

Caderno de Provas

FUNDAMENTOS DA ADMINISTRAÇÃO, GESTÃO DE NEGÓCIOS E MARKETING

Edital nº 18/2013- REITORIA/IFRN

26 de janeiro de 2014

INSTRUÇÕES GERAIS PARA A REALIZAÇÃO DA PROVA

- Use apenas **caneta** esferográfica **azul ou preta**.
- Escreva o seu nome completo e o número do seu documento de identificação no espaço indicado nesta capa.
- A prova terá **duração** máxima de **4 (quatro) horas**, incluindo o tempo para responder a todas as questões do Caderno de Provas e preencher as Folhas de Respostas.
- O **Caderno de Provas** somente poderá ser levado depois de **transcorridas 2 (duas) horas** do início da aplicação da prova.
- Confira, com máxima atenção, o Caderno de Provas, observando o número de questões contidas e se há defeito(s) de encadernação e/ou de impressão que dificultem a leitura.
- A quantidade de questões e respectivas pontuações desta prova estão apresentadas a seguir:

Tipo de questão	Total de questões	Total de pontos
Discursiva	02 questões	30 pontos
Múltipla escolha	25 questões	70 pontos

- Para cada questão de múltipla escolha, há apenas **1 (uma) opção** de resposta correta.
- Confira, com máxima atenção, se os dados (nome do candidato, inscrição, número do documento de identidade e matéria/disciplina) constantes nas Folhas de Respostas estão corretos.
- Em havendo falhas nas Folhas de Respostas, comunique imediatamente ao fiscal de sala.
- As Folhas de Respostas não poderão ser dobradas, amassadas ou danificadas. Em hipótese alguma, serão substituídas.
- Assine as Folhas de Respostas nos espaços apropriados.
- Transfira as respostas para as Folhas de Respostas somente quando não mais pretender fazer modificações.
- Não ultrapasse o **limite dos círculos** na Folha de Respostas das Questões de Múltipla Escolha.
- As questões discursivas deverão ser respondidas unicamente no **espaço destinado** para cada resposta nas Folhas de Respostas das Questões Discursivas. Respostas redigidas fora do espaço reservado serão desconsideradas.
- Ao retirar-se definitivamente da sala, **entregue as Folhas de Respostas ao fiscal**.

Nome Completo

Documento de Identificação

QUESTÕES DISCURSIVAS

AS RESPOSTAS DESTAS QUESTÕES DEVERÃO SER ASSINALADAS NA **FOLHA DE RESPOSTAS** DAS QUESTÕES DISCURSIVAS.

1. Uma empresa aplicou uma pesquisa junto aos clientes para avaliar suas opiniões quanto aos serviços prestados. Os principais pontos fracos da empresa identificados na pesquisa foram
- falta de produtos: 220 reclamações;
 - demora nas filas: 55 reclamações;
 - poucas opções de pagamento: 35 reclamações;
 - *mix* de produtos insuficiente: 65 reclamações;
 - pouca divulgação das promoções: 25 reclamações; e
 - mau atendimento prestado pelos funcionários: 90 reclamações.

Com base nos dados apresentados, faça o que se pede.

- a. Trace a Curva de Pareto, demonstrando os respectivos percentuais e justifique a importância dessa ferramenta para a resolução de problemas.
- b. Para o problema mais significativo, construa o Diagrama de Ishikawa, segundo o modelo 4M.

Rascunho

2. Diversas ferramentas vêm sendo desenvolvidas para melhorar a gestão das organizações. Uma delas é o *Balanced Scorecard* (BSC), desenvolvida por Norton e Kaplan, que se tornou uma ferramenta de larga aplicação em organizações de diversos portes e naturezas administrativas (pública, privada e terceiro setor).
Explique os princípios e as dimensões do BSC e sua contribuição para o planejamento estratégico organizacional.

Rascunho

QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA

AS RESPOSTAS DESTAS QUESTÕES DEVERÃO SER ASSINALADAS NA **FOLHA DE RESPOSTAS** DAS QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA.

EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

1. Analise a afirmação a seguir:

O processo de aprendizagem impulsiona o desenvolvimento humano, uma vez que, o que o sujeito aprende na interação com o outro vai sendo elaborado e reelaborado cognitivamente por ele e se incorporando a sua estrutura mental por meio de processos de internalização.

O trecho acima expressa ideias centrais da

- A) teoria genética piagetiana.
- B) abordagem comportamentalista.
- C) abordagem histórico-cultural vygotskyana.
- D) teoria do processamento mental.

2. O Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na modalidade de Educação de Jovens e Adultos – PROEJA, regulamentado atualmente pelo Decreto nº 5.840/2006, é um programa que

- A) tem como um de seus princípios a pesquisa como fundamento da formação do sujeito, compreendendo-a como modo de produzir conhecimentos e de contribuir para a construção da autonomia intelectual dos educandos.
- B) apresenta, como um de seus objetivos, viabilizar o ingresso e a permanência com êxito da população brasileira em situação de vulnerabilidade social nas instituições de ensino, visando sua inclusão educativa e sua promoção social e econômica.
- C) qualifica profissionalmente pessoas jovens e adultas com uma formação teórico-prática adequada ao mundo do trabalho, prescindindo da formação técnica de nível médio.
- D) forma trabalhadores jovens e adultos na Educação Básica, podendo oferecer cursos articulados ao ensino fundamental ou médio, nas formas integrada ou subsequente.

3. O Capítulo III da Lei nº 9.394/96, que trata da educação profissional e tecnológica, define que

- A) os cursos de educação profissional e tecnológica devem ser organizados por eixos temáticos e, dentro desses, por disciplinas.
- B) as instituições de educação profissional e tecnológica, além de cursos regulares, poderão oferecer cursos especiais, abertos à comunidade.
- C) essa modalidade abrange, exclusivamente, cursos técnicos de nível médio, cursos de educação de jovens e adultos e cursos de graduação.
- D) os cursos técnicos de nível médio devem ser ofertados sempre em parceria entre o Governo Federal e as secretarias estaduais de educação.

4. A respeito da educação profissional técnica de nível médio integrada ao ensino médio, julgue os itens que seguem como verdadeiros (V) ou falsos (F).

- () A forma articulada integrada é oferecida somente a quem já tenha concluído o ensino fundamental, sendo o curso planejado de modo a conduzir o aluno à habilitação profissional técnica de nível médio.
- () Essa oferta organiza-se em quatro anos, no modelo 3+1, formado pela justaposição de três anos de disciplinas de formação geral (de cunho crítico) e um ano de disciplinas técnicas (para inserção no mundo do trabalho), com duas matrículas distintas.
- () Os cursos técnicos integrados têm por finalidade proporcionar ao estudante conhecimentos, saberes e competências profissionais necessários ao exercício profissional e da cidadania, com base nos fundamentos científico-tecnológicos, sócio-históricos e culturais.
- () Estão explicitadas, na Lei nº 9.394/96, duas missões fundamentais para essa oferta: formar o jovem para a inserção no sistema produtivo, de forma crítica, e encaminhar o jovem para o ingresso no ensino superior.

A opção que apresenta a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) V, F, V, F.
- B) V, F, F, V.
- C) F, V, V, F.
- D) F, V, F, V.

5. Há pouco mais de um ano, foram aprovadas as Diretrizes Curriculares Nacionais para Educação Profissional Técnica de Nível Médio, a partir da Resolução CNE/CEB nº 6, de 20 de setembro de 2012. De acordo com esse documento,

- A) os cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio têm por finalidade: proporcionar conhecimentos necessários ao exercício profissional e da cidadania e servir como ponte entre o aluno e o mercado de trabalho local por meio dos estágios.
- B) é estabelecida, como um dos princípios norteadores da Educação Profissional Técnica de Nível Médio, a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, visando a superação da fragmentação de conhecimentos e da segmentação curricular.
- C) o estágio profissional supervisionado, quando necessário em função da natureza do itinerário formativo, ou exigido pela natureza da ocupação, será incluído no plano de curso como obrigatório, e sua carga horária será contabilizada na carga horária mínima estabelecida pelo MEC.
- D) os cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio são organizados por eixos tecnológicos constantes do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos, instituído pelo Ministério da Educação ou em uma ou mais ocupações da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO).

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

6. A liderança consiste na capacidade de influenciar as pessoas a alcançarem metas. Para os líderes envolvidos em importantes iniciativas de mudança, o uso eficaz e apropriado do poder é crucial. O poder que resulta das características que faz com que os subordinados se identifiquem, respeitem e admirem e desejem imitar o líder, é o poder
- A) legítimo.
 - B) de referência.
 - C) especialista.
 - D) pessoal.
7. A tomada de decisão é uma das atividades mais básicas desenvolvidas pelos administradores. As etapas do processo decisório são, respectivamente,
- A) identificação do problema ou reconhecimento da necessidade de decisão; diagnóstico e análise das causas; desenvolvimento de alternativas; seleção e implantação da alternativa desejada; avaliação e *feedback*.
 - B) diagnóstico do problema ou avaliação das causas; descrição do problema; desenvolvimento de alternativas; seleção da alternativa desejada; avaliação da decisão.
 - C) identificação do problema ou reconhecimento da necessidade de decisão; desenvolvimento de alternativas; validação das alternativas; elaboração do plano de ação; implementação e avaliação dos resultados.
 - D) diagnóstico do problema ou avaliação das causas; desenvolvimento de alternativas; seleção da alternativa desejada; elaboração do plano de ação; avaliação e *feedback*.
8. Em relação às teorias da motivação, analise as afirmativas a seguir.
- I. Segundo a Teoria da Hierarquia das Necessidades (Maslow), uma necessidade hierarquicamente superior só é ativada a partir do momento em que uma necessidade de nível mais baixo é satisfeita, ao menos, parcialmente.
 - II. Segundo a Teoria da Equidade (Adams), os funcionários são motivados se as recompensas potenciais pelo alto desempenho são desejáveis e alcançáveis.
 - III. Segundo a Teoria da Expectativa (Vroom), quanto mais as pessoas sentirem que o nível de desempenho vai conduzir ao resultado desejado, mais elas despenderão esforços.
 - IV. A Teoria ERC (Alderfer) afirma que uma necessidade de nível mais baixo pode ser ativada quando uma necessidade de nível mais alto não pode ser satisfeita.

Estão corretas apenas as afirmativas

- A) I e II.
- B) II e IV.
- C) I e III.
- D) III e IV.

9. Em relação à função planejamento, leia as afirmativas a seguir:

- I. Os planos operacionais são heterogêneos e diversificados.
- II. As políticas constituem exemplos de planos estratégicos que funcionam como orientações para a tomada de decisão.
- III. O planejamento estratégico deve ser um processo de construção de consenso.
- IV. Os regulamentos são os planos táticos relacionados com comportamentos das pessoas.

São corretas apenas as afirmativas

- A) II e III.
- B) I e III.
- C) I e IV.
- D) II e IV.

10. David Norton e Robert Kaplan destacam a importância da função controle para uma gestão organizacional efetiva ao afirmar que o que não é medido, não é gerenciado. As etapas da função controle são, respectivamente,

- A) definição de objetivos, delimitação de estratégias, implementação da estratégia de controle e acompanhamento dos resultados.
- B) estabelecimento de padrões, observação de desempenho, comparação do desempenho com os padrões e tomada de ações corretivas.
- C) estabelecimento de padrões, delimitação de estratégias, comparação do desempenho com os padrões e acompanhamento dos resultados.
- D) definição de objetivos, observação de desempenho, implementação da estratégia de controle e tomada de ações corretivas.

11. Na confecção de um plano de negócio, o gestor deve, na análise financeira, mapear a projeção de custos, a fim de avaliar a viabilidade do negócio. Analise a tabela a seguir.

I.	Aluguel
II.	Mão de obra diretamente relacionada ao produto/serviço
III.	Publicidade
IV.	Material de escritório e limpeza
V.	Telefone, água, luz e gás
VI.	Comissões sobre vendas
VII.	Reposição de estoques
VIII.	Impostos diretos (incidentes sobre a venda do produto/serviço)

São considerados custos fixos apenas o que está em

- A) II, III, IV e VIII.
- B) IV, V, VI e VII.
- C) I, II, VI e VIII.
- D) I, III, IV e V.

12. Uma empresa que atua no setor de tecnologia da informação apresentou o seguinte balanço patrimonial ao final do seu primeiro mês de atividades:

Balanço patrimonial para o período de 01/01/2013 a 31/01/2013

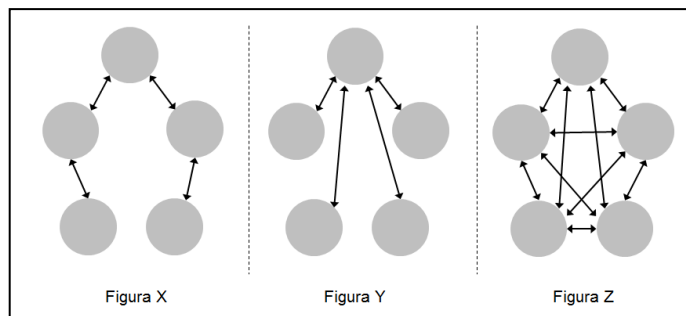
ATIVO		PASSIVO	
Caixa.....	R\$ 100.000,00	Capital.....	R\$ 100.000,00
Total	R\$ 100.000,00	Total	R\$ 100.000,00

No último dia do seu segundo mês de atividades, a empresa adquiriu, junto ao seu fornecedor, R\$ 37.000,00 em produtos para revenda, realizando o pagamento à vista com recursos que possuía em seu caixa. A respeito do balanço patrimonial da referida empresa, no seu segundo mês de atividades, é correto afirmar que

- A) os valores das contas “caixa” e “capital” passam a ser, respectivamente, de R\$63.000,00 e R\$137.000,00.
 - B) os valores totais de ativo e passivo continuam os mesmos.
 - C) o valor total do ativo passa a ser de R\$137.000,00 e a conta “capital” passa a ter saldo de R\$63.000,00.
 - D) deve ser criada uma conta “produtos para revenda” com saldo de R\$100.000,00.
13. A tendência que todos os organismos e organizações têm para autorregular-se é denominada
- A) homeostase.
 - B) retroação.
 - C) compreensão.
 - D) entropia.
14. Alguns autores retratam a evolução da qualidade a partir das seguintes eras: Inspeção, Controle Estatístico, Garantia da Qualidade e Gestão Total da Qualidade. Assim, o planejamento, a medição da qualidade e o desenvolvimento de programas integram o papel dos profissionais da qualidade associado à
- A) Era da Inspeção.
 - B) Era do Controle Estatístico.
 - C) Era da Garantia da Qualidade.
 - D) Era da Gestão Total da Qualidade.
15. No desenvolvimento de um planejamento estratégico, os gerentes possuem duas estratégias gerais, internas e externas, que podem adotar, na tentativa de reduzir a incerteza ambiental. A estratégia para administrar o ambiente, mediante a assimilação dos indivíduos ou organizações que ameaçam a estabilidade da instituição, é denominada
- A) absorção de impacto.
 - B) cooptação.
 - C) racionamento.
 - D) uniformização.

16. Kotler aponta as estratégias de *Marketing* utilizadas no estágio de introdução do ciclo de vida de um produto. Considerando apenas preço e promoção, quatro estratégias podem ser adotadas. Assinale a opção que traz a correta descrição de uma dessas estratégias.
- A) Desnatamento lento: lançamento de um novo produto a um preço alto e com pouca promoção.
 - B) Desnatamento rápido: lançamento de um novo produto a um preço baixo e com muita promoção.
 - C) Penetração lenta: lançamento de um novo produto a um preço alto e com pouca promoção.
 - D) Penetração rápida: lançamento de um novo produto a um preço alto e com muita promoção.
17. Ao se desenvolver um planejamento estratégico, o gestor deve analisar variáveis externas, tanto macroambientais quanto microambientais (setoriais). Com base nessa informação, assinale a opção correta.
- A) Os concorrentes potenciais, que compõem a análise macroambiental, dizem respeito a organizações que comercializam produtos e serviços similares.
 - B) A análise da variável ecológica ou natural, que compõe a análise macroambiental, relaciona-se com o conceito de responsabilidade ambiental da organização.
 - C) A variável demográfica, que compõe a análise macroambiental, diz respeito às características da população em que determinada organização irá atuar.
 - D) A variável político-legal, que compõe a análise microambiental, diz respeito a eleições, sentenças e determinações legais.
18. Na maioria dos supermercados, as carnes são agrupadas por tipo: suína, bovina, aves etc. Um supermercado decidiu inovar e organizou a seção de carnes nas seguintes categorias: “refeições rápidas”, “cozinha *light*”, “produtos prontos”, “crianças adoram essas coisas” e “eu adoro cozinhar”. Assim, considerando os diversos tipos de segmentação, a solução adotada pelo supermercado corresponde à segmentação
- A) comportamental.
 - B) demográfica.
 - C) por ocasião.
 - D) psicográfica.
19. Existe, atualmente, um conjunto extenso de dados demonstrando que as metas são fontes importantes de motivação do trabalho. Entre as metas, há as específicas, que melhoram o desempenho; as complexas, que, quando aceitas, resultam em melhor desempenho e o *feedback*, que promove melhorias no desempenho. Essa afirmação faz referência à Teoria da
- A) Melhoria de Desempenho.
 - B) Autoeficácia.
 - C) Fixação de Metas.
 - D) Expectativa.

20. A comunicação pode ser definida como o processo pelo qual a informação é trocada e entendida por duas ou mais pessoas, normalmente, com a intenção de motivar ou influenciar comportamentos, não sendo somente um processo de enviar informações. Em relação à comunicação organizacional, analise a imagem a seguir, que reflete três tipos comuns de redes formais em pequenos grupos.



Fonte: ROBBINS, Stephen et al. Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

Com base na análise da imagem dada, assinale a opção correta.

- A) A Figura X reflete a rede tipo cadeia, característica de organizações que possuem comunicação descentralizada; a Figura Y reflete a comunicação em roda, esta sim centralizada na figura do líder; a Figura Z representa a rede de todos os canais, geralmente encontrada em equipes autogerenciadas.
- B) A Figura X reflete a rede tipo cadeia, característica de organizações que possuem comunicação centralizada; a Figura Y reflete a comunicação em roda, geralmente encontrada em equipes autogerenciadas; a Figura Z reflete a comunicação focada no emissor.
- C) A Figura X reflete a rede tipo cadeia, característica de organizações que possuem hierarquia rígida; a Figura Y reflete a comunicação em roda, em que o líder age como condutor central de toda a comunicação do grupo; a Figura Z representa a rede de todos os canais, geralmente, encontrada em equipes autogerenciadas.
- D) A Figura X reflete a rede tipo cadeia, característica de organizações que possuem hierarquia rígida; a Figura Y é a mais adequada quando o mais importante é a precisão do conteúdo transmitido; a Figura Z reflete a comunicação focada no receptor.
21. A Administração por Objetivos (APO) é um estilo de administração que enfatiza o estabelecimento de um conjunto de objetivos tangíveis, verificáveis e mensuráveis. A respeito da APO, analise as afirmativas a seguir.
- I. A APO desloca a ênfase das “atividades-meio” para as “atividades-fim”.
 - II. Na APO, os administradores e subordinados definem em conjunto suas metas comuns.
 - III. Quatro ingredientes são comuns nos programas de APO: especificação de objetivos, tomada de decisão por parte da gestão, período indefinido de tempo e elaboração de planos de ação.
 - IV. Na preparação da organização para a APO, o principal foco deve estar na consolidação da equipe.

Estão corretas apenas as afirmativas

- A) I e III.
 B) I e II.
 C) II e III.
 D) II e IV.

22. Alguns precursores dos estudos e ferramentas da qualidade, como Feigenbaum, Deming, Juran, Ishikawa e Crosby, contribuíram para a consolidação e disseminação do conceito da qualidade. Assinale a opção que contém o correto posicionamento epistemológico desses precursores a respeito do tema.

- A) Juran: concentra-se na definição e na organização dos custos e no enfoque da qualidade como atividade administrativa.
- B) Deming: propõe uma estrutura sistêmica, afirmando que há necessidade de um sistema efetivo para integrar esforços relativos ao desenvolvimento, manutenção e melhoria da qualidade.
- C) Feigenbaum: popularizou o controle de qualidade no Japão, difundindo a eliminação da prática de priorização de negócios com base no preço.
- D) Ishikawa: tornou-se mundialmente famoso com o seu “zero defeito”, ou seja, a qualidade só será alcançada plenamente apenas quando não houver falhas ou erros.

23. Analise as afirmativas a seguir relacionadas à Administração Financeira.

- I. A liquidez de uma empresa é medida por sua capacidade de cumprir as obrigações de curto prazo à medida que estas vencem. O índice de liquidez seca mede a capacidade de uma empresa em saldar obrigações de curto prazo. O índice de liquidez corrente é semelhante ao índice da liquidez seca, exceto pelo fato de que exclui os estoques.
- II. Os índices de atividade medem a velocidade com que as várias contas são convertidas em vendas ou caixa (entrada ou saídas). Dentre esses índices, está o giro do ativo total, que é definido pelas vendas sobre o ativo total. Em 2013, uma determinada empresa vendeu R\$ 3.074.000,00, tendo um ativo total de R\$ 3.597.000,00. Assim, seu giro do ativo total foi de 0,85.
- III. O índice de endividamento indica o volume de dinheiro de terceiros usado para gerar lucros. Para calcular o índice geral de endividamento, deve-se dividir o passivo exigível total pelo ativo circulante. Em 2013, o passivo exigível total de uma empresa era de R\$ 1.643.000,00 e seu ativo circulante era de R\$ 3.597.000,00, sendo seu índice geral de endividamento de 45,7%.
- IV. A margem de lucro operacional mede a proporção de cada unidade monetária de receita de venda que permanece até a dedução de todos os custos e despesas, não incluindo juros, impostos e dividendos de ações preferenciais. Representa o lucro “puro” porque mede somente o resultado obtido das operações, não incluindo juros, impostos e dividendos de ações preferenciais.

Estão corretas apenas as afirmativas

- A) I e IV.
- B) II e III.
- C) I e III.
- D) II e IV.

24. A tomada de decisão é o processo para identificar problemas e oportunidades e depois resolvê-los. Envolve esforços tanto antes quanto após a escolha de fato. A escolha do modelo de tomada de decisão depende de aspectos como a preferência pessoal do gerente, se a decisão é programada ou não-programada e a extensão na qual a decisão é caracterizada pelo risco, incerteza e ambiguidade. Analise as afirmativas a seguir a respeito do Modelo da Racionalidade Limitada proposto por Herbert Simon.

- I. O tomador de decisão esforça-se por condições de certeza, juntando informações completas. Todas as alternativas e os resultados potenciais de cada um devem ser devidamente calculados.
- II. A maioria dos gerentes contenta-se com decisões satisfatórias em lugar da solução maximizadora, porque não possui as informações das quais necessita para decidir.
- III. Gerentes não têm tempo, recursos ou capacidade mental para identificar todas as dimensões do problema e processar todas as informações relevantes. Os gerentes interagem com outros indivíduos e trocam percepções para juntar informações e reduzir a ambiguidade.
- IV. Procedimentos racionais nem sempre são usados, e quando usados, geralmente, são confinados a uma visão simplista do problema, que não captura a complexidade dos acontecimentos reais da organização.

Estão corretas apenas as afirmativas

- A) I e II.
- B) III e IV.
- C) II e IV.
- D) I e III.

25. A departamentalização é base para agrupar os cargos em departamentos. A tabela a seguir traz alguns modelos de departamentalização e algumas vantagens e desvantagens de cada modelo:

Abordagem	Vantagens	Desvantagens
I. Funcional	V1: As decisões são tomadas mais rapidamente com maior envolvimento da equipe.	D1: Dualidade de comando: reportar-se a chefes diferentes pode gerar dúvidas ou conflitos desnecessários.
II. Divisional	V2: Resposta rápida e flexível em ambientes instáveis e mutáveis.	D2: As pessoas podem isolar-se em seus departamentos, o que pode gerar dificuldade de comunicação e coordenação.
III. Matricial	V3: Modelo mais descentralizado que força maior comunicação entre os administradores.	D3: Duplicação de recursos e alto custo de administrar divisões separadas.
IV. De Equipe	V4: Agrupa chefes especialistas, permitindo compartilhamento dos recursos especializados entre os diversos produtos.	D4: A mudança na mentalidade das pessoas a respeito de um modelo tão descentralizado pode levar muito tempo e gerar custos.

A opção que traz a correta relação entre os modelos de departamentalização e suas respectivas vantagens e desvantagens é:

- A) I: V4, D1 / II: V2, D3 / III: V3; D2 / IV: V1, D4.
- B) I: V3, D2 / II: V1, D2 / III: V2, D3 / IV: V4, D1.
- C) I: V3, D2 / II: V1, D4 / III: V2, D1 / IV: V4, D3.
- D) I: V4, D2 / II: V2, D3 / III: V3, D1 / IV: V1, D4.