INSTITUTO FEDERAL
Rio Grande do Sul

DOMINGO DE MANHÃ

INSTITUTO FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL – IFRS
CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2023

ADMINISTRAÇÃO: MARKETING DIGITAL

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 à área/subárea para a 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.

Controle de QUALIDADE Fundatec
V1_06/12/2023 16:20:28
Eco Friendly
A Fundatec utiliza papel com certificação florestal.
Concursos Fundatec ISO 9001

LÍNGUA PORTUGUESA

Por que escrevo?

Por Martha Medeiros

Escrevo para dar exclusividade ___ solidão que vive em mim. Para não parecer tão esquisita como pareceria se fosse uma solitária que não escreve. Escrevo para não desperdiçar a minha sinceridade. Sozinhos, somos mais sinceros do que quando socializamos.

Escrevo para ficar quieta por mais tempo. Para não falar sobre ___ vida dos outros — escrever sobre eles dá menos problema. Escrevo porque não sei tocar guitarra, porque não aprendi a esculpir em madeira, porque meus glúteos são muito largos para o balé. Escrevo porque teria dificuldade de decorar o texto para uma peça, porque só sei desenhar uma casinha — e mal.

Escrevo porque a literatura é uma arte discreta. Escrevo porque não existe horário para começar, nem terminar, nem dia útil, nem dia inútil, nem ônibus para pegar, nem parada para descer, nem apito de fábrica, nem gerente, nem chefe (nem carteira assinada também, é o ônus).

Escrevo porque gosto muito de ficar em casa. Nunca escrevo em quartos de hotéis, em trens, em espaços de *coworking*. Escrevo porque ninguém me acusa de estar me escondendo, mesmo que eu esteja.

Escrevo porque dizem que a maioria dos homens não suporta mulheres que escrevem. Abençoo esta triagem. Só os corajosos me atraem.

Escrevo para me relacionar melhor com a morte. A morte não traz benefícios para quem fabrica guarda-chuvas, atende em consultórios ou limpa vidraças. Mas ela costuma ser generosa com escritores: inspira e, se você for uma Clarice Lispector, eterniza.

Escrevo porque não é um trabalho de equipe. Escrevo para uma única pessoa: você, que ao me ler estará sozinho também (mesmo cercado de gente) e em silêncio. Prefiro relações a dois. Escrevo para dar voz às minhas feras, bruxas, demônios. Escrevo porque posso ser malvada, traidora, desaforada, matar e morrer — e acordar ilesa na segunda-feira.

Escrevo para me consolar dos traumas de infância e para transformar as dores de amor em royalties — é uma compensação justa. Escrevo porque escrever ativa ___ esperança. A esperança de ser lida, compreendida e amada. E a esperança de que meu texto sirva para fazer alguém se sentir menos estranho para si mesmo. Escrevo porque, se eu parecer louca, ninguém vai dar muita atenção. Periga até eu ganhar um prêmio.

Escrevo porque enquanto estou escrevendo, estou lembrando. Escrevo porque nunca sei sobre o que irei escrever. É uma aventura constante revelar para mim mesma o que permanece desconhecido em mim.

Em meu primeiro livro, ainda muito jovem, publiquei um verso que dizia: quanto mais escrava, mais escrevo. O tempo passou, me libertei de quase tudo o que me oprimia e devo isso a todos os livros que li, e aos meus. É por ela, a liberdade, que escrevo.

(Disponível em: https://gauchazh.clicrbs.com.br/donna/colunistas/martha-medeiros/ – texto adaptado especialmente para esta prova).

QUESTÃO 01 – Considerando o exposto pelo texto, analise as assertivas a seguir:

I. A autora justifica por que escreve elencando uma série de inaptidões suas.
II. Assim como para quem fabrica guarda-chuvas, atende em consultórios ou limpa vidraças, a morte não será benéfica para a autora.
III. A escrita ajudou a autora, ao longo dos anos, a livrar-se de coisas que a oprimiam.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 02 – Assinale a alternativa que indica uma característica que NÃO poderia identificar a autora com base nas descrições que ela apresenta de si somente ao longo do texto.

A) Solitária.
B) Caseira.
C) Depressiva.
D) Esperançosa.
E) Sincera.

QUESTÃO 03 – Considerando o emprego do acento indicativo de crase, assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas das linhas 01, 04 e 26.

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

QUESTÃO 04 – Considerando a palavra "ônus" (l. 12), analise as assertivas a seguir:

I. Trata-se de um substantivo masculino que é antônimo de "sobrecarga".
II. A partir da palavra "ônus", pode-se formar o adjetivo "oneroso", que mantém com ela relações de proximidade de sentido.
III. Um sinônimo possível para a palavra é "custo".

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 05 – Assinale a alternativa que apresenta palavra que NÃO poderia substituir o vocábulo "ilesa" (l. 24) por acarretar alteração significativa no sentido do trecho em que ocorre.

A) Salva.
B) Intacta.
C) Incólume.
D) Inatingida.
E) Aniquilada.

LEGISLAÇÃO E CONTEXTO HISTÓRICO DA EPT

QUESTÃO 06 – O regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais é regulamentado pela Lei nº 8.112/1990. Levando em consideração o referido instrumento normativo, assinale a alternativa correta.

A) A conduta do servidor de valer-se do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento da dignidade da função pública, embora reprovável, não é tratada no regime jurídico dos servidores federais, sendo de matéria específica da Lei de Improbidade Administrativa.
B) Assiduidade ao serviço e presteza nos atendimentos estão entre os deveres do servidor, expressamente mencionados na Lei.
C) O servidor poderá ausentar-se do serviço, sem qualquer prejuízo, em caso de falecimento de sogro ou sogra.
D) O servidor investido em mandato federal eletivo poderá perceber as vantagens de seu cargo, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, desde que haja compatibilidade de horários.
E) Ainda que em estágio probatório, o servidor ocupante de cargo efetivo faz jus à licença remunerada por um período de três anos para tratar de interesse particular.

QUESTÃO 07 – No bojo da Resolução CNE/CP nº 1/2021, encontram-se os princípios norteadores das diretrizes da Educação Profissional e Tecnológica (EPT). Sobre esses princípios, assinale a alternativa INCORRETA.

A) Entre os princípios da EPT, encontra-se o respeito constitucional ao pluralismo de ideias e de concepções pedagógicas.
B) Articulação com o desenvolvimento socioeconômico e os arranjos produtivos locais é um dos princípios da EPT.
C) Os princípios da EPT elencam valores tradicionalmente reconhecidos como importantes na construção do ensino, o que exclui a promoção da inovação.
D) O rol de princípios da EPT descritos na Resolução tem amplo escopo temático, tratando de questões que vão desde estímulo à pesquisa até necessidades de pessoas com deficiência.
E) Os princípios da EPT reconhecem identidades de gênero e étnico-raciais, assim como dos povos indígenas, quilombolas, populações do campo, imigrantes e itinerantes.

QUESTÃO 08 – Considerando o que dispõe a Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa correta.

I. Atendente pessoal é a pessoa, membro ou não da família, que, com ou sem remuneração, assiste ou presta cuidados básicos e essenciais à pessoa com deficiência no exercício de suas atividades diárias, excluídas as técnicas ou os procedimentos identificados com profissões legalmente estabelecidas.
II. Segundo o Estatuto da Pessoa com Deficiência, a deficiência não afeta a plena capacidade civil da pessoa, inclusive para exercer o direito à guarda, à tutela, à curatela e à adoção, como adotante ou adotando, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas.
III. A educação constitui direito da pessoa com deficiência, assegurados sistema educacional inclusivo em todos os níveis e aprendizado ao longo de toda a vida, de forma a alcançar o máximo desenvolvimento possível de seus talentos e habilidades físicas, sensoriais, intelectuais e sociais, segundo suas características, interesses e necessidades de aprendizagem.

A) Todas as assertivas estão corretas.
B) Todas as assertivas estão incorretas.
C) Apenas a assertiva I está correta.
D) Apenas a assertiva II está correta.
E) Apenas as assertivas I e III estão corretas.

QUESTÃO 09 – Analise as seguintes asserções e a relação proposta entre elas, tendo por referência a Lei nº 12.772/2012, que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreiras e Cargos de Magistério Federal:

I. A Carreira de Magistério Superior é uma das carreiras previstas no Plano de Carreiras e Cargos de Magistério Federal.

PORQUE

II. O desenvolvimento na Carreira de Magistério Superior ocorrerá mediante progressão funcional e promoção.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa correta.

A) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
B) A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
C) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
D) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.
E) As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 10 – Sabe-se que a Educação Profissional e Tecnológica (EPT) tem por objetivo preparar os estudantes para o ingresso qualificado no mercado de trabalho. No texto "A polissemia da categoria trabalho e a batalha das ideias nas sociedades de classe" (2009), Gaudêncio Frigotto discute a relação entre trabalho, classe social e educação. A respeito das ideais defendidas pelo autor no texto mencionado, analise as assertivas abaixo, assinalando V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

( ) O autor propõe um debate epistemológico a respeito da relação trabalho e ensino de idiomas no Brasil, passando ao largo de discussões relacionadas à disputa de classes.
( ) O encaminhamento dado ao autor, dentro do texto, é o de que a consciência, a teoria e a linguagem são produzidas dentro da realidade histórica, tornando-se, elas mesmas, parte dessa realidade.
( ) Pela leitura do texto, nota-se que o autor adota uma postura liberal e de repúdio às ideias apresentadas por Karl Marx.

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

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

QUESTÃO 11 – A Lei nº 12.711/2012 dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio. Acerca da reserva de vagas prevista no referido instrumento normativo, assinale a alternativa correta.

A) Embora as universidades federais tenham a obrigação legal de reservar vagas para indígenas, a mesma regra não se aplica às instituições de ensino técnico, em razão da especificidade técnica dos métodos de ensino desenvolvidos nessas instituições.
B) A fim de se atingir a igualdade de gênero, a Lei prevê a reserva de vagas para mulheres.
C) A Lei prevê que metade das vagas nas instituições federais de educação superior vinculadas ao Ministério da Educação, em cada concurso seletivo para ingresso nos cursos de graduação, por curso e turno, serão reservadas para candidatos que tenham cursado o ensino médio integralmente em escola pública.
D) A reserva de vagas contempla, além dos estudantes oriundos de famílias com renda igual ou inferior a 1,5 salário-mínimo *per capita*, apenas candidatos negros e indígenas.
E) As instituições federais de ensino médio, a fim de assegurar a maior abrangência sociocultural possível, têm a obrigação legal de reservar 75% de suas vagas a candidatos autodeclarados pretos, pardos e indígenas e a pessoas com deficiência.

QUESTÃO 12 – Tendo em consideração as disposições contidas na Lei nº 11.892/2009, que institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa correta.

I. O Colégio Pedro II é parte da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica.
II. Embora sejam dotados de ampla capacidade organizativa, os Institutos Federais não têm autonomia para criar ou extinguir cursos, tampouco para registrar diplomas dos cursos por eles oferecidos.
III. Entre as finalidades e características dos Institutos Federais está a de realizar e estimular a pesquisa aplicada, a produção cultural, o empreendedorismo, o cooperativismo e o desenvolvimento científico e tecnológico.

A) Todas as assertivas estão corretas.
B) Todas as assertivas estão incorretas.
C) Apenas a assertiva I está correta.
D) Apenas a assertiva II está correta.
E) Apenas as assertivas I e III estão corretas.

QUESTÃO 13 – Relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando os conceitos apresentados pela Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – Estatuto da Pessoa com Deficiência) às suas respectivas descrições.

Coluna 1
1. Acessibilidade.
2. Tecnologia assistiva.
3. Desenho universal.
4. Mobiliário urbano.

Coluna 2
( ) Produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.
( ) Concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva.
( ) Conjunto de objetos existentes nas vias e nos espaços públicos, superpostos ou adicionados aos elementos de urbanização ou de edificação, de forma que sua modificação ou seu traslado não provoque alterações substanciais nesses elementos, tais como semáforos, postes de sinalização e similares, terminais e pontos de acesso coletivo às telecomunicações, fontes de água, lixeiras, toldos, marquises, bancos, quiosques e quaisquer outros de natureza análoga.
( ) Possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

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

A) 1 – 3 – 2 – 4.
B) 2 – 3 – 4 – 1.
C) 4 – 3 – 1 – 2.
D) 1 – 2 – 3 – 4.
E) 2 – 4 – 1 – 3.

QUESTÃO 14 – A Lei nº 9.394/1996 estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Sobre o referido instrumento normativo, assinale a alternativa INCORRETA.

A) O respeito à liberdade e apreço à tolerância é expressamente incluído como um dos princípios sob os quais o ensino será ministrado.
B) Conforme a Lei, a educação tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.
C) A Lei disciplina a educação escolar, que se desenvolve, predominantemente, por meio do ensino, em instituições próprias.
D) O ensino é livre à iniciativa privada, cabendo ao Poder Público tão somente a avaliação de qualidade do ensino prestado.
E) Caberá à União a coordenação da política nacional de educação, articulando os diferentes níveis e sistemas e exercendo função normativa, redistributiva e supletiva em relação às demais instâncias educacionais.

QUESTÃO 15 – Sobre as Regras Deontológicas contidas no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, analise as assertivas abaixo, assinalando V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

( ) O servidor público deixar qualquer pessoa à espera de solução que compete ao setor em que exerça suas funções, permitindo a formação de longas filas, ou qualquer outra espécie de atraso na prestação do serviço, não caracteriza apenas atitude contra a ética ou ato de desumanidade, mas principalmente grave dano moral aos usuários dos serviços públicos.
( ) O grande axioma contido no escopo normativo da conduta ética do servidor público é o da prestação de serviço público. Por esse motivo, os fatos verificados na conduta do dia a dia na vida privada do servidor não geram nenhuma repercussão na vida funcional.
( ) A moralidade da Administração Pública não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da ideia de que o fim é sempre o bem comum. O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo.

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

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

CONHECIMENTOS PEDAGÓGICOS

QUESTÃO 16 – De acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação das Relações Étnico-Raciais e para o Ensino de História e Cultura Afro-Brasileira e Africana, a obrigatoriedade de inclusão de História e Cultura Afro-Brasileira e Africana nos currículos da Educação Básica trata-se de decisão política, com fortes repercussões pedagógicas, inclusive na formação de professores. Nesse sentido, assinale a alternativa INCORRETA.

A) Reconhece-se que, além de garantir vagas para negros nos bancos escolares, é preciso valorizar devidamente a história e a cultura de seu povo, buscando reparar danos, que se repetem há cinco séculos, à sua identidade e aos seus direitos.
B) A relevância do estudo de temas decorrentes da história e cultura afro-brasileira e africana se restringe à população negra, uma vez que devem educar-se enquanto cidadãos atuantes no seio de uma sociedade multicultural e pluriétnica, capazes de construir uma nação democrática.
C) Não se trata de mudar um foco etnocêntrico marcadamente de raiz europeia por um africano, mas de ampliar o foco dos currículos escolares para a diversidade cultural, racial, social e econômica brasileira.
D) Cabe às escolas incluir no contexto dos estudos e atividades que proporciona diariamente também as contribuições histórico-culturais dos povos indígenas e dos descendentes de asiáticos, além das de raiz africana e europeia.
E) Cabe aos administradores dos sistemas de ensino e das mantenedoras prover as escolas, seus professores e alunos de material bibliográfico e de outros materiais didáticos, além de acompanhar os trabalhos desenvolvidos.

QUESTÃO 17 – A Lei nº 14.533/2023 institui a Política Nacional de Educação Digital (PNED), estruturada a partir da articulação entre programas, projetos e ações de diferentes entes federados, áreas e setores governamentais, a fim de potencializar os padrões e incrementar os resultados das políticas públicas relacionadas ao acesso da população brasileira a recursos, ferramentas e práticas digitais, com prioridade para as populações mais vulneráveis. A PNED apresenta os seguintes eixos estruturantes e objetivos, EXCETO:

A) Inclusão digital.
B) Educação digital escolar.
C) Capacitação e especialização digital.
D) Ferramentas de diagnóstico.
E) Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) em Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

QUESTÃO 18 – De acordo com a Resolução nº 04/2009, que institui as Diretrizes Operacionais para o Atendimento Educacional Especializado na Educação Básica, modalidade Educação Especial, esta se realiza em todos os níveis, etapas e modalidades de ensino, tendo o Atendimento Educacional Especializado (AEE) como parte integrante do processo educacional. Para fins dessas diretrizes, os alunos que apresentam um quadro de alterações no desenvolvimento neuropsicomotor, comprometimento nas relações sociais, na comunicação ou estereotipias motoras são considerados alunos:

A) Com transtornos globais do desenvolvimento.
B) Com altas habilidades.
C) Superdotados.
D) Com transtornos de sociabilidade.
E) Com transtornos situacionais.

QUESTÃO 19 – De acordo com os estudos de Luckesi (2022), avaliar é o ato de diagnosticar uma experiência tendo em vista reorientá-la para produzir o melhor resultado possível. Nesse contexto, a avaliação não é classificatória nem seletiva, e sim:

A) Pedagógico-didática e interativa.
B) Diagnóstica e referencial.
C) Diagnóstica e inclusiva.
D) Pedagógico-interativa e inclusiva.
E) Pedagógico-didática e diagnóstica.

QUESTÃO 20 – Segundo Valente (2018), as metodologias ativas consistem em uma série de técnicas, procedimentos e processos utilizados pelos professores, durante as aulas, a fim de auxiliar a aprendizagem dos alunos. O fato de elas serem ativas está relacionado com a realização de práticas pedagógicas para envolver os alunos, engajá-los em atividades práticas nas quais eles sejam protagonistas da sua aprendizagem. Assinale a alternativa que NÃO apresenta uma metodologia ativa.

A) Aprendizagem baseada em projetos.
B) Aprendizagem por meio de jogos.
C) Método do caso ou discussão e solução de casos.
D) Aprendizagem em equipe.
E) Sala de aula artificial.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21 – De acordo com Almeida (2022), a constante evolução do marketing digital apresenta desafios complexos às empresas que buscam se manter competitivas e relevantes no ambiente online. Nesse sentido, é fundamental que as empresas considerem a integração de múltiplos canais de comunicação, o uso de análise de dados para compreender o comportamento do consumidor e a implementação de técnicas de *Search Engine Optimization* (SEO). Sobre esse assunto, assinale a alternativa que se refere à abordagem de marketing que está relacionada à compra integrada e consistente, cuja origem deriva da ideia de "todos os canais", tendo como principal ideia proporcionar experiência de aquisição contínua e sem atritos, permitindo que os consumidores transitem facilmente entre os diferentes pontos de contato, como lojas físicas, sites, aplicativos móveis e redes sociais.

A) Blueprint de serviços.
B) Marketing de Clubhouse.
C) E-commerce.
D) Storytelling.
E) Marketing omnichannel.

QUESTÃO 22 – Conforme Almeida (2022), o *Inbound Marketing* se concentra em proporcionar valor em todas as interações com a marca, desde a descoberta inicial até o processo de pós-venda, já que se propõe a estabelecer relacionamentos duradouros com os consumidores. Dessa forma, o *Inbound Marketing* visa atrair clientes potenciais de forma orgânica e não intrusiva, criando confiança e fidelidade à marca ao longo do tempo. Considerando esses aspectos, assinale a alternativa que apresenta uma estratégia relacionada aos conceitos fundamentais do *Inbound Marketing*.

A) Anúncios pagos em mídias tradicionais.
B) Envolvimento ativo em redes sociais para promover a marca.
C) Envio de e-mails em massa para uma lista de contatos previamente comprada.
D) Criação de conteúdo relevante e útil para atrair e envolver os clientes.
E) Utilização de técnicas agressivas de vendas para alcançar metas de receita.

QUESTÃO 23 – Paulo Silva, recém-contratado para liderar a diretoria de marketing de uma empresa do ramo de entretenimento, propôs ao CEO a adoção de uma estratégia de marketing voltada à criação de conteúdo altamente compartilhável e, mais importante, adaptável pelo público. Ele explicou que, através dessa estratégia, as mensagens são projetadas para incentivar as pessoas a compartilhá-las, modificá-las e remixá-las, permitindo que se expandam de forma mais orgânica e autêntica, pois o público acaba por atuar ativamente na criação e na disseminação do conteúdo. Qual é a estratégia de marketing sugerida por Paulo Silva?

A) Límbica.
B) Permeável.
C) Memética.
D) Ocasional.
E) Digital branding.

QUESTÃO 24 – De acordo com Yanaze (2021), o Mix de Marketing Digital, também conhecido como Mix de Marketing Online, é uma adaptação do tradicional conceito de Mix de Marketing para o contexto online. Esse modelo é utilizado para orientar as estratégias de marketing em ambientes digitais, considerando as particularidades e as oportunidades oferecidas pela internet e pelos meios eletrônicos. No contexto do Mix de Marketing Digital, que elemento desempenha um papel fundamental no desenvolvimento da percepção da marca e no engajamento do público-alvo online?

A) Preço justo.
B) Promoção nas redes sociais.
C) Embalagem sustentável.
D) Produto diferenciado.
E) Distribuição eficiente.

QUESTÃO 25 – A Revolução Digital do Marketing denota uma transformação radical no modo como as empresas interagem com os clientes atuais e potenciais e promovem seus produtos e serviços. Com o advento das mídias sociais, a análise de dados avançada e as tecnologias de automação de marketing, as organizações enfrentam uma mudança drástica na maneira como comercializam seus produtos e arquitetam relacionamentos com os clientes. Essa revolução está sendo impulsionada pela capacidade das empresas de coletar e analisar grandes volumes de dados de consumidores, permitindo uma compreensão mais profunda do comportamento do cliente e uma personalização mais precisa das estratégias de marketing. Com base no enunciado, assinale a alternativa que reflete o impacto mais significativo da Revolução Digital do Marketing no ambiente organizacional dos tempos atuais.

A) Aumento da capacidade de personalização e segmentação de campanhas de marketing.
B) Minimização da necessidade de mídias sociais na interação com os clientes.
C) Diminuição da importância da análise de dados no entendimento do comportamento do cliente.
D) Aumento do enfoque em estratégias de marketing tradicionais.
E) Evolução da necessidade de uso das abordagens de marketing de massa não direcionadas.

QUESTÃO 26 – Conforme Yanaze (2021), o marketing pode ser entendido como a definição e o conhecimento de determinado produto ou serviço e a forma como ele é elaborado e colocado no mercado. Portanto, marketing é o planejamento adequado da relação produto-mercado. O posicionamento de um produto ou marca é a imagem que ele projeta na mente dos consumidores, pois essa circunstância pode ser comprovada através de diversos elementos, como qualidade, preço, público-alvo e atributos específicos do produto. Nesse sentido, uma estratégia comum de posicionamento envolve a identificação de um ponto forte ou uma referência que destaca o produto ou a marca. Todavia, esse ponto forte pode variar dependendo do mercado e das necessidades do público-alvo. Assinale a alternativa que apresenta o conceito de estratégia de posicionamento no contexto da gestão e do desenvolvimento de produtos e marcas.

A) Uma estratégia de posicionamento eficaz destaca o ponto forte do produto em relação à concorrência, com foco nas necessidades do público-alvo.
B) O posicionamento se baseia em características tangíveis do produto, como preço e qualidade, mas não leva em consideração as necessidades do cliente.
C) O posicionamento é uma técnica de marketing que deve ser modificada com frequência para manter o interesse do público.
D) A estratégia de posicionamento é um método de publicidade que não afeta diretamente a percepção do público.
E) A estratégia de posicionamento deve ser única para todos os produtos e marcas, independentemente do mercado-alvo.

QUESTÃO 27 – Conforme Chiavenato (2014), o processo administrativo fundamenta-se em quatro funções básicas, cujas premissas são de extrema relevância para a excelência organizacional. Tendo por base esse assunto, assinale a alternativa que apresenta a função do processo administrativo que inclui uma série de atividades essenciais, compreendendo a liderança eficaz, a comunicação assertiva, a motivação dos colaboradores, a resolução de conflitos e a orientação efetiva para alcance dos resultados desejados.

A) Comando.
B) Supervisão.
C) Planejamento.
D) Controle.
E) Direção.

QUESTÃO 28 – Conforme Chiavenato (2014), a Teoria da Contingência destaca a importância de adaptar as práticas de gestão ao ambiente e às circunstâncias específicas de uma organização. Sendo assim, para o entendimento efetivo da Teoria da Contingência, é fundamental que se realize uma análise criteriosa e um diagnóstico das variáveis que afetam a organização, de modo que seja possível a compreensão do ambiente externo, da cultura organizacional, da estrutura, entre outros fatores relevantes. Considerando essa abordagem, assinale a alternativa que apresenta a principal característica que diferencia a Teoria da Contingência das teorias clássicas de administração.

A) Foco na satisfação e na motivação dos trabalhadores.
B) Ênfase nos cargos e na autoridade formal.
C) Enfoque na eficiência operacional e na padronização de processos.
D) Reconhecimento da complexidade e da interdependência das variáveis organizacionais.
E) Ênfase nos objetivos organizacionais através da compreensão das funções do processo administrativo.

QUESTÃO 29 – De acordo com Chiavenato (2014), a Teoria ERG, desenvolvida por Clayton Alderfer, é uma teoria motivacional que reestrutura as necessidades humanas em três categorias principais: Existência, Relacionamento e Crescimento. Assinale a alternativa que apresenta uma característica fundamental da Teoria ERC.

A) A Existência é uma categoria que se refere à necessidade de relacionamentos interpessoais positivos, incluindo a conexão com outras pessoas, o sentimento de pertencimento a grupos sociais e a formação de relações significativas.
B) Assim como ocorre na Teoria das Necessidades de Maslow, a satisfação de uma necessidade de nível mais alto não pode retroceder para necessidades de nível mais baixo.
C) A categoria de Relacionamento inclui as necessidades básicas de sobrevivência, como alimentação, abrigo, segurança física e condições de trabalho seguras.
D) Diferentemente da Teoria da Hierarquia de Necessidades de Maslow, a Teoria ERC destaca a sobreposição e a possibilidade de regressão entre as categorias de necessidade, o que significa que várias necessidades podem estar ativas simultaneamente.
E) A satisfação das necessidades de poder e realização está associada ao sentimento de pertencimento e aceitação dentro de um grupo social.

QUESTÃO 30 – A Governança Corporativa desempenha papel crucial na estrutura e no funcionamento das empresas modernas. Refere-se, portanto, ao conjunto de práticas, políticas e diretrizes que regulam e controlam as operações e a tomada de decisões nas organizações. Ela busca equilibrar interesses de acionistas, investidores, clientes e da comunidade como um todo. Quando uma empresa atua buscando a responsabilização dos gestores e administradores pela gestão eficaz da empresa e pelo uso adequado dos recursos, por exemplo, ela está observando qual princípio-chave de Governança Corporativa?

A) Equidade.
B) Transparência.
C) Accountability.
D) Responsabilidade social.
E) Pacificação do conflito da agência.

QUESTÃO 31 – Eliyahu M. Goldratt, nascido em 1947, em Israel, foi um renomado consultor e um dos principais teóricos dos temas "gestão de operações" e "Teoria das Restrições". Goldratt obteve reconhecimento mundial em decorrência de seus estudos e descobertas acerca do gerenciamento de restrições. Nesse sentido, a Teoria das Restrições destaca a importância de observar e gerenciar as restrições que prejudicam o desempenho de um sistema, pois o foco na restrição é fundamental para otimizar o desempenho operacional e maximizar a eficácia do sistema como um todo. Sobre esse tema, assinale a alternativa que apresenta o principal objetivo a ser alcançado através da utilização dos conceitos da Teoria das Restrições.

A) Maximizar a rentabilidade através da redução de custos operacionais.
B) Otimizar os processos através de técnicas oriundas da Gestão da Qualidade Total.
C) Reduzir o tempo de entrega de produtos ou serviços através da otimização da logística.
D) Minimizar o custo de produção através da eliminação dos custos de estocagem.
E) Identificar e eliminar gargalos que limitam o desempenho da organização.

QUESTÃO 32 – A Teoria Estruturalista representa uma abordagem integradora que busca compreender as organizações não apenas como sistemas fechados, mas também como sistemas abertos influenciados pelo ambiente externo e pelas complexidades das relações humanas e sociais internas, enfatizando diversas perspectivas para compreender e gerenciar organizações de maneira mais abrangente. Assinale a alternativa que apresenta um conceito adequado sobre a Teoria Estruturalista.

A) Tem ênfase na especialização e na divisão do trabalho para aumentar a eficiência operacional.
B) Surge em oposição à Teoria da Burocracia, pois inclui os principais aspectos da Teoria das Relações Humanas e da Teoria Comportamental, além de alguns aspectos da Teoria dos Sistemas.
C) Tem foco na complexidade das relações organizacionais e na importância da adaptação das estruturas formais e informais.
D) Enfatiza a autoridade e a responsabilidade, a divisão do trabalho, a definição clara de objetivos e a busca por eficiência e produtividade.
E) Enfatiza a interdependência e a interconexão entre os diferentes componentes de um sistema, destacando a importância de considerar as relações e interações entre esses elementos, reconhecendo que as organizações são compostas por vários subsistemas interdependentes.

QUESTÃO 33 – A análise SWOT é uma ferramenta de planejamento estratégico que ajuda as organizações a avaliar seus pontos fortes, fraquezas, oportunidades e ameaças. Ela proporciona uma visão ampla da posição atual de uma empresa no mercado em que atua, de modo a colaborar no desenvolvimento de estratégias eficazes. Nesse sentido, para uma organização manter uma vantagem competitiva relevante, é necessário realizar uma análise abrangente dos seus ambientes interno e externo. Sobre esse tema, assinale a alternativa que representa um fator crítico na análise do ambiente externo.

A) Apreciação das tendências e políticas que afetam o ambiente econômico em que a empresa atua.
B) Estimativa das capacidades e competências essenciais da organização para estratégias de longo prazo.
C) Identificação dos recursos materiais, financeiros e tecnológicos disponíveis na empresa.
D) Análise dos pontos fortes e fracos da empresa em relação aos concorrentes.
E) Revisão das políticas de gestão de treinamento, liderança e gestão de pessoas utilizadas na empresa.

QUESTÃO 34 – O *Balanced Scorecard* (BSC) é uma ferramenta de gestão estratégica que foi desenvolvida por Robert Kaplan e David Norton no início dos anos 1990, sendo amplamente utilizada por organizações de todos os níveis cujo objetivo recai na tentativa de traduzir a estratégia em termos mensuráveis. Sendo assim, o BSC busca equilibrar as medidas tradicionais de desempenho financeiro com medidas que refletem outros aspectos críticos para o sucesso de uma organização. Assinale a alternativa que apresenta uma característica INCORRETA sobre o BSC.

A) O processo de implementação do BSC pode exigir ajustes e modificações ao longo do tempo para garantir que os indicadores e metas permaneçam alinhados com a estratégia organizacional em evolução.
B) O BSC não é apenas uma ferramenta de medição, mas também uma abordagem holística para a gestão estratégica que ajuda as organizações a implementar e acompanhar sua estratégia de forma mais eficaz.
C) A definição clara de metas e indicadores é uma etapa crucial na implementação do BSC, permitindo a mensuração precisa do progresso em relação à estratégia da organização.
D) O foco prioritário em métricas financeiras para orientar a estratégia de negócios, alinhado à redução de enfoque nas demais perspectivas, tende a ajudar as empresas a atingir de maneira mais rápida os objetivos organizacionais.
E) A comunicação eficaz é fundamental para o sucesso da implementação do BSC, garantindo o alinhamento de metas e objetivos em toda a organização.

QUESTÃO 35 – A busca pela qualidade tem sido um dos elementos fundamentais observados pelas empresas para o sucesso organizacional, pois contribui para a construção de uma reputação sólida, a fidelização dos clientes e a criação de valor sustentável a longo prazo. Sendo assim, existem várias abordagens para a gestão da qualidade que evoluíram ao longo do tempo e que têm sido aplicadas em diversos setores e organizações em todo o mundo. Sobre o tema, assinale a alternativa que apresenta a principal característica da abordagem transcendental em gestão da qualidade.

A) Enfatiza a coleta de dados quantitativos para medir a qualidade dos produtos.
B) Compreende que o foco na melhoria contínua dos processos de produção é o principal atributo da qualidade.
C) Reconhece que qualidade é sinônimo de excelência absoluta, sendo universalmente reconhecível.
D) Enfatiza a utilização de ferramentas estatísticas avançadas para análise de processos.
E) Foca a padronização de tarefas e procedimentos para garantir consistência operacional.

QUESTÃO 36 – William Deming (1900-1993) foi um renomado consultor de gestão, amplamente reconhecido por suas contribuições para a qualidade e a gestão, especialmente pelo trabalho desenvolvido na indústria japonesa do pós-guerra. A abordagem de Deming para a qualidade é baseada em sua filosofia de melhoria contínua e no compromisso com a excelência. Ele é famoso por desenvolver os 14 princípios da gestão da qualidade, que se tornaram fundamentais para as organizações que buscam alcançar a excelência operacional. Sobre esse tema, assinale a alternativa que apresenta um objetivo que NÃO está alinhado aos princípios de Deming.

A) Focar a inspeção para garantir a qualidade final do produto.
B) Estabelecer metas claras e mensuráveis para a melhoria contínua.
C) Encorajar a comunicação aberta e a colaboração entre as equipes.
D) Promover a formação de equipes multidisciplinares para resolver problemas.
E) Adotar a filosofia da melhoria contínua em todos os níveis da organização.

QUESTÃO 37 – A Grid Gerencial de Blake e Mouton é um modelo conceitual desenvolvido na década de 1960, largamente reconhecido, cujo propósito se insere na definição de uma estrutura para analisar e aprimorar a eficácia da liderança e do gerenciamento. Sobre esse tema, assinale a alternativa que apresenta a característica fundamental do Grid Gerencial.

A) Qualifica os líderes em níveis tais como autoritários, democráticos e liberais.
B) Utiliza uma matriz em que é considerado o foco na produção e no relacionamento.
C) Usa uma grade ampla para mensurar o desempenho dos líderes com base na produtividade da equipe.
D) Define o estilo de liderança com base na personalidade e nos atributos individuais do líder.
E) Baseia-se em um modelo de liderança transacional que enfatiza recompensas e punições.

QUESTÃO 38 – Os indicadores financeiros são excelentes instrumentos utilizados na administração de finanças da grande maioria das empresas, pois o uso adequado e a interpretação desses indicadores colaboram de forma crucial na tomada de decisões estratégicas. Os indicadores financeiros, portanto, visam garantir a saúde financeira e o crescimento sustentável de uma organização, pois eles oferecem uma visão abrangente do desempenho financeiro, facilitando o planejamento e a implementação de estratégias eficazes de gestão financeira. Sobre esse tema, assinale a alternativa que apresenta o indicador mais apropriado para avaliar a eficiência de uma empresa em termos de geração de lucro a partir de seus ativos.

A) Liquidez Geral.
B) Liquidez Corrente.
C) Margem do Ponto de Equilíbrio.
D) Margem EBITDA.
E) Taxa de retorno sobre o investimento (ROI).

QUESTÃO 39 – De acordo com Alt (2009), a análise ABC é um instrumento precioso para aperfeiçoar a eficiência da gestão de estoques, permitindo que os administradores concentrem seus esforços nos itens mais críticos e estratégicos, ao mesmo tempo que adotam abordagens mais flexíveis para os itens de menor importância. Assinale a alternativa que apresenta o conceito adequado para os itens de classe A de acordo com a análise ABC em gestão de estoques.

A) São itens de valor intermediário que representam uma porcentagem média da quantidade mantida em estoque, sendo raramente demandados.
B) Ocupam uma posição intermediária em termos de valor e volume. Eles representam uma porção significativa do valor total do estoque e podem ter uma importância moderada para a empresa.
C) Representam a maior parte do valor total, mas geralmente constituem uma pequena parte do volume total de itens em estoque.
D) São itens de valor irrisório, mas em grande quantidade, possuindo uma demanda elevada.
E) Têm um valor monetário menor em comparação com os itens das classes C e B, mas geralmente constituem a maior parte do volume de itens em estoque.

QUESTÃO 40 – A logística e o fluxo de materiais desempenham um papel crucial na eficiência e no funcionamento de qualquer empresa que lida com produção, distribuição e armazenamento de bens. Nesse sentido, o gerenciamento eficaz da logística e do fluxo de materiais envolve uma série de atividades, como planejamento de demanda, gestão de estoque, transporte, armazenamento, embalagem e distribuição. Tendo por base os conceitos de logística, assinale a alternativa que se refere à otimização da gestão de estoques, atuando para que os produtos estejam disponíveis quando necessário, mas mantendo os níveis de estoque o mais baixos possível.

A) *Lead Time*.
B) *Just-in-time* (JIT).
C) ERP II.
D) PERT/CPM.
E) Transporte multimodal.