



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
COMISSÃO DE HOMOLOGAÇÃO DE PEDIDOS DE REVALIDAÇÃO DE  
DIPLOMA DE REFUGIADOS

NÚCLEO DE CONCURSOS/PROGRAD

Editais nº 57 e 59/2019 – NC - Prova objetiva - 04/08/2019

INSCRIÇÃO	TURMA	NOME DO CANDIDATO
ASSINO DECLARANDO QUE LI E COMPREENDI AS INSTRUÇÕES ABAIXO:		ORDEM

## 901 – Administração - Bacharelado

### INSTRUÇÕES

- Confira, acima, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.
  - Aguarde autorização para abrir o caderno de prova.
  - Antes de iniciar a prova, confira a numeração de todas as páginas.
  - A prova desta fase é composta de 30 questões objetivas.
  - Nesta prova, as questões são de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas cada uma, sempre na sequência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
  - A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.
  - Ao receber o cartão-resposta, examine-o e verifique se o nome nele impresso corresponde ao seu. Caso haja irregularidade, comunique-a imediatamente ao aplicador de prova.
  - O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.
  - O tempo de resolução das questões, incluindo o tempo para preenchimento do cartão-resposta, é de 4 (quatro) horas.
  - Não será permitido ao candidato:
    - Manter em seu poder relógios e qualquer tipo de aparelho eletrônico ou objeto identificável pelo detector de metais. Tais aparelhos deverão ser DESLIGADOS e colocados OBRIGATORIAMENTE dentro do saco plástico, que deverá ser acomodado embaixo da carteira ou no chão. É vedado também o porte de armas.
    - Usar boné, gorro, chapéu ou quaisquer outros acessórios que cubram as orelhas, ressalvado o disposto nos itens 5.6.3 do Edital 57/2019.
    - Usar fone ou qualquer outro dispositivo no ouvido. O uso de tais dispositivos somente será permitido quando indicado para o atendimento especial.
    - Levar líquidos, exceto se a garrafa for transparente e sem rótulo.
    - Comunicar-se com outro candidato, usar calculadora e dispositivos similares, livros, anotações, régua de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.
    - Portar carteira de documentos/dinheiro ou similares.
    - Usar óculos escuros, ressalvados os de grau, quando expressamente por recomendação médica, devendo o candidato, então, respeitar o subitem 5.6.5 do Edital 57/2019.
    - Emprestar ou tomar emprestados materiais para realização das provas.
    - Ausentar-se da sala de provas sem o acompanhamento do fiscal, antes do tempo mínimo de permanência estabelecido no item 7.17 ou ainda não permanecer na sala conforme estabelecido no item 7.18 do Edital 57/2019.
    - Fazer anotação de informações relativas às suas respostas (copiar gabarito) fora dos meios permitidos item 7.19 a.
- Caso alguma dessas exigências seja descumprida, o candidato será excluído do processo seletivo.**
- Será ainda excluído do Concurso Público o candidato que:
    - Lançar mão de meios ilícitos para executar as provas.
    - Ausentar-se da sala de provas portando o Cartão-Resposta e/ou o Caderno de Questões, conforme o item 7.19 do Edital 57/2019.
    - Perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos e/ou agir com descortesia em relação a qualquer dos examinadores, executores e seus auxiliares, ou autoridades presentes.
    - Não cumprir as instruções contidas no Caderno de Questões de prova e no Cartão-Resposta.
    - Não permitir a coleta de sua assinatura.
    - Não se submeter ao sistema de identificação por digital e detecção de metal.
  - Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o Caderno de Questões de prova e o Cartão-Resposta.
  - Se desejar, anote as respostas no quadro disponível no verso desta folha, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

DURAÇÃO DESTA PROVA: 4 horas

✕ .....

RESPOSTAS					
01 -	06 -	11 -	16 -	21 -	26 -
02 -	07 -	12 -	17 -	22 -	27 -
03 -	08 -	13 -	18 -	23 -	28 -
04 -	09 -	14 -	19 -	24 -	29 -
05 -	10 -	15 -	20 -	25 -	30 -

01 - Considere uma empresa em que o Passivo Circulante é de R\$ 120.000,00, o Ativo Circulante é de R\$ 80.000,00 e o valor dos Estoques é de R\$ 20.000,00. Assinale a alternativa que apresenta corretamente o Índice de Liquidez Corrente (ILC) e o Capital de Giro Líquido (CGL).

- ▶ a) ILC = 0,67 – CGL = –R\$ 40.000,00.
- b) ILC = 0,83 – CGL = R\$ 20.000,00.
- c) ILC = 1,20 – CGL = –R\$ 40.000,00.
- d) ILC = 1,25 – CGL = R\$ 40.000,00.
- e) ILC = 1,50 – CGL = –R\$ 20.000,00.

02 - João está estudando fazer um financiamento de R\$ 100.000,00 para quitar a sua casa. O financiamento não tem entrada e deverá ser pago em 100 parcelas mensais. A taxa de juros, no regime de juros compostos, é de 1% ao mês. O sistema oferecido a João é o Sistema de Amortização Constante (SAC). Depois da negociação, João pensou em duplicar o prazo de pagamento. Nesse caso, de quanto será a redução da prestação inicial de 200 meses em relação à primeira parcela no financiamento de 100 meses?

- ▶ a) 25%.
- b) 33,3%.
- c) 50%.
- d) 75%.
- e) 80%.

03 - A Gestão do Capital de Giro faz parte das decisões financeiras de curto prazo e é essencial para a sobrevivência das empresas. Com relação à Gestão do Capital de Giro, considere as seguintes afirmativas:

1. O ciclo de caixa, ou ciclo financeiro de uma empresa, é igual ao ciclo operacional menos o período de pagamento a fornecedores.
2. Um excessivo crescimento das vendas sem que haja um crescimento do capital de giro pode resultar num problema de *overtrading*, em que as necessidades e capital de giro superam o capital disponível.
3. Maior prazo de pagamento a fornecedores aumenta a necessidade de recursos para financiar o ciclo de caixa, ou ciclo financeiro.
4. Um subdimensionamento do capital de giro gera custos de carregamento.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 3 é verdadeira.
- ▶ b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- e) Somente as afirmativas 1, 2 e 4 são verdadeiras.

04 - As recentes variações cambiais têm surpreendido a empresa Erasmus S.A. Essa empresa tem entradas de caixa de vendas no Brasil da ordem de R\$ 80.000,00 mensais e de USD 10.000, provenientes de pagamento dos clientes para quem ela exporta. Internamente, a empresa tem saídas de caixa da ordem de R\$ 15.000,00 e saídas para pagamentos de importação da ordem de USD 20.000,00.

Considere os seguintes dados para o fluxo de caixa de setembro e outubro:

- Não há caixa inicial.

- Os pagamentos em dólares são feitos no dia 5 de cada mês, e os recebimentos do exterior acontecem no dia 10 de cada mês.

- As projeções das cotações de compra e venda de moeda são as seguintes:

	setembro	outubro
Dia 5 cot venda	4,30	4,41
Dia 10 cot compra	4,21	4,38

Assinale a alternativa que apresenta o resultado do saldo do fluxo de caixa acumulado em outubro.

- a) R\$ 20.600,00.
- b) R\$ 20.900,00.
- ▶ c) R\$ 41.700,00.
- d) R\$ 42.900,00.
- e) R\$ 44.100,00.

05 - “Equivale ao ganho mínimo que se pode obter com uma segunda melhor alternativa de aplicação do capital, quando se dispõe de recursos próprios para financiar o investimento, ou ao custo do capital tomado emprestado, quando fontes de financiamentos de terceiros são utilizadas”. Esse conceito corresponde:

- ▶ a) à taxa mínima de atratividade.
- b) à taxa interna de retorno.
- c) ao valor presente líquido.
- d) à taxa interna de retorno modificada.
- e) ao índice benefício-custo.

06 - Um capital de R\$ 10.000,00 foi aplicado a uma taxa de juros compostos de 2% a.m., capitalizados anualmente durante 12 meses. Assinale a alternativa que apresenta o montante acumulado nessa aplicação.

- a) R\$ 10.126,82.
- b) R\$ 10.200,00.
- c) R\$ 10.240,00.
- ▶ d) R\$ 12.400,00.
- e) R\$ 12.682,42.

07 - Os processos de agregar pessoas têm como objetivo identificar as pessoas mais adequadas para ingressarem nas organizações. Com relação ao assunto, considere as seguintes afirmativas:

1. A descrição e a análise do cargo proporcionam informações a respeito dos requisitos e das características que o ocupante do cargo deverá possuir para ocupá-lo com eficácia.
2. No processo de Recrutamento e Seleção, a organização faz um prognóstico (uma previsão) do desempenho futuro da pessoa que está sendo contratada.
3. As informações obtidas por meio das entrevistas de desligamento constituem uma fonte importante para a definição dos processos de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento e remuneração.
4. Uma mudança de paradigma que está ocorrendo nos processos de seleção é a parceria entre os especialistas nesses processos e os gestores e equipes de trabalho com quem os futuros candidatos irão trabalhar que, além de estarem presentes nos testes práticos, começam a participar das dinâmicas de grupo e entrevistas.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1, 3 e 4 são verdadeiras.
- ▶ e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

08 - O último programa de treinamento em qualidade total da Empresa Minerva gerou resultados muito positivos para a organização. Esses resultados podem ser decorrentes da:

- a) realização do treinamento no formato *e-learning*.
- b) centralização das atividades de diagnóstico das necessidades, desenho dos programas de treinamento e avaliação dos resultados desses programas na área de gestão de pessoas.
- ▶ c) transferência de aprendizagem para o local de trabalho e para as atividades dos aprendizes.
- d) avaliação dos resultados do treinamento no nível de reação.
- e) complexidade dos materiais utilizados no treinamento.

09 - De acordo com Chiavenato (2010), “hoje, a maior parte das organizações bem-sucedidas está migrando rapidamente para programas de remuneração flexível e variável capazes de motivar, incentivar e mexer com o brio das pessoas” (p. 312). A respeito do assunto, considere as seguintes afirmativas:

1. Para acompanhar as mudanças constantes no ambiente organizacional interno e externo, algumas organizações já adotaram a gestão baseada em competências, que traz mudanças como o crescimento horizontal de carreira e a definição salarial decorrente da certificação de competências.
2. Os benefícios sociais correspondem ao salário indireto e são excluídos do cálculo do valor total da remuneração paga ao funcionário.
3. Ao elaborar a estrutura de cargos e salários de uma organização, é importante preocupar-se com o seu equilíbrio interno, que pode ser determinado com base na avaliação e classificação dos cargos, que é realizada por um Comitê de Remuneração formado especificamente para esse fim.
4. As organizações têm criado sistemas inovadores de recompensa, compostos de três elementos básicos: o pagamento em termos de salário, os incentivos monetários e os benefícios sociais.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 4 é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- ▶ d) Somente as afirmativas 1, 3 e 4 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

10 - Sobre recrutamento e seleção de pessoas, considere as seguintes afirmativas:

1. O processo seletivo é um sistema de comparação e escolha que deve se apoiar em critérios ou padrão para alcançar a validade adequada.
2. A qualidade dos candidatos selecionados pode ser um parâmetro de acompanhamento da eficácia do processo seletivo.
3. No recrutamento, são definidas as provas e testes que o candidato fará para, ao final, a organização poder escolher o melhor.
4. No Brasil, há extensa legislação para cotas de participação feminina, afrodescendentes e índios na seleção de empresas privadas, e isso deve ser levado em conta no momento da seleção.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 4 é verdadeira.
- ▶ b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

11 - Sobre recrutamento de pessoas, considere as seguintes afirmativas:

1. O mercado de trabalho é condicionado, entre outros fatores, pelo crescimento econômico do país.
2. O aumento do consumo e da exportação não está relacionado com a expansão dos postos de trabalho associados ao setor de serviços.
3. O mercado de recursos humanos é composto pelo contingente de pessoas que está procurando uma nova colocação profissional, mas exclui aquelas que já estão empregados.
4. As características do mercado de trabalho afetam o comportamento dos candidatos.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 3 é verdadeira.
- ▶ b) Somente as afirmativas 1 e 4 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1, 2 e 4 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

12 - Em uma organização, foi realizada uma pesquisa de qualidade de vida no trabalho baseada no modelo teórico de Walton. O resultado que mais chamou a atenção da diretoria foi o baixo grau de satisfação nos itens relacionados ao fator “Compensação Justa e Adequada”. Frente a esse resultado, a diretoria resolveu implementar melhorias visando à redução da insatisfação em relação a esse tema. Levando em conta que “Compensação Justa e Adequada” refere-se ao sistema de remuneração vigente na organização, assinale a alternativa que apresenta a melhoria que contribuirá para a solução da insatisfação detectada.

- a) Oferta de mais treinamentos operacionais.
- b) Incremento da liberdade para as pessoas se expressarem na organização.
- c) Promoção de programas de respeito a diversidade de gênero, orientação sexual e etnia.
- d) Maior respeito às normas e leis que regem o funcionamento da organização.
- ▶ e) Maior equilíbrio dos salários ofertados internamente com aqueles ofertados por organizações similares.

13 - Suponha que um fabricante de papel higiênico tenha uma linha de produção com capacidade de projeto de 200 quilos por hora e que a linha opere 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os registros para uma semana de produção mostram os tempos de operação perdidos da tabela abaixo:

1	Mudanças de produtos ( <i>set-up</i> )	20 h
2	Manutenção preventiva	16 h
3	Amostragem de qualidade	8 h
4	Trocas de turnos	7 h
5	Paradas para consertos	18 h
6	Investigação de falhas	20 h
7	Falta de material em estoque	3 h
8	Faltas de pessoal	6 h

Considerando os dados apresentados, assinale a alternativa que apresenta a capacidade de produção semanal de projeto de fábrica e a taxa de utilização da fábrica, respectivamente.

- a) 9.600 kg/semana e 28,57% de utilização.
- b) 22.400 kg/semana e 66,66% de utilização.
- c) 28.800 kg/semana e 85,71% de utilização.
- d) 32.200 kg/semana e 95,83% de utilização.
- ▶ e) 33.600 kg/semana e 41,66% de utilização.

**14 - Os Estoques são responsáveis por grande parte dos custos de uma organização. Para auxiliar na sua gestão, um dos modelos existentes é o do Ponto de Pedido, também chamado de Ponto de Ressuprimento. Sobre o modelo do Ponto de Pedido, assinale a alternativa correta.**

- ▶ a) Quanto maior o tempo de ressuprimento, maior o Ponto de Pedido.
- b) Quanto menor o estoque de segurança, maior o Ponto de Pedido.
- c) Quanto maior a demanda por unidade de tempo, menor o Ponto de Pedido.
- d) O Ponto de Pedido pode ser medido em dias.
- e) O modelo por Ponto de Pedido está sempre vinculado ao uso do lote econômico.

**15 - Em uma determinada empresa, o mercado demanda 17.000 unidades mensais do produto X, que é produzido em uma célula que trabalha num único turno com jornada de 8 horas e que tem um percentual de refugo da ordem de 10%. O turno precisa de meia hora de parada para ginástica laboral e para repasse das atividades diárias pelo supervisor. A célula tem tempo planejado de processamento de 24 segundos por unidade, com eficiência de 80%. Considere que um mês possui 20 dias úteis, em média. Considerando os dados apresentados, é correto afirmar que essa empresa:**

- a) atende à demanda, pois sua produção máxima é de 18.000 peças por mês.
- b) atende à demanda, pois sua produção máxima é de 20.250 peças por mês.
- c) não atende à demanda, pois sua produção máxima é de 16.992 peças por mês.
- d) atende à demanda, pois sua produção máxima é de 18.880 peças por mês.
- ▶ e) não atende à demanda, pois sua produção máxima é de 16.200 peças por mês.

**16 - Em relação às fases do ciclo de vida do produto/serviço, é correto afirmar:**

- a) A previsão de demanda do produto/serviço possui mais acertos na fase de Crescimento.
- ▶ b) Na fase de Declínio do produto/serviço, pode-se aplicar técnicas para que esse produto volte à fase de Maturidade.
- c) Na fase de Introdução/Lançamento, já se sabe o comportamento de consumo do produto/serviço.
- d) A fase mais curta da vida do produto/serviço, em geral, é a fase de Maturidade.
- e) As fases de Crescimento e de Maturidade geralmente possuem o mesmo tipo de comportamento de demanda.

**17 - O controle de estoque é uma das etapas da programação da produção. Há dois tipos de controle de estoque: O Ponto de Pedido e a Revisão Periódica. Sobre esses controles, é correto afirmar:**

- a) O método do Ponto de Pedido é aquele em que se sabe qual é o dia do mês em que se faz o pedido para o fornecedor, sendo esse dia chamado de Ponto de Pedido.
- b) O método de Revisão Periódica não depende da empresa que está fazendo o controle de estoque, mas depende dos atrasos na linha de produção do fornecedor.
- c) O *Lead-Time* de entrega do fornecedor é um item a ser desconsiderado no método de Ponto de Pedido.
- ▶ d) A diferença entre o método do Ponto de Pedido e o método de Revisão Periódica está relacionada com o fator que se deve verificar para disparar um pedido ao fornecedor.
- e) O método de Revisão Periódica está relacionado com a revisão periódica da qualidade dos fornecedores.

**18 - O modo capitalista de gerenciamento da produção é relativamente recente, tendo surgido em fins do século XIX como consequência direta do emprego de um grande número de trabalhadores em um espaço fisicamente delimitado, denominado *fábrica*, e a partir de um único capitalista. Em decorrência disso, surgiu também a necessidade de se conceber, coordenar e controlar a produção nesses espaços. Frederick Taylor e Henri Fayol são, com frequência, considerados pioneiros na elaboração dos fundamentos dessa administração moderna, que pouco a pouco substituiu a replicação de métodos feudais por métodos racionais de organização da produção no interior das fábricas.**

**Levando em consideração o texto apresentado e as teorias clássica e científica da administração, assinale a alternativa correta.**

- ▶ a) A atividade de organização, para Fayol, incluía o arranjo entre as pessoas necessárias para as atividades e os materiais necessários para a execução das atividades da organização.
- b) Taylor e Fayol são parte de um movimento amplo de transformação da administração conhecido como Abordagem Comportamentalista, cujo nome deriva das preocupações dos autores citados com a organização da produção e das relações de trabalho.
- c) Fayol entendia que era preciso promover o paternalismo nas relações de trabalho das fábricas tradicionais de tipo taylorista.
- d) Taylor acreditava que a atividade administrativa deveria se guiar por funções específicas: planejar, organizar, comandar e controlar.
- e) Tanto Taylor quanto Fayol eram herdeiros de uma tradição filosófica racionalista que entendia o ser humano a partir do conceito de *homo economicus*, ou seja, uma entidade complexa e multifacetada cujo trabalho e recompensa financeira formam uma de suas múltiplas dimensões.

19 - Com base na teoria dos *stakeholders* e na teoria da agência, considere as seguintes afirmativas:

1. *Stakeholders* e atores sociais se diferenciam pela hierarquia que ocupam na estrutura organizacional.
2. Governança corporativa é o termo para designar o conjunto de regras específicas para conciliar objetivos dos acionistas e gestores.
3. Enquanto a teoria dos *stakeholders* descreve os acionistas como *stakeholders* exclusivamente internos, é possível encontrar no Brasil a classe de acionistas preferenciais, que são classificados como investidores externos.
4. É possível dividir os atores organizacionais internos entre proprietários, gerentes, gestores, agências de controle e demais trabalhadores.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- ▶ b) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2 e 4 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1, 3 e 4 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

20 - Sobre as estratégias de nível corporativo, assinale a alternativa correta.

- a) A compra de uma empresa concorrente é um exemplo de integração vertical.
- b) Nas estratégias em novas áreas, não é recomendado o ingresso de uma organização em áreas não relacionadas.
- c) Uma empresa de refrigerantes que resolve adquirir uma distribuidora de livros didáticos está adotando uma estratégia em novas áreas em área de produto.
- ▶ d) Uma empresa que adquire um de seus distribuidores está realizando uma integração vertical para frente.
- e) Uma estratégia de diversificação relacionada implica a permanência de uma organização nos territórios em que já atua, porém com produtos diversificados.

21 - Considerando a Teoria de Sistemas, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) A Teoria de Sistemas tem suas origens nos trabalhos do biólogo alemão Ludwig von Bertalanffy.
- b) A Teoria de Sistemas deve ser considerada multidisciplinar, por envolver conceitos de diversos campos de estudo.
- ▶ c) A organização é vista como um sistema fechado que não possui interação com o meio ambiente.
- d) A organização é um sistema com objetivos múltiplos.
- e) A organização é vista como um sistema constituído de cinco partes: entrada, processo, saída, retroalimentação e ambiente.

22 - Em relação ao Planejamento Estratégico de Recursos Humanos, considere as seguintes afirmativas:

1. As funções/atividades de folha de pagamento são estratégicas, pois envolvem altos recursos financeiros.
2. A prática de gestão por competências é estratégica, pois busca otimizar as competências internas da empresa.
3. A gestão de indicadores de desempenho (KPI's) é considerada uma atividade estratégica de recursos humanos.
4. A cultura organizacional que preza pela estabilidade no emprego e a liderança liberal são estratégicas para a empresa.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- ▶ b) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2 e 4 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1, 3 e 4 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

23 - Uma nova marca do segmento de moda pretende lançar produtos para atender a um nicho de mercado em que as pessoas possuem valores pessoais e estilo de vida bem peculiares. Para isso, essa empresa precisa analisar a seguinte segmentação de mercado:

- ▶ a) psicográfica.
- b) comportamental.
- c) geográfica.
- d) demográfica.
- e) econômica.

24 - Uma empresa do setor alimentício pretende atuar em novos mercados com o lançamento de diversas marcas e produtos. Para isso, ela realizou três ações: 1) analisou a concorrência para criar uma estrutura de referência competitiva; 2) determinou os pontos de paridade e de diferença de suas novas marcas e produtos; e 3) elaborou uma declaração sobre sua nova forma de atuar nos mercados pretendidos. Considerando todas as etapas mencionadas, é correto afirmar que essa empresa determinou:

- a) sua segmentação de mercado.
- b) sua estratégia de preço.
- ▶ c) seu posicionamento de mercado.
- d) sua estratégia de comunicação.
- e) sua estratégia de canais.

**25 - As organizações devem possuir pleno conhecimento sobre o tipo de demanda gerada por seus produtos frente ao mercado de consumidores pretendido, o que determinará os objetivos e as estratégias de marketing para o alcance de melhores resultados. Essa situação se refere à demanda:**

- a) negativa, em que consumidores podem desconhecer ou não estarem interessados em um produto.
- b) irregular, em que a demanda diminui gradativamente em relação à demanda anterior.
- c) sazonal, em que muitos consumidores compartilham uma necessidade que nenhum produto equivalente é capaz de satisfazer plenamente.
- d) inexistente, que ocorre quando uma parcela significativa do mercado não gosta do produto e até mesmo o evita.
- ▶ e) plena, que ocorre quando as empresas estão satisfeitas com seu volume de negócios.

**26 - São forças de macroambiente utilizadas no marketing:**

- a) demográficas, econômicas, concorrenciais, tecnológicas, sociais e culturais.
- b) de fornecedores, de intermediários de marketing e de clientes.
- c) culturais, sociais e de ameaça de novos entrantes.
- ▶ d) demográficas, econômicas, tecnológicas, políticas e culturais.
- e) de fatores econômicos, de clientes e de concorrentes.

**27 - A maneira como o produto é definido pelos consumidores em termos de seus atributos importantes, ou, ainda, o lugar que um produto ocupa na mente dos consumidores em relação aos produtos concorrentes, é chamado de:**

- ▶ a) posicionamento de mercado.
- b) identificação do mercado.
- c) segmentação de mercado.
- d) planejamento estratégico.
- e) promoção de produto.

**28 - Leia o texto abaixo:**

Em 2010, a história do jovem empreendedor que acreditava poder produzir chocolate unindo qualidade e sabor começou a chamar a atenção da imprensa, e algumas matérias sobre a Choco Gourmet saíram em jornais e revistas de grande circulação. A história da pequena empresa que fabricava chocolates finos parecia interessar ao público.

**Qual é a ferramenta de comunicação descrita no enunciado?**

- a) Propaganda.
- b) Marketing Direto.
- ▶ c) Publicidade.
- d) Merchandising.
- e) Relações Públicas.

**29 - A análise de investimentos e custos em uma empresa, bem como a projeção de demanda e avaliação do valor de oferta da concorrência são atividades inerentes a que tipo de ação de marketing?**

- a) Definição da comunicação institucional.
- b) Determinação de demanda.
- c) Escolha de fornecedores no canal de distribuição.
- d) Elaboração de pesquisas de mercado.
- ▶ e) Determinação de políticas de preços.

**30 - Sobre conceitos de marketing, assinale a alternativa correta.**

- a) Bens de compra comparada são de compra frequente, com pouco planejamento, pouco esforço na compra e baixo envolvimento do cliente.
- b) Exemplos de produtos não procurados são eletrodomésticos, aparelhos de televisão, seguro de vida e doação de sangue.
- c) Os grupos de variáveis de segmentação para mercados consumidores são: níveis de renda, demografia, status de fidelidade e comportamento.
- ▶ d) Produtos organizacionais são os comprados para processamento posterior ou para uso na gestão de um negócio.
- e) Os domínios de marketing on-line são B2C, B2B e C2B.