DOMINGO DE MANHÃ

PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA MARIA/RS
PROCESSO SELETIVO PÚBLICO E CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2023

PROFESSOR DE ENSINO FUNDAMENTAL SÉRIES OU ANOS FINAIS — INGLÊS

INSTRUÇÕES

Leia atentamente e cumpra rigorosamente as instruções que seguem, pois elas são parte integrante das provas e das normas que regem esse certame.

1. Atente-se aos avisos contidos no quadro da sala.
2. Seus pertences deverão estar armazenados dentro de embalagem específica fornecida pelo fiscal, permanecendo em sua posse somente caneta esferográfica de ponta grossa, de material transparente, com tinta preferencialmente preta, lanche e água, se houver. A utilização de qualquer material não permitido em edital é expressamente proibida, acarretando a sua imediata eliminação do certame.
3. Certifique-se de que este caderno:
   - contém 40 (quarenta) questões;
   - refere-se ao cargo para o qual realizou a inscrição.
4. Cada questão oferece 5 (cinco) alternativas de respostas, representadas pelas letras A, B, C, D e E, sendo apenas 1 (uma) a resposta correta.
5. Será respeitado o tempo para realização da prova conforme previsto em edital, incluindo o preenchimento da grade de respostas.
6. Os três últimos candidatos deverão retirar-se da sala de prova ao mesmo tempo, devendo assinar a Ata de Prova.
7. A responsabilidade referente à interpretação dos conteúdos das questões é exclusiva do candidato.
8. No caderno de prova, você poderá rabiscar, riscar e calcular.
9. Os gabaritos preliminares da prova objetiva serão divulgados na data descrita no Cronograma de Execução desse certame.

LÍNGUA PORTUGUESA

Benefícios do protagonismo estudantil e o impacto no aprendizado

Por EducaTech

01 Ao ir além das aulas e...positivas e convidar os alunos a assumirem um papel de sujeito da
02 aprendizagem, dá para melhorar o empenho e a satisfação com a escola, que se torna um
03 ambiente mais estimulante. A coordenadora pedagógica Écia Sales explica quais são os
04 benefícios do protagonismo do estudante.
05 Troca de informações: Com os alunos mais participativos, a sala de aula se torna uma
06 comunidade em que todos ___ o mesmo objetivo aprender. "O professor e aluno estabelecem
07 uma parceria e podem trocar informações para conhecer determinado assunto de maneira mais
08 completa. As contribuições da turma são importantíssimas na construção do saber", comenta
09 Écia.
10 Estímulo da criatividade: A proposta de ensino valoriza a curiosidade, o pensamento crítico
11 e, então, a criatividade. "Os alunos aprendem .... encontrar soluções mais simples, sustentáveis
12 e inteligentes para os problemas, o que é e...elente para o seu desenvolvimento", esclarece a
13 coordenadora.
14 Desenvolvimento da consciência social: Na proposta de ensino com protagonismo do
15 estudante, o trabalho em equipe é muito importante. É possível aprender habilidades e...enciais
16 como .... empatia, a consciência social, bem como o espírito colaborativo. Dessa maneira, o
17 resultado é o estímulo .... cidadania e uma formação mais humanizada.
18 Pensamento complexo: A instituição pode contar com diferentes metodologias que focam,
19 por exemplo, em projetos, na aprendizagem prática ou na interdisciplinaridade. "Nesses
20 formatos, os estudantes aprendem que juntos podem solucionar problemas complexos e
21 desenvolver um conhecimento mais aprofundado", conclui Écia.
22 O protagonismo do estudante como sujeito da aprendizagem pode ser um bom caminho
23 para melhorar a experiência dos alunos, especialmente aqueles que não se sentem motivados
24 com as aulas tradicionais ou que ___ alguma dificuldade na socialização. Mas tudo acontece de
25 maneira natural e estimulante, respeitando o tempo e as necessidades individuais.

(Disponível em: www.folhavitoria.com.br/geral/blogs/educatech/2023/02/08/protagonismo-do-estudante/ – texto adaptado especialmente para esta prova).

QUESTÃO 01 – Analise as assertivas abaixo sobre o que é expresso no texto:

I. O ambiente escolar pode se tornar mais interessante quando os estudantes assumem um papel de protagonismo de seu próprio aprendizado.
II. Uma proposta educativa com o viés do protagonismo estudantil prevê metodologias centralizadas na figura do professor como detentor do conhecimento.
III. O trabalho individual é crucial em uma proposta de ensino com protagonismo do estudante.
IV. Em uma proposta de ensino com protagonismo do estudante, professores e alunos trabalham de forma colaborativa e trocam informações com o objetivo de se aprofundarem em determinado assunto.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 02 – Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas pontilhadas nas linhas 11, 16 e 17.

A) a – à – a
B) a – a – a
C) à – a – à
D) à – à – a
E) a – a – à

QUESTÃO 03 – Considerando as regras de ortografia, assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas pontilhadas das linhas 1, 12 e 15.

A) x – xc – ss
B) x– c – ss
C) s – sc – c
D) s – xc – ss
E) x – ss – c

QUESTÃO 04 – Considerando as regras de concordância verbal, assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas tracejadas nas linhas 06 e 24.

A) tem – têm
B) têm – tem
C) tem – tenham
D) têm – têm
E) tem – tem

QUESTÃO 05 – Assinale a alternativa que apresenta o sinal de pontuação que substitui corretamente a figura da linha 6.

A) Ponto-final.
B) Dois-pontos.
C) Ponto de interrogação.
D) Parêntese.
E) Ponto de exclamação.

QUESTÃO 06 – Qual palavra poderia substituir corretamente o termo "valoriza" (l. 10), sem prejudicar o sentido do texto?

A) Precifica.
B) Desencoraja.
C) Estimula.
D) Excede.
E) Superfatura.

QUESTÃO 07 – No vocábulo "<u>inter</u>disciplinaridade", presente no texto, o prefixo sublinhado significa:

A) Repetição.
B) Divergir; discordar.
C) Em frente de; diante de.
D) Sobre; depois.
E) Entre; no meio de; em posição intermediária.

QUESTÃO 08 – A palavra "complexos" tem quantos fonemas?

A) 7.
B) 8.
C) 9.
D) 10.
E) 11.

As questões 09 e 10 referem-se à tirinha abaixo.

Fonte: INESC.

QUESTÃO 09 – Ao considerar as colocações do menino, entende-se que ele:

A) Não se interessa pela escola, porque não gosta de matemática.
B) Valoriza as relações e as vivências que se tem na escola.
C) Gosta de ir à escola somente para se divertir.
D) Aprende mais com os amigos do que com os professores na escola.
E) Não considera importante aprender sobre ciências, história, português e matemática.

QUESTÃO 10 – Sobre o texto do primeiro quadrinho, assinale a alternativa correta.

A) "História" tem 08 fonemas.
B) "Ciências" e "português" são oxítonas.
C) "Português" tem 09 fonemas.
D) "Matemática" é proparoxítona, e "português" é oxítona.
E) "História" e "português" são paroxítonas.

CONHECIMENTOS GERAIS

QUESTÃO 11 – No que se refere à história e à geografia do município de Vila Maria, analise as assertivas abaixo e assinale V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

( ) Antes de ser elevada à categoria de município, Vila Maria foi distrito de Casca.
( ) O nome dado à Vila Maria foi uma homenagem dos padres da época à Virgem Maria.
( ) O território de Vila Maria faz parte do bioma Mata Atlântica.

A ordem correta do preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

A) F – F – V.
B) F – V – V.
C) V – V – V.
D) V – F – F.
E) F – F – F.

QUESTÃO 12 – No dia 01 de fevereiro de 2024, Ricardo Lewandowski tomou posse como novo ministro da Justiça e Segurança Pública do governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva, substituindo Flávio Dino, que foi aprovado para assumir uma cadeira no Supremo Tribunal Federal (STF). A vaga assumida por Flávio Dino no STF pertencia a quem?

A) Teori Zavascki.
B) Joaquim Barbosa.
C) Gilmar Mendes.
D) Cármen Lúcia.
E) Rosa Weber.

QUESTÃO 13 – O Brasil tem uma diversidade de pontos culminantes que podem ser considerados montes ou montanhas. Entre eles, o mais elevado tem 2.994 metros, está situado no Amazonas e se chama:

A) Pico do Monte Negro.
B) Pico da Bandeira.
C) Morro do Couto.
D) Pico da Neblina.
E) Morro do Pão de Açúcar.

QUESTÃO 14 – No dia 06 de fevereiro de 2024, o ex-presidente do Chile, que governou o país entre 2010 a 2014 e entre 2018 a 2022, faleceu em um acidente de helicóptero, aos 74 anos. O trecho refere-se a:

A) Gabriel Boric.
B) Sebastián Piñera.
C) Alberto Fernández.
D) Nicolás Maduro.
E) José Mujica.

QUESTÃO 15 – No que se refere à geografia do Brasil, analise as assertivas a seguir:

I. O Brasil é o quinto maior país do mundo em extensão territorial e fica atrás apenas da Rússia, Canadá, Estados Unidos e China.
II. A costa leste brasileira é banhada pelo Oceano Pacífico.
III. Ao todo, o Brasil tem cinco biomas catalogados pelo IBGE: Amazônia, Pantanal, Cerrado, Mata Atlântica e Pampa.
IV. Além do Distrito Federal, a República Federativa do Brasil é composta por 23 estados.

Quais estão corretas?

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

LEGISLAÇÃO/ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

QUESTÃO 16 – De acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN), o Conselho Escolar é um órgão colegiado de caráter:

A) Normativo, com funções de fiscalização e controle da gestão escolar.
B) Deliberativo, com autonomia para tomar decisões sobre os rumos da escola.
C) Consultivo, com o papel de assessorar a equipe diretiva na tomada de decisões.
D) Executivo, responsável pela implementação das políticas educacionais na escola.
E) Judiciário, com a função de solucionar conflitos entre os membros da comunidade escolar.

QUESTÃO 17 – Segundo a LDBEN, sobre as finalidades da Educação Básica, analise as assertivas abaixo, assinalando V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

( ) Preparar o educando para o vestibular e para o mercado de trabalho.
( ) Desenvolver o educando, assegurar-lhe a formação comum indispensável para o exercício da cidadania e fornecer-lhe os conhecimentos para o mercado de trabalho.
( ) Transmitir conhecimentos específicos de cada área do conhecimento.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

A) F – V – F.
B) V – F – V.
C) F – F – V.
D) V – V – F.
E) F – F – F.

QUESTÃO 18 – Qual é a principal meta do Plano Nacional de Educação (PNE) em relação à Educação Infantil?

A) Ampliar a oferta de vagas em creches para atender 70% das crianças de até 04 anos.
B) Universalizar o atendimento à educação infantil na pré-escola na faixa etária de 04 a 05 anos.
C) Aumentar o investimento público em Educação Infantil para 10% do PIB.
D) Criar um sistema nacional de avaliação da qualidade da Educação Infantil.
E) Fortalecer a formação inicial e continuada dos profissionais da Educação Infantil.

QUESTÃO 19 – Segundo o Plano Nacional de Educação Digital, constituem estratégias prioritárias do eixo Educação Digital Escolar:

I. Promoção de ferramentas de autodiagnóstico de competências digitais para os profissionais da educação e estudantes da Educação Básica.
II. Incentivo a parcerias e a acordos de cooperação.
III. Adoção de critérios de acessibilidade, com atenção especial à inclusão dos estudantes com deficiência.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 20 – A Base Nacional Comum Curricular (BNCC) define o conjunto de aprendizagens essenciais que todos os alunos da Educação Básica brasileira devem desenvolver ao longo de sua trajetória escolar. A respeito da BNCC, assinale a alternativa INCORRETA.

A) É um documento normativo que norteia a organização curricular dos sistemas e redes de ensino em todo o país.
B) Define os conteúdos mínimos que devem ser obrigatoriamente ensinados em cada ano e em cada disciplina.
C) É composta por 10 competências gerais que se desdobram em habilidades específicas para cada etapa da Educação Básica.
D) As equipes pedagógicas devem trabalhar na reestruturação dos seus currículos, tomando como norte os preceitos estabelecidos na BNCC.
E) Garante a autonomia dos estados, municípios e escolas na organização de seus currículos, desde que estejam em consonância com os princípios e objetivos da Base.

QUESTÃO 21 – As Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Básica (DCNs) definem princípios, fundamentos e orientações para a organização curricular dos sistemas de ensino do país. Sobre as DCNs, assinale a alternativa correta.

A) Definem os objetivos de aprendizagem para cada etapa da Educação Básica, mas a seleção de conteúdos e metodologias de ensino fica a cargo dos estados e municípios.
B) São um documento prescritivo que define conteúdos específicos e obrigatórios para cada etapa da Educação Básica.
C) Estabelecem uma Base Nacional Comum Curricular (BNCC) única para todos os sistemas de ensino, sem considerar as diversidades regionais e locais.
D) Não se aplicam à Educação Infantil, que possui diretrizes curriculares próprias.
E) Foram revogadas pela BNCC, que passou a ser o único documento norteador da organização curricular da Educação Básica.

QUESTÃO 22 – De acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente, os casos de suspeita ou confirmação de maus tratos contra criança ou adolescente serão obrigatoriamente comunicados ao:

A) Secretário Municipal da Infância e da Juventude.
B) Representante da Defensoria Pública da cidade.
C) Conselho Tutelar.
D) Procurador do Estado da Vara da Infância e da Juventude.
E) Oficial de Justiça da comarca onde o fato ocorreu.

QUESTÃO 23 – A Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência visa garantir os direitos e promover a inclusão social das pessoas com deficiência. Entre os seus objetivos, pode-se destacar:

I. Garantia da efetividade dos programas de prevenção, de atendimento especializado e de inclusão social.
II. Promoção das pessoas com deficiência educadas em escolas e classes especiais, separadas das demais pessoas.
III. Formação de recursos humanos para atendimento da pessoa com deficiência.

Quais estão corretos?

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

QUESTÃO 24 – De acordo com o Plano de Carreira do Magistério do Município, o conjunto de procedimentos que visam proporcionar a atualização, capacitação e valorização dos profissionais da educação para a melhoria do ensino. É o(a):

A) Aperfeiçoamento.
B) Promoção.
C) Classe.
D) Nível.
E) Avaliação.

QUESTÃO 25 – Segundo o Plano de Carreira do Magistério do Município, os níveis serão designados pelos algarismos 1, 2, 3 e 4 e serão conferidos de acordo com algumas exigências. Nesse sentido, analise as assertivas abaixo, assinalando V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

( ) Nível 1 – Habilitação específica em curso de nível médio, na modalidade normal.
( ) Nível 2 – Habilitação específica em nível superior, em curso de licenciatura de graduação plena.
( ) Nível 3 – Habilitação específica em curso de pós-graduação de mestrado ou doutorado, com duração mínima de 360 horas e desde que haja correlação com o curso superior de licenciatura ou de Pedagogia.
( ) Nível 4 – Habilitação específica em curso de pós-graduação de especialização ou aperfeiçoamento, com duração mínima de 360 horas e desde que haja correlação com o curso superior de licenciatura ou de Pedagogia.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

A) F – V – F – V.
B) V – F – V – F.
C) F – F – V – V.
D) V – V – F – F.
E) F – F – V – F.

FUNDAMENTOS DA EDUCAÇÃO

QUESTÃO 26 – Em uma aula de história sobre a Revolução Industrial, o professor propõe aos alunos a criação de um jogo de tabuleiro que simule os principais eventos e impactos desse período histórico. Cada grupo de alunos deve definir as regras, os personagens e os desafios do jogo, que será apresentado à turma posteriormente. Essa atividade caracteriza-se como um exemplo de qual metodologia ativa de ensino?

A) Estudos de classe.
B) Sala de aula invertida.
C) Gamificação.
D) Seminário.
E) Estudo de caso.

QUESTÃO 27 – Em uma sala de aula em que se busca promover um ambiente de aprendizagem ativo e colaborativo, qual das alternativas a seguir NÃO contribui para o desenvolvimento de habilidades socioemocionais e para a autonomia dos alunos?

A) Organização espacial flexível: A sala de aula é disposta em diferentes formatos, como mesas em círculo ou grupos, para facilitar a interação e o trabalho em equipe.
B) Utilização de recursos tecnológicos: Aulas expositivas tradicionais são substituídas por atividades interativas que utilizam ferramentas digitais, como tablets e plataformas on-line.
C) Cultura de feedback positivo: O professor fornece feedback individualizado e construtivo aos alunos, valorizando seus esforços e reconhecendo seus progressos.
D) Aprendizagem com base em projetos: Os alunos são incentivados a trabalhar em projetos de pesquisa e investigação, assumindo a responsabilidade pelo seu próprio aprendizado.
E) Professor como figura central do conhecimento: O professor assume o papel de mediador e facilitador da aprendizagem, incentivando a participação ativa dos alunos e a construção conjunta do conhecimento.

QUESTÃO 28 – Em relação à didática e à metodologia do ensino, assinale a alternativa INCORRETA.

A) A didática é uma área de conhecimento que se dedica à reflexão crítica e fundamentada sobre o processo de ensino e aprendizagem.
B) A metodologia do ensino se refere ao conjunto de estratégias, técnicas e recursos que o professor utiliza para promover a aprendizagem dos alunos.
C) A escolha da metodologia de ensino deve considerar os objetivos de aprendizagem, os conteúdos a serem ensinados, as características dos alunos e o contexto social em que a escola está inserida.
D) Uma metodologia de ensino eficaz é aquela que garante a aprendizagem de todos os alunos de forma homogênea e indistinta.
E) A didática e a metodologia do ensino estão em constante evolução, acompanhando as mudanças sociais, culturais e tecnológicas da sociedade.

QUESTÃO 29 – Qual teoria da aprendizagem defende que o conhecimento é construído socialmente por meio da interação com outras pessoas?

A) Behaviorismo.
B) Sociointeracionismo.
C) Cognitivismo.
D) Construtivismo.
E) Psicanálise.

QUESTÃO 30 – O Projeto Político-Pedagógico (PPP) de uma escola de nível médio é um documento que define:

A) As regras de conduta dos alunos dentro da escola.
B) O currículo escolar, com as disciplinas e conteúdos que serão ministrados.
C) A identidade da escola, seus princípios, objetivos e metas, norteando toda a ação educativa.
D) O organograma da escola, com a definição de cargos e funções dos profissionais.
E) O calendário escolar, com datas de início e término das aulas, feriados e eventos.

QUESTÃO 31 – Em um contexto educacional inovador, que busca superar a mera classificação e promover a aprendizagem significativa, qual das alternativas a seguir NÃO se configura como uma prática coerente com os princípios da avaliação formativa?

A) Realização de sondagens e testes diagnósticos no início da unidade de ensino para mapear os conhecimentos prévios e as necessidades dos alunos.
B) Utilização de instrumentos diversificados, como portfólios, projetos, autoavaliação e avaliação pelos pares, para coletar informações sobre o progresso individual de cada aluno.
C) Atribuição de notas e conceitos numéricos como indicador do desempenho dos alunos, sem considerar a multiplicidade de fatores que influenciam o processo de aprendizagem.
D) Fornecimento de feedback contínuo e individualizado, com base em dados qualitativos e quantitativos, para que os alunos possam ajustar suas estratégias de aprendizagem e superar suas dificuldades.
E) Adaptação das atividades e conteúdos curriculares de acordo com os resultados da avaliação, criando um ambiente de aprendizagem personalizado e desafiador para todos os alunos.

QUESTÃO 32 – A escola inclusiva é um espaço que busca garantir a todos os alunos, independentemente de suas características individuais, o direito à educação de qualidade. No entanto, para que a inclusão seja efetiva, é fundamental que a escola:

A) Promova a formação continuada dos professores para que estejam preparados para lidar com a diversidade na sala de aula.
B) Adapte o currículo somente para os alunos com deficiência, atendendo às suas necessidades específicas.
C) Crie classes especiais para alunos com necessidades educacionais especiais, separando-os dos demais alunos, para que tenham mais autonomia nas atividades.
D) Ofereça o mesmo ensino para todos os alunos, desconsiderando as diferenças individuais.
E) Separe os alunos que apresentam comportamentos desafiadores, para garantir o bom andamento das aulas.

QUESTÃO 33 – São os principais benefícios da metodologia da sala de aula invertida, EXCETO:

A) Maior autonomia e protagonismo dos alunos no processo de aprendizagem.
B) Redução da carga horária presencial das aulas, liberando tempo para outras atividades.
C) Personalização do aprendizado de acordo com o ritmo e as necessidades individuais de cada aluno.
D) Desenvolvimento de habilidades de pesquisa, análise crítica e resolução de problemas.
E) Diminuição do tempo de exposição passiva do aluno em sala de aula.

QUESTÃO 34 – A formação docente é um processo abrangente que visa preparar o professor para os desafios da sala de aula. Entre as alternativas a seguir, qual é a que melhor caracteriza a formação docente ideal?

A) Aquela que promove a formação integral do professor, considerando seus conhecimentos, habilidades e atitudes.
B) Aquela que se limita à transmissão de conhecimentos específicos da área de ensino.
C) Aquela que se concentra no desenvolvimento de habilidades técnicas de ensino.
D) Aquela que se restringe à atualização das tecnologias educacionais.
E) Aquela que se baseia em um modelo único e padronizado de ensino.

QUESTÃO 35 – Descreve uma sequência didática a ser seguida para o desenvolvimento integral e integrado da aprendizagem, diariamente, em cada aula ou atividade prática (laboratório, estágio, visita). Facilita a visualização da dinâmica da aula ou atividade e contribui para que outro docente possa utilizar essa referência em caso de impossibilidade ou ausência do docente responsável. O trecho refere-se ao:

A) Plano de curso.
B) Regimento de aula.
C) Plano de aula.
D) Plano setorial.
E) Projeto político-pedagógico.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

What is customer experience management?

Customer experience management, often called CXM or CEM, is a system of marketing strategies and technologies that focus on customer engagement, satisfaction, and experience. A CXM mindset prioritizes the orchestration and personalization of the entire end-to-end customer experience and helps to do **it** at scale, on any channel, in real-time. CXM is often confused with customer relationship management, or CRM, due to the similarity that they have in some basic functionality. While there is some overlap, CXM isn't a mere renaming of traditional CRM.

Where CRM mostly deals with optimizing the internal processes of a business, CXM offers an even more customer-centric approach in several ways—with new technologies, as well as processes, strategies, and design. CXM differs from traditional CRM in the technology itself: while CRMs gather data through manual or batch entry, a true CXM will enable a real-time flow of data to offer deeper insights into customer preferences and behavior. A company that wants to become more customer-centric uses CXM to put processes in place to track, oversee, and plan interactions and engagements with customers.

Customer experience management helps to achieve a deeper understanding of customers by providing an enhanced view of customer behaviors and preferences and allowing companies to build personalized experiences. **It** drives loyalty and retention by delivering seamless customer journeys and cultivating deeper, lasting relationships with customers through intelligent service, product recommendations, and loyalty incentives. It maintains a competitive edge by increasing the win rate of offers and lowering service costs. It measures the success of initiatives by gathering and interpreting much larger volumes of data, **which** helps to make more informed, customer-centric business decisions.

Effective customer experience management is more than just good optics or good PR. By centralizing your customers' experiences and making technology feel more human, you create win-win scenarios for you and your customers. Customer experience _____ (become) a critical differentiator for all kinds of businesses in the competitive, hyperconnected global marketplace. While the result for a business might be seen in lead generation, conversions, or long-term brand loyalty, the customer also comes out a winner with rich, personalized experiences, increased satisfaction, and a rewarding relationship with the brand.

(Available at: www.dynamics.microsoft.com/en-us/marketing/what-is-customer-experience-management-cxm/ – text specially adapted for this test).

QUESTÃO 36 – Analyze the following statements about the article and mark T, if true, or F, if false.

( ) CXM and CRM are practically the same thing, except for the methods of analyzing customer behavior.
( ) CXM is capable of analyzing a high volume of data and then provide important information to help decision-making.
( ) Customers also benefit from companies using CXM because they have more satisfying experiences.

The correct order of filling the parentheses, from top to bottom, is:

A) F – T – T.
B) T – F – T.
C) T – F – F.
D) T – T – F.
E) F – F – T.

QUESTÃO 37 – Which of the questions below is NOT answered by the text?

A) What is the main focus of a CXM mindset?
B) Why is CMX often confused with CRM?
C) How can a company use CXM to become more customer-centric?
D) What to look for when purchasing CXM software?
E) How does CXM help companies to understand the customers?

QUESTÃO 38 – Why is the verb in line 15 "providing" in the gerund form?

A) It is in a continuous tense structure.
B) It is following a preposition.
C) It is acting as an adjective.
D) It is the subject of the sentence.
E) It is following the verb "understand", which is always followed by a gerund form.

QUESTÃO 39 – What do the words in bold "it" (l. 04), "it" (l. 16), and "which" (l. 20) refer to, respectively?

A) CXM – an enhanced view – the success of initiatives.
B) CXM – deeper understanding of customers – the whole previous sentence.
C) Plan and personalize customer experience – customer experience management – the whole previous sentence.
D) Mindset – customer experience management – the success of initiatives.
E) Plan and personalize customer experience – an enhanced view – larger volumes of data.

QUESTÃO 40 – Mark the alternative that fills in correctly the gap in line 24 in the present perfect verb tense.

A) become
B) became
C) have become
D) had became
E) has become