

Domingo de tarde

IFSULDEMINAS
PROFESSOR DO ENSINO BÁSICO, TÉCNICO E TECNOLÓGICO (PEBTT)
EDITAL Nº 188/2026

CDM-1 — ADMINISTRAÇÃO

Instruções

Leia atentamente e cumpra rigorosamente as instruções que seguem, pois elas são parte integrante das provas e das normas que regem este certame.

1. As orientações apresentadas neste caderno de provas e demais instruções dadas pelos organizadores são complementares ao Edital IFSULDEMINAS nº 188/2026 – Concurso Público para Professor do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico.
2. A Prova Objetiva terá duração de **3 (três) horas**, incluindo o tempo destinado à transcrição na Folha de Respostas. A Folha de Respostas é o único documento válido para correções e não será substituída devido a erros ou danos causados pelo candidato.
3. O candidato só poderá sair da sala após o período de sigilo, que é de 1 (uma) hora, contado a partir do efetivo início das provas. **O candidato não poderá levar o caderno de provas**, que estará disponível no site do concurso no dia 14/09/2026.
4. Após entregar a prova, o candidato deverá retirar-se imediatamente do local, não sendo autorizada nem mesmo a utilização de banheiro e bebedouro.
5. Os 3 (três) últimos candidatos de cada sala somente poderão entregar as provas e retirar-se do local, simultaneamente, após assinatura do relatório de aplicação de provas.
6. Confira seus dados pessoais na Folha de Respostas, em especial seu nome e o número do documento de identificação, cadastrado no ato de inscrição.
7. Preencha a Folha de Respostas somente com caneta esferográfica de tinta azul ou preta, sob pena de impossibilidade de correção, processamento de resultado, atribuição de pontos ou anulação.
8. A Folha de Respostas não deverá ser dobrada, amassada ou rasurada. Sem as assinaturas, a Folha de Respostas não tem validade. O candidato também deverá certificar-se de que assinou a lista de presença.
9. Entregue ao aplicador a Folha de Respostas, imprescindivelmente, ao término da realização da prova.

Controle de
QUALIDADE
Fundatec



Eco
Friendly

A Fundatec utiliza papel
com certificação florestal
e tinta biodegradável.

Concursos
fundatec
ISO 9001

INSTRUÇÕES SOBRE O CADERNO DE QUESTÕES

- **Este caderno contém 50 questões de múltipla escolha e 23 páginas.**

Ao recebê-lo, verifique se ele está completo, conforme tabela a seguir. Caso não esteja, comunique imediatamente ao fiscal de sala. Confira essas informações antes de iniciar a prova.

Conteúdo	Nº de Questões
Língua Portuguesa	10
Legislação Aplicada ao Serviço Público	10
Conhecimentos Específicos	30
Total	50

- Cada questão apresenta 5 alternativas, de (A) a (E). A questão receberá pontuação nula (zero) se, na folha de respostas, houver marcação de mais de uma alternativa, rasura, ou se for deixada em branco. Faça uma leitura atenta e responda a cada uma das questões.
- Utilize a última folha do caderno de provas como Rascunho.
- O Gabarito e o Caderno de Provas serão divulgados em até 24 horas após o término da prova no endereço eletrônico: concurso.ifsuldeminas.edu.br

Boa prova!

INSTRUÇÃO: As questões 01 a 08 referem-se ao texto abaixo.

Como as cidades criaram a escrita e a gramática

Por Mayra Trinca

01 Estamos tão acostumados a organizar palavras e frases de acordo com as regras do
02 português que muitas vezes esquecemos de um detalhe: a gramática não é algo intrínseco às
03 línguas. Um idioma pode existir muito bem sem ela. Assim como a escrita e os dicionários, a
04 gramática é considerada uma ferramenta que aumenta as possibilidades de usar uma língua.

05 Na linguística, essas três ferramentas são chamadas de tecnologias de linguagem. E elas
06 só surgiram com as revoluções urbanas que deram origem ____ cidades. A professora Carolina
07 Rodríguez-Alcalá, do Laboratório de Estudos Urbanos da Unicamp, explica que essas tecnologias
08 de linguagem são formas de fixar uma língua no tempo, do mesmo modo que as cidades fixam
09 as pessoas na cidade. E há uma “coincidência histórica” entre elas.

10 Os primeiros signos escritos (versões antigas de letras e palavras) ainda não apresentavam
11 um sistema bem articulado. Eles surgiram no período Neolítico, cerca de 8 mil anos atrás, na
12 região da Mesopotâmia. Esses registros coincidem com os primeiros assentamentos
13 permanentes, que também ainda não tinham exatamente as características de uma cidade.

14 Segundo Rodríguez, o desenvolvimento da escrita e de assentamentos urbanos passou por
15 um longo processo, que durou séculos ou milênios. “Até que houve um salto qualitativo o qual
16 chamamos de revolução da escrita e revolução urbana”, explica a pesquisadora. O exemplo mais
17 conhecido – por ser o mais antigo e bem preservado até então – é o da escrita cuneiforme em
18 Uruk, considerada a primeira cidade da História, há 5 mil anos.

19 “O surgimento da escrita está associado ____ cidade, mas a história urbana é também uma
20 história do Estado como forma política de organização estreitamente ligada ao mercado e ao
21 comércio”, continua Rodríguez. Com o aumento da concentração de pessoas nas cidades, houve
22 uma especialização do trabalho e crescimento das trocas comerciais, que exigiam alguma forma
23 de registro para driblar o esquecimento de quem estava em dívida com quem.

24 E essa é uma das características que diferenciam sociedades com e sem escrita: a
25 necessidade de anotar a posse, o acúmulo e a troca de bens. Em lugares com invernos mais
26 rigorosos, como é o caso de boa parte do hemisfério norte, essa forma de organização social
27 surge como uma estratégia de sobrevivência. Já nas regiões tropicais, como na América do Sul,
28 o clima mais constante e a alta biodiversidade tornam o estoque de alimentos dispensável.

29 “Não é porque certas sociedades foram mais inteligentes que elas desenvolveram a escrita”,
30 explica Rodríguez. “Mas é porque isso responde ____ uma necessidade colocada por essas formas
31 de vida”. E ainda que a Mesopotâmia seja o caso mais popular, outras sociedades se urbanizaram
32 e desenvolveram suas formas de registro e de escrita mais ou menos ao mesmo tempo, como o
33 Egito, a Índia, a China ou o México e o Peru, no caso das Américas.

34 Com o desenvolvimento dos Estados, surgiu a necessidade de regras de organização sociais,
35 como as leis, e a centralização do poder na figura dos reis e governantes. A partir daí, a escrita
36 deixa de ser uma ferramenta de memória e ganha também a função de mensagem e registro.

(Disponível em: <https://super.abril.com.br/historia/como-as-cidades-criaram-a-escrita-e-a-gramatica/> – texto adaptado especialmente para esta prova).

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

- I. Já nos primeiros assentamentos permanentes surgiram os primeiros sistemas de escrita estruturados.
- II. É possível inferir que existe uma relação entre o nível de organização e complexidade da língua e o nível de organização e complexidade da comunidade em que ela é utilizada.
- III. As sociedades com e sem escrita não são diferenciadas por sua capacidade intelectual, mas pelas estratégias necessárias, em muitos casos, para garantir a sobrevivência.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 02 – Considerando o emprego do acento indicativo de crase, assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas tracejadas dos trechos a seguir, retirados do texto.

- “E elas só surgiram com as revoluções urbanas que deram origem ____ cidades”.
- “O surgimento da escrita está associado ____ cidade”.
- “Mas é porque isso responde ____ uma necessidade colocada por essas formas de vida”.

- A) às – à – a
- B) às – a – a
- C) às – a – à
- D) as – à – a
- E) as – à – à

QUESTÃO 03 – Considerando a norma-padrão da Língua Portuguesa no que diz respeito à regência, analise as seguintes propostas de alteração em trechos retirados do texto:

- I. Em “a gramática é considerada uma ferramenta que aumenta as possibilidades de usar uma língua”, substituir “possibilidades” por “formas”.
- II. Em “o desenvolvimento da escrita e de assentamentos urbanos passou por um longo processo, que durou séculos ou milênios”, substituir a forma verbal “durou” por “perdurou”.
- III. Em “para driblar o esquecimento de quem estava em dívida com quem”, substituir “estava em dívida” por “tinha dívida”.

Quais propostas NÃO acarretam alteração de regência no trecho?

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

QUESTÃO 04 – Considerando a norma-padrão da Língua Portuguesa, analise as seguintes propostas de alteração em trechos retirados do texto:

- I. Em “a gramática não é algo intrínseco às línguas”, é possível substituir “intrínseco” por “inerente”.
- II. Em “Eles surgiram no período Neolítico, cerca de 8 mil anos atrás, na região da Mesopotâmia”, é possível substituir “cerca de” por “há aproximadamente”.
- III. Em “por ser o mais antigo e bem preservado até então”, é possível substituir “bem” por “melhor”.

Quais propostas NÃO acarretam alterações de sentido ou incorreções ao período?

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

QUESTÃO 05 – Sobre o trecho a seguir, retirado do texto, assinale a alternativa INCORRETA.

“Já nas regiões tropicais, como na América do Sul, o clima mais constante e a alta biodiversidade tornam o estoque de alimentos dispensável”.

- A) Os núcleos nominais “regiões”, “clima” e “estoque” são determinados por dois adjuntos adnominais cada.
- B) Há a formação de predicado verbo-nominal.
- C) O sujeito da forma verbal “tornam” é composto.
- D) A dupla vírgula demarca uma expressão explicativa.
- E) O período é composto por coordenação, com presença de conjunção aditiva.

QUESTÃO 06 – Considerando os trechos a seguir, retirados do texto, assinale a alternativa em que o trecho apresentado pode ser transposto para a voz passiva.

- A) "Eles surgiram no período Neolítico, cerca de 8 mil anos atrás, na região da Mesopotâmia".
- B) "não apresentavam um sistema bem articulado".
- C) "Esses registros coincidem com os primeiros assentamentos permanentes".
- D) "também ainda não tinham exatamente as características de uma cidade".
- E) "Um idioma pode existir muito bem sem ela".

QUESTÃO 07 – Considerando os trechos a seguir, retirados do texto, relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando cada expressão sublinhada à sua respectiva função sintática.

Coluna 1

- 1. Adjunto adnominal.
- 2. Complemento nominal.

Coluna 2

- () "o desenvolvimento da escrita e de assentamentos urbanos passou por um longo processo".
- () "ainda não tinham exatamente as características de uma cidade".
- () "essa forma de organização social surge como uma estratégia de sobrevivência".
- () "e a centralização do poder na figura dos reis e governantes".

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

- A) 1 – 1 – 2 – 2.
- B) 1 – 2 – 1 – 2.
- C) 1 – 2 – 2 – 1.
- D) 2 – 1 – 2 – 1.
- E) 2 – 1 – 1 – 2.

QUESTÃO 08 – Considerando os trechos a seguir, retirados do texto, assinale a alternativa na qual a palavra "que" tenha sido empregada como uma conjunção integrante.

- A) "a gramática é considerada uma ferramenta que aumenta as possibilidades de usar uma língua".
- B) "Estamos tão acostumados a organizar palavras e frases de acordo com as regras do português que muitas vezes esquecemos de um detalhe".
- C) "A professora [...] explica que essas tecnologias de linguagem são formas de fixar uma língua no tempo".
- D) "Até que houve um salto qualitativo o qual chamamos de revolução da escrita".
- E) "E ainda que a Mesopotâmia seja o caso mais popular, outras sociedades se urbanizaram".

QUESTÃO 09 – Considerando o que preconiza o Manual de Redação da Presidência da República (2018) a respeito da escrita de siglas ou acrônimos, assinale a alternativa em que a grafia com todas as letras maiúsculas esteja INCORRETA.

- A) Confederação Brasileira de Futebol – CBF.
- B) Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES.
- C) Museu de Arte de São Paulo – MASP.
- D) Código de Endereçamento Postal – CEP.
- E) Organização Mundial da Saúde – OMS.

QUESTÃO 10 – Relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando as definições e sugestões de redação dadas pelo Manual de Redação da Presidência da República (2018) aos respectivos atributos da comunicação oficial.

Coluna 1

1. Formalidade.
2. Coesão e coerência.
3. Impessoalidade.

Coluna 2

- () Favorece a conexão, a ligação, a harmonia entre os elementos de um texto.
- () A redação oficial é elaborada sempre em nome do serviço público e sempre em atendimento ao interesse geral dos cidadãos.
- () Não se trata somente do correto emprego deste ou daquele pronome de tratamento para uma autoridade de certo nível, mais do que isso: diz respeito à civilidade no próprio enfoque dado ao assunto do qual cuida a comunicação.

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

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

LEGISLAÇÃO APLICADA AO SERVIÇO PÚBLICO

QUESTÃO 11 – Conforme a Lei nº 14.540/2023, que institui o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da Administração Pública, os órgãos e entidades abrangidos por essa Lei deverão manter, pelo período de _____ anos, os registros de frequência, físicos ou eletrônicos, dos programas de capacitação, ministrados sob a forma presencial ou a distância, destinados à prevenção e ao enfrentamento do assédio sexual e demais crimes contra a dignidade sexual.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) dois
- B) três
- C) quatro
- D) cinco
- E) dez

QUESTÃO 12 – Considerando o Decreto nº 12.374/2025, que dispõe sobre os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho durante o estágio probatório, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) O servidor público aprovado em concurso público e nomeado para cargo de provimento efetivo ficará sujeito ao estágio probatório por período de 36 meses, contado da data de início do efetivo exercício no cargo.
- B) A produtividade é um dos fatores pelo qual o servidor em estágio probatório terá o seu desempenho avaliado.
- C) Na hipótese de o servidor ter permanecido o mesmo tempo em diferentes unidades organizacionais, ele será avaliado pelos responsáveis na unidade em que se encontrar no momento do encerramento do ciclo avaliativo.
- D) A avaliação de desempenho para fins de estágio probatório será composta por três ciclos avaliativos, a serem realizados, respectivamente, após 12 meses, 24 meses e 32 meses, contados da data de início do efetivo exercício no cargo, sem prejuízo da continuidade de apuração dos fatores previstos na norma.
- E) O servidor que não permanecer em efetivo exercício na mesma unidade organizacional durante todo o ciclo avaliativo será avaliado pelos responsáveis de ambas as unidades.

QUESTÃO 13 – Considerando as disposições da Lei nº 1.171/1994, que aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, e suas alterações, analise as assertivas abaixo e assinale V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

- () Para fins de apuração do comprometimento ético, entende-se por servidor público aquele que, por contrato, preste serviço de natureza excepcional, sem retribuição financeira, mas ligado indiretamente a uma empresa pública.
- () A pena aplicável ao servidor público pela Comissão de Ética é a punição administrativa de advertência e sua fundamentação constará do respectivo parecer, assinado por todos os seus integrantes, com ciência do faltoso.
- () Deixar o servidor público qualquer pessoa à espera de solução que compete ao setor em que exerça suas funções, permitindo a formação de longas filas, caracteriza grave dano moral aos usuários dos serviços públicos.

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

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

QUESTÃO 14 – Considerando a Lei nº 12.772/2012, especificamente sobre a Carreira do Magistério do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico, assinale a alternativa correta.

- A) A progressão funcional observará o cumprimento do interstício de 24 meses de efetivo exercício em cada nível de vencimento.
- B) São critérios da promoção para a Classe B ter cumprido o interstício mínimo de 36 meses no primeiro nível da classe anterior e ter obtido aprovação em processo de avaliação de desempenho.
- C) O processo de avaliação para acesso à Classe Titular será objeto de regulamentação por ato do Presidente da República.
- D) São critérios da promoção para a Classe C ter cumprido o interstício mínimo de 36 meses no último nível da classe anterior e ter obtido aprovação em processo de avaliação de desempenho.
- E) É critério para a promoção do docente à Classe D possuir o título de Doutor.

QUESTÃO 15 – Considerando a Lei nº 8.112/1990, que dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Reversão é o retorno à atividade do servidor aposentado, sendo que não poderá reverter o aposentado que já tiver completado setenta anos de idade.
- B) A vacância do cargo público decorrerá de exoneração, demissão, promoção, readaptação, aposentadoria, posse em outro cargo acumulável ou falecimento.
- C) O adicional de férias e o adicional noturno ficam excluídos do teto de remuneração previsto pela Lei.
- D) O servidor que fizer jus aos adicionais de insalubridade e de periculosidade deverá optar por um deles.
- E) A gratificação por encargo de curso ou concurso é devida ao servidor que, em caráter eventual, atuar como instrutor em curso de formação, regularmente instituído no âmbito da administração pública federal.

QUESTÃO 16 – A Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), define o _____ como a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. Já o princípio da _____ é o que diz respeito à garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial. Ainda, a Lei estabelece que, entre as sanções administrativas em razão das infrações cometidas na LGPD, poderá ser aplicada multa simples aos agentes de tratamento de dados de até _____ por cento do faturamento da pessoa jurídica de direito privado.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- A) controlador – qualidade dos dados – um
- B) operador – transparência – dois
- C) controlador – transparência – dois
- D) operador – qualidade dos dados – um
- E) titular – transparência – um

QUESTÃO 17 – Considerando a Lei nº 9.394/1996, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. Na educação de jovens e adultos, os conhecimentos e habilidades adquiridos pelos educandos por meios informais serão aferidos e reconhecidos mediante exames.
- II. A educação profissional será desenvolvida em articulação com o ensino regular ou por diferentes estratégias de educação continuada, em instituições especializadas ou no ambiente de trabalho.
- III. A formação inicial de profissionais de magistério dará preferência ao ensino presencial, subsidiariamente fazendo uso de recursos e tecnologias de educação a distância.

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

QUESTÃO 18 – Considerando as disposições da Lei nº 9.394/1996, analise as assertivas abaixo e assinale V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

- () Os recursos públicos da educação serão destinados às escolas públicas e poderão ser dirigidos a escolas comunitárias, confessionais e filantrópicas na condição de pessoas jurídicas de direito privado com finalidade lucrativa, desde que não distribuam resultados entre seus dirigentes.
- () Constituirão despesas de manutenção e desenvolvimento do ensino aquelas realizadas com programas suplementares de alimentação.
- () Também consideram-se profissionais da educação escolar básica os trabalhadores em educação que, nela estando em efetivo exercício, sejam portadores de diploma de curso técnico ou superior em área pedagógica ou afim.

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

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

QUESTÃO 19 – Considerando a Lei nº 11.892/2008, que institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, e cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e suas alterações, analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. Ministrar, em nível de educação superior, cursos de pós-graduação *lato sensu* de aperfeiçoamento e especialização, visando à formação de especialistas nas diferentes áreas do conhecimento, constitui um princípio dos Institutos Federais.
- II. Os Institutos Federais terão como órgão executivo a Reitoria, composta por 1 Reitor e 5 Pró-Reitores.
- III. A Reitoria, como órgão de administração central, poderá ser instalada em espaço físico distinto de qualquer dos *campi* que integram o Instituto Federal, bastando que tal situação esteja expressamente prevista em seu Estatuto.

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

QUESTÃO 20 – Com base na Lei nº 8.429/1992, conhecida como Lei de Improbidade Administrativa, analise a sentença a seguir:

A inexistência de comprovação de ato doloso com fim ilícito não afasta a responsabilidade por ato de improbidade administrativa, considerando o preceito administrativo sancionador da negligência **(1ª parte)**. Havendo indícios de ato de improbidade, a autoridade que conhecer dos fatos representará ao Ministério Público competente para as providências necessárias **(2ª parte)**. Entre os atos de improbidade administrativa que causam prejuízo ao erário encontra-se a omissão dolosa a fim de permitir que terceiro se enriqueça ilicitamente **(3ª parte)**.

Quais partes estão corretas?

- A) Apenas a 1ª parte.
- B) Apenas a 1ª e a 2ª partes.
- C) Apenas a 2ª e a 3ª partes.
- D) Apenas a 1ª e a 3ª partes.
- E) Todas as partes.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21 – Em um projeto de extensão, estudantes orientados por um docente da área de Gestão lançaram a linha de geleias artesanais “Ponto Certo”, produzida por agricultores familiares. As decisões iniciais foram: vidro de 200 g com rótulo identificando o produtor e o município de origem; preço 30% acima das marcas industriais líderes; venda apenas em empórios, feiras e loja virtual própria; e comunicação baseada em narrativas sobre as famílias produtoras. Após seis meses, com boa margem e volume baixo, um dos estudantes propõe fechar contrato com uma grande rede de autosserviço, aceitando exposição em gôndola de mercearia básica e desconto de 40% durante três meses, para “ganhar escala rapidamente”. Considerando os fundamentos do composto de marketing, assinale a alternativa que apresenta a análise mais adequada da proposta.

- A) A proposta é correta, pois a distribuição intensiva é o objetivo final de toda estratégia de canal e o volume compensa automaticamente a perda de margem.
- B) A proposta é neutra, já que as variáveis do composto operam de forma independente, e mudanças em preço e canal não afetam produto e comunicação.
- C) A proposta é inadequada apenas por razões financeiras, pois preço é a única variável do composto desvinculada da percepção de valor do consumidor.
- D) A proposta compromete a consistência do composto, pois o preço e canal também comunicam posicionamento, e o desconto alto somado ao autosserviço desvaloriza a artesanidade e a origem.
- E) A proposta é adequada desde que se ampliem os investimentos em comunicação, variável hierarquicamente superior do composto, capaz de corrigir isoladamente incoerências de preço e distribuição.

QUESTÃO 22 – Uma docente foi designada para coordenar o plano de capacitação de uma instituição de ensino, abrangendo servidores docentes e técnico-administrativos. A proposta foi estruturada em três frentes: (i) oficinas sobre uso de recursos digitais em sala de aula; (ii) trilhas de aprendizagem em gestão acadêmica, destinadas a servidores indicados pelas chefias; (iii) programa de mentoria conduzido por docentes mais experientes. O levantamento que sustentou a proposta consistiu exclusivamente em consulta às chefias sobre os temas que consideravam relevantes, e a oferta foi montada a partir do catálogo de um fornecedor externo. Sobre a proposta, analise as assertivas a seguir.

- I. O levantamento apoiado apenas na percepção das chefias é insuficiente como diagnóstico de necessidades, sendo pertinente complementá-lo com análise da organização como um todo, das atribuições envolvidas e das pessoas que as executam, de modo a distinguir lacunas passíveis de solução educacional de problemas de processo, de recursos ou de gestão.
- II. Para aproximar a proposta da lógica de educação corporativa, seria pertinente vincular as frentes às competências críticas definidas no planejamento institucional e avaliar a extensão de algumas ações a públicos da cadeia de relacionamento, como parceiros e egressos, superando a configuração de um catálogo de cursos pontuais.
- III. O programa de mentoria dispensa a definição de objetivos, de critérios para seleção dos mentores e de acompanhamento periódico dos pares formados, uma vez que o caráter interpessoal e voluntário da relação torna qualquer estruturação incompatível com sua natureza.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 23 – Na disciplina de Pesquisa de Mercado, um docente orientou uma equipe de estudantes na realização de um estudo para uma cafeteria local. A coleta foi feita por meio de um questionário eletrônico divulgado apenas no perfil da cafeteria em uma rede social, com participação voluntária, ao longo de duas semanas, resultando em 240 respostas. As Tabelas 1 e 2 a seguir sintetizam os resultados apresentados pela equipe:

Faixa etária	Respondentes (n = 240)	Base de clientes cadastrados
18 a 29 anos	46%	19%
30 a 44 anos	33%	28%
45 a 59 anos	15%	31%
60 anos ou mais	6%	22%

Tabela 1 – Distribuição etária: respondentes x base de clientes cadastrados

Fonte: Elaborado pelo autor (2026).

Atributo	Média	Desvio-padrão
Atendimento	4,6	0,4
Variedade do cardápio	4,2	0,7
Preço praticado	3,1	1,3
Horário de funcionamento	2,8	1,4

Tabela 2 – Satisfação por atributo (escala de 1 a 5)

Fonte: Elaborado pelo autor (2026).

No relatório final, a equipe concluiu que “os clientes da cafeteria estão satisfeitos, recomendando-se a manutenção da política de preços e da estrutura atual de funcionamento”. Considerando os fundamentos da pesquisa de marketing, assinale a alternativa que apresenta a leitura mais adequada dos dados.

- A) A conclusão é sustentável, pois a média dos atributos supera o ponto central da escala e a dispersão registrada tem efeito reduzido sobre a leitura dos resultados.
- B) A conclusão é frágil, pois a autosseleção no canal próprio distorceu o perfil dos respondentes e a dispersão em preço e horário sugere segmentos com avaliações divergentes.
- C) A divergência entre as Tabelas configura erro amostral, corrigível pela ampliação do número de respostas, mantidos o mesmo canal de divulgação e o mesmo procedimento de coleta.
- D) A dispersão registrada em preço e horário revela falha de formulação do instrumento, pois itens adequadamente redigidos produzem respostas concentradas em torno do valor médio.
- E) O volume de 240 respostas confere caráter probabilístico à amostra, permitindo calcular a margem de erro e projetar os achados para o conjunto da base de clientes.

QUESTÃO 24 – Um docente da área de Gestão coordena um projeto de extensão que presta assessoria a pequenos negócios da região. Uma loja de artigos esportivos atendida pelo projeto apresentou os resultados da Tabela 3 abaixo após três meses de operação de uma estratégia digital baseada em automação e recursos de Inteligência Artificial (IA):

Indicador	Antes	Depois
Alcance mensal nas redes sociais	18.400	47.900
Tempo médio de primeira resposta no chat	3h20	40s
Taxa de conversão de atendimento em venda	7,1%	4,3%
Comentários e mensagens sem resposta humana	12%	38%
Avaliações negativas mencionando "atendimento robotizado"	4	31

Tabela 3 – Indicadores de atendimento e vendas antes e depois da automação com IA

Fonte: Elaborado pelo autor (2026).

A estratégia consistiu em publicações diárias geradas por ferramenta de IA a partir de temas genéricos do setor, disparo automático de mensagens padronizadas a todos os novos seguidores e substituição integral do atendimento humano no chat por assistente virtual, sem regras de transferência para pessoas. Considerando os fundamentos do marketing digital, assinale a alternativa que apresenta a análise mais adequada do caso.

- A) Os resultados indicam sucesso da estratégia, pois o alcance e a velocidade de resposta melhoraram expressivamente, sendo a queda na conversão um efeito passageiro do período de adaptação da ferramenta.
- B) A queda da conversão decorre da limitação técnica dos assistentes virtuais, que se mostram inadequados a operações comerciais e devem ser restritos a tarefas administrativas internas.
- C) O problema central reside no volume de publicações, de modo que a redução da frequência de postagens restabeleceria a conversão anterior, mantidos os demais parâmetros da automação.
- D) A elevação do alcance comprova aumento proporcional do engajamento qualificado, pois métricas de exposição e de relacionamento apresentam comportamento equivalente nas plataformas sociais.
- E) Os dados mostram ganho de eficiência operacional com perda de eficácia relacional, indicando automação sem critérios de escalonamento para o atendimento humano nem personalização de conteúdo.

QUESTÃO 25 – Um docente da área de Gestão orienta um estudante que administra a presença digital de um pequeno estúdio de fotografia. O estúdio mantém perfis em duas redes sociais, uma lista de contatos por aplicativo de mensagens e um site com formulário de orçamento. O estudante relata que responde às mensagens conforme elas chegam, publica quando surge tempo livre e envia a mesma promoção a toda a lista de contatos, independentemente de a pessoa já ter contratado um ensaio, ter pedido orçamento sem fechar ou nunca ter tido contato com o estúdio. Ele questiona ao docente como estruturar a operação com apoio de automação e de ferramentas de IA, preservando a qualidade do relacionamento com os clientes. Considerando os fundamentos do marketing digital, a orientação mais adequada consiste em:

- A) Concentrar os esforços em uma única rede social e encerrar os demais canais, uma vez que a presença simultânea em várias plataformas compromete a consistência da comunicação.
- B) Segmentar a base por estágio de relacionamento, automatizar fluxos específicos para cada segmento e reservar a intervenção humana às etapas mais complexas da negociação.
- C) Ampliar a frequência de disparos promocionais para toda a lista, pois o aumento do volume de mensagens tende a elevar proporcionalmente o número de orçamentos solicitados.
- D) Transferir a decisão sobre conteúdo e periodicidade das publicações para uma ferramenta de IA, dispensando a definição prévia de objetivos e de público prioritário.
- E) Substituir o site institucional pelos perfis nas redes sociais, dado que os canais próprios apresentam utilidade reduzida diante do alcance oferecido pelas plataformas.

QUESTÃO 26 – Um docente orienta uma equipe de projeto de extensão que assessora uma marca artesanal de cosméticos. Após o diagnóstico de mercado, a equipe recomendou que o produto fosse comercializado apenas em farmácias de manipulação e lojas especializadas em dermocosméticos, o que configura distribuição _____; sugeriu a fixação de preço superior ao das marcas concorrentes, sustentado pela percepção de qualidade dos ingredientes e pela reputação da origem artesanal, caracterizando estratégia de preço _____; e propôs a criação de novas versões do mesmo hidratante, formuladas para diferentes tipos de pele, o que representa aumento da _____ da linha de produtos.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- A) seletiva – *premium* – profundidade
- B) intensiva – de penetração – amplitude
- C) exclusiva – de penetração – profundidade
- D) seletiva – de penetração – amplitude
- E) intensiva – *premium* – abrangência

QUESTÃO 27 – Em uma oficina de capacitação, quatro pequenos empreendedores relataram decisões recentes de marketing. Com base em Kotler e Keller (2018), relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando os conceitos do composto de marketing às situações descritas.

Coluna 1

- 1. Preço de desnatamento.
- 2. Distribuição exclusiva.
- 3. Extensão de linha.

Coluna 2

- () Fabricante de bicicletas elétricas lança modelo com tecnologia inédita no mercado nacional a valor superior ao das concorrentes, direcionado a consumidores dispostos a pagar mais pelo pioneirismo, com reduções graduais programadas para os meses seguintes.
- () Produtora de chocolates finos concede a um único distribuidor o direito de comercializar seus produtos em cada estado, mediante contrapartidas de padrão de exposição e de atendimento.
- () Cafeteria passa a oferecer, sob a mesma marca de seu café tradicional, as versões descafeinada, com leite vegetal e em cápsulas, mantendo o mesmo posicionamento e público-alvo.
- () Marca de relógios artesanais mantém um único revendedor autorizado por capital, selecionado por critérios de sofisticação do ponto de venda e de qualificação da equipe.

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

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

QUESTÃO 28 – Chiavenato (2014) observa que a área de recursos humanos passou, ao longo do tempo, de uma atuação centrada no controle de rotinas do departamento pessoal para um papel de parceria estratégica com o negócio. Uma instituição de ensino que ainda concentra sua área de gestão de pessoas em folha de pagamento, controle de frequência e registros funcionais decidiu revisar esse modelo. Em relação à evolução da gestão de recursos humanos, analise as assertivas abaixo, assinalando V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

- () Na fase operacional, predominam atividades de execução e controle burocrático, com a área posicionada como prestadora de serviços internos e distante das decisões de direção da organização.
- () A transição para uma atuação estratégica dispensa a manutenção das rotinas administrativas do departamento pessoal, que passam a ser incompatíveis com o novo papel da área.
- () O deslocamento da área para posição estratégica pressupõe alinhamento das práticas de gestão de pessoas ao planejamento institucional, com participação na formulação e na implementação da estratégia.
- () A concepção estratégica trata as pessoas como recursos passivos a serem administrados, em substituição à visão anterior, que as considerava parceiras da organização.

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

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

QUESTÃO 29 – Conforme Fleury e Fleury (2004), analise a sentença abaixo:

A gestão por competências consiste em um processo de identificação das lacunas entre as competências requeridas pela estratégia organizacional e aquelas efetivamente disponíveis, orientando decisões de captação e de desenvolvimento de pessoas (**1ª parte**). A competência individual esgota-se no estoque de conhecimentos e habilidades que a pessoa possui, independentemente de sua mobilização em situações concretas de trabalho (**2ª parte**). A estratégia competitiva e a formação de competências mantêm relação de influência recíproca, pois a estratégia orienta quais competências devem ser desenvolvidas, ao mesmo tempo em que o repertório de competências já constituídas delimita as opções estratégicas viáveis para a organização (**3ª parte**).

Quais partes estão corretas?

- A) Apenas a 1ª parte.
- B) Apenas a 2ª parte.
- C) Apenas a 1ª e a 2ª partes.
- D) Apenas a 1ª e a 3ª partes.
- E) Todas as partes.

QUESTÃO 30 – Um docente orientou uma equipe de projeto de extensão na avaliação da marca de uma rede regional de padarias. A equipe aplicou um instrumento de mensuração junto a 500 consumidores e organizou os resultados apresentados na Figura 1 a seguir, que compara a marca regional a uma rede nacional concorrente:

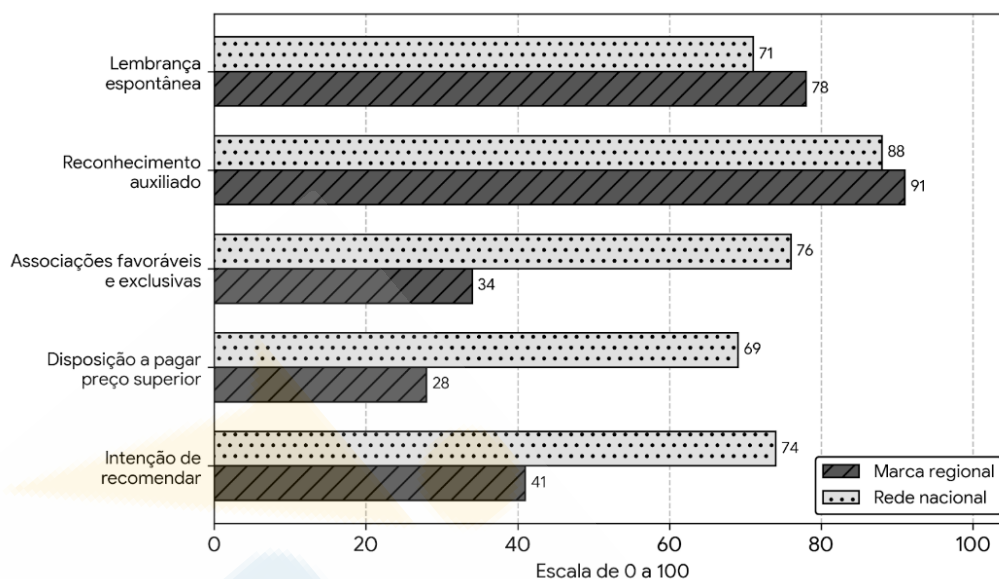


Figura 1 – Indicadores de marca (escala de 0 a 100)

Fonte: Elaborado pelo autor (2026).

Diante desses resultados, a interpretação mais adequada indica que a marca regional:

- Apresenta desempenho consistente em todas as dimensões avaliadas, cabendo à equipe concentrar esforços na ampliação da cobertura geográfica dos pontos de venda.
- Possui valor de marca superior ao da concorrente nacional, uma vez que os indicadores de lembrança e reconhecimento constituem as medidas decisivas do *brand equity*.
- Alcança bom desempenho em conhecimento de marca, porém enfrenta fragilidade na imagem de marca, situação que limita a construção de valor e demanda o fortalecimento de associações diferenciadas na memória do consumidor.
- Deve substituir o nome e a identidade visual atuais, pois os índices de recomendação e de disposição a pagar revelam rejeição consolidada por parte do público consumidor.
- Encontra-se em estágio inicial de construção de marca, sendo recomendável priorizar investimentos em exposição publicitária para elevar os níveis de lembrança e de reconhecimento.

QUESTÃO 31 – Uma organização de médio porte identificou queda na qualidade de suas entregas e elevada rotatividade nas equipes operacionais. A direção decidiu redesenhar a forma de organizar o trabalho. Entre as medidas adotadas, constam: constituição de equipes responsáveis por processos completos, e não por tarefas isoladas; ampliação da autonomia decisória no nível operacional; disponibilização às equipes de informações sobre custos, prazos e satisfação de clientes; programa continuado de capacitação técnica e comportamental; e revisão do sistema de reconhecimento, que passou a considerar resultados coletivos. Passados alguns meses, a direção observou que os ganhos ficaram aquém do previsto e constatou que a estrutura hierárquica, os critérios de promoção e os indicadores de avaliação individual permaneceram inalterados. Considerando os fundamentos da arquitetura organizacional e dos sistemas de trabalho de alto desempenho, a explicação mais adequada para o resultado obtido é:

- A inadequação do modelo de equipes autônomas a organizações de médio porte, pois sua escala reduzida torna preferível a manutenção do desenho funcional tradicional.
- A prioridade concedida à capacitação, investimento com retorno que se mostra secundário quando comparado à intensificação dos controles sobre o desempenho individual.
- O excesso de informações disponibilizadas às equipes operacionais, o que dispersa a atenção dos trabalhadores e compromete o cumprimento das metas estabelecidas.
- A insuficiência do prazo de maturação, dado que sistemas de trabalho de alto desempenho produzem efeitos apenas após a substituição integral do quadro de pessoal.
- A ausência de congruência entre os componentes da arquitetura organizacional, já que a nova lógica de trabalho convive com estrutura, critérios de promoção e avaliação ainda ancorados no modelo anterior.

QUESTÃO 32 – Segundo Kotler e Keller (2018), as decisões relativas ao composto de marketing devem ser tomadas de forma articulada, uma vez que o consumidor forma sua percepção de valor a partir do conjunto das variáveis, e não de cada uma isoladamente. Em relação ao mix de marketing, analise as assertivas abaixo, assinalando V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

- () O preço constitui o único elemento do composto que gera receita, atuando também como sinalizador da qualidade percebida do produto.
- () A escolha entre distribuição intensiva, seletiva e exclusiva decorre do posicionamento pretendido e do comportamento de compra do público-alvo.
- () A praça ocupa posição hierárquica superior às demais variáveis, sendo capaz de corrigir isoladamente incoerências geradas por decisões de produto, preço e promoção.
- () Embalagem, garantia e serviços agregados integram a variável produto, por comporem o conjunto de benefícios oferecidos ao consumidor.

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

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

QUESTÃO 33 – Uma organização identificou queda no desempenho de sua equipe de atendimento e contratou um curso genérico sobre comunicação interpessoal, escolhido a partir do catálogo de um fornecedor. Ao final, os participantes avaliaram bem a atividade, mas os indicadores de atendimento permaneceram inalterados. Ao rever o processo, a área de gestão de pessoas constatou que não houve levantamento prévio das causas do problema nem definição de objetivos instrucionais. A providência mais adequada para as próximas ações consiste em:

- A) Ampliar a carga horária do mesmo curso, uma vez que a duração insuficiente responde pela ausência de efeitos sobre o desempenho.
- B) Conduzir diagnóstico de necessidades que identifique as lacunas de desempenho e suas causas, definindo objetivos que orientem o desenho, a execução e a avaliação da ação.
- C) Substituir as ações de treinamento por programas de desenvolvimento de longo prazo, considerados mais adequados à correção de problemas operacionais imediatos.
- D) Manter a avaliação de reação como medida principal de resultado, por refletir com precisão a transferência da aprendizagem para o trabalho.
- E) Transferir a responsabilidade pela escolha dos cursos aos próprios participantes, dispensando o alinhamento das ações às metas da área.

QUESTÃO 34 – Em um instituto federal com múltiplos *campi*, a diretoria de gestão de pessoas concentra sua atuação em concursos, folha de pagamento, concessão de benefícios, processos de aposentadoria e atendimento a demandas encaminhadas pelas chefias. A capacitação é oferecida conforme a disponibilidade de vagas em cursos externos, e o dimensionamento da força de trabalho é revisto apenas quando surgem vacâncias. A nova gestão pretende reposicionar a área, sem prejuízo do cumprimento das obrigações legais. Considerando a evolução da gestão de recursos humanos, a medida que melhor caracteriza esse reposicionamento é:

- A) Ampliar o quadro da diretoria para absorver integralmente as decisões de pessoal hoje tomadas pelas chefias dos *campi*, centralizando a gestão do tema na unidade especializada.
- B) Priorizar a modernização dos sistemas informatizados de folha e de frequência, medida suficiente para converter a atuação da área em parceria estratégica com a administração.
- C) Condicionar a oferta de capacitação à manifestação espontânea de interesse dos servidores, de modo a assegurar aderência das ações às expectativas individuais.
- D) Descentralizar as decisões de gestão de pessoas para os gestores das unidades, cabendo à diretoria a assessoria técnica, e vincular o dimensionamento da força de trabalho e a capacitação aos objetivos institucionais.
- E) Transferir a definição das prioridades de pessoal para consultoria externa contratada, dado que a análise de agentes não vinculados à instituição confere maior imparcialidade ao processo.

QUESTÃO 35 – Uma empresa de alimentos observou que, nos meses em que ampliou a verba de degustação em supermercados, suas vendas cresceram. A diretoria pretende decidir se mantém o investimento, mas a equipe de marketing ponderou que os mesmos meses concentraram datas comemorativas e ações de concorrentes. Foi solicitado ao consultor um desenho de pesquisa capaz de sustentar a decisão. Considerando os tipos de pesquisa de marketing, a recomendação mais adequada é:

- A) Realizar pesquisa exploratória por meio de entrevistas com gerentes de loja, de modo que seus relatos permitam estabelecer a relação entre a ação de degustação e o volume vendido.
- B) Aplicar levantamento descritivo junto a consumidores, solicitando que indiquem o quanto a degustação influenciou suas compras anteriores, e adotar essas respostas como medida do efeito.
- C) Ampliar a série histórica de vendas e verificar a correlação entre verba de degustação e faturamento, uma vez que associações estatísticas robustas atestam a relação de causa e efeito.
- D) Conduzir grupos de foco com consumidores frequentes da categoria, de modo que os resultados obtidos possam ser projetados para o conjunto do mercado por representarem o perfil típico do público.
- E) Adotar desenho causal, com aplicação da ação em lojas selecionadas e manutenção de lojas semelhantes sem a ação, controlando variáveis externas e comparando o desempenho entre os grupos.

QUESTÃO 36 – A equipe de comunicação de um instituto federal deseja avaliar o potencial de demanda para um novo curso técnico a ser ofertado em um de seus *campi*. Sobre as decisões metodológicas envolvidas nesse estudo, analise as assertivas abaixo:

- I. A definição do problema de pesquisa e dos objetivos deve anteceder a escolha do método de coleta, pois orienta a seleção do desenho, do instrumento e do plano amostral.
- II. Os dados secundários disponíveis, como censos escolares e registros de matrícula da região, devem ser descartados quando houver possibilidade de coleta primária, uma vez que apenas dados primários oferecem confiabilidade suficiente para decisões institucionais.
- III. A amostragem estratificada por município de residência e por escola de origem tende a assegurar representação dos diferentes subgrupos da população pesquisada, favorecendo a precisão das estimativas.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 37 – A equipe responsável pela comunicação institucional de um instituto federal discute a estratégia de identidade das marcas associadas à instituição, que abriga cursos técnicos, de graduação e de pós-graduação, além de programas de extensão e de um núcleo de inovação. Sobre a gestão estratégica de marcas nesse contexto, analise as assertivas abaixo:

- I. A escolha dos elementos de marca deve considerar critérios como facilidade de memorização, significado transmitido ao público e possibilidade de proteção legal, uma vez que esses elementos sustentam o reconhecimento e as associações pretendidas.
- II. A adoção de identidades visuais e nomes autônomos para cada programa ou curso, sem vínculo perceptível com a marca institucional, tende a fortalecer o valor da marca principal, pois amplia o número de marcas sob gestão da organização.
- III. As associações de marca perdem relevância quando a instituição alcança elevados índices de reconhecimento, situação em que a notoriedade passa a responder isoladamente pela resposta diferenciada do público.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 38 – Em uma capacitação sobre gestão por competências oferecida a gestores de um instituto federal, o instrutor apresentou situações vivenciadas na instituição. Relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando os conceitos às respectivas situações.

Coluna 1

1. Mapeamento de competências.
2. Lacuna de competências.
3. Competência organizacional essencial.

Coluna 2

- () A capacidade acumulada de articular ensino, pesquisa e extensão com arranjos produtivos locais é reconhecida pela comunidade regional, mostra-se difícil de replicar por outras instituições e sustenta a atuação em diferentes áreas de conhecimento.
- () O diagnóstico aponta que os coordenadores dominam os procedimentos acadêmicos, porém apresentam desempenho abaixo do esperado na condução de conflitos em colegiado, diferença que orienta o plano de capacitação.
- () A instituição levanta, a partir do plano de desenvolvimento institucional, o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários ao desempenho das equipes de coordenação de curso, descrevendo-os em comportamentos observáveis.
- () A comparação entre o perfil requerido para a função de chefia de departamento e o perfil atualmente observado nos ocupantes revela distância a ser reduzida por meio de ações de desenvolvimento.

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

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

QUESTÃO 39 – Um instituto federal criou uma unidade multiprofissional permanente, integrada por servidores docentes e técnico-administrativos de diferentes *campi*, para conduzir projetos de inovação junto a empresas da região. Os integrantes continuam vinculados a suas unidades de origem e respondem também ao coordenador da nova estrutura. A direção pretende preservar a especialização das áreas sem prejudicar a integração exigida pelos projetos. Essa configuração corresponde ao desenho organizacional denominado estrutura

- A) funcional clássica.
- B) divisional por produto.
- C) matricial.
- D) em rede.
- E) linha-staff.

QUESTÃO 40 – Ao estruturar seu plano anual de capacitação, um instituto federal identificou que os servidores de uma coordenação apresentavam dificuldade com um sistema recém-implantado, situação que demanda ação de _____, voltada ao desempenho nas atribuições atuais do cargo ocupado. Para preparar servidores com potencial para assumir funções de chefia nos próximos anos, foi criada uma trilha individual de médio prazo, centrada na carreira de cada participante e não na atividade que ele desempenha hoje, caracterizando ação de _____. Ao final do ciclo, a instituição verificou se os participantes passaram a aplicar no cotidiano de trabalho o que foi aprendido, procedimento correspondente à avaliação no nível de _____.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- A) desenvolvimento – treinamento – reação
- B) treinamento – desenvolvimento – reação
- C) treinamento – educação corporativa – comportamento
- D) desenvolvimento – educação corporativa – aprendizagem
- E) treinamento – desenvolvimento – comportamento

QUESTÃO 41 – A coordenação de comunicação de um instituto federal avalia os resultados de duas frentes digitais mantidas no último ano: publicações nos perfis institucionais, com alcance dependente das regras de exibição de cada plataforma, e um portal próprio com páginas de curso otimizadas para busca, alimentado por conteúdos sobre editais, área de atuação profissional e depoimentos de egressos. O relatório apontou que as visitas provenientes de mecanismos de busca cresceram de forma constante ao longo dos meses, enquanto o alcance nas redes oscilou fortemente após alterações anunciadas pelas plataformas. Considerando os fundamentos do marketing digital, a leitura mais adequada desse cenário indica que:

- A) A estabilidade observada no portal decorre do menor volume de acessos, sendo o alcance nas redes o indicador que melhor expressa o resultado da estratégia.
- B) O portal representa mídia própria, com desempenho controlado e acumulado ao longo do tempo, enquanto os perfis sociais operam em ambiente de terceiros, sujeito a regras alheias à instituição.
- C) A oscilação nas redes indica erro de configuração dos perfis, corrigível pelo aumento da frequência de publicação, sem necessidade de revisão da estratégia adotada.
- D) O crescimento das visitas por busca decorre do acaso, pois o desempenho em mecanismos de busca independe da qualidade e da estrutura do conteúdo publicado.
- E) A manutenção simultânea das duas frentes fragmenta a comunicação institucional, sendo recomendável concentrar os esforços nas plataformas de maior alcance.

QUESTÃO 42 – Segundo Gabriel (2010), a tecnologia digital altera as possibilidades de atuação em marketing, mas não substitui a definição de estratégia, que permanece condicionada aos objetivos e ao comportamento do público. Em relação ao marketing digital, analise as assertivas abaixo, assinalando V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

- () Testes que comparam duas versões de uma mesma peça, com variação controlada de um elemento por vez, permitem identificar qual delas produz melhor desempenho junto ao público exposto.
- () A IA generativa aplicada à produção de conteúdo dispensa a curadoria humana, uma vez que os textos gerados apresentam precisão factual assegurada pelo próprio modelo.
- () Métricas de vaidade, como número de seguidores e curtidas, expressam com fidelidade o retorno obtido pelos investimentos em canais digitais.
- () O tratamento de dados pessoais em ações de automação e segmentação está sujeito a exigências de finalidade, transparência e consentimento previstas na legislação de proteção de dados.

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

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

QUESTÃO 43 – Sobre o funil de marketing digital e a mensuração de resultados em canais online, analise as perguntas abaixo:

- Qual métrica expressa a proporção de visitantes que realizam a ação desejada em uma página?
- Que tipo de conteúdo é mais adequado ao topo do funil?
- Que recurso permite reapresentar anúncios a usuários que já visitaram o site sem concluir a ação?
- Qual indicador relaciona o investimento realizado ao número de novos clientes obtidos?

Assinale a alternativa que indica, correta e respectivamente, as respostas para as perguntas acima.

- A) Taxa de rejeição – Demonstração do produto – Remarketing – Retorno sobre investimento.
- B) Taxa de conversão – Conteúdo educativo sobre o problema – Teste A/B – Retorno sobre investimento.
- C) Taxa de conversão – Conteúdo educativo sobre o problema – Remarketing – Custo de aquisição de clientes.
- D) Taxa de rejeição – Conteúdo educativo sobre o problema – Remarketing – Custo de aquisição de clientes.
- E) Taxa de conversão – Demonstração do produto – Teste A/B – Custo de aquisição de clientes.

QUESTÃO 44 – Sobre determinada estratégia de precificação, analise as características abaixo:

- O preço é definido a partir do valor que o comprador atribui ao desempenho superior da oferta em relação à alternativa de referência disponível no mercado.
- Exige que a empresa demonstre, de forma verificável, os ganhos econômicos proporcionados ao cliente, como redução de custos operacionais ou aumento de produtividade.
- A estrutura de custos funciona como piso da negociação, sem determinar o valor final praticado.

As características acima definem a estratégia de preço de

- A) valor percebido.
- B) *markup* sobre o custo.
- C) retorno-alvo.
- D) taxa vigente.
- E) leilão reverso.

QUESTÃO 45 – Conforme Kotler e Keller (2018), analise a sentença abaixo:

Os canais de marketing desempenham funções de informação, promoção, negociação, financiamento e assunção de riscos, razão pela qual sua eliminação transfere essas atividades a outros integrantes do sistema, e não as suprime (**1ª parte**). O número de níveis de um canal é definido pela quantidade de intermediários que executam trabalho para aproximar o produto do consumidor final, sendo o canal de nível zero aquele em que o fabricante vende diretamente ao consumidor (**2ª parte**). A adoção de múltiplos canais para atender a um mesmo mercado elimina a possibilidade de conflito entre intermediários, uma vez que a ampliação de pontos de contato beneficia igualmente todos os participantes (**3ª parte**).

Quais partes estão corretas?

- A) Apenas a 1ª parte.
- B) Apenas a 3ª parte.
- C) Apenas a 1ª e a 2ª partes.
- D) Apenas a 2ª e a 3ª partes.
- E) Todas as partes.

QUESTÃO 46 – Analise a seguinte assertiva:

- Papel exercido pela área de gestão de pessoas com foco no cotidiano e nas pessoas, voltado a compreender suas necessidades, ampliar o comprometimento e desenvolver as capacidades individuais, tendo como resultado esperado equipes mais dedicadas e habilitadas.

Conforme a tipologia apresentada por Chiavenato (2014), a descrição apresentada corresponde a qual dos seguintes papéis da área de gestão de pessoas?

- A) Administração de estratégias de recursos humanos.
- B) Administração da infraestrutura da empresa.
- C) Administração de cargos e salários.
- D) Administração da transformação e da renovação.
- E) Administração da contribuição dos funcionários.

QUESTÃO 47 – Ao elaborar o instrumento de coleta de um estudo, o pesquisador deve evitar perguntas que abordem dois temas simultaneamente, exigindo resposta única, situação denominada questão _____. A ordenação dos itens costuma seguir a técnica do _____, na qual se parte de perguntas gerais para as mais específicas, reduzindo a influência dos itens iniciais sobre os seguintes. Antes da aplicação em campo, recomenda-se a realização de _____, procedimento destinado a identificar falhas de compreensão e de sequenciamento junto a um pequeno grupo de respondentes.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- A) única – funil – validação cruzada
- B) de duplo sentido – funil – pré-teste
- C) dicotômica – funil – pré-teste
- D) de duplo sentido – escalonamento – validação cruzada
- E) dicotômica – escalonamento – pré-teste

QUESTÃO 48 – Analise as seguintes asserções e a relação proposta entre elas:

- I. No planejamento da comunicação integrada de marketing, a definição do mix promocional deve considerar o tipo de mercado atendido, sendo a venda pessoal predominante em mercados organizacionais e a propaganda mais relevante em mercados de consumo.

PORQUE

- II. Em mercados organizacionais, as transações tendem a envolver maior valor unitário, ciclos de decisão mais longos e a participação de vários agentes no processo de compra, o que exige interação direta capaz de esclarecer especificações técnicas e negociar condições particulares.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa correta.

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

QUESTÃO 49 – Segundo Eboli (2004), a implantação de um sistema de educação corporativa em uma organização orienta-se por princípios de sucesso. Sobre esses princípios, analise as assertivas abaixo:

- I. Perpetuidade, entendida como a compreensão da educação não apenas como processo de desenvolvimento de pessoas, mas como transmissão da herança cultural da organização ao longo do tempo.
II. Parceria, que envolve a articulação com agentes internos, como gestores e líderes, e com agentes externos, como instituições de ensino, para a concepção e a oferta das ações educacionais.
III. Disponibilidade, referente à oferta de recursos e de facilidades educacionais em formatos e horários que permitam o acesso conveniente e a aprendizagem a qualquer momento e em qualquer lugar.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 50 – Assinale a alternativa INCORRETA quanto à definição de conceitos relacionados à segmentação de mercado, de acordo com Kotler e Keller (2018).

- A) Segmentação demográfica é a divisão do mercado com base em variáveis como idade, tamanho da família, renda, ocupação e escolaridade.
B) Segmentação psicográfica utiliza traços de personalidade, valores e estilo de vida para dividir os compradores em grupos distintos.
C) Segmentação comportamental agrupa os compradores segundo conhecimento, atitude, uso e resposta em relação a um produto.
D) Posicionamento é o processo de dividir o mercado total em grupos homogêneos internamente e heterogêneos entre si, com base em critérios previamente definidos.
E) Mercado-alvo é o conjunto de segmentos selecionados pela empresa para atendimento, após a avaliação da atratividade de cada um deles.

Utilize esse espaço para anotar suas respostas

*A anotação neste rascunho NÃO substitui o preenchimento da folha de respostas.

[illegible][illegible][illegible][illegible][illegible]