



# AVALIAÇÃO UNIFICADA

CADERNO DE QUESTÕES

Nome:

CURSO/PERÍODO

ADMINISTRAÇÃO - 7º PERÍODO - DATA: 18/04/2022

**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

**DISCIPLINA: ADMINISTRAÇÃO DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO COM O CLIENTE**  
**PROF<sup>a</sup> DANIELA**

**QUESTÃO 01**

A atenção ao público interno de uma organização é uma preocupação de marketing que resultou no estabelecimento do Endomarketing, uma recente segmentação dos estudos de mercado, da qual pode-se afirmar que, EXCETO:

- a) Utiliza um conjunto de ações desenvolvidas pela gestão, objetivando vender a imagem da empresa aos funcionários e familiares.
- b) Desenvolve ações voltadas ao relacionamento interno entre funcionários e gestão, de forma a potencializar este público, transformando-o em agentes de divulgação da organização.
- c) Promove entre os colaboradores internos e departamentos, valores destinados a servir o cliente.
- d) Limita-se a ver o funcionário como um cliente interno, um stakeholder de mercado a ser trabalhado.

**QUESTÃO 02**

O conceito de endomarketing objetiva manter informados todos os integrantes da organização sobre a sua cultura, política, objetivos e diretrizes. Sobre o assunto, considere as afirmativas abaixo:

- 1.Os projetos de endomarketing são essencialmente sistêmicos.
- 2.Os projetos de endomarketing diminuem os custos com propaganda e publicidade.
- 3.Endomarketing é a tarefa bem-sucedida de contratar, treinar e motivar funcionários para atender bem os consumidores.

Assinale a alternativa correta.

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

**QUESTÃO 03**

A Gestão da Comunicação com o público interno, ou Endomarketing, busca melhorar o entendimento das ações administrativas e mercadológicas da organização direcionadas aos funcionários, seus familiares e canais de distribuição. Ela é desenvolvida para estabelecer canais que possibilitem o fluxo de comunicação e relacionamento dos níveis superiores (a direção) para com o público interno e no sentido inverso, possibilitando a comunicação da base para os níveis acima. Com base nessas informações, assinale a alternativa que apresenta, corretamente, o fluxo dos canais de comunicação que o comunicador deve buscar.

- a) Ascendente que possibilite à direção informar seus funcionários sobre os acontecimentos.
- b) Em todos os níveis e que permitam a contínua comunicação organizacional.
- c) Horizontal para melhor entender os anseios da direção da empresa.
- d) De massa, pois é o mais lido, tem mais credibilidade e por isso promove a empresa.

**QUESTÃO 04**

Qual dos conceitos abaixo não corresponde ao de endomarketing?

- a) É como uma tarefa bem sucedida de contratar, treinar e motivar funcionários hábeis que desejam atender bem aos consumidores.
- b) É a extensão da clássica função do marketing só que voltada para dentro da organização, a qual o autor define como as ações de marketing voltadas ao público interno da empresa afim de promover, entre seus funcionários e os departamentos, valores destinados a servir o cliente.
- c) Não é nada mais do que uma forma diferente de expressar (e praticar) a comunicação interna e que se trata de uma alternativa (nem tão sutil) de garantir aos profissionais de marketing a entrada em um novo campo de trabalho.
- d) É o conjunto de ações focadas no público interno que tem como o objetivo maior conscientizar funcionários e chefias para a importância do atendimento de excelência ao cliente.

**DISCIPLINA: CONTROLADORIA**  
**PROFª ANA PAULA BARBOSA**

**QUESTÃO 05**

Pode-se entender Controladoria como o departamento responsável pelo projeto, elaboração, implementação e manutenção do sistema integrado de informações operacionais, financeiras e contábeis de determinada entidade, com ou sem finalidade lucrativas, sendo considerada por muitos autores como o atual estágio evolutivo da Contabilidade. Numere as colunas e assinale a alternativa que corresponde a sequência exata de numeração:

1 – Função do Controller

2 – Função da Controladoria

3 – Contábil e Fiscal

4 - Planejamento e Controle

5 – Contabilidade e Finanças

Revisar e analisar os objetivos e métodos de todas as áreas da organização, sem exceção.

Alguns conhecimentos exigidos para o desempenho das funções do controller.

É o aspecto moderno das funções e atividades de Controladoria. Devem estar incorporadas as atribuições relacionadas a gestão de negócios.

Fornecer as informações específicas a cada usuário, preparadas na linguagem do executivo que as recebe.

Segmento, no qual são exercidas as funções e atividades da contabilidade tradicional, representadas pela escrituração contábil e fiscal.

a) 2; 5; 4; 1 e 3.

b) 1; 5; 4; 2 e 3.

c) 2; 3; 5; 1 e 4.

d) 2; 5; 3; 1 e 4.

**QUESTÃO 06**

Segundo Padovezze (2012) A controladoria pode ser definida, como a unidade administrativa responsável pela utilização de todo o conjunto da Ciência Contábil dentro da empresa. Segundo Kanitz (1997) as funções de controladoria podem ser resumidas em: Informação, Motivação, Coordenação, Avaliação, Planejamento e Acompanhamento. Com base nas afirmações abaixo, assinale a Alternativa **CORRETA**.

I – No contexto da administração financeira, a Controladoria serve como órgão de observação e controle da cúpula administrativa, preocupando-se com a constante avaliação da eficácia e eficiência dos vários departamentos no exercício de suas atividades. É atribuição da Controladoria dar suporte informacional em todas as etapas do processo de gestão com vista em assegurar o conjunto de interesses da empresa e; exercer o controle das atividades de uma empresa.

II – O objeto principal da Controladoria é o estudo e prática das funções de planejamento, controle, registro e divulgação dos fenômenos da administração econômica e financeira das empresas em geral. O processo decisório é influenciado pela atuação da Controladoria por meio das informações de planejamento e controle.

III – A Controladoria consiste em um corpo de doutrinas e conhecimentos relativos à gestão econômica. Pode ser visualizada sobre dois enfoques: Como uma área do conhecimento humano com uma missão, funções e princípios norteadores definidos no modelo de gestão e sistema empresa e; Como um órgão administrativo com fundamentos, conceitos, princípios e métodos oriundos de outras ciências (MOSIMANN, 1993).

IV – A Contabilidade atualmente praticada será cada vez mais influenciada pelas normas vigentes em outros países, em decorrência da globalização e abertura da economia brasileira. Para atender aos usuários da Contabilidade nesse novo ambiente, há necessidade de adaptar os atuais procedimentos e práticas contábeis aos padrões internacionais. A acentuada valorização do comportamento ético; contabilidade social; contabilidade ambiental; administração da informação; e funções de consultoria de alto nível, são os procedimentos vigentes nos países desenvolvidos que não são praticados em sua plenitude no Brasil.

V - Accountability “É a obrigação de prestar contas dos resultados obtidos, em função das responsabilidades que decorrem de uma delegação de poder.” Entende-se por esse conceito a utilização dos procedimentos contábeis como instrumento de “prestação de contas”. Daí surgiram os fundamentos para a contabilidade Social e Ambiental, divulgação dos atos de corrupção, fraudes e sonegação.

a) Apenas I, II e III estão corretas.

b) Apenas III, IV e V estão incorretas.

c) Apenas I, II, IV e V estão corretas.

d) Todas estão incorretas.

### QUESTÃO 07

Você futuro controller, com conhecimento de controladoria e conhecimento de contabilidade financeira, auxilie a alta gestão da empresa Alfa Ltda no processo de tomada de decisão. Para isso, assinale a alternativa correta, considerando os diversos dados a seguir:

Fornecedores	R\$ 50.000,00
Empréstimo	R\$ 35.000,00
Devolução de Vendas	R\$ 16.000,00
Custo de Mercadorias Vendidas	R\$ 140.000,00
Receita Bruta de Vendas	R\$ 600.000,00
Impostos sobre Vendas	R\$ 36.000,00
Receitas Financeiras	R\$ 12.000,00
Despesas com Vendas	R\$ 70.000,00
Despesas Administrativas	R\$ 78.000,00
Despesas Financeiras	R\$ 14.000,00
Outras Despesas	R\$ 44.000,00
Caixa	R\$ 100.000,00
Imóveis	R\$ 200.000,00

- a) A Receita Líquida representa R\$ 564.000,00.  
 b) O Lucro Bruto é de R\$ 424.000,00.  
 c) O Lucro Operacional é de R\$ 258.000.  
 d) O Lucro Após o Imposto de Renda e CSLL é de R\$ 198.000,00.

### QUESTÃO 08

A empresa Iturama S/A produz no 2º Semestre de 2021 um só produto e possui a seguinte estrutura de preço e custo:

**Preço de venda por unidade - R\$ 2.000,00;**  
**Custos e despesas variáveis por unidade - R\$ 1.000,00;**  
**Custos e despesas fixas totais - R\$ 400.000,00.**

Com base nos dados acima, você futuro controller com conhecimentos de controladoria e gestão de custos, auxilie o gestor da empresa Iturama S/A no processo de tomada de decisão, informando o valor do volume de vendas, em unidades, que irá produzir lucro antes dos juros e do imposto de renda (lucro operacional) de 40% das vendas e o valor do ponto de equilíbrio contábil em quantidade (unidades), respectivamente.

- a) 2.000 unidades e R\$ 4.000 unidades.  
 b) 2.000 unidades e R\$ 400 unidades.  
 c) 4.000 unidades e R\$ 2.000 unidades.  
 d) 400 unidades e R\$ 2.000 unidades.

### DISCIPLINA: GESTÃO DA QUALIDADE PROFº WILLYAN

### QUESTÃO 09

Na definição da gestão da qualidade, uma das suas características importantes, denominada qualidade de conformidade ou qualidade de aceitação, é

- a) o valor das informações das expectativas do consumidor.  
 b) a gestão centrada em pesquisa de mercado no desejo do consumidor.  
 c) o atendimento sistemático às especificações planejadas.  
 d) o aprimoramento do nicho de mercado a atender.

### QUESTÃO 10

O benchmarking está relacionado a(à):

- a) um redesenho integral da cadeia produtiva da empresa, com vistas a repensar fundamentalmente os procedimentos-chave.
- b) uma aplicação da filosofia de redução de estoque e customização associada a um controle de demanda automático.
- c) uma utilização de métodos estatísticos de controle de produção, permitindo a garantia do zero defeito.
- d) uma busca de melhores práticas aplicadas no setor, utilizando outras empresas como referencial.

#### **QUESTÃO 11**

Uma cervejaria possui distribuição global e é reconhecida por produzir uma bebida de qualidade absoluta e universalmente aprovada. No ano de 2022 foi lançada uma nova linha de produtos weissbier (cervejas de trigo) que superou todas as expectativas dos clientes, pelo sabor, aroma e cremosidade destacada. Caso essa bebida venha a ser analisada sob a ótica da qualidade, é correto afirmar que ela se sobressairia em uma abordagem

- a) baseada no valor.
- b) transcendente.
- c) baseada na produção.
- d) modal.

#### **QUESTÃO 12**

Uma pesquisa junto aos clientes de um banco revelou que havia problemas com a dimensão da qualidade de serviços empatia. Dessa forma, para melhorar a percepção da qualidade do serviço desse banco, os gerentes deveriam

- a) melhorar as instalações, equipamentos e mobiliário das agências.
- b) investir mais recursos em propagandas focadas nos clientes locais.
- c) instruir os funcionários a dedicar atenção individualizada aos clientes.
- d) reduzir os custos de operação e cobrar tarifas mais baixas pelos serviços.

### **DISCIPLINA: GESTÃO DE VENDAS PROFº WILLYAN**

#### **QUESTÃO 13**

Quando nos deparamos com um mercado que é influenciado por datas comemorativas, estações do ano, ciclos escolares, entre outros, estamos num mercado:

- a) Normal
- b) Aquecido
- c) Em recessão
- d) Sazonal

#### **QUESTÃO 14**

Se uma empresa ou pessoa tiver anúncios em uma plataforma do Facebook, é possível acessar a mensuração de resultados por meio de qual plataforma?

- a) Análise de métrica de resultados.
- b) Análise de métricas de anúncios.
- c) Gerenciador de resultados.
- d) Gerenciador de anúncios.

#### **QUESTÃO 15**

Preencha as lacunas e assinale a alternativa correta.

As redes sociais conquistaram, ao longo dos últimos anos, um espaço fiel na vida das pessoas, atendendo aos mais diferenciados assuntos e gostos. Na área de plataforma digital de compartilhamento de \_\_\_\_\_, entram em jogo as \_\_\_\_\_.

- a) produtos / propagandas
- b) textos / disputas de poder
- c) conteúdos / mídias sociais
- d) fotos / postagens

### QUESTÃO 16

Os profissionais de marketing desejam que os receptores de mensagens respondam comprando os produtos ou marcas oferecidas. No entanto, para obter esse resultado, a comunicação precisa influenciar os clientes. Uma alternativa para viabilizar esse processo é o modelo AIDA que compreende as seguintes fases:

- a) Análise, Interpretação, Desenvolvimento e Ação.
- b) Avaliação, Interesse, Decodificação e Análise.
- c) Atenção, Interpretação, Decodificação e Análise.
- d) Atenção, Interesse, Desejo e Ação.

**DISCIPLINA: LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA**  
**PROF<sup>a</sup> LEILANE**

### QUESTÃO 17

O Estado de Minas Gerais, em janeiro de 2020, tinha a alíquota de ICMS a 18%. A multa pelo não pagamento do Imposto era de 40%. Em 2022, foi feita uma alteração na lei diminuindo as alíquotas de ICMS para 17% e da multa pelo não pagamento para 20%. A empresa MARIA JOAQUINA LTDA efetuou uma venda em 2020 e não pagou o tributo. Em 2022 depois da alteração legislativa ela deverá pagar:

- a) 18% de ICMS e 40% de multa
- b) 18% de ICMS e 20% de multa
- c) 17% de ICMS e 40% de multa
- d) 17% de ICMS e 20% de multa

### QUESTÃO 18

A Receita Federal do Brasil resolve criar uma nova obrigação acessória com o nome de SPED TOTAL. Essa obrigação acessória é criada através de uma Instrução Normativa. A Instrução Normativa traz uma multa de R\$5.000,00 em caso de não entrega da referida obrigação acessória. Responda:

- a) Está correta a criação da Obrigação Acessória por Instrução Normativa e está correta a aplicação da multa também por Instrução Normativa.
- b) Está correta a criação da Obrigação Acessória por Instrução Normativa, no entanto, para a criação de multa precisaria de Lei em sentido formal.
- c) Está errada a criação da Obrigação Acessória por Instrução Normativa, no entanto, a criação da multa está correta.
- d) Está errada tanto a criação da Obrigação acessória, quanto a criação da multa. As duas Obrigações precisam de Lei em sentido formal.

### QUESTÃO 19

O Brasil entra em Guerra contra a Rússia. A União através de Medida Provisória cria o Imposto Extraordinário de Guerra. Sobre a criação desse imposto:

- a) Não pode ser criado por Medida Provisória
- b) Pode ser criado por Medida Provisória, mas deverá esperar o exercício financeiro seguinte ao que foi transformado em lei para ser cobrado.
- c) Somente pode ser criado por Lei Complementar
- d) Pode ser criado por Medida Provisória e pode ser cobrado imediatamente.

### QUESTÃO 20

Tendo em vista Pandemia do Covid-19, a União resolveu zerar o IPI (IMPOSTO SOBRE PRODUTOS INDUSTRIALIZADOS) de produtos hospitalares. Tal medida:

- a) Entra em vigor imediatamente
- b) Deve esperar 90 dias, pois o IPI sempre espera 90 dias
- c) Deve esperar o exercício financeiro seguinte
- d) O IPI segue as duas anterioridades. Deve esperar o exercício financeiro seguinte e a noventa.