



# AVALIAÇÃO UNIFICADA

## CADERNO DE QUESTÕES

### INSTRUÇÕES

- Você está recebendo o CADERNO DE QUESTÕES e a FOLHA DE RESPOSTA.
- Para cada questão há somente uma alternativa correta. Assinale na folha de respostas a alternativa que julgar correta.
- Não é permitido nenhum tipo de consulta, incluindo Calculadoras e Códigos Jurídicos.
- O gabarito não será substituído.
- Tempo mínimo para entrega da prova: 40 minutos.
- Término da avaliação: 21:00 horas.

**Nome:**

**CURSO/PERÍODO**

**ADMINISTRAÇÃO - 5º PERÍODO - DATA: 15/04/2024**

**GABARITO RASCUNHO**

01	A	B	C	D
02	A	B	C	D
03	A	B	C	D
04	A	B	C	D
05	A	B	C	D
06	A	B	C	D
07	A	B	C	D
08	A	B	C	D
09	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11	A	B	C	D
12	A	B	C	D
13	A	B	C	D
14	A	B	C	D
15	A	B	C	D
16	A	B	C	D
17	A	B	C	D
18	A	B	C	D
19	A	B	C	D
20	A	B	C	D
21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D

**DISCIPLINA: GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**  
**PROFª TERZIANE**

**QUESTÃO 01**

Por meio da Internet das Coisas (IoT), agora é possível conectar objetos do dia a dia, como, por exemplo, eletrodomésticos, carros, termostatos, babás eletrônicas e outros equipamentos, à Internet, com uma comunicação perfeita entre pessoas, processos e coisas. Embora a ideia da IoT já exista há muito tempo, uma coleção de avanços recentes, em várias tecnologias diferentes, tornou isso muito mais prático. Considerando essas informações, assinale a alternativa que apresenta um desses avanços.

- a) acesso à tecnologia de sensores de baixo custo e baixa potência
- b) conectividade, já que uma série de protocolos de rede para a Internet facilitou a conexão de sensores à nuvem e a outras “coisas”, para uma transferência de dados eficiente
- c) plataforma de processamento em nuvem, já que o aumento na disponibilidade de plataformas em nuvem permite que empresas e consumidores acessem a infraestrutura de que precisam para expandir, sem realmente precisar gerenciar tudo isso.
- d) Todas as alternativas estão corretas

**QUESTÃO 02**

As opções a seguir exemplificam aplicações da tecnologia conhecida como internet das coisas, a qual possibilita conectar objetos do nosso dia a dia à rede mundial de computadores, à exceção de uma. Assinale-a.

- a) Tênis inteligente
- b) CD player portátil
- c) Óculos conectados
- d) Smart TV

**QUESTÃO 03**

Nos últimos anos, a inteligência artificial tem buscado evoluir sobre as teorias existentes ao invés de buscar soluções completamente novas. Em parte, isso se deve ao fato de hoje possuímos poder computacional e recursos suficientes para aplicar técnicas que antigamente eram impensáveis devido principalmente às restrições de hardware. Em relação à utilização da inteligência artificial hoje, avalie as afirmações a seguir:

I- A biometria é uma das áreas mais beneficiadas com a inteligência artificial.

II- Os sistemas de diagnóstico médico auxiliado por computador foram praticamente abandonados, especialmente devido ao grau de incerteza dos diagnósticos fornecidos.

III- Graças aos recursos praticamente infinitos das grandes empresas.com, a inteligência artificial tem avançado muito nos últimos anos.

IV- Uma das aplicações da inteligência artificial que efetivamente utilizamos no dia a dia são as pesquisas na internet. Agora assinale a alternativa que somente possui afirmações CORRETAS:

- a) ( ) I, II e IV.
- b) ( ) I, II e III.
- c) ( ) I, III e IV.
- d) ( ) II, III e IV.

**QUESTÃO 04**

Tecnologia da Informação, também conhecida como TI, refere-se ao conjunto de ferramentas, recursos e processos utilizados para armazenar, transmitir e processar informações. Inclui áreas como:

- a) hardware, software, redes de computadores, bancos de dados, internet e sistemas de segurança
- b) hardware, software, redes de computadores, bancos de dados, internet e IoT
- c) hardware, software, redes de computadores, bancos de dados, Inteligência Artificial
- d) aplicativos, software, redes de computadores, bancos de dados, Inteligência Artificial

### QUESTÃO 05

..... tem se desenvolvido rapidamente nos últimos anos e está presente em várias áreas, como assistentes virtuais, reconhecimento de voz, carros autônomos, chatbots e até mesmo em sistemas de diagnóstico médico.

- a) Iot
- b) Inteligência Artificial
- c) Internet
- d) Realidade Virtual

### DISCIPLINA: GESTÃO ESTRATÉGICA DE NEGÓCIOS PROFª JUSCENI

### QUESTÃO 06

A análise SWOT pode ser usada de diversas formas, mas o empreendedor de empresas de menor porte pode empregá-la como uma ferramenta de conhecimento. SWOT é uma sigla em inglês dos termos Strengths (pontos fortes), Weaknesses (pontos fracos), Opportunities (oportunidades para o seu negócio) e Threats (ameaças para o seu negócio). Os pontos fortes e fracos, em geral, estão dentro da própria empresa, enquanto as oportunidades e as ameaças, na maioria dos casos, têm origem externa. Diante do contexto responda: Qual das seguintes opções melhor representa um componente interno de uma análise SWOT?

- a) Oportunidades de mercado
- b) Ameaças da concorrência
- c) Forças da marca
- d) Mudanças regulatórias (legislação)

### QUESTÃO 07

Uma análise SWOT ajuda a identificar pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças de dado projeto ou do seu plano de negócios geral. Trata-se de uma ferramenta que pode ajudar a sua equipe a planejar de modo estratégico e ficar à frente das tendências de mercado. Assinale qual das seguintes opções é considerada uma ameaça em uma análise SWOT.

- a) Aumento das vendas no mercado internacional
- b) Tecnologia de ponta para melhorar a eficiência da produção
- c) Entrada de novos concorrentes no mercado
- d) Fidelidade dos clientes à marca

### QUESTÃO 08

A formação de estratégia é vista como um processo de concepção. Busca uma adequação entre as capacidades internas e as possibilidades externas, a fim de posicionar a empresa em seu ambiente. A responsabilidade pela percepção e controle da concepção estratégica é do executivo principal da organização, o que é criticado, pois a plena participação de outros atores enriquece a análise e escolha da melhor estratégia. Esse conceito refere-se a qual escola?

- a) Escola do design
- b) Escola do planejamento
- c) Escola de posicionamento
- d) Escola cognitiva

### QUESTÃO 09

É um processo que consiste na análise sistemática dos pontos fortes e fracos da empresa, e das oportunidades e ameaças do meio ambiente com o intuito de estabelecer objetivos, estratégias e ações que possibilitam um aumento da competitividade da empresa.

- a) Planejamento tático
- b) Planejamento estratégico
- c) Planejamento operacional

d) Planejamento empreendedor

### QUESTÃO 10

O Balanced Scorecard (BSC) é uma ferramenta de gestão estratégica que visa alinhar as atividades da organização com sua visão e estratégia de longo prazo. Considerando seus princípios e componentes, analise as afirmativas abaixo:

I. O BSC incorpora medidas financeiras e não financeiras para avaliar o desempenho da organização.

II. Uma das perspectivas do BSC é a perspectiva financeira, que inclui indicadores como lucro líquido e retorno sobre o investimento.

III. A perspectiva de aprendizado e crescimento no BSC inclui medidas relacionadas ao desenvolvimento de habilidades dos funcionários.

IV. No BSC, a perspectiva do cliente concentra-se exclusivamente na satisfação do cliente e na retenção de clientes existentes.

Assinale a alternativa CORRETA:

a) Apenas as afirmativas I, II e III estão corretas.

b) Apenas as afirmativas I, II, III e IV estão corretas.

c) Apenas as afirmativas II e IV estão corretas.

d) Apenas as afirmativas III está correta.

### DISCIPLINA: ADMINISTRAÇÃO DE PRODUÇÃO PROF<sup>o</sup> WILLYAN

### QUESTÃO 11

Prefeitura de Aquiraz/CE (2017) Uma revolução industrial é caracterizada por mudanças abruptas e radicais, motivadas pela incorporação de tecnologias, tendo desdobramentos nos âmbitos econômico, social e político. Segundo teóricos, o mundo passa por uma transição de época e estaria no início da 4ª revolução industrial ou da chamada Indústria 4.0. O desenvolvimento e a incorporação de inovações tecnológicas vão mudar radicalmente o mundo como o conhecemos e moldar a indústria dos próximos anos. Observando os acontecimentos, analise as afirmativas a seguir sobre a revolução industrial.

I. A Indústria 4.0 não se define por cada uma das tecnologias isoladamente, mas pela convergência e sinergia entre elas.

II. Está ocorrendo uma conexão entre o mundo digital, o mundo físico, que são as “coisas”, e o mundo biológico, que somos nós.

III. As três revoluções industriais tiveram início nos países subdesenvolvidos.

IV. A primeira revolução aconteceu movida por tecnologias mecânicas como máquinas a vapor e as ferrovias.

V. A segunda revolução aconteceu na Inglaterra, tendo como principais inovações o descobrimento da eletricidade e seu emprego.

VI. A terceira revolução se iniciou na década de 1960, foi o advento da informática e da tecnologia da informação. Marque a opção que apresenta as afirmativas CORRETAS.

a) I – II – III – IV.

b) II – IV – V – VI.

c) III – IV – V – VI.

d) I – II – IV – VI.

### QUESTÃO 12

UNIFESO (2019) A economia circular é um modelo de produção e de consumo que envolve a partilha, a reutilização, a reparação e a reciclagem de materiais e produtos existentes, alargando o ciclo de vida dos mesmos. Na prática, a economia circular implica a redução do desperdício ao mínimo. Quando um produto chega ao fim do seu ciclo de vida, os seus materiais são mantidos dentro da economia sempre que possível, podendo ser utilizados uma e outra vez, criando assim mais valor. Atualidade Parlamento Europeu 02 dez. 2015. Disponível em: [europa.eu/parliament/news/pt/headlines/economy/20151201ST005603/economia-circular-definicao-](http://europa.eu/parliament/news/pt/headlines/economy/20151201ST005603/economia-circular-definicao-)

importancia-e-benefícios. Acesso em 02/10/2019. Uma prática empresarial que se contrapõe frontalmente ao modelo de produção e consumo descrito no texto é a:

- a) obsolescência programada.
- b) terceirização externa.
- c) engenharia reversa.
- d) fabricação flexível.

### QUESTÃO 13

O termo \_\_\_\_\_ é entendido(a) como uma situação de escolha conflitante, ou seja, quando uma ação, visando à resolução de determinado problema acarreta, inevitavelmente, outros problemas. Tal definição se apresenta como questão central da teoria das gangorras.

- a) vantagem competitiva sustentável.
- b) just in time.
- c) trade off.
- d) engenharia de valor.

### QUESTÃO 14

Prefeitura de Bela Vista/MG (2014) Sobre o conceito de produtividade, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) A produtividade é a relação entre resultados obtidos e recursos utilizados.
- b) O critério mais simples para avaliar a eficiência de um processo, instituição ou sistema é a produtividade.
- c) Entre dois sistemas que utilizam a mesma quantidade de recursos, é mais produtivo aquele que produz maior quantidade de resultados.
- d) Quanto mais elevada a quantidade de resultados obtidos com a mesma unidade de recursos, menos produtivo é o sistema.

### QUESTÃO 15

Cesgranrio (2010) Uma empresa fez alterações no processo produtivo ao introduzir equipamentos mais automatizados na linha de montagem, o que demandou equipe mais treinada e, conseqüentemente, mais cara, conforme os dados da tabela abaixo.

ANO	PRODUÇÃO EM UNIDADES	TOTAL DE H.H. UTILIZADOS NA PRODUÇÃO	CUSTO DO H.H. POR UNIDADE (R\$)
2007	10.000	100	10,00
2008	18.000	80	20,00

Considerando o custo total de mão de obra, qual foi a variação percentual da produtividade de 2008 em relação a 2007?

- a) -50,00%
- b) -25,00%
- c) 12,50%
- d) 25,00%

**DISCIPLINA: ADMINISTRAÇÃO MERCADOLÓGICA**  
**PROF<sup>a</sup> BÁCIMA SIMÃO**

### QUESTÃO 16

Na sociedade dominada pelo uso da internet, a maioria das pessoas consomem cada vez mais conteúdo online e os blogs são os jornais do século 21. Hoje, mais que os jornais, são os blogs que estarão sempre à procura de novidades frescas...se uma notícia gera *buzz* o suficiente através destes meios de comunicação, há grande chance de que a mesma também seja coberta por blogs de médio porte e a notícia vai sendo transmitida para um público ainda maior (Livro: Acredite eu estou mentando)

“...a convergência representa uma mudança de paradigma – um deslocamento de conteúdo de mídia específica em direção a um conteúdo que flui por vários canais, em direção a uma elevada interdependência de sistemas de

comunicação, em direção a múltiplos modos de acesso a conteúdo de mídia e em direção a relações cada vez mais complexas entre a mídia corporativa, de cima para baixo, e a cultura participativa, de baixo para cima.” (JENKINS pg. 325) adaptado.

Considerando os textos e a necessidade dos profissionais de marketing e as empresas estarem atentos a estes novos movimentos para gerar oportunidades, desde a escolha das estratégias, a definição do público e as formas de veiculação de uma mensagem. Algumas estratégias estão diretamente relacionadas ao contexto de convergência da comunicação, analise as alternativas abaixo e identifique aquela cujo características não condizem com a técnica de marketing.

- a) inbound marketing
- b) marketing de entrada
- c) marketing tradicional:
- d) marketing de conteúdo:

### QUESTÃO 17

Uma empresa moderna caracteriza-se por uma organização complexa, e esse tipo de organização requer uma interdependência estreita entre seus setores, entre todas as suas atividades e operações. Essa interdependência ou a coesão interna é fator essencial para sua eficiência. Sobre esse assunto, analise as assertivas abaixo.

I. O endomarketing possui uma importância estratégica dentro das organizações, pois motiva, incentiva o bom relacionamento e gera comprometimento.

II. Os pioneiros no desenvolvimento de projetos de endomarketing foram os ingleses, logo após a Revolução Industrial, uma vez que precisavam “vender” a ideia industrial para uma mão de obra ainda rural.

III. O endomarketing, hoje, é visto como um meio de diminuir o isolamento departamental.

IV. Deve-se partir da premissa de que o público-alvo dos processos gerenciais de endomarketing e, por conseguinte, dos seus programas, são os parceiros externos, pois esses precisam ser conquistados e retidos com serviços e produtos de qualidade.

É correto o que se afirma em

- a) I e IV, apenas.
- b) I, II e III, apenas.
- c) II e IV, apenas.
- d) I e III, apenas.

### QUESTÃO 18

José Couto é responsável pelo setor de Marketing da empresa Fort&Cia. Como bom aluno, José aprendeu na faculdade de Administração sobre a importância da área de mercadológica. Desta forma, tem ciência dos oito estados da demanda que o profissional de marketing deve gerenciar. Considerando os tipos de demanda, assinale a alternativa correta.

- a) Caracteriza-se demanda excessiva quando há mais consumidores interessados em comprar os produtos do que produtos disponíveis.
- b) Demanda em declínio é caracterizada por sua diminuição em relação à sazonalidade.
- c) Na demanda indesejada, o volume de consumidores é maior do que a empresa pode ou deseja atender.
- d) Quando o número de consumidores é maior do que os produtos oferecidos, estamos tratando da demanda plena.

### QUESTÃO 19

Os 4Ps, também conhecidos como o mix de marketing, representam um conjunto de fatores- chave dentro do contexto, que visam a geração de posicionamento competitivo de mercado para um produto ou serviço. De acordo com McCarthy (1975), precursor do conceito, o mix de marketing trata dos aspectos que devem ser mapeados e considerados em todas as atividades de marketing, visando ao atingimento dos objetivos da empresa. No mix de marketing, um dos 4P's é “Place”. O que significa esse termo?

- a) O processo de levar produtos para os locais onde os clientes possam comprá-los.
- b) Reconhecer que os consumidores mudam os seus gostos quando estão em lugares diferentes.

- c) Inserir elementos de confiabilidade em um produto.
- d) O processo de utilizar lugares públicos para promover e vender produtos.

**DISCIPLINA: COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR**  
**TUTORA: PROF<sup>ª</sup> BÁCIMA**

**QUESTÃO 20**

O comportamento do consumidor representa o estudo de indivíduos e as atividades que ocorrem para satisfazer suas necessidades realizadas. Essa satisfação vem dos processos usados na seleção e uso de produtos ou serviços quando os benefícios recebidos por esses processos atendem ou excedem as expectativas dos consumidores. O comportamento do consumidor pode ensinar empresas de todos os portes sobre os padrões de consumo de seus consumidores, bem como as influências internas e externas que afetam os consumidores (LIMEIRA, 2008). Desta forma, torna-se necessário à empresa pensar no comportamento do consumidor como o processo que determina o porquê, o quê, quem, quando e como que o consumidor compra. Entre as alternativas abaixo identifique a correta.

- a) Os consumidores fazem compras por vários motivos: reforçar autoconceitos; manter seu estilo de vida; tornar-se parte de um grupo ou obter aceitação em um grupo ao qual eles já pertencem; para expressar sua identidade cultural.
- b) O consumidor não sofre influência interna por suas próprias atitudes, personalidade, percepções, autoconceitos e emoções. Deve lidar também com influências externas, como estrutura familiar, associação de grupo e crenças culturais.
- c) Os consumidores não compram de empresas que atendem às suas necessidades psicológicas, fazendo com que se sintam bem-vindos, compreendidos, importantes e confortáveis.
- d) Os consumidores compram com base em seus padrões de consumo, que não são determinados por seus grupos de influências (família, amigos entre outros).

**QUESTÃO 21**

Na visão de Sheth, Newman e Gross (1991), o consumidor escolhe este ou aquele item ou serviço tendo por referência uma multiplicidade de valores atribuídos ao consumo. Para tanto, estruturam um modelo explicativo que se fundamenta em cinco dimensões de valor. Analise as assertivas abaixo e identifique a alternativa correta.

I. Funcional: Segundo Sheth, Newman e Gross (1991) o valor funcional corresponde àqueles valores considerados essenciais para toda a dinâmica do ato de consumidor (leia-se a tomada de decisão) e refere-se à influência (explicitamente) a escolha a ser feita pelo indivíduo (consumidor).

II. Social: Sheth, Newman e Gross (1991) entendem que o designado valor social designa a um valor que ocorre quando, diante de uma associação com ou mais grupos específicos, uma alternativa é adquirida.

III. Emocional: está relacionado aos sentimentos e estados afetivos de um indivíduo.

IV. Epistêmico: Este valor refere-se a um estado de curiosidade das pessoas que irá consumir. Normalmente está relacionado a fatos e questões como novidades ou conhecimento sobre o produto, o serviço, ou mesmo a experiência. A tomada de decisão para o ato de consumir será orientada pelo nível e qualidade de curiosidade que a situação demandar.

V. Condicional: é orientado pelas contingências físicas e/ou sociais que antecedem o seu valor funcional ou social (aumentando-os ou diminuindo-os).

- a) apenas as assertivas I, II e III estão corretas;
- b) as assertivas III e IV estão incorretas;
- c) todas as assertivas estão corretas;
- d) todas as assertivas estão incorretas.

**DISCIPLINA: DIVERSIDADE ÉTNICO RACIAL, GÊNERO E DIREITOS HUMANOS**  
**TUTORA: PROF<sup>ª</sup> LUCI**

**QUESTÃO 22**

O Brasil é um país que, no início de sua formação social, foi construído e organizado, basicamente por três grupos étnicos: africanos, indígenas e portugueses. Essas três etnias contribuíram para a formação religiosa do povo

brasileiro; no entanto, o cristianismo se tornou hegemônico e reconhecido oficialmente como prática religiosa brasileira.

I. Houve uma espécie de satanização das religiões de matrizes africanas e indígenas.

II. As intenções dos colonizadores portugueses junto aos jesuítas tinham a missão de explorar a terra, civilizar negros e índios e convertê-los ao cristianismo, como uma prática de evangelização, negando as manifestações culturais e religiosas desses povos.

III. A negação das práticas religiosas dos indígenas e africanos se davam à medida que ocorria a valorização das outras religiões, principalmente, a Igreja Católica.

IV. Não há como fazer vinculação às questões religiosas com o processo de colonização brasileira.

**Assinale a opção que corresponde às afirmações acima:**

- a) Apenas I, II e III são corretas
- b) Apenas III e IV são corretas
- c) Todas proposições são corretas
- d) Nenhuma proposição está correta

### **QUESTÃO 23**

Um dos grandes desafios do século XXI para tornar o mundo melhor é o de aprender a conviver com os outros, aceitar e respeitar os que são diferentes na cultura, na religião, nos costumes, na sexualidade etc. A intolerância, os preconceitos, as discriminações e o racismo, no entanto, vêm crescendo.

**Sobre esse assunto, é CORRETO afirmar que:**

- a) O racismo consiste numa tendência a desvalorizar certos grupos étnicos, sociais ou culturais, atribuindo-lhes características inferiores e manifesta-se na segregação e rejeição de valores culturais.
- b) O princípio de que todos os seres humanos são iguais, independentemente de sexo, cor da pele, orientação sexual, local de nascimento, valores culturais, existe de direito e de fato nas sociedades democráticas.
- c) Os neonazistas, os carecas, os arianos, entre outros, são grupos organizados que visam combater os preconceitos, sobretudo contra migrantes pobres.
- d) A xenofobia e a homofobia atingem em maior grau os indígenas, os negros e a mulher, considerados inferiores em determinadas sociedades.