das Questões de Múltipla Escolha.
- As questões discursivas deverão ser respondidas unicamente no **espaço destinado** para cada resposta nas Folhas de Respostas das Questões Discursivas. Respostas redigidas fora do espaço reservado serão desconsideradas.
- Ao retirar-se definitivamente da sala, **entregue as Folhas de Respostas ao fiscal**.

Nome Completo

Documento de Identificação

**QUESTÕES DISCURSIVAS**

AS RESPOSTAS DESTAS QUESTÕES DEVERÃO SER ASSINALADAS NA **FOLHA DE RESPOSTAS** DAS QUESTÕES DISCURSIVAS.

1. O Ministério do Esporte adota uma divisão interna, baseada na organização dos segmentos esportivos realizados pela UNESCO, criando, assim, diversas secretarias, voltadas, por exemplo, para o esporte de rendimento, o esporte educacional, o esporte e o lazer. Existe ainda uma assessoria específica para as questões que envolvem o futebol e a realização dos megaeventos que acontecerão no Brasil, dentre os quais, a Copa do Mundo de 2014. Assim, o Ministério do Esporte parece adotar uma perspectiva de Planejamento Estratégico para gerir o esporte e o lazer no Brasil, pensando nas especificidades de cada segmento e, com isso, buscando melhorar os resultados esperados. Descreva Planejamento Estratégico, especificando a sua utilidade nesse contexto e os componentes que caracterizam esse tipo de planejamento.

Rascunho

2. Em relação à Política Nacional do Esporte, descreva as atribuições dos entes federativos (união, estados e municípios) e suas contribuições para o desenvolvimento do esporte e do lazer.

Rascunho

**QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA**

**AS RESPOSTAS DESTAS QUESTÕES DEVERÃO SER ASSINALADAS NA FOLHA DE RESPOSTAS DAS QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA.**

**EDUCAÇÃO PROFISSIONAL**

1. Analise a afirmação a seguir:

O processo de aprendizagem impulsiona o desenvolvimento humano, uma vez que, o que o sujeito aprende na interação com o outro vai sendo elaborado e reelaborado cognitivamente por ele e se incorporando a sua estrutura mental por meio de processos de internalização.

O trecho acima expressa ideias centrais da

- A) teoria genética piagetiana.
  - B) abordagem comportamentalista.
  - C) abordagem histórico-cultural vygotskyana.
  - D) teoria do processamento mental.
2. O Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na modalidade de Educação de Jovens e Adultos – PROEJA, regulamentado atualmente pelo Decreto nº 5.840/2006, é um programa que
- A) tem como um de seus princípios a pesquisa como fundamento da formação do sujeito, compreendendo-a como modo de produzir conhecimentos e de contribuir para a construção da autonomia intelectual dos educandos.
  - B) apresenta, como um de seus objetivos, viabilizar o ingresso e a permanência com êxito da população brasileira em situação de vulnerabilidade social nas instituições de ensino, visando sua inclusão educativa e sua promoção social e econômica.
  - C) qualifica profissionalmente pessoas jovens e adultas com uma formação teórico-prática adequada ao mundo do trabalho, prescindindo da formação técnica de nível médio.
  - D) forma trabalhadores jovens e adultos na Educação Básica, podendo oferecer cursos articulados ao ensino fundamental ou médio, nas formas integrada ou subsequente.
3. O Capítulo III da Lei nº 9.394/96, que trata da educação profissional e tecnológica, define que
- A) os cursos de educação profissional e tecnológica devem ser organizados por eixos temáticos e, dentro desses, por disciplinas.
  - B) as instituições de educação profissional e tecnológica, além de cursos regulares, poderão oferecer cursos especiais, abertos à comunidade.
  - C) essa modalidade abrange, exclusivamente, cursos técnicos de nível médio, cursos de educação de jovens e adultos e cursos de graduação.
  - D) os cursos técnicos de nível médio devem ser ofertados sempre em parceria entre o Governo Federal e as secretarias estaduais de educação.

4. A respeito da educação profissional técnica de nível médio integrada ao ensino médio, julgue os itens que seguem como verdadeiros (V) ou falsos (F).
- ( ) A forma articulada integrada é oferecida somente a quem já tenha concluído o ensino fundamental, sendo o curso planejado de modo a conduzir o aluno à habilitação profissional técnica de nível médio.
  - ( ) Essa oferta organiza-se em quatro anos, no modelo 3+1, formado pela justaposição de três anos de disciplinas de formação geral (de cunho crítico) e um ano de disciplinas técnicas (para inserção no mundo do trabalho), com duas matrículas distintas.
  - ( ) Os cursos técnicos integrados têm por finalidade proporcionar ao estudante conhecimentos, saberes e competências profissionais necessários ao exercício profissional e da cidadania, com base nos fundamentos científico-tecnológicos, sócio-históricos e culturais.
  - ( ) Estão explicitadas, na Lei nº 9.394/96, duas missões fundamentais para essa oferta: formar o jovem para a inserção no sistema produtivo, de forma crítica, e encaminhar o jovem para o ingresso no ensino superior.

A opção que apresenta a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) V, F, V, F.
  - B) V, F, F, V.
  - C) F, V, V, F.
  - D) F, V, F, V.
5. Há pouco mais de um ano, foram aprovadas as Diretrizes Curriculares Nacionais para Educação Profissional Técnica de Nível Médio, a partir da Resolução CNE/CEB nº 6, de 20 de setembro de 2012. De acordo com esse documento,
- A) os cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio têm por finalidade: proporcionar conhecimentos necessários ao exercício profissional e da cidadania e servir como ponte entre o aluno e o mercado de trabalho local por meio dos estágios.
  - B) é estabelecida, como um dos princípios norteadores da Educação Profissional Técnica de Nível Médio, a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, visando a superação da fragmentação de conhecimentos e da segmentação curricular.
  - C) o estágio profissional supervisionado, quando necessário em função da natureza do itinerário formativo, ou exigido pela natureza da ocupação, será incluído no plano de curso como obrigatório, e sua carga horária será contabilizada na carga horária mínima estabelecida pelo MEC.
  - D) os cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio são organizados por eixos tecnológicos constantes do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos, instituído pelo Ministério da Educação ou em uma ou mais ocupações da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO).

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

6. Historicamente, a falta de planejamento do Estado brasileiro tem causado problemas que acabam comprometendo o acesso de grande parte da população às políticas públicas de Estado. Nesse contexto, o esporte e o lazer são ainda compreendidos, por alguns gestores públicos, como apêndices de outras ações, como educação, saúde, habitação etc. Contraopondo-se a isso, foi criado o documento base da política nacional do esporte, com o objetivo de traçar e definir o papel de todos os segmentos do esporte brasileiro. De acordo com esse documento, em ordem decrescente de hierarquia, os entes federativos responsáveis pela organização do esporte nacional são
- A) o Ministério do Esporte, a união, os estados, entidades do esporte institucionalizado, universidades e agências de fomento à ciência e empresas estatais
  - B) a união, os estados, municípios, Distrito Federal, entidades do esporte institucionalizado, universidades e agências de fomento à ciência, as empresas estatais, a mídia, A CBF e o COB.
  - C) a união, o Ministério do Esporte, os estados, municípios, entidades do esporte institucionalizado, universidades e agências de fomento à ciência, as empresas estatais, a mídia, A CBF e o COB.
  - D) a união, os estados, municípios, Distrito Federal, entidades do esporte institucionalizado, universidades e agências de fomento à ciência e empresas estatais.
7. A partir da criação da Comissão de Reformulação do Esporte Brasileiro, no ano de 1985, e, principalmente, com a Constituição Federal de 1988, o esporte brasileiro passa a ser entendido como um direito de todo cidadão. Sendo assim, de acordo com o texto básico da Política Nacional de Esporte, consideram-se como as múltiplas potencialidades do esporte no Brasil
- A) o esporte educacional, o esporte escolar, o esporte recreacional e o esporte de rendimento.
  - B) o esporte educacional, o esporte escolar, o esporte-lazer e o esporte de autorrendimento.
  - C) o esporte educacional, o esporte escolar, o esporte-lazer e o esporte de rendimento.
  - D) o esporte educacional, o esporte escolar, o esporte recreacional e o esporte de autorrendimento.
8. Analise as diretrizes a seguir.
- Estabelecer o Esporte como uma das prioridades sociais.
  - Elaborar o Plano Nacional de Desenvolvimento do Esporte.
  - Fomentar a capacitação de recursos humanos que atuam no Esporte do país.
  - Disponibilizar recursos, através de agências de fomento à ciência aplicada ao Esporte (Congressos, pesquisas, estudos, intercâmbios, laboratórios, tecnologia e difusão da informação).
  - Estimular a indústria nacional do Esporte.

Essas diretrizes remetem-se à competência

- A) do Ministério do Esporte.
- B) da União.
- C) do Ministério da Educação e do Ministério do Esporte.
- D) do Ministério da Educação e do Gabinete Civil da Presidência.

9. O Plano de Negócios deve apresentar elementos como a definição do negócio, a missão, os objetivos e outros cursos de ação escolhidos pela empresa, que poderão determinar a sua estratégia de inserção no mercado. A respeito do Plano de Negócios, analise as assertivas a seguir, assinalando V para verdadeiro e F para falso.

- ( ) O Plano de Negócios projeta a imagem da empresa como o empreendedor espera que ela seja, visando orientar o processo de sua criação e implantação.
- ( ) O Plano de Negócios pode ser base, exclusivamente, para um pedido de financiamento e obtenção dos recursos necessários para realização do negócio.
- ( ) O Plano de Negócios é uma descrição textual da oportunidade de comercialização que a empresa pretende desenvolver.
- ( ) O Plano de Negócios é uma descrição resumida das oportunidades – define o consumidor ou o serviço a ser oferecido e todos os detalhes gerais do futuro núcleo aglutinador.

Marque a opção que indica a sequência correta.

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

10. Toda organização que se dedica à promoção do esporte e do lazer, com ou sem fins lucrativos, deverá fazer o seu planejamento. Acerca do processo de planejamento, analise as afirmativas a seguir e assinale V para verdadeiro e F para falso.

- ( ) Define objetivos ou resultados a serem alcançados.
- ( ) Avalia as alternativas para realizar os objetivos sem intervalo definido de tempo.
- ( ) Passa de uma situação desconhecida para uma situação desejada.
- ( ) antecipa aos eventos e definir meios para realização de resultados.

Marque a opção que apresenta a sequência correta.

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

11. As quatro funções que formam o processo administrativo são

- A) planejamento, organização, execução e liderança.
- B) comunicação, direção, controle e liderança.
- C) comunicação, organização, direção e execução.
- D) planejamento, organização, direção e controle.

12. Segundo o texto básico da Política Nacional de Esporte do Governo Federal, diversos autores da contemporaneidade reforçaram a perspectiva do esporte como manifestação cultural, entre os quais se destacam
- A) o espanhol Guima, que, nos seus escritos, evidenciou que entende a cultura pela interpretação da sociedade a partir das práticas esportivas; o filósofo português Manuel Sergio, pai da concepção da Ciência da Motricidade Humana, que mostrou que o Esporte e a Cultura se encontram no jogo; e o ex-diretor da UNESCO René Maheu, que defendeu a tese de que o Esporte e a Cultura vieram de uma mesma fonte: o lazer. Para ele, o Esporte e a Cultura, ao introduzir a espontaneidade, além de remeterem a valores éticos, oferecem dignidade à liberdade.
  - B) o espanhol Guima, que, nos seus escritos, evidenciou que entende a cultura pela interpretação da sociedade a partir das práticas esportivas; O Francês Joffre Dumazedier, responsável pela formulação das bases sociológicas do Lazer; e o Brasileiro Manoel Gomes Tubino, que, através do livro “Dimensões sociais do esporte”, discute os fundamentos sociológicos do esporte no Brasil.
  - C) o filósofo português Manuel Sergio, pai da concepção da Ciência da Motricidade Humana, que mostrou que o Esporte e a Cultura se encontram no jogo; O Francês Joffre Dumazedier, responsável pela formulação das bases sociológicas do Lazer; e o Brasileiro Manoel Gomes Tubino, que, através do livro “Dimensões sociais do esporte”, discute os fundamentos sociológicos do esporte no Brasil.
  - D) o ex-diretor da UNESCO René Maheu, que defendeu a tese de que o Esporte e a Cultura vieram de uma mesma fonte: o lazer. Para ele, o Esporte e a Cultura, ao introduzir a espontaneidade, além de remeterem a valores éticos, oferecem dignidade à liberdade. Também o filósofo português Manuel Sergio, pai da concepção da Ciência da Motricidade Humana, que mostrou que o Esporte e a Cultura se encontram no jogo; e o Brasileiro Manoel Gomes Tubino, que, através do livro “Dimensões sociais do esporte”, discute os fundamentos sociológicos do esporte no Brasil.
13. Em 2003, a Secretaria Nacional de Desenvolvimento de Esporte e de Lazer do Ministério do Esporte (SNDEL/ME) implementou e gerenciou a criação de uma ação que objetivava o desenvolvimento de projetos que assumissem o papel de “uma política pública comprometida com a democratização do acesso às políticas públicas de esporte e lazer, às diferentes regiões brasileiras e à inclusão social por meio dessas áreas, sempre priorizando as minorias e os segmentos sociais em desvantagem socioeducativa e econômica”. Essa iniciativa denomina-se
- A) Projeto Esportivo e Cultural na Cidade (PECC).
  - B) Programa Segundo Tempo.
  - C) Projeto Esportivo Recreativo e do Lazer da Cidade (PERLC).
  - D) Programa Esporte e Lazer da Cidade (PELC).
14. Apesar da carência de equipamentos, espaços e políticas públicas que possam democratizar o acesso ao esporte em nosso país, nos últimos anos, o Governo Federal, por meio do Ministério do Esporte, tem fomentado algumas políticas públicas que têm potencializado o acesso a essas vivências com algumas experiências bem sucedidas. Um dessas iniciativas trata-se de um programa que se caracteriza pelo atendimento a crianças, adolescentes e a jovens expostos a riscos sociais, que tem como objetivo geral democratizar o acesso à prática e à cultura do esporte de modo a promover o desenvolvimento integral desses sujeitos, como fator de formação da cidadania e melhoria da qualidade de vida, prioritariamente em áreas de vulnerabilidade social. A referida ação denomina-se
- A) Programa Vida Saudável.
  - B) Programa Segundo Tempo.
  - C) Programa Esportivo e Cultural na Cidade (PECC).
  - D) Programa Mais Educação.



15. A avaliação e o monitoramento dos programas de esporte e lazer, na concepção do esporte participação, possuem uma metodologia fundada na metodologia participativa. Marque a opção que indique as principais diretrizes dessa abordagem metodológica.
- A) I. Amplo envolvimento dos membros ativos em todas as fases da elaboração, implementação e execução da ação política; II. Tem como interesse central conciliar o uso dos seus dados para a solução de problemas práticos inseridos em um contexto específico; e III. Corresponsabilização do processo de avaliação entre a coordenação para sistema de monitoramento e avaliação, gestor e operadores da ação e coordenação da política ou programa.
  - B) I. Amplo envolvimento dos membros ativos em todas as fases da elaboração, implementação e execução da ação política; II. Tem como base conciliar o uso dos seus dados para a solução de problemas práticos inseridos em um contexto geral; e III. Responsabilização do processo de avaliação entre a coordenação para sistema de monitoramento e avaliação, gestor e operadores da ação e coordenação da política ou programa.
  - C) I. Amplo envolvimento dos membros ativos em todas as fases da elaboração, implementação e execução da ação política; II. Tem como base conciliar, o uso dos seus dados para a solução de problemas práticos inseridos em um contexto geral; e III. Responsabilização do processo de avaliação entre a coordenação, gestor e operadores da ação e coordenação da política ou programa.
  - D) I. Amplo envolvimento em todas as fases da elaboração, implementação e execução da ação política entre os coordenadores gerais de núcleos e os coordenadores específicos; II. Tem como base conciliar o uso dos seus dados para a solução de problemas teóricos inseridos em um contexto geral; e III. Responsabilização do processo de avaliação entre a coordenação, gestor e operadores da ação e coordenação da política ou programa.
16. Na abordagem sobre o *marketing* para o Século XXI, há apontamentos de que essa área da administração passa por constantes processos de mudanças, em virtude de forças sociais importantes e algumas vezes interligadas, que criam novos comportamentos, oportunidades e desafios. Marque a opção que indica uma relação correta entre uma dessas mudanças e sua respectiva implicação para a gestão dos empreendimentos.
- A) Desregulamentação: muitos países privatizaram suas empresas estatais para aumentar sua eficiência, e a empresa é capaz de produzir, individualmente, bens diferenciados.
  - B) Mudança Tecnológica: a Revolução Industrial criou uma Era da Informação, que promete levar a níveis de produção mais precisos as comunicações mais direcionadas e a uma determinação de preços em bases mais consistentes.
  - C) Convergência Setorial: as fronteiras entre os setores tornam-se cada vez mais indistintas à medida que as empresas se dão conta de que há novas oportunidades na intersecção entre dois ou mais setores
  - D) Globalização: os avanços tecnológicos no transporte, na expedição e na comunicação tornaram mais difíceis e complexos, para as empresas, fazer negócios em outros países e, para os consumidores, comprar produtos e serviços de empresas estrangeiras.
17. Na produção e promoção de seus produtos, uma determinada fábrica de calçados segue um modelo de negócio estritamente verde, identificando no seu produto o local e o modo de produção, e quais são seus efeitos sobre o meio ambiente. Outro destaque é a utilização de materiais recicláveis e sem química nos processos de fabricação, que primam pela eficiência energética. No caso apresentado, pode-se identificar uma orientação de *marketing* holístico, para o qual tudo é importante, ou seja, o consumidor, os funcionários, outras empresas, a concorrência e a sociedade como um todo. O *Marketing* Holístico é composto por quatro dimensões. Uma delas aparece com bastante ênfase no modelo de negócio adotado pela referida fábrica, denominada *Marketing*
- A) Pessoal.
  - B) de Rede.
  - C) Esportivo.
  - D) Socialmente Responsável.

- 18.** O processo de empreender envolve todas as funções, atividades e ações associadas à criação de uma empresa. São características do empreendedor:
- A) Utilizar os recursos disponíveis de forma criativa, assumindo altos riscos.
  - B) Possuir senso de independência e estimular inovações e mudanças.
  - C) Possuir iniciativa restrita, ser dinâmico e determinado.
  - D) Aceitar assumir altos riscos, ser ótimo líder e formador de equipes.
- 19.** Aos Gestores do Esporte e do Lazer, serão exigidas as competências gerenciais. Marque a opção que indica uma relação correta entre a competência e suas respectivas características.
- A) Intrapessoal: refere-se a todas as formas de raciocinar, produzir, processar e utilizar as informações.
  - B) Técnica: abrange os conhecimentos sobre a atividade específica do gerente, da equipe e de sua organização.
  - C) Interpessoal: compreendem as habilidades de introspecção, o que significa todas as relações e formas de reflexão e ação da pessoa a respeito dela própria.
  - D) Intelectual: é a que o gerente usa para liderar sua equipe, trabalhar com os seus colegas e todas as outras pessoas de sua rede de contatos.
- 20.** A lei n. 9.615, de março de 1998, no capítulo IV art. IV, designa que o sistema brasileiro do desporto é compreendido pelo
- A) Ministério da Educação e Cultura, Ministério do Esporte, Conselho Nacional do Esporte, Sistema Nacional do Desporto e os sistemas de desporto dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, organizados de forma autônoma a um regime de colaboração, integrados por vínculos de natureza técnica específicos de cada modalidade esportiva.
  - B) Ministério da Educação e Cultura, Ministério do Esporte, Conselho Nacional do Esporte, Comitê Olímpico Brasileiro, Confederação Brasileira de Futebol e Comitê paraolímpico, organizados de forma centralizada a um regime colaborativo e integrados por vínculos de natureza técnica e tática em cada modalidade esportiva.
  - C) Ministério do Esporte, Conselho Nacional do Esporte, Sistema Nacional do Desporto e os sistemas de desporto dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, organizados de forma autônoma a um regime de colaboração e integrados por vínculos de natureza técnica específicos de cada modalidade esportiva.
  - D) Ministério da Educação e Cultura, Ministério do Esporte, Conselho Nacional do Esporte, Comitê Olímpico Brasileiro, Confederação Brasileira de Futebol e Comitê paraolímpico, Sistema de desporto dos estados e dos municípios, organizados de forma centralizada a um regime colaborativo e integrados por vínculos de natureza técnica e tática em cada modalidade esportiva.
- 21.** A partir das reflexões advindas da produção teórica de diversos autores do Lazer que começa a ser veiculada no Brasil, a temática dos equipamentos ganha destaque. Em relação à essa temática, é correto afirmar que os equipamentos de lazer são divididos em
- A) macro equipamentos de lazer e lazer e espaços urbanos de esporte.
  - B) equipamentos específicos e equipamentos não específicos de lazer.
  - C) macro equipamentos de lazer, academias da terceira idade, pista de atletismo, esportes radicais e espaços urbanos de esporte.
  - D) macro equipamentos de lazer, micro equipamentos de lazer, mega equipamentos de esporte e lazer e espaços urbanos de esporte.

**22.** Analise as assertivas a seguir sobre o empreendedorismo no Brasil, julgando os itens que seguem como verdadeiros (V) ou falsos (F).

- ( ) O Brasil exibe a mais baixa taxa de empreendedorismo entre os países do G-20.
- ( ) A probabilidade de um novo negócio se manter por mais de três anos é relativamente baixa, pois os juros, a carga tributária e as obrigações trabalhistas estão entre as mais altas do mundo.
- ( ) O movimento do empreendedorismo no Brasil começou a tomar força na década de 1990, quando entidades como o Serviços Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) e a Sociedade Brasileira de Exportação de Software (Softex) foram criadas.
- ( ) No âmbito do Governo Federal, entre 1999 até 2002, vigorou o Programa Brasil Empreendedor, entretanto houve uma estagnação na das micro e pequenas empresas.

Analise as afirmativas acima e marque a opção cuja sequência está correta..

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

**23.** No sentido mais amplo, qualidade refere-se à capacidade que tem um produto ou serviço de atender, consistentemente, às expectativas do cliente, ou de superá-las. A partir da perspectiva de um cliente, observa-se que a qualidade nem sempre está associada a um aspecto único de um produto ou serviço, mas a uma série de diferentes atributos do produto ou serviço. Em relação aos atributos da qualidade, julgue verdadeiras (V) ou falsas (F) as afirmativas a seguir.

- ( ) Desempenho é a maneira pela qual a organização lida com as reclamações ou como verifica o grau de satisfação do cliente.
- ( ) Estética abrange a aparência, sensação ao tato, odor e gosto.
- ( ) Conformidade é o grau de adequação de um produto ou serviço às expectativas do cliente.
- ( ) Durabilidade refere-se ao risco de ferimentos ou danos que um produto ou serviço oferece.

Marque a opção que indica a sequência correta.

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

**24.** Os profissionais de *Marketing*, às vezes, utilizam uma ferramenta chamada SERVQUAL, usada para medir como os clientes percebem a qualidade de um serviço, comparando as expectativas dos clientes sobre como o serviço deveria ser executado e suas experiências sobre como o serviço foi prestado para a desconfirmação ou confirmação das expectativas. Marque a opção que apresente, corretamente, as cinco dimensões da ferramenta SERVQUAL.

- A) tangíveis, confiabilidade, sensibilidade/resteza, segurança e empatia.
- B) intangíveis, credibilidade, confiabilidade, segurança e sensibilidade/resteza.
- C) tangíveis, sensibilidade/resteza, simpatia, autonomia e comunicação.
- D) aparência do pessoal, autonomia, sensibilidade/resteza, segurança e competência.

**25.** Com o advento dos esportes de aventura, a segurança passa a ser um dos elementos de maior relevância, tanto dos profissionais envolvidos nesse tipo de atividade, como para os participantes das demais atividades esportivas. Nesse contexto, os fatores que devem ser respeitados na execução dessas vivências são

- A) planejamento, manutenção e substituição assistemática dos equipamentos e treinamento de alto rendimento.
- B) estratégias de marketing, planejamento, manutenção assistemática dos equipamentos e oficinas vivenciais.
- C) planejamento, equipe de profissionais qualificados, manutenção e substituição periódica dos equipamentos e uso de equipamentos de primeiros socorros.
- D) estratégias de marketing, equipe de profissionais qualificados e manutenção e substituição assistemática dos equipamentos.