

1. Assinale a opção em que o verbo **ver** está corretamente conjugado no **futuro do subjuntivo**:
  - a) Se eu viesse, se tu viesses, se ele viesse; se nós viéssemos, se vós viésseis, se eles viessem.
  - b) Se eu visse, se tu visses, se ele visse; se nós víssemos, se vós vísseis, se eles vissem.
  - c) Quando eu vier, quando tu vieres, quando ele vier; quando nós viermos, quando vós vierdes, quando eles vierem.
  - d) Quando eu vir, quando tu vires, quando ele vir; quando nós virmos, quando vós virdes, quando eles virem.
  - e) Quando eu ver, quando tu veres, quando ele ver; quando nós vermos, quando vós verdes, quando eles verem.
2. Contas a (1) pagar, compromissos a (2) cumprir, filhos a (3) educar... as (4) vezes chego a (5) pensar em pedir: "parem o mundo que eu quero descer!"  
No período acima, cabem as seguintes crases:
  - a) Em a (1), a (2) e a (3)
  - b) Em nenhum.
  - c) Em a (1), a (2), a (3) e a (5).
  - d) Em todos.
  - e) Só em as (4).
3. Assinale a sequência correta das pessoas para as quais são usados os seguintes pronomes de tratamento: Vossa Majestade; Vossa Excelência; Vossa Reverendíssima; Vossa Magnificência; Vossa Santidade.
  - a) Reitores de universidades; bispos e arcebispos; religiosos em geral sem cargos específicos; reis e rainhas; o Papa.
  - b) Reis e rainhas; religiosos em geral, sem cargo específico; bispos e arcebispos; reitores de universidades; o Papa.
  - c) Príncipes, princesas, duques e arquidukes; cidadãos comuns; bispos e arcebispos; reitores de universidade; religiosos em geral, sem cargo específico; o Papa.
  - d) Reis e rainhas; altas autoridades e detentores de mandato eletivo; religiosos em geral, sem cargos específicos; reitores de universidade; o Papa.
  - e) Papa; cidadãos especiais; reitores de universidades; altas autoridades e detentores de cargo eletivo; reis e rainhas.
4. Assinale a alternativa em que **todas** as palavras estão **INCORRETAS**:
  - a) Interdisciplinaridade; transitoriedade; notoriedade; titularidade; liminaridade.
  - b) Luminescência; transparência; ascendência; maledicência; flatulência.
  - c) Beleza; sutileza; pobreza; destreza; natureza.
  - d) Dizêssemos; troucêssemos; portãozinhos; quizéreis; puzesse.
  - e) Assessorássemos; indenidade; dissesses; entre ti e nós; fizesse.
5. Assinale a opção que dá, na mesma ordem, os **sinônimos** destas palavras:  
resiliente; escusa; filantropo; paupérrimo; lesivo; magnânimo; incipiente; júbilo; precisão; impoluto; escamoteado; inofensivo.
  - a) Resistente; acusado; esfarrapado; misterioso; indene; benévolo; lucente; tristeza; prontidão; honrado; escuso; culpado.
  - b) Flexível; desculpa; caridoso; miserável; danoso; benevolente; iniciante; regozijo; exatidão; honesto; encoberto; inócuo.
  - c) Elástico; recusa; filósofo; ubérrimo; laxante; importante; secundário; luto; necessidade; poluído; parcelado; perigoso.
  - d) Silente; justo; amoroso; peregrino; ileso; bondoso; aspirante; contentamento; concisão; incólume; foragido; inerte.
  - e) Recipiente; miserável; benevolente; inofensivo; regozijo; flexível; exatidão; jubileu; justo; sábio; escondido; prejudicial.
6. Assinale a opção em que a colocação dos pronomes átonos está **INCORRETA**:
  - a) Pagar-lhes-ei tudo o que lhes devo, mas no devido tempo e na devida forma.
  - b) Deus me livre desse maldito mosquito! Nem me falem nessas doenças que ele transmite!
  - c) Pede a Deus que te proteja e dê muita vida e saúde a teus pais.
  - d) Não considero-me uma pessoa de sorte; me considero uma pessoa que trabalha para se sustentar e esforça-se para se colocar bem na vida.
  - e) A situação não é melhor na Rússia, onde os antigos servos tornaram-se mujiques famintos, nem nos países mediterrâneos, onde os campos sobrecarregados de homens são incapazes de alimentá-los.
7. "Correspondência interna, usada tanto por empresas comerciais como por órgãos públicos, dispensa formalidades introdutórias e despedidas" define o quê? Assinale a alternativa correta:
  - a) Ofício-circular.
  - b) Ofício.
  - c) Memorando.
  - d) Memorial.
  - e) Carta.
8. Assinale a alternativa correta que corresponde a estas características: Escrito (a) de forma corrida, sem espaço de parágrafo; não admite rasuras; os erros devem ser corrigidos ao curso do texto usando-se a expressão "digo" seguida da palavra correta; seu registro é manuscrito em livro próprio com páginas numeradas e contendo termo de abertura e termo de encerramento.
  - a) Relatório
  - b) Ofício
  - c) Ata
  - d) Parecer
  - e) Edital

9. The American singer Beyoncé included in her song “Flawless” a sample from a speech given by the Nigerian writer Chimamanda Adichie entitled “We Should All Be Feminists”. Read the sample from the song and answer the following activity.

We teach girls to shrink themselves, to make themselves smaller. We say to girls, you can have ambition, but not too much. You should aim to be successful, but not too successful. Otherwise, you will threaten the man. Because I am female, I am expected to aspire to marriage. I am expected to make my life choices always keeping in mind that marriage is the most important. Now marriage can be a source of joy and love and mutual support but why do we teach girls to aspire to marriage and we don't teach boys the same? We raise girls to see each other as competitors not for jobs or accomplishments, which I think can be a good thing, but for the attention of men. We teach girls that they cannot be sexual beings in the way that boys are. Feminist: the person who believes in the social, political and economic equality of the sexes.

(Excerpt from *Flawless*, by Beyoncé featuring Chimamanda Ngozi Adichie. Complete lyrics available at: <<http://www.beyonce.com/track/>>. Accessed in February 10, 2016)

According to the excerpt, the song **DOES NOT** suggest that:

- Men should learn to be less ambitious.
- Men are taught to have more contact with their sexuality than women.
- Women are taught to compete with each other as a result of social pressures related to marriage.
- Women have been constantly pressured to engage in the institution of marriage due to social expectations imposed on them.
- Society has treated women as less important than men.

10. Read the following sentences:

- I am eternally grateful to you! By the way, I want to take you out for dinner! My treat!
- Unfortunately, she gave up her singing career. Nevertheless, she continued acting as the main actress of the show.
- We got a divorce because we did not love each other anymore. Besides, we realized that we did not have a lot in common.
- They danced all night long. Actually, they did not even sleep.

Now, choose the adverbial expressions that best replace the words underlined in the previous sentences.

- Anyway – however – furthermore – in fact.
- Furthermore – besides – however – in fact.
- Incidentally – moreover – furthermore – besides.
- However – besides – furthermore – in fact.
- Incidentally – however – furthermore – in fact.

11. Fill in the blanks with the most appropriate words:

She was the \_\_\_\_\_ woman I ever met. Besides, she was \_\_\_\_\_ intelligent and creative. Also, she received the \_\_\_\_\_ recognition of her time for \_\_\_\_\_ the first pianist of her country to receive an international award.

- Prettier – extremely – bigger – being
- Pretty – extreme – bigger – being.
- Prettiest – extremely – biggest – being.
- Prettiest – extremely – biggest – be.
- Prettiest – extremely – bigger – be.

12. Read the text below and answer the following activity.

### The Boy Who Lived

Mr. and Mrs. Dursley, of number four, Privet Drive, were proud to say that they were perfectly normal, thank you very much. They were the last people you'd expect to be involved in anything strange or mysterious, because they just didn't hold with such nonsense.

Mr. Dursley was the director of a firm called Grunnings, which made drills. He was a big, beefy man with hardly any neck, although he did have a very large mustache. Mrs. Dursley was thin and blonde and had nearly twice the usual amount of neck, which came in very useful as she spent so much of her time craning over garden fences, spying on the neighbors. The Dursleys had a small son called Dudley and in their opinion there was no finer boy anywhere.

The Dursleys had everything they wanted, but they also had a secret, and their greatest fear was that somebody would discover it. They didn't think they could bear it if anyone found out about the Potters. Mrs. Potter was Mrs. Dursley's sister, but they hadn't met for several years; in fact, Mrs. Dursley pretended she didn't have a sister, because her sister and her good-for-nothing husband were as unDursleyish as it was possible to be. The Dursleys shuddered to think what the neighbors would say if the Potters arrived in the street. The Dursleys knew that the Potters had a small son, too, but they had never even seen him. This boy was another good reason for keeping the Potters away; they didn't want Dudley mixing with a child like that.

(Extracted from *Chapter One, Harry Potter and the Philosopher's Stone* written by J.K. Rowling and published in 1997)

According to the text, which of the following information is **FALSE**:

- Mrs. Dursley and Mrs. Potter have seen each other for several years.
- The Dursleys ignored the existence of the Potters.
- The Dursleys and the Potters do not have a lot in common.
- The Dursleys were proud to be ordinary.
- Mrs. Dursley and Mrs. Potter do not have a good relationship.

13. Uma taxa de juros de 21% ao ano é equivalente a uma taxa semestral, no regime de juros compostos, que é:

- Maior que 9,7% e menor que 10,3%
- Maior que 11,4%
- Menor que 9,7%
- Maior que 10,3% e menor que 10,9%
- Maior que 10,9% e menor que 11,4%

14. Uma fábrica conta com 25 funcionários, que produzem 40 unidades de certo produto a cada 8 horas. Se a fábrica aumentar o número de funcionários em 20%, quantas unidades deste produto serão produzidas a cada 24 horas (assumindo que os novos funcionários têm o mesmo desempenho que os antigos)?

- 144
- 166
- 88
- 96
- 122

15. Em uma cidade a razão entre o número de empresas que utilizam gás natural como fonte de energia e o número de empresas que **NÃO** utilizam gás natural como fonte de energia é 4:3. Ainda, sabe-se que o número de empresas que utiliza gás natural como fonte de energia excede o número de empresas que **NÃO** utilizam gás natural em 25. Portanto o número de empresas nesta cidade que utilizam gás natural como fonte de energia é:
- Menor que 75.
  - Maior que 105.
  - Maior que 75 e menor que 85.
  - Maior que 85 e menor que 95.
  - Maior que 95 e menor que 105.
16. Um diretor de uma empresa resolve dividir uma lista com 50 tarefas iguais entre três funcionários subordinados a ele, de maneira proporcional as suas idades. Sabendo-se que o funcionário mais jovem tem 21 anos, o mais velho tem 44 anos e que o funcionário mais jovem recebeu 10 tarefas, qual a soma das idades dos 3 funcionários subordinados a este diretor?
- 115 anos.
  - 100 anos.
  - 105 anos.
  - 95 anos.
  - 110 anos.
17. Conceitua Hely Lopes Meireles licitação como o procedimento administrativo mediante o qual a Administração Pública seleciona a proposta mais vantajosa para o contrato de seu interesse. Visa a proporcionar iguais oportunidades aos que desejam contratar com o Poder Público, dentro dos padrões previamente estabelecidos pela Administração, e atua como fator de eficiência e moralidade nos negócios administrativos. Considerando essa premissa assinale a resposta correta.
- As modalidades de licitações são escolhidas em função do objeto a ser licitado e do valor envolvido. O fracionamento de licitação, objetivando vários contratos de valor inferior ao total a ser contratado, pode ser efetivado, objetivando o princípio da eficácia.
  - A contratação mediante licitação sem previsão orçamentária que destine dotação para esse fim é ilícita, cabendo à Administração declarar extinto o certame. A inexistência de reserva orçamentária é mais que um justo motivo para que a licitação seja revogada por traduzir um impedimento absoluto.
  - As licitações têm papel primordial na atividade administrativa do Estado, uma vez que toda contratação pública se encontra vinculada à obrigação de licitar, obrigação esta constante na Constituição Federal (artigo 37, XXI, exceção feita quando o administrador entende-la desnecessária ou inexigível. Nesse caso o ato é discricionário, não se aplicando a lei 8666/93.
  - A lei 8666/93 no tocante à subcontratação total ou parcial de seu objeto não admitidas no edital ou contrato, permite à Administração, no decorrer do contrato, promover termo aditivo, para adequá-lo à situação fática.
  - O ordenamento jurídico brasileiro consagrou a licitação como regra para contratação, conclui-se que em se tratando de contrato administrativo, a dispensa e a inexigibilidade devem se constituir em exceções, ocorrendo apenas quando houver interesse público.
18. A Administração Pública é o meio pelo qual o Estado é representado, objetiva realizar as atividades necessárias ao bem coletivo e comum, por meio do planejamento, organização, direção e controle de todos os procedimentos administrativos. A partir desse conceito assinale a resposta **INCORRETA**.
- A administração pública direta é desempenhada pelos Poderes da União, pelos Estados, Distrito Federal e Municípios. Estes órgãos não são dotados de personalidade jurídica própria.
  - Buscando a possibilidade de que o Estado realize as atividades em nome da Administração Pública, são evidenciados os poderes administrativos, que se diferenciam de acordo a situação a ser resolvida no interesse da população. Dependendo da situação fática, buscando o bem comum, qualquer ato administrativo pode ser fundamentado no poder discricionário, sendo afastada a aplicação no poder vinculado.
  - Segundo o inciso XIX do art. 37 da CF/88 alterado pela EC nº 19/98, somente compõem a administração Pública Indireta as autarquias, fundações, sociedades de economia mista e empresas públicas, e nenhuma outra entidade, valendo essa regra para todos os entes da federação.
  - Sociedade de economia mista é a entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, criada por lei para a exploração de atividade econômica, sob a forma de sociedade anônima, cujas ações com direito a voto pertençam em sua maioria à União, Estado, Município ou a entidade da Administração indireta.
  - Cada poder pode exercer funções que, em princípio, são atribuídas a outro, o que faz com que todos desempenhem atividades relacionadas com a função administrativa do Estado.
19. Maria Sylvia Zanella afirma que a discricionariedade é a própria lei; aquela só existe nos espaços deixados por esta. Nesses espaços, a atuação livre da Administração é previamente legitimada pelo legislador. Considerando esse conceito assinale a afirmação **INCORRETA**.
- A Administração pode anular seus próprios atos eivados de vícios que os tornam ilegais, porque deles não se originam direitos ou revogá-los, por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos e ressalvada, em todos os casos, a apreciação judicial.
  - Não existe um ato administrativo inteiramente discricionário, uma vez que são, sempre, vinculados seja pela forma, competência, finalidade.
  - Em relação aos atos discricionários, o poder judiciário não pode invadir esse espaço deixado pela própria lei, que autoriza o administrador a agir em razão de oportunidade e conveniência diante dos casos concretos.
  - O ato administrativo discricionário deixa ao administrador liberdade plena no tocante à sua elaboração, finalidade e aplicação.
  - Nem mesmo os atos discricionários estão fora do controle judicial, porque, quanto à competência, constituem matéria de legalidade, sujeita ao confronto da justiça como qualquer outro elemento do ato vinculado.

20. Todo agente público - agente político ou administrativo - exerce poder administrativo, de que resulta a sua autoridade pública, conforme e nos limites da sua esfera de competência. A autoridade de um agente político ou administrativo, porém, é prerrogativa da função pública exercida. Partindo desse pressuposto assinale a afirmação **INCORRETA**.
- Ocorrendo abuso de poder por parte da polícia administrativa, a responsabilidade pelo ato é somente da instituição, eis que em nome dela agiu o agente.
  - A inércia da autoridade administrativa deixando de executar determinada prestação de serviço a que por lei está obrigada, lesa o patrimônio jurídico individual. É forma omissiva de abuso de poder, quer o ato seja doloso ou culposo.
  - Qualquer dos modos de abuso de poder, por excesso de poder ou por desvio de poder, deverá ser corrigido e punido pela própria Administração Pública no exercício de dois poderes administrativos que lhe são inerentes, ou seja, o poder hierárquico e o poder disciplinar.
  - O direito do indivíduo não pode ser absoluto, visto que absolutismo é sinônimo de soberania. Não sendo o homem soberano na sociedade, o seu direito é, por consequência, simplesmente relativo.
  - O uso do poder é prerrogativa da autoridade. Mas o poder há de ser usado normalmente, sem abuso. Usar normalmente do poder é empregá-lo segundo as normas legais, a moral da instituição, a finalidade do ato e as exigências do interesse público.
21. A Lei n.º 12.288, de 20 de julho de 2010, instituiu o Estatuto da Igualdade Racial, que objetiva garantir à população negra a efetivação da igualdade de oportunidades, a defesa dos direitos étnicos individuais, coletivos e difusos, e o combate à discriminação e às demais formas de intolerância, conforme dispõe o caput do artigo 1º do diploma legal em análise. Considerando os termos da lei e a mens lege, assinale a afirmação **INCORRETA**.
- O Estado tem o dever de garantir a igualdade de oportunidades, reconhecendo a qualquer cidadão brasileiro, independente da etnia ou cor da pele, o pleno direito de participação na comunidade, em todas as suas vertentes.
  - O Brasil, no tocante à inclusão da população negra no mercado, tem por fundamento legal a CF, a Lei 12.288/2010, os compromissos assumidos pelo Brasil ao ratificar a Convenção Internacional sobre a eliminação de todas as formas de Discriminação Racial e todos os compromissos assumidos pelo Brasil perante a comunidade internacional.
  - O Estatuto da Igualdade Racial tem por objetivo único evitar a discriminação racial e o bullying social.
  - O Estatuto da Igualdade Racial ao tratar da Cultura busca preservar as tradições remanescentes dos quilombos e o registro e proteção da capoeira, como bem de natureza imaterial e da formação da identidade cultural brasileira.
  - A lei 12288/2010, no que trata do direito à saúde, garante tratamento igualitário da população negra, também no que diz respeito aos seguros privados de saúde.
22. Os princípios de direito administrativo são diretrizes gerais que se aplicam a toda e qualquer situação, em maior ou menor medida. Eles orientam a expedição de atos administrativos, a condução de processos e a celebração de contratos, bem como a edição de atos normativos. Os princípios gerais primordiais estão previstos no art. 37, caput da Constituição e, também em leis específicas. Com fundamento nos pressupostos legais, assinale a afirmativa **INCORRETA**.
- Não existem afirmativas incorretas.
  - Poder hierárquico caracteriza-se pela existência de grau de subordinação entre os diversos órgãos e agentes do Executivo.
  - Os servidores públicos são aqueles que ocupam um cargo público, sendo regidos por um estatuto, uma lei própria para direcionar sua carreira. O cargo público de acordo com o artigo 3º da lei 8.112/90 é um conjunto de atributos e responsabilidades que serão cometidos a um servidor e ele vincula.
  - Os poderes administrativos não podem ser renunciados, devendo ser obrigatoriamente exercidos pelos titulares. A omissão do agente, em determinadas situações que exigem sua atuação, é caracterizado por lei em abuso de poder, e poderá ser enquadrado em responsabilidade civil da Administração.
  - Os administradores públicos têm disponibilidade sobre os interesses públicos destinados à sua guarda, disposição, podendo aliená-los ou transacioná-los, se for de interesse público.
23. Uma bomba centrífuga é composta essencialmente pelo rotor e o sistema diretor ou voluta. No rotor acontece a transformação de energia mecânica em energia de fluido, enquanto que o sistema diretor tem como finalidade coletar o fluido e dirigi-lo para um caminho determinado. Além disso, o sistema diretor é responsável por transformar parte da energia de velocidade em:
- Energia cinética.
  - Energia térmica.
  - Energia elétrica.
  - Energia de pressão.
  - Energia potencial.
24. Existe uma grande variedade de tipos de válvulas, algumas para uso geral, e outras para finalidades específicas. Em tubulações de gás são muito utilizadas as válvulas de bloqueio. Essas válvulas se destinam apenas a estabelecer ou interromper o fluxo, isto é, que só devem funcionar completamente abertas ou completamente fechadas. Usualmente estas são do mesmo diâmetro nominal da tubulação, e têm uma abertura de passagem de fluido com seção transversal comparável com a da própria tubulação. A alternativa que apresenta apenas tipos de válvulas de bloqueio é:
- Válvulas de gaveta, macho e esfera.
  - Válvulas de alívio, controle e gaveta.
  - Válvulas de globo, macho e esfera.
  - Válvulas de globo, agulha e controle.
  - Válvulas de gaveta, segurança e controle.

25. Um gás de massa 0,20 kg está contido em um recipiente de volume 0,25 m<sup>3</sup>. Considerando que o ar seco com composição padronizada, nas mesmas condições de temperatura e pressão apresente massa específica igual a 1,23 kg/m<sup>3</sup>, a densidade relativa deste gás em relação ao ar seco será:
- 0,04
  - 1,65
  - 0,65
  - 1,23
  - 0,98
26. Em uma instalação industrial deseja-se elevar um determinado fluido de um reservatório para outro localizado a 20 m de altura em relação ao reservatório à montante. Para isso, estão à disposição duas bombas iguais as quais deverão trabalhar em conjunto para realizar a operação. Deseja-se que o reservatório receptor atinja seu nível máximo no menor tempo possível. Com base nisso, a melhor configuração de trabalho para estas bombas e que justificam a sua aplicação é:
- Associação das bombas em paralelo, pois a potência necessária é menor do que na associação em série.
  - Associação das bombas em série, pois poderá alcançar uma altura maior enchendo o reservatório em menor tempo.
  - Associação das bombas em paralelo, pois se pode alcançar uma maior altura de elevação, porém com uma vazão reduzida.
  - Associação das bombas em paralelo, onde a vazão obtida pela associação é igual ao dobro da vazão de uma máquina isolada.
  - Associação das bombas em série, onde a velocidade do escoamento é o dobro em relação à associação em paralelo.
27. O gás natural é composto basicamente por metano e etano, cuja as formulas moleculares são respectivamente CH<sub>4</sub> e C<sub>2</sub>H<sub>6</sub>. Em uma combustão de gás natural ocorre a reação destes componentes com o oxigênio (O<sub>2</sub>), liberando calor e produzindo gases provenientes da queima. Identifique a seguir a alternativa que representa o balanço estequiométrico desta reação química de combustão completa:
- $2 \text{CH}_4 + 3 \text{C}_2\text{H}_6 + 27/2 \text{O}_2 \rightarrow 8 \text{CO}_2 + 9 \text{H}_2\text{O} + \text{OH}$
  - $\text{CH}_4 + \text{C}_2\text{H}_6 + 4,5 \text{O}_2 \rightarrow 3 \text{CO} + 4 \text{H}_2\text{O} + 2 \text{OH}$
  - $\text{CH}_4 + \text{C}_2\text{H}_6 + 5 \text{O}_2 \rightarrow \text{CO} + 2 \text{CO}_2 + 5 \text{H}_2\text{O}$
  - $\text{CH}_4 + \text{C}_2\text{H}_6 + 6,5 \text{O}_2 \rightarrow 4 \text{CO}_2 + 5 \text{H}_2\text{O}$
  - $\text{CH}_4 + \text{C}_2\text{H}_6 + 11/2 \text{O}_2 \rightarrow 3 \text{CO}_2 + 5 \text{H}_2\text{O}$
28. O processo de troca de calor entre dois fluidos que estão a diferentes temperaturas e se encontram separados por uma parede sólida ocorre em muitas aplicações da engenharia. O equipamento usado para implementar essa troca é conhecido por trocador de calor. Uma configuração comum é o trocador de calor casco e tubos. Em alguns deles são instaladas chicanas com a função de:
- Diminuir a perda de carga.
  - Aumentar o coeficiente convectivo no fluido no lado do casco.
  - Aumentar o coeficiente condutivo no lado do tubo.
  - Induzir turbulência para aumentar a mistura entre os fluidos.
  - Diminuir a transferência de calor por convecção natural.
29. Entende-se por Poder Calorífico Superior (PCI) de um combustível como:
- A quantidade de energia liberada na forma de trabalho, na combustão incompleta de uma quantidade definida de gás com o oxigênio.
  - A quantidade de energia liberada na forma de calor, na combustão completa de uma quantidade definida de gás com o ar, a pressão constante e com todos os produtos de combustão retornando a temperatura e pressão iniciais dos reagentes, onde toda a água formada pela reação encontra-se na forma gasosa.
  - A quantidade de energia perdida em forma de calor pelas paredes da câmara de combustão.
  - A quantidade de energia liberada na forma de calor, na combustão completa de uma quantidade definida de gás com o ar, a pressão constante e com todos os produtos de combustão retornando a temperatura e pressão iniciais dos reagentes, onde toda a água formada pela reação encontra-se na forma líquida.
  - A quantidade de energia liberada na forma de luminosidade, na combustão incompleta de uma quantidade definida de gás com o ar ambiente.
30. Combustão é a reação química do oxigênio com materiais combustíveis em cujo processo se apresenta luz e uma rápida produção de calor. A diferença entre a reação química de oxidação clássica (corrosão) e a de combustão, é a velocidade com que esta última ocorre, independentemente da quantidade de calor liberado. Portanto, quando uma reação química de combustão é dita estequiométrica podemos afirmar:
- Ser uma reação de oxidação onde há uma quantidade maior de oxidantes necessárias para garantir a oxidação completa do combustível.
  - Ser uma reação de oxidação teórica onde há a quantidade exata de moléculas oxidantes necessárias para efetuar a completa oxidação do combustível.
  - Ser uma reação de oxidação onde há uma maior quantidade de combustível do que agentes oxidantes.
  - Ser uma reação de oxidação que apresenta como resultado a transformação de todos o combustível em calor, sem gerar quaisquer resíduos ou subproduto.
  - Ser uma reação química teórica onde a oxidação do combustível resulte apenas na geração de calor e CO<sub>2</sub>.
31. “Planejamento não se refere a decisões futuras, pois isto não existe”, ressaltam Lacombe e Heilborn, 2008, p. 161 - 166, e seguem afirmando que “decisões são sempre tomadas no presente”. O planejamento é executado no presente e os seus resultados é que se projetam no futuro. O planejamento possui uma série de componentes que devem interagir num todo coerente e consistente. Assinale abaixo a alternativa que **NÃO** apresenta componentes do planejamento:
- Premissas básicas; diagnóstico; estimativas.
  - Projetos; Orçamentos; Cenário.
  - Premissas básicas; procedimentos (normas); projetos.
  - Plano de sucessão; posicionamento provisório; padronização das habilidades.
  - Projeções; Metas; Programas.

32. Chiavenato, 2003, p. 262, apresenta o conceito de burocracia para Max Weber como uma “organização eficiente por excelência”, e que para conseguir a eficiência, “a burocracia explica nos mínimos detalhes como as coisas deverão ser feitas”. É **INCORRETO** afirmar que são características da burocracia, segundo Max Weber:
- Caráter legal das normas e procedimentos.
  - Imprevisibilidade do funcionamento.
  - Impessoalidade nas relações.
  - Profissionalização dos participantes.
  - Competência técnica e meritocracia.
33. Kwasnicka, 2009, p. 272, apresenta três formas de Controle que são bastante úteis para o administrador: Pré-Controle, Controle Contínuo e Controle Histórico. Kwasnicka afirma que “quando usadas ao mesmo tempo, podem permitir visão clara da situação da empresa. Um equilíbrio adequado entre os três tipos pode aumentar a eficácia de qualquer organização”. Com relação às características destas formas de controle, é correto afirmar:
- Controle Histórico: Localiza a variação no plano após sua ocorrência.
  - Pré-Controle: Mede a variação de um padrão no momento que ocorre.
  - Controle Histórico: Prevê a variação do plano antes de ocorrer.
  - Controle Contínuo: Prevê a variação do plano antes de ocorrer e localiza a variação no plano após sua ocorrência.
  - Controle Contínuo: Localiza a variação no plano após sua ocorrência.
34. Chiavenato, 2003, p. 174-175, afirma que a Direção “constitui a terceira função administrativa e vem logo depois do planejamento e da organização (...) e que é o papel da direção: acionar e dinamizar a empresa. A direção está relacionada com a ação, com o colocar-se em marcha, e tem muito a ver com as pessoas”. “Como não existem empresas sem pessoas, a direção constitui uma das mais complexas funções administrativas”. Chiavenato afirma que “dirigir significa interpretar os planos para os outros e dar instruções sobre como executá-los em direção aos objetivos a atingir”. A direção, segundo Chiavenato, pode se dar em três níveis distintos e apenas uma das alternativas abaixo apresenta um destes níveis. Esta alternativa é:
- Direção no nível burocrático.
  - Direção no nível formal.
  - Direção no nível departamental.
  - Direção no nível de atuação.
  - Direção no nível de controle.
35. Em seu livro Introdução à Teoria Geral da Administração, Idalberto Chiavenato, 2003, p. 480 afirma que “a organização é um sistema criado pelo homem e mantém uma dinâmica interação com seu meio ambiente, sejam clientes, fornecedores, concorrentes, entidades sindicais, órgãos governamentais e outros agentes externos. Influi sobre o meio ambiente e recebe influência dele”. Desta forma, as organizações possuem características de Sistemas Abertos. Das alternativas abaixo, apenas uma **NÃO** representa uma característica de Sistemas Abertos de acordo com Chiavenato.
- Comportamento probabilístico e não-determinístico.
  - Homeostase.
  - Benchmarking.
  - Interdependência das partes.
  - Resiliência.
36. Administração por objetivos (APO) é uma expressão cunhada por Peter Drucker em seu livro A prática da administração, 1955. Maximiano, 2009, p. 77-78 apresenta que a APO “é um procedimento sugerido para aplicação prática do processo de planejar, organizar, executar e controlar” e ressalta que “nos Anos 50, quando vigoravam as estruturas e os comportamentos hierárquicos, a APO surgiu como uma mensagem em favor dos métodos participativos. Fez muito sucesso nos Anos 60 e 70, mas sua popularidade como sistema para a implementação de estratégias declinou nos anos seguintes. No final dos Anos 90, quando os métodos participativos substituíam os hierárquicos, a essência da APO tornou-se redundante”. No entanto, três de seus componentes permanecem válidos em qualquer metodologia de administração. Apenas uma alternativa abaixo **NÃO** apresenta componentes válidos da APO para qualquer metodologia de administração. Qual é esta alternativa?
- Caráter Formal das Comunicações e Profissionalização dos Participantes.
  - Tempo Definido e Feedback sobre o Desempenho.
  - Tempo Definido e Feedback sobre o Desempenho.
  - Feedback sobre o Desempenho e Objetivos Específicos.
  - Objetivos Específicos e Tempo Definido.
37. Stoner e Freeman, 1999, p. 440, apresentam a definição de Controle de Robert J. Mockler como: “O controle gerencial é um esforço sistemático de ajustar padrões de desempenho com objetivos de planejamento, projetar sistemas de *feedback* de informação, comparar o desempenho presente com estes padrões pré-estabelecidos, determinar se existem desvios e medir sua importância, e iniciar qualquer ação necessária para garantir que todos os recursos da empresa estejam sendo usados do modo mais eficaz e eficiente para o alcance dos objetivos da empresa.” A definição de Mockler divide o controle em quatro etapas. Das alternativas abaixo, apenas uma **NÃO** é uma das etapas de controle estabelecidas por Mockler:
- Medir o desempenho.
  - Iniciar ações corretivas.
  - Determinar se o desempenho está de acordo com o padrão.
  - Criar ciclos mais rápidos.
  - Estabelecer padrões e métodos para medir o desempenho.
38. Sobral e Peci, 2013, afirmam que “controle é um esforço sistemático de geração de informações sobre a execução das atividades organizacionais, de forma a torná-las consistentes com as expectativas estabelecidas nos planos e objetivos”. É correto afirmar que é uma Ferramenta da Função Controle:
- Sistemas de Informações de Marketing (SIM).
  - Matriz SWOT.
  - Balanced Scorecard.
  - Matriz BCG.
  - Cubo de Mercado.
39. Sobral e Peci, 2013, p. 362-363, apresentam o controle como “um conceito que pode ser aplicado a diferentes níveis organizacionais”, e seguem ressaltando que é possível se distinguir três níveis de controle. Assinale a alternativa que possui exclusivamente estes três níveis de controle:
- Nível tático, nível operacional e nível situacional.
  - Nível estratégico, nível tático e nível operacional.
  - Nível estratégico, nível contingencial e nível situacional.
  - Nível tático, nível operacional e nível contingencial.
  - Nível estratégico, nível tático e nível contingencial.

40. Maximiano, 2009, p. 468, apresenta que a “administração de processos foi potencializada pela tecnologia da informação, embora as duas ideias sejam independentes. A administração de processos é um princípio de administração; a tecnologia da informação é uma ferramenta que facilita a administração de processos”. Com relação a Tecnologia da Informação, é **INCORRETO** afirmar:
- A tecnologia da informação permitiu administrar os processos fora das fronteiras da organização.
  - A Internet possibilitou o comércio eletrônico e a formação de redes digitais complexas, que conectam e administram de forma integrada os processos de diferentes organizações.
  - A tecnologia da informação elimina necessidade total do controle de pessoas na administração de processos, tornando os processos bem mais ágeis e independentes.
  - Tecnologia da informação é a combinação de sistemas de software e hardware usados no registro, tratamento e transmissão de informação.
  - A tecnologia da informação acelerou e facilitou a administração de processos nas organizações.
41. Assinale a estrutura organizacional cujo desenho, diferente das demais, não se parece com uma pirâmide, pois nela coexistem duas bases de departamentalização operando simultaneamente.
- Matricial.
  - Territorial.
  - Por processo.
  - Funcional.
  - Por produto.
42. A respeito dos manuais administrativos, é **INCORRETO** afirmar que:
- Os manuais de procedimentos objetivam descrever as atividades que envolvem as diversas unidades organizacionais da empresa, detalhado como elas devem ser executadas.
  - Auxiliam no processo de consolidação das normas e procedimentos, bem como facilitam a capacitação dos empregados da empresa.
  - A sua utilização assegura a qualidade das rotinas ali descritas, uma vez que tais rotinas estarão eternizadas através das suas respectivas padronizações.
  - Eles ajudam a fixar critérios e padrões, bem como uniformizam a terminologia técnica básica do processo administrativo.
  - Embora não sejam uma “camisa de força” para a criatividade, eles inibem a improvisação inadequada.
43. Na análise de rotinas administrativas, uma ferramenta de grande utilidade é o fluxograma. Sobre sua utilização é correto afirmar:
- Um fluxograma vertical é a melhor opção para se representar rotinas complexas.
  - O losango é utilizado no fluxograma vertical como símbolo de arquivamento temporário.
  - Os fluxogramas também são conhecidos como organogramas.
  - Uma das principais regras na elaboração de fluxogramas é de que todos os símbolos utilizados devem possuir ao menos uma entrada e uma saída.
  - Na construção de um fluxograma pode-se utilizar o roteiro de entrevistas para subsidiar a coleta de dados, o que trará um conhecimento mais detalhado de cada passo da rotina.
44. Roberto e Marluce trabalham no departamento comercial da empresa GLX Empreendimentos Ltda. Ambos, individualmente, alcançaram a meta estabelecida de vendas para o mês passado. Porém, Marluce consumiu 45% menos recursos (telefone, combustível, etc). Considerando exclusivamente os dados apresentados, é **FALSO** afirmar:
- Marluce foi mais eficiente que Roberto.
  - Para medir a eficácia do próximo mês, teremos que saber qual será a nova meta estabelecida, bem como o resultado obtido.
  - Ambos foram eficazes.
  - Roberto foi eficaz, ainda que tenha consumido mais recursos para atingir a mesma meta.
  - Ambos foram igualmente eficientes, já que atingiram suas metas.
45. Não há uma regra rígida do que um manual de normas e procedimentos deva conter. Sendo assim, sua estrutura varia de uma organização para outra. Contudo, alguns tópicos, pela sua importância, são frequentes nos manuais, **EXCETO**:
- Apêndice ou anexo.
  - Glossário.
  - Instruções para o uso.
  - Relatos e experiência.
  - Índice numérico ou sumário.
46. O formulário transporta dados e informações nos processos empresariais, tanto em meio físico quanto em eletrônico. Sobre o tema, escolha a opção **INCORRETA**:
- Quando contiver na sua redação siglas e abreviações, deve-se explicar seu significado.
  - Em formulários de uso interno, o nome da empresa é dispensável, bastando a utilização do logotipo, suficiente para a identificação.
  - São alguns dos princípios que devem ser seguidos quando da elaboração do formulário: empregar em sua redação os jargões específicos da área do saber a que o formulário se refere e utilizar linhas pontilhadas para o campo de resposta.
  - A redação do formulário deve ser clara, objetiva e acessível a quem responde, e não a quem pergunta.
  - A permanente dificuldade na compreensão e preenchimento do formulário, bem como a demora na sua utilização são indicadores de problemas à serem analisados quanto ao seu desenho.
47. Vários são os caminhos possíveis quando falamos em departamentalização nas organizações. Com relação às diferentes abordagens, assinale a opção correta.
- A estrutura organizacional que combina as formas de departamentalização funcional e de produto ou projeto na mesma estrutura organizacional é chamada de holística.
  - Na departamentalização por produto, consideram-se prioritariamente como critério de composição, as áreas funcionais da organização.
  - A departamentalização territorial é caracterizada pelo fracionamento das operações da organização em componentes temporais.
  - A departamentalização funcional tem como foco a divisão em áreas com base nos processos desenvolvidos nesta organização.
  - Na departamentalização por processos, as divisões organizacionais são estabelecidas levando-se em consideração as atividades operacionais executadas.

48. É indispensável que em todo estudo de organização e métodos seja conhecida a situação atual. Para tanto, é necessária a realização de um levantamento completo de todos os procedimentos que envolvem o processo em estudo. Diversas técnicas de investigação estão direcionadas a fornecer à equipe de análise as informações necessárias para que este estudo possa ser desenvolvido com base em dados reais e verdadeiros. Sobre a fase de levantamento de informações, assinale a questão **INCORRETA**.
- Uma alternativa para a realização de um trabalho eficaz é a utilização simultânea de consultas, entrevistas, questionários e observação direta, tornando mais completa a possibilidade de bons resultados. Neste caso, um recurso complementa o outro.
  - A observação pessoal deve ser utilizada com cautela, visto que, se realizada em períodos anormais, pode acarretar interpretações errôneas, considerando algumas falhas, bem como pode não representar de forma precisa as condições de trabalho, uma vez que a observação direta muitas vezes causa certo constrangimento a equipe.
  - A entrevista pessoal consiste em fazer contatos com pessoas que estão em condições de fornecer informações de valor sobre a organização formal e informal. Com os colaboradores do nível estratégico poderão ser conhecidos os objetivos, políticas, responsabilidades etc. Com o pessoal operacional pode-se obter informações relativas a normas, procedimentos, métodos de trabalho etc.
  - O questionário é um forte aliado desta fase, principalmente quando: não há tempo para entrevistar todas as pessoas; o número dessas pessoas não comporte entrevistar todos; as informações possam ser utilizadas para fins estatísticos; e as pessoas estão situadas em outras regiões, inviabilizando a entrevista.
  - A entrevista é um dos métodos mais utilizados. Algumas recomendações para o entrevistador são: falar constantemente durante a entrevista para deixar o entrevistado à vontade, emitir opinião própria acerca do assunto estudado de forma a encorajar o entrevistado a fazer o mesmo e, finalmente, evitar fazer anotações durante a entrevista, para que o entrevistado não se sinta intimidado.
49. Julgue as afirmativas abaixo e selecione a opção correta.
- A estrutura formal das organizações é oficialmente reconhecida e claramente descrita nos manuais administrativos; já a estrutura informal, pelo seu caráter de ilegalidade, bem como por ser necessariamente negativa e subverter a estrutura formal, não deve ser levada em consideração pelos gestores.
  - A Departamentalização que leva em consideração, principalmente, a especialização técnica dos ocupantes dos cargos e seus conhecimentos é denominada departamentalização geográfica.
  - Sugere-se que a amplitude de controle deva ser estreita sempre que o trabalho for rotineiro e repetitivo, os subordinados forem altamente treinados, as atividades forem similares e as medidas de desempenho individuais, forem passíveis de comparação.
  - O organograma é a ferramenta que representa o passo a passo de um processo ou de uma rotina de trabalho. Com ele é possível avaliar em detalhes aonde é possível aperfeiçoar uma rotina.
  - Diferentes tecnologias conduzem a distintos desenhos organizacionais. Sendo assim, depreendemos que, normalmente, variações na tecnologia provocam a necessidade de ajustes na estrutura organizacional.
50. O documento administrativo que enfatiza e caracteriza a organização formal através da descrição das relações entre os diferentes departamentos da empresa, bem como estabelece e define os deveres e as responsabilidades relacionados a cada uma das unidades organizacionais é o:
- Manual do empregado
  - Manual de normas e procedimentos.
  - Manual de organização.
  - Manual de integração.
  - Manual de procedimentos.
51. De acordo com Marcos Magalhães e Rafael Sampaio, página 81, “a tecnologia disponível, os sistemas, a miríade de programas e aplicativos hoje existentes alimentam o Sistema de Informações e Inteligência de Marketing (SIM) das organizações de qualquer porte com uma avalanche de informações provenientes de fontes variadas. Se, antes, o desafio era ‘obter informação’, - o que podia ser sistematizado de modo relativamente fácil -, a questão que se coloca hoje é conseguir organizar e analisar uma imensa quantidade de dados que chegam de todos os lados. Ou seja, o problema agora é ‘usar a informação’. Para entender melhor essa questão, é necessário adotar critérios para a compreensão de algumas definições e exemplos”. Para isto, é preciso distinguir a diferença entre **Dados**, **Informação** e **Conhecimento**. Desta forma, é correto afirmar:
- Conhecimento: são sequências de textos, fotos, figuras ou sons que podem ser manipulados e descritos.
  - Informação relaciona-se à prática, à ação. Por exemplo: ‘A temperatura no interior do Rio Grande do Sul é de 18° Celsius e, nesta época do ano, deve provocar um aumento da colheita de soja naquela região’.
  - Dados são sequências de símbolos (letras ou números), textos, fotos, figuras ou sons que podem ser descritos, armazenados e manipulados. Por exemplo: ‘18° Celsius’.
  - Conhecimento são dados contextualizados que também podem ser armazenados e manipulados.
  - Representa um exemplo de ‘dados’: ‘A temperatura média deste mês, no interior do Rio Grande do Sul, é de 18° Celsius’.
52. Rafael Sampaio e Felipe Magalhães, p. 116, afirmam que “Uma das tarefas constantes – e de importância fundamental – do gestor de marketing é a preparação formal e documentada de planos estratégicos e operacionais. Muitas empresas são bastante eficazes na preparação de planos estratégicos que contenham sua ideologia – visão, missão e valores –, mas totalmente despreparadas para enfrentar a realidade de sua implementação, que, por definição, deve ser subordinada aos planos estratégicos. De modo geral, os planos operacionais são elaborados para curto prazo, definem a alocação de recursos e organizam movimentos funcionais de uma determinada divisão de negócios nas suas funções”. **NÃO** é uma função de um plano operacional de marketing:
- Responder aos movimentos da concorrência.
  - Prever volumes e faturamentos o mais acuradamente possível.
  - Aproveitar oportunidades sazonais.
  - Lançar, relançar e/ou modificar bens e/ou serviços.
  - Desenvolver a missão da empresa.

53. Alexandre Las Casas, p. 118, afirma que “um plano de ação para vendas poderia ser anexado ao plano de marketing e que há necessidade desse procedimento quando o planejador necessitar de um plano mais detalhado para atividades de venda, principalmente se essa for uma ferramenta essencial para a comunicação da empresa. Um plano de ação de vendas inclui aspectos operacionais de uma venda”. Desta forma, assinale a alternativa abaixo que **NÃO** identifica um item para um Plano de Ação para Vendas:
- Método de vendas: contatos a serem feitos.
  - A quem vender.
  - Elaboração da ação AIDA: Atenção, Interesse, Desejo e Ação.
  - O que vender.
  - Frequência de visita.
54. Rafael Sampaio e Felipe Magalhães, p. 8, afirmam que “quando se entrega a um vendedor ou distribuidor a tarefa de ‘procurar’ clientes para os seus produtos, ‘desovar’ estoques ou ‘desentocar’ negócios, a origem do pensamento é a própria organização. Quando as empresas desafiam os vendedores a superar limites ‘impossíveis’, como vender produtos para quem não precisa deles (*‘pente para careca’* e *‘geladeira para esquimó’*, para usar expressões corriqueiras) ou até ‘entubar’ os consumidores, elas ‘não estão fazendo marketing’. Isto se deve porque, o significado de marketing é:
- As ações de marketing finalizam com a venda de bens, serviços e/ou ideias.
  - Marketing é sinônimo de propaganda.
  - O objetivo primordial para o marketing é exclusivamente vender bens, serviços e ideias, independente de quem comprar, pois vender é o que importa para o controle financeiro das organizações.
  - De acordo com Whitaker Pentead, 1983, p. 9: “marketing é um estado de espírito, uma mentalidade, uma maneira de pensar que, necessariamente, leva a uma filosofia, a uma política, a um programa de ação. A empresa depende do mercado para viver e subsistir. Todas as suas atividades, portanto, são condicionadas por essa dependência”.
  - Marketing é sinônimo de vendas e, sempre que uma empresa está vendendo, ela está fazendo marketing.
55. Kotler, 2012, p. 391, apresenta três áreas fundamentais para a excelência em marketing de serviços: “A excelência em marketing de serviços exige a excelência em três áreas abrangentes: marketing externo, interno e interativo”. Com relação a estas áreas fundamentais, é correto afirmar:
- Marketing interativo: descreve o processo de treinamento e a motivação de funcionários para que eles atendam bem os clientes.
  - Marketing externo: A maior contribuição que pode ser dada pelo departamento de marketing é ser “excepcionalmente hábil em induzir todos os outros setores da organização a fazer marketing.
  - Marketing interno: descreve a habilidade dos funcionários em servir ao cliente. Os clientes julgam o serviço não apenas por sua qualidade técnica, mas também por sua qualidade funcional.
  - Marketing Interativo: é o marketing que utiliza a tecnologia das mídias sociais.
  - Marketing externo: descreve o processo normal de preparo, determinação de preço, distribuição e promoção de um serviço aos clientes.
56. James Ogden e Edson Crescitelli, 2007, p. 20, afirmam que o conceito de Comunicação Integrada de Marketing (CIM) “é uma evolução, até certo ponto natural, do processo de comunicação de marketing, pois no contexto atual – em que predominam o alto nível de segmentação do mercado, a fragmentação dos meios de comunicação e a saturação de mensagens veiculadas -, para fazer uma comunicação eficaz, as empresas se utilizam de várias formas de comunicação simultaneamente. Nessa circunstância, torna-se necessário fazer com que todas as diferentes formas de comunicação transmitam uma única mensagem, gerando sinergia e potencializando os efeitos da comunicação a fim de provocar maior impacto e, dessa maneira abandonar o lugar comum e se destacar”. Ainda, segundo Ogden e Crescitelli, a CIM está fundamentada em três pilares que são: Tema Central, Formas de Comunicação e Públicos-Alvo. Com relação a estes três pilares fundamentais, é **INCORRETO** afirmar:
- Tema Central: Considera apenas o consumidor no processo de comunicação, pois os intermediários, influenciadores, opinião pública, entre outros, são fatores externos que serão influenciados pelo Tema Central da Comunicação.
  - Formas de Comunicação: O processo de CIM envolve, por definição, o uso de duas ou mais formas de comunicação, pois caso contrário, não teria sentido se falar em integração.
  - Públicos-Alvo: Envolve todos os diferentes públicos-alvo que fazem parte do processo de comercialização.
  - Tema Central: É o elemento que agrega e integra a mensagem às diferentes maneiras de comunicação praticadas.
  - Formas de Comunicação: são os elementos que agregam e integram as mensagens às diferentes maneiras de comunicação do mix de comunicação.
57. Spiro, Rich e Stanton, 2009, p. 48, apresentam ponderações sobre a importância da integração das funções de marketing e vendas, onde ressaltam que “um problema comum na gestão de marketing é a falta de integração entre o departamento de marketing da empresa e sua função de vendas. O departamento de marketing geralmente desenvolve uma estratégia de marketing global da empresa, que inclui decisões relacionadas a promoções, distribuição e preço da linha de produtos. Os profissionais de vendas fundamentalmente determinam o sucesso ou fracasso da estratégia, pois têm a responsabilidade de implementá-la em campo”. Com base nestas ponderações, é **INCORRETO** afirmar:
- Se os profissionais de vendas não gostam de uma ferramenta em particular, eles provavelmente não a utilizarão ou, pelo menos, não a utilizarão de forma eficiente.
  - A integração entre as atividades das funções de marketing e vendas é crítica para o sucesso da empresa.
  - Os profissionais de vendas não possuem nenhuma relação com um possível fracasso da estratégia de marketing, pois pertencem a departamentos independentes.
  - O departamento de marketing deve auxiliar os profissionais de vendas na execução da estratégia de marketing, fornecendo-lhes as ferramentas adequadas, como anúncios, serviços de apoio e promoções de vendas.
  - A estratégia de marketing tende a ser eficaz quando é claramente entendida e adotada pela força de vendas.

58. Pride e Ferrel, 2000, p. 42, definem que “o ambiente de marketing consiste em forças externas que direta ou indiretamente influenciam uma organização em sua busca por insumos (humanos, financeiros, recursos naturais, matérias-primas e informações) e na criação de produtos (bens, serviços ou ideias)”. De acordo com esta definição, podemos afirmar que são Forças Externas do Marketing:
- Forças dos concorrentes, forças econômicas e forças de distribuição.
  - Forças legais e reguladoras, forças econômicas e forças promocionais.
  - Forças legais e reguladoras, forças de distribuição e forças de comunicação.
  - Forças legais e reguladoras, forças socioculturais e forças promocionais.
  - Forças legais e reguladoras, forças políticas e forças socioculturais.
59. Kotler, 2012, p. 593-595, explicita que “a forma original e mais antiga de marketing direto é a visita de vendas. Para identificar clientes potenciais, convertê-los em clientes e expandir o negócio, a maioria das empresas do mercado organizacional conta com uma força de vendas profissional ou contrata representantes e agentes de fabricantes”. Kotler segue afirmando que “o tempo em que tudo o que a força de vendas tinha que fazer era ‘vender, vender, vender’ se foi. O vendedor deve saber diagnosticar o problema do cliente e propor uma solução capaz de ajudar a aumentar sua lucratividade, (...) e qualquer que seja o contexto da venda, os vendedores terão de realizar uma ou mais das seguintes tarefas específicas: Prospecção, Definição de Alvo, Comunicação, Venda, Suporte, Coleta de Informações e Alocação”. Sobre estas tarefas específicas, é correto afirmar:
- Suporte: oferta de vários serviços aos clientes – consultoria, assistência técnica, intermediação em financiamentos, rapidez nas entregas.
  - Prospecção: decisão sobre alocação de tempo entre clientes potenciais e atuais.
  - Comunicação: aproximação do cliente, apresentação, resposta a perguntas, superação de objeções e fechamento da venda.
  - Coleta de informações: decisão sobre quais clientes não poderão ficar sem produtos nos períodos de escassez.
  - Definição de alvo: busca de clientes potenciais e indicações.
60. As curvas da oferta e da demanda deslocam-se ao longo do tempo em resposta às mudanças das condições de mercado, diante desse quadro é correto afirmar:
- Um aumento no preço do insumo de um determinado bem, tende a deslocar a curva de demanda desse bem para esquerda, diminuindo o preço e a quantidade ofertada.
  - Quando a curva de renda-consumo apresenta uma inclinação positiva, a quantidade demandada aumenta com a renda e, consequentemente, a elasticidade de renda da demanda torna-se positiva.
  - Mesmo com intervenção governamental, a oferta e demanda de uma mercadoria entrarão em equilíbrio, determinando seu preço e quantidade de mercado.
  - Uma redução no preço do bem complementar, se configura como um determinante da oferta, já que modifica a quantidade ofertada do bem relacionado.
  - O preço de equilíbrio de um bem qualquer tende a aumentar, quando ocorre um deslocamento da curva de oferta para direita, mantendo as demais variáveis constantes.
61. A WEB, segundo Judy Strauss e Raymond Frost, 2012, p. 4-5, “é a parte da Internet que suporta a interface gráfica para navegação em hipertexto, com navegadores como Explorer e Firefox. A WEB é o que a maioria das pessoas pensam quando imagina o que seja Internet. O marketing eletrônico vai muito além desse ambiente”. O e-business, e-marketing e comércio eletrônico são aplicativos da Internet. Sobre estes três aplicativos, é correto afirmar:
- E-business: afeta o marketing tradicional de duas formas: Primeiro, intensifica a eficiência e a eficácia das funções tradicionais do marketing. Segundo, a tecnologia do e-business transforma muitas estratégias de marketing e resulta em novos modelos de negócios que agregam valor ao cliente e/ou intensificam a lucratividade da empresa.
  - E-marketing: consiste no uso da tecnologia de informação para as atividades de marketing e os processos para criar, comunicar, desenvolver e compartilhar ofertas que agregam valor para clientes, parceiros e a sociedade em geral.
  - Comércio Eletrônico: é uma otimização contínua das atividades de negócios da empresa por meio da tecnologia digital. Tecnologias digitais são, por exemplo, computadores e Internet, que possibilitam o armazenamento e a transmissão de dados em formatos digitais.
  - E-business: consiste no uso da tecnologia de informação para as atividades de comércio eletrônico e os processos para criar, comunicar, desenvolver e compartilhar ofertas que agregam valor para clientes, parceiros e a sociedade em geral.
  - E-business: é um subconjunto do comércio eletrônico focado em transações que incluem a compra/venda on-line, a criação de valor digital, mercados virtuais e vitrines digitais, além dos novos canais de distribuição.
62. Uma das principais características da teoria do consumidor é a análise das curvas de indiferença. De acordo com esse conceito é **INCORRETO** afirmar que?
- As curvas de indiferença estão associadas a função de utilidade, de tal forma que a função de utilidade ordinal, atribui às cestas de mercado, valores numéricos que não podem ser arbitrariamente dobrados ou triplicados, sem que altere o valor das cestas.
  - O nível de satisfação associado a cada curva de indiferença é conhecido como utilidade, trata-se do valor numérico que representa a satisfação que o consumidor obtém de uma cesta de mercado.
  - As curvas de indiferença permitem descrever as preferências do consumidor graficamente, com base na suposição de que os consumidores são capazes de classificar as diferentes alternativas.
  - A teoria do consumidor depende da suposição de que os consumidores podem fornecer as classificações relativas das cestas de mercado. Entretanto, é útil atribuir valores numéricos a cada cesta, para que os consumidores definam seu nível de satisfação.
  - Além de abordar as curvas de indiferença, a teoria do consumidor analisa a restrição orçamentária que limita as escolhas de um consumidor.

63. A análise dos custos de produção e de suma importância para que as empresas adotem suas estratégias de quanto deverão produzir. De acordo com o conceito é **INCORRETO** afirmar que:
- A decisão de uma empresa no mercado perfeitamente competitivo paralisar suas atividades no curto prazo, pode ser determinada quando o preço não é capaz de cobrir o custo variável médio.
  - A decisão de uma empresa no mercado perfeitamente competitivo paralisar suas atividades no longo prazo, pode ser determinada quando o preço não é capaz de cobrir o custo total médio.
  - Os custos fixos são diferentes dos custos irreversíveis, já que os primeiros são custos pagos pelas empresas em funcionamento, independente do seu nível de operação, já o segundo, são custos que não se pode recuperar.
  - A análise custo econômico diferente da análise do custo contábil não leva em consideração o custo de oportunidade, já que os economistas não precisam definir os custos que não exigem desembolso monetário.
  - O ponto de maximização do lucro numa empresa monopolista, se dá quando o preço é maior do que o custo marginal, que por sua vez é igual a receita marginal.
64. A teoria dos jogos mostra as decisões estratégicas de empresas, que levam em consideração as atitudes e as respostas dos outros. De acordo com este conceito é correto afirmar que:
- Em um jogo sequencial, os participantes se movimentam um de cada vez, de tal forma que o jogador que se movimenta primeiro não possui qualquer vantagem, já que os jogos são repetidos.
  - O equilíbrio de Nash mostra o conjunto de estratégias no qual cada jogador faz o melhor que pode, independente das ações de seus oponentes. Uma vez que cada jogador não possui estímulo para se desviar de seu equilíbrio, as estratégias são estáveis.
  - Os jogos econômicos praticados pelas empresas podem ser cooperativos ou não cooperativos, sendo que a diferença principal se refere a possibilidade de negociar e implementar contratos. Nos jogos cooperativos, os contratos vinculativos são possíveis; nos jogos não cooperativos, não.
  - O jogo de Bertrand tem como principal crítica, o fato que as empresas no mundo real normalmente escolhem seus próprios preços e os consumidores determinam as vendas das empresas. Essa premissa forma a base do modelo de Cournot.
  - Um conceito importante na teoria dos jogos é a estratégia dominantes, que se refere a estratégia ótima dependendo do que seu oponente possa vir a fazer.
65. Como qualquer ciência, a economia preocupa-se com a explicação de fenômenos observados, para isso utiliza teorias e os chamados modelos econômicos. De acordo com a teoria econômica é correto afirmar que:
- Os modelos econômicos se configuram como formas de explicar o comportamento da sociedade, levando em consideração todos os detalhes pormenores envolvidos numa relação econômica, independente se possuem relação de causa e efeito.
  - Um mercado perfeitamente competitivo, refere-se a um mercado com muitos compradores e vendedores, de tal forma que um vendedor individual pode ter impacto significativo no preço.
  - A análise econômica positiva consiste em proposições que descrevem relações de causa e efeito, enquanto que a análise normativa examina as questões relativas ao que se supõe adequado.
  - O preço nominal do mercado, também denominado preço em moeda constante, é o preço relativo a uma medida agregada dos preços, em outras palavras é o preço ajustado pela inflação.
  - As teorias econômicas constituem uma base para a elaboração de algumas previsões, porém não tem capacidade de explicar as relações entre oferta e demanda do mercado.
66. A macroeconomia aborda as relações das variáveis econômicas no agregado, sendo uma das principais variáveis o PIB (Produto Interno Bruto). No que diz respeito a esta variável é correto afirmar que:
- O PIB é a soma do valor adicionado na economia em um dado período, sendo que sob a ótica da renda, isto refere-se a soma de impostos indiretos e da remuneração dos fatores de produção, ou seja, a renda do trabalho e a renda do capital.
  - O principal problema do cálculo do PIB nominal, na prática, é que uma economia tem mais de um bem final. Considerando que PIB nominal deve ser definido como uma média ponderada da produção de todos os bens e serviços finais.
  - O PIB real é a soma das quantidades de bens finais multiplicada por seus preços atuais, sendo que o PIB real aumenta ao longo do tempo porque a maioria da produção e dos preços dos bens aumenta.
  - Quando observamos o PIB real aumentar mais rapidamente que o PIB nominal, observamos que a diferença resulta no um aumento dos preços, que se refere ao deflator do PIB.
  - A lei de Okun mostra a relação entre o PIB e inflação, de tal forma que um aumento nos níveis de inflação, estimulam a produção, aumentando consequentemente o PIB ao longo do tempo.

67. O modelo IS – LM mostra o equilíbrio entre o mercado de bens e financeiro. No que diz respeito a este modelo é **INCORRETO** afirmar que:
- O modelo IS-LM é considerado uma base sólida para analisar as variações, somente no curto prazo, já no longo prazo é necessário que seja observada outras variáveis.
  - Se o governo decidir reduzir o déficit orçamentário com aumento dos impostos, sem alterar os gastos, a curva IS se deslocará para a esquerda alterando o nível de equilíbrio, sem qualquer deslocamento na curva LM.
  - O equilíbrio no mercado de bens implica que um aumento na taxa de juros leva a um aumento do produto, enquanto que o equilíbrio nos mercados financeiros implica que um aumento no produto provoca uma redução na taxa de juros.
  - A contração monetária ou aperto monetário, que advém do aumento no estoque nominal de moeda, desloca a curva LM para direita, levando a um produto maior e a uma taxa de juros menor.
  - As vezes as políticas monetária e fiscal são utilizadas com objetivo comum, alterando a curva IS e LM, essas políticas combinadas podem manter a taxa de juros inalterada.
68. A macroeconomia da economia aberta leva em consideração as relações econômicas entre os diferentes países. A partir da perfeita mobilidade de capitais na macroeconomia aberta, é correto afirmar que:
- Para manter as taxas de câmbio fixas, o governo deve determinar uma taxa de juros interna superior a taxa de juros externa, assim a economia interna será estimulada.
  - De acordo com a relação entre poupança, investimento e balança comercial, é observado que um aumento do investimento privado, deve se refletir em um aumento da poupança privada e melhora na balança comercial.
  - No curto prazo, uma política monetária contracionista provoca uma diminuição do produto, um aumento na taxa de juros e uma apreciação da moeda nacional, o que de acordo com a condição Marshall-Lerner reduz as exportações líquidas.
  - A importância dos efeitos dinâmicos da taxa real de câmbio sobre o balanço comercial pode ser observada a partir da “curva J”, onde uma depreciação real leva inicialmente a uma melhoria na balança comercial e em seguida a uma deterioração da mesma.
  - Quando um governo possui taxas de câmbio fixa pode adotar uma política monetária contracionista, alterando a taxa de juros e expandindo a produção a partir do aumento das exportações líquidas.
69. As políticas econômicas podem alterar o nível de produção de uma economia, a partir da mudança em algumas variáveis econômicas. De acordo com as políticas econômicas e **INCORRETO** afirmar que:
- De acordo com a armadilha de liquidez, quando a taxa nominal de juros é nula, uma política monetária expansionista torna-se ineficaz, ou seja, esta política pode não conseguir elevar o produto até seu nível natural.
  - O efeito da política fiscal sobre a demanda agregada pode ser observado a partir de aumento nos gastos públicos, ou redução da tributação. Porém esta não é a única política que altera a demanda agregada.
  - Uma política econômica pode resolver um determinado problema e trazer consequências negativas para economia como um todo. Se o governo aumenta a taxa de juros para conter a inflação e estabilizar a economia, esta medida pode ter como resultado, uma redução no consumo e investimento privado.
  - O governo intervém na economia a partir de 4 instrumentos importantes: política fiscal (receitas e gastos públicos), política monetária (juros e controle da oferta de moeda) política cambial (que afeta o setor externo) e política de rendas (controle de preços e salários).
  - Numa economia aberta com taxa de câmbio fixa, uma política cambial que provoca uma apreciação real, leva a uma redução nos preços internos, que impacta numa redução das exportações líquidas.
70. A economia do estado da Bahia é bastante diversificada, com atuação nas atividades da agropecuária, indústria, mineração, turismo e serviços. De acordo com esta característica é **INCORRETO** afirmar que:
- Na agropecuária a Bahia se destaca em âmbito nacional como produtor de cacau, sisal, mamona, coco, feijão e mandioca. Nas proximidades de Ilhéus encontram-se condições favoráveis para a produção de cacau, além de apresentar significativa produção de milho e cana-de-açúcar.
  - Uma atividade econômica desenvolvida no estado da Bahia de grande destaque é o turismo, uma vez que o Estado possui enormes possibilidades como passeios urbanos ou em lugares naturais como praias, ilhas, chapadas entre outras.
  - Na atividade extrativista, mais precisamente na extração mineral, o Estado desenvolve grande potencial na exploração de petróleo, além do ouro, cobre, magnesita, cromita, sal-gema, barita, mangnês, chumbo e talco.
  - O desempenho do PIB baiano, em muitos anos nas últimas quatro décadas, tem sido superior ao PIB médio brasileiro. Em consequência, o estado da Bahia em 2015 esteve presente entre as 10 primeiras economias do país.
  - Nos últimos anos, o estado baiano vem ampliando sua produção na fruticultura. Atualmente a Bahia se configura com o maior produtor nacional de acerola e goiaba e segundo maior exportador de manga.