

ADMINISTRADOR(A) JÚNIOR

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com o enunciado das 70 (setenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

CONHECIMENTOS BÁSICOS				CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS					
LÍNGUA PORTUGUESA		LÍNGUA INGLESA		Bloco 1		Bloco 2		Bloco 3	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 10	1,0 cada	11 a 20	1,0 cada	21 a 40	1,0 cada	41 a 55	1,0 cada	56 a 70	1,0 cada

b) **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às marcações das respostas das questões objetivas formuladas nas provas.

02 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique o fato **IMEDIATAMENTE** ao fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, a **caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta**.

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, a **caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta**, de forma contínua e densa. A **LEITORA ÓTICA** é sensível a marcas escuras, portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado.

06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

08 - **SERÁ ELIMINADO** do Processo Seletivo Público o candidato que:

- se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;
- se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.
- se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido.
- não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

Obs. O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.

09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

10 - Quando terminar, entregue ao fiscal o **CADERNO DE QUESTÕES**, o **CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINE A LISTA DE PRESENÇA**.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS E 30 (TRINTA) MINUTOS**, incluído o tempo para a marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA**.

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no primeiro dia útil após a realização das mesmas, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**BLOCO 1****21**

Uma empresa de grande porte, atuando num setor onde existe grande concorrência, fez uma análise SWOT detalhada de seu ambiente interno, visando a estabelecer ações que pudessem melhorar a sua competitividade no mercado. Esse processo, que demandou um grande esforço da alta administração, não atingiu o objetivo esperado – melhoria da competitividade.

Um consultor foi contratado para verificar a falha ocorrida na análise realizada pela empresa.

O consultor constatou que a falha ocorrida deveu-se ao fato de a empresa não ter feito a análise

- (A) de oportunidades e ameaças existentes no macroambiente.
- (B) das forças tecnológicas para adotar soluções informatizadas.
- (C) dos fatores sociais para entender as expectativas dos clientes internos.
- (D) dos fatores críticos de sucesso para estabelecer o preço de seus produtos.
- (E) dos novos entrantes no mercado para determinar o seu volume de produção.

22

Uma empresa do setor varejista começou a oferecer alguns de seus produtos no sistema de compras coletivas, estratégia também utilizada por algumas outras empresas.

A estratégia das empresas de serviço que adotam esse tipo de venda é

- (A) aumentar sua receita ao receber pelos serviços que não são consumidos por aqueles que os compram mas não consomem o serviço adquirido.
- (B) gerar um fluxo de caixa positivo apesar do prejuízo acumulado ao longo do tempo provocado pelos descontos concedidos.
- (C) fazer vendas complementares e atrair novos clientes.
- (D) ganhar economia de escala proporcionada pelo volume de vendas.
- (E) eliminar suas campanhas de *marketing*, já que o mercado conhecerá a empresa através desse meio de divulgação.

23

Uma empresa que atua no segmento industrial pesado tem apresentado resultados negativos nos últimos três anos, e seus acionistas exigiram a contratação de um consultor para identificar novas estratégias de atuação e conseguir a recuperação da empresa nos próximos dois anos.

O consultor adotou um modelo para a identificação de novas estratégias utilizando a análise do ambiente externo quanto às forças que influenciam a competitividade de um segmento.

Constituem-se, no modelo adotado pelo consultor, forças que influenciam a competitividade:

- (A) Capacidade Produtiva, Força de Trabalho e Governança Corporativa
- (B) Capacidade Produtiva, Força de Trabalho e Governo
- (C) Tecnologia, Capacidade Produtiva e Governo
- (D) Clientes, Fornecedores, Novos Entrantes e Produtos Substitutos
- (E) Força de Trabalho, Sistema de Transporte, Clientes e Tecnologia

24

Um consultor, especializado na elaboração de estratégias para empresas de grande porte do setor de siderurgia, está explicando para os diretores de uma organização o processo que utiliza nesse tipo de trabalho.

Durante sua palestra, ele citou as características dos problemas que o nível institucional enfrenta e que os leva a determinar as estratégias que adotará em seu planejamento.

Os problemas enfrentados pelos gestores do nível institucional, que devem ser considerados na elaboração de seu planejamento, apresentam as seguintes características:

- (A) simplicidade, incerteza, estruturação e efeito no longo prazo
- (B) simplicidade, certeza, estruturação e efeito no curto prazo
- (C) flexibilidade, incerteza, controlável e efeito no curto prazo
- (D) complexidade, certeza, controlável e efeito no curto prazo
- (E) complexidade, incerteza, desestruturação e efeito no longo prazo

25

Uma organização, que presta consultoria para diversas empresas de diferentes setores, está envolvida em cinco projetos que precisam de profissionais com capacidades muito específicas e que são raros no mercado de trabalho. Atualmente essa organização tem somente dois desses profissionais em seu quadro funcional.

O diretor da consultoria convocou uma reunião com os gerentes de projetos para encontrar a estrutura mais adequada para possibilitar a organização atender a todos os projetos nos quais se encontra envolvida.

A estrutura organizacional adequada para a alocação de profissionais em situações conforme a exposta acima é

- (A) linear, porque o profissional saberá qual o seu superior hierárquico e poderá atendê-lo prontamente para realizar a atividade do projeto.
- (B) funcional, porque o profissional saberá qual a função específica que deverá executar no projeto.
- (C) matricial, porque o profissional poderá ser alocado a mais de um projeto, simultaneamente, de acordo com o cronograma dos projetos.
- (D) territorial, porque o profissional ficará alocado ao projeto de acordo com a região geográfica na qual tal projeto se realiza.
- (E) departamental, porque o profissional saberá a que departamento o projeto pertence e, com base nisso, terá suas funções otimizadas.

26

Uma empresa que atua no setor químico, em processo de expansão nacional, está planejando abrir uma nova unidade fabril para atender a uma demanda regional muito distante de onde se encontra a instalação da fábrica atualmente.

A administração dessa empresa está ciente de que a nova unidade atenderá parcialmente ao problema da distância de seus principais clientes.

Para que a alta administração da empresa possa fazer uma análise correta em seu processo de planejamento, ela deverá considerar o(a)

- (A) estágio do ciclo de vida dos produtos que fabricará para atender ao mercado local.
- (B) sistema de controle operacional a ser utilizado na nova unidade.
- (C) custo de implantação da nova unidade e a legislação ambiental local, já que são elementos que podem inviabilizar a instalação da nova unidade.
- (D) malha rodoviária local para distribuição de seus produtos, já que produtos químicos só podem ser distribuídos por via rodoviária.
- (E) legislação tributária local, porque ela limita as atividades da indústria química em várias regiões.

27

O ambiente organizacional bastante complexo atualmente exige que o mundo corporativo adote novas estruturas, possibilitando maior flexibilidade de atuação, adaptando-se às necessidades do mercado e às expectativas dos clientes.

Nesse sentido, a estrutura que atende a essa exigência é a organização

- (A) de acordo com a atuação regional, já que pode estar adaptada às variações culturais.
- (B) por cargos e tarefas, porque enfatiza o trabalho simples e repetitivo, facilitando a especialização dos profissionais.
- (C) por funções, onde as atividades são agrupadas por sua finalidade, facilitando a adaptação às exigências do mercado.
- (D) por divisões, que permite estruturar a empresa diversificada, possibilitando a integração horizontal.
- (E) por processos, na qual as atividades são realizadas numa sequência lógica possibilitando o fluxo contínuo do trabalho.

28

O planejamento estratégico é uma ferramenta da gestão organizacional que deve ser elaborado com base no ambiente externo à organização – macroambiente – e no ambiente interno – microambiente. Cada um destes ambientes apresenta variáveis que dão subsídios aos gestores no processo de estruturação do planejamento estratégico.

Sendo assim, sabe-se que, no processo de planejamento estratégico, o

- (A) processo é utilizado para controlar as variáveis controláveis e as não controláveis.
- (B) macroambiente fornece as variáveis não controláveis.
- (C) macroambiente fornece as variáveis controláveis.
- (D) microambiente fornece as variáveis não controláveis.
- (E) micro e o macroambientes fornecem as variáveis controláveis.

29

Uma organização do setor educacional está sofrendo uma reestruturação com o objetivo de otimizar e melhorar o fluxo de suas atividades.

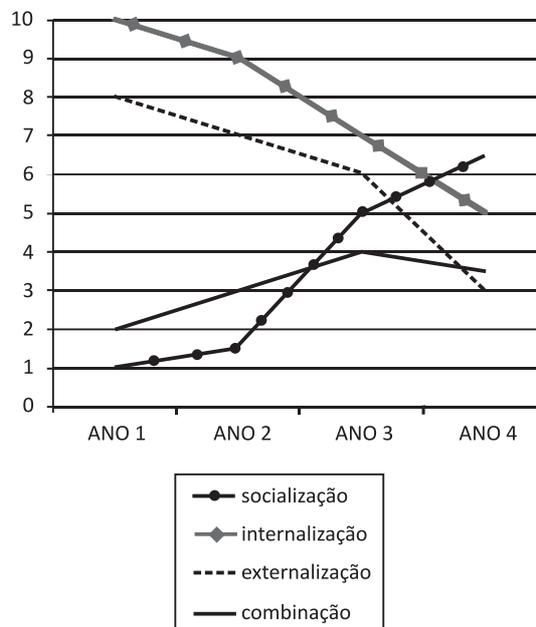
A organização identificou que seria necessário adequar as tarefas, os poderes e as responsabilidades, definindo, para isso, uma estrutura organizacional que possibilitasse alocar todas as pessoas agrupadas numa atividade funcional como os departamentos de *marketing* ou finanças, em uma mesma unidade.

O tipo de estrutura organizacional definido por essa organização é de estrutura

- (A) funcional
- (B) matricial
- (C) por produto
- (D) por cliente
- (E) por localização geográfica

30

A diretoria de RH de uma empresa de administração patrimonial está monitorando indicadores relacionados à aprendizagem organizacional de forma a ajustar suas estratégias de treinamento e desenvolvimento (T&D). O gráfico abaixo mostra como as ações de T&D permitiram gerar conhecimento na organização a partir das estratégias pensadas por Nonaka e Takeushi.



Qual deve ser a recomendação do departamento de RH no sentido de maximizar a transformação de conhecimento tácito em conhecimento explícito?

- (A) Retomar antigo nível de ações de externalização.
- (B) Priorizar as ações de internalização em mais 20%.
- (C) Manter o nível atual de ações de socialização.
- (D) Ampliar as ações de socialização em mais 10%.
- (E) Crescer a um novo nível as ações de combinação.

31

Um diretor de RH precisava realizar o alinhamento estratégico de sua área com a estratégia prospectiva e ofensiva da empresa, dado o ambiente externo estar mais dinâmico e incerto.

No caso, é adequado desdobrar em RH a tática de

- (A) basear os salários em antiguidade.
- (B) definir classes amplas de cargos.
- (C) incentivar demissões voluntárias.
- (D) realizar recrutamento interno.
- (E) utilizar avaliação como meio de controle.

32

Um executivo resolveu considerar no planejamento de RH para o ano de 2013 as questões relacionadas ao índice de absenteísmo de sua equipe. Ele solicitou a um analista que utilizasse as dimensões de análise e o método de cálculo indicados pelo *Bureau of National Affairs (BNA)*, bem como os seguintes dados da organização relativos ao ano de 2011:

- total de colaboradores: 100
- dias de trabalho perdidos por ausência: 40
- total de dias de trabalho no período: 250

O relatório produzido pelo analista e suas recomendações ao planejamento consideraram que o índice de absenteísmo em 2011 foi da ordem de

- (A) 24,9%
- (B) 6,3%
- (C) 2,1%
- (D) 0,2%
- (E) 0,4%

33

A partir do processo de avaliação de desempenho, a Diretoria de RH percebeu uma crise de motivação junto aos colaboradores que atuam na linha de montagem. Como solução, medidas de empoderamento das pessoas (*empowerment*) foram propostas nas reuniões de alinhamento com a presença apenas dos supervisores de linha de montagem.

Depois de alguns meses, a Diretoria de RH percebeu que um supervisor de linha de montagem comunicou **INCORRETAMENTE** e informalmente à sua equipe que as práticas de *empowerment* envolveriam o(a)

- (A) foco estreito no controle de regras e procedimentos
- (B) compromisso pessoal com a melhoria contínua do trabalho
- (C) orientação geral para metas a alcançar
- (D) responsabilidade pela execução excelente da tarefa
- (E) tradução da ação em agregação de valor

34

Uma empresa de controle familiar, que atua na área de usinagem e caldeiraria, conquistou recentemente grandes clientes e precisa ampliar seu quadro de operadores de chão de fábrica. O mercado de trabalho está demandante e, portanto, é necessário tornar a empresa interessante por meio de um sistema de bonificação variável que não modifique a estrutura familiar e tenha foco no desempenho na atividade.

Qual critério deve ser central em uma proposta de bonificação variável no caso?

- (A) Ampliação de horas extras
- (B) Aumento de salários
- (C) Ganhos por produtividade e redução de perdas
- (D) Bônus após 6% de retorno sobre o patrimônio
- (E) Opção de compra de ações

35

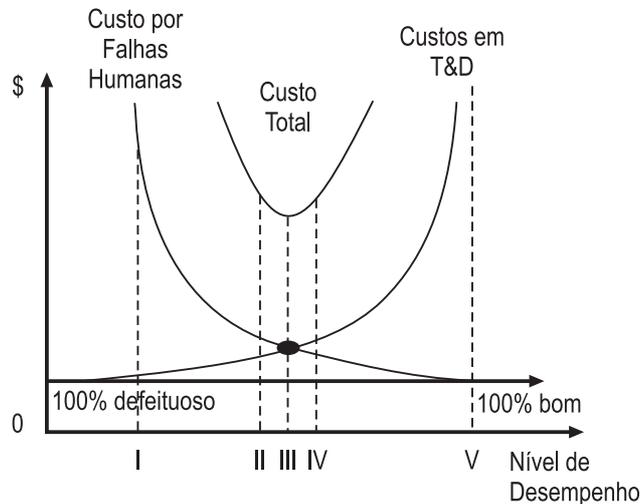
Uma rede de pequeno porte, atuando no varejo de roupas femininas, pretende reposicionar-se no mercado, modificando sua atual estratégia de liderança de custos para uma estratégia de diferenciação. A preocupação central dos executivos tem sido em relação à mudança de uma cultura organizacional com foco em custos para uma cultura com foco na geração de valor para o cliente. Desse modo, estão sendo planejadas, pelo departamento de RH, algumas ações para promover a mudança da cultura organizacional.

Qual ação de mudança na cultura organizacional deve ser sugerida pelo RH?

- (A) Desenvolver na equipe de produção uma cultura de eficiência e produtividade aliadas a níveis de qualidade aceitáveis.
- (B) Instruir a equipe de pesquisa e desenvolvimento (P&D) para que intensifique o foco em extensões de produto e melhoria de processos.
- (C) Preparar e estimular os colaboradores na identificação de oportunidades de inovação tecnológica com foco em *design* e desempenho valiosos.
- (D) Simular com a equipe de vendas situações com o cliente que exponham o foco em valor, confiabilidade e preço baixo.
- (E) Treinar a equipe de contabilidade para que intensifique a coleta de dados de custos e mantenha princípios contábeis conservadores.

36

Um analista de RH, de uma empresa de eletrodomésticos que atua com uma estratégia de liderança em custos, monitorou, ao longo dos últimos meses, os dados relacionados ao desempenho no que tange aos custos envolvidos nas ações de treinamento e desenvolvimento (T&D), a redução do custo gerado por falhas humanas e o impacto no nível de qualidade dos produtos, gerando o gráfico a seguir.



A partir da análise do gráfico, o analista deve incluir em seu relatório para gerência uma proposta de nível ótimo de desempenho que atenda à estratégia de liderança de custos e de garantia de padrões médios de qualidade.

Nesse contexto, qual deve ser a recomendação do analista quanto ao nível ótimo a ser buscado nos próximos 6 meses?

- (A) I
- (B) II
- (C) III
- (D) IV
- (E) V

37

Um supervisor percebeu um comportamento inconsistente de um colaborador atuando na equipe de vendas. Na observação de situações reais, diagnosticou que o vendedor ficava muito irritado e impaciente diante das solicitações dos clientes quanto às especificações técnicas do produto.

Considerando que o caso envolve um comportamento individual em uma situação específica, qual meio de desenvolvimento de pessoal é adequado ao caso?

- (A) Aconselhamento
- (B) Atribuição de Comissões
- (C) Jogos de empresas
- (D) Participação em cursos
- (E) Tutoria ou *Mentoring*

38

O principal executivo de um estaleiro decidiu implantar a metodologia de gestão de projetos visando a atender a demanda pela construção de novos petroleiros. Uma analista de RH ficou responsável por planejar, organizar e monitorar o processo de recrutamento e seleção de gerentes de projeto, tendo como preocupação central a capacidade de exercer uma liderança situacional.

No processo de seleção, devem ser identificadas nos candidatos a capacidade de

- (A) valorizar tecnologia e conhecimento técnico.
- (B) manter a autoridade compatível com a posição.
- (C) ascender a posições hierárquicas superiores.
- (D) estabelecer uma única linha de comando.
- (E) envolver a equipe na tomada de decisão.

39

Uma empresa enfrentou no mês de fevereiro problemas na gestão de pessoas, mais especificamente de relações com empregados. Foram registradas algumas ocorrências de alcoolismo exagerado, desempenho precário e insubordinação. Considerando-se uma política disciplinar progressiva, qual medida deve ser tomada em relação a um mesmo empregado que cometa falta grave pela segunda vez?

- (A) Demissão da empresa por justa causa.
- (B) Suspensão do trabalho, sem remuneração por uma semana.
- (C) Segunda advertência escrita, informando que nova falta grave gerará demissão.
- (D) Primeira advertência escrita, informando que nova falta grave gerará punição mais severa.
- (E) Advertência verbal do seu superior para que não repita nova falha grave semelhante, sob pena de demissão.

40

Uma empresa modificou seu planejamento de RH diante de uma política governamental de aumento de carga tributária e aumento das taxas de juros. Decidiu-se cortar remuneração variável pela produção, incentivar demissões voluntárias e reduzir a jornada de trabalho.

As estratégias de RH descritas justificam-se diante de um cenário de

- (A) demanda de competências de RH ampliada
- (B) demanda de produção de bens acelerada
- (C) mercado externo de trabalho arrefecido
- (D) mercado interno de trabalho aquecido
- (E) nível de produtividade da empresa inaceitável

BLOCO 2

41

Uma empresa está analisando a possibilidade de adquirir uma nova máquina no valor de R\$ 360.000,00. O valor esperado do retorno líquido no 1º ano é de R\$ 106.000,00, no 2º ano é de R\$ 112.360,00 e no 3º ano é de R\$ 119.100,16. A taxa de retorno desejada pela empresa é de 6% ao ano.

Com base nessas informações, conclui-se que a compra da nova máquina

- (A) é recomendada, pois o VPL é positivo e igual a R\$ 60.000,00.
- (B) é recomendada, pois o VPL é positivo e igual a R\$ 120.000,00.
- (C) não é recomendada, pois o VPL é positivo e igual a R\$ 120.000,00.
- (D) não é recomendada, pois o VPL é negativo e igual a R\$ 120.000,00.
- (E) não é recomendada, pois o VPL é negativo e igual a R\$ 60.000,00.

42

Uma empresa Y de investimentos deseja analisar o risco de duas carteiras de investimento que pensa montar. As duas carteiras possuem 5 ativos, com as proporções e os Betas conforme tabela abaixo.

CARTEIRA W			CARTEIRA Z		
Ativo	%	Beta	Ativo	%	Beta
1	0,20	1,65	1	0,10	0,75
2	0,15	1,00	2	0,10	1,00
3	0,30	1,30	3	0,25	0,75
4	0,15	1,10	4	0,30	1,20
5	0,20	1,25	5	0,25	1,05

Essas informações permitem concluir que a carteira

- (A) W possui um Beta igual a 1,285 sendo, assim, menos arriscada que a carteira Z com um Beta de 0,985.
- (B) W possui um Beta igual a 1,285 sendo, assim, mais arriscada que a carteira Z com um Beta de 0,985.
- (C) W possui um Beta igual a 0,985 sendo, assim, mais arriscada que a carteira Z com um Beta de 1,285.
- (D) Z possui um Beta igual a 1,285 sendo, assim, mais arriscada que a carteira W com um Beta de 0,985.
- (E) Z possui um Beta igual a 0,985 sendo, assim, mais arriscada que a carteira W com um Beta de 1,285.

Considere as informações do **BALANÇO PATRIMONIAL** e do **DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS** da empresa X apresentados abaixo para responder às questões de nºs 43 e 44.

BALANÇO PATRIMONIAL

(Em milhões de reais)

Caixa	350
Títulos negociáveis	70
Contas a receber	530
Estoques	320
Total do imobilizado	5.435
Depreciação acumulada	2.540
Contas a pagar	385
Duplicatas a pagar	87
Provisões	197
Dívida de longo prazo	1.250
Total patrimônio líquido	2.246

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO

(Em milhões de reais)

Receita de vendas	3.950
Custo produto vendido	2.570
Despesas operacionais	680
Despesas com juros	130

43

A liquidez de uma empresa é medida por sua capacidade de atender às suas obrigações de curto prazo no vencimento.

Para a empresa X o Índice de Liquidez de Curto Prazo é de

- (A) 2,10
- (B) 2,05
- (C) 1,95
- (D) 1,90
- (E) 1.85

44

O Prazo Médio de Recebimento, que é utilizado para análise das políticas de crédito e de cobrança, e o Giro de Ativo, que mede a eficiência com a qual a empresa usa seus ativos para gerar vendas, são indicadores financeiros para as empresas e investidores.

Para a empresa X, o Prazo Médio de Recebimento e o Giro de Ativo são, aproximadamente,

- (A) 48 dias e 1,20
- (B) 48 dias e 0,95
- (C) 50 dias e 1,20
- (D) 50 dias e 0.95
- (E) 50 dias e 0,85

45

Considerando a Administração Financeira e Orçamentária, analise as afirmativas abaixo.

- I - Na Administração do Fluxo de Caixa, tanto no modelo de Baumol como no modelo Miller-Orr, pressupõe-se que não há entradas de caixas durante o período considerado.
- II - O Investimento Inicial corresponde ao Capital Marginal exigido pelo novo projeto.
- III - Quando o Ativo Circulante Operacional é maior que o Passivo Circulante Operacional, a empresa necessita de Capital de Giro.

Está correto o que se afirma em

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

46

Uma empresa conta com 300 clientes em carteira atualmente e identifica ainda que haja 60 clientes potenciais. A frequência média ideal de visitação é de 2 visitas por mês, cada visita durando, em média, 2 horas.

Com base no método do tempo de duração de uma visita, o administrador considera que o tempo real de vendas de um vendedor, em horas, uma vez que a empresa conta com 24 vendedores, é de

- (A) 48
- (B) 60
- (C) 90
- (D) 120
- (E) 180

47

Uma empresa está introduzindo um novo produto no mercado. Suas vendas, como se esperava, são baixas, os custos por cliente, elevados e, conseqüentemente, os lucros são negativos. O produto atrai os clientes inovadores e não há muitos concorrentes.

Nessa fase do ciclo de vida do produto, o objetivo de *marketing* deve ser

- (A) maximizar a participação de mercado.
- (B) reduzir gastos e tirar o máximo da marca.
- (C) criar consciência de produto e experimentação.
- (D) maximizar lucros, defendendo a participação de mercado.
- (E) diminuir poder de concorrentes e maximizar vendas diretas.

48

Uma empresa de transportes treina sua equipe de forma contínua e lhe oferece o melhor suporte possível para o trabalho, levando em conta a segurança e motivação de seus trabalhadores. Seus uniformes, além de serem elegantes, foram desenhados para que tivessem o maior conforto possível, os veículos de entrega são novos e têm manutenção constante. As pesquisas de satisfação dos clientes mostram que eles estão contentes com o comportamento dos funcionários e as entregas acontecem no prazo previsto e da forma mais cordial possível. Ainda assim, a expectativa, com relação aos serviços da empresa, é muito baixa dentre aqueles que ainda não utilizaram seus serviços, o que faz com que a demanda seja reduzida. Há uma lacuna entre o serviço percebido e o serviço esperado.

Tendo em vista os tipos de *marketing* no setor de serviços, verifica-se que o problema dessa transportadora está relacionado com o *marketing*

- (A) externo
- (B) interno
- (C) direto
- (D) interativo
- (E) de relacionamento

49

Uma empresa deseja expandir suas vendas para outros países, mas não conta com os recursos necessários para investir nessa ação. Tampouco conta com pessoal capacitado para entender mercados externos e propor ações de *marketing*. Ao mesmo tempo, seus diretores não querem compartilhar o processo de produção inovador da empresa, que garante uma vantagem competitiva bastante considerável.

A alternativa que envolve menos investimentos, sendo a melhor opção para essa empresa ingressar no mercado externo, é

- (A) licenciamento
- (B) *joint venture*
- (C) exportação direta
- (D) exportação indireta
- (E) investimento direto

50

Uma pesquisa de mercado recente mostrou que o mercado de consumidores de combustíveis é dividido em três segmentos: esportistas, que apreciam estilo de vida audacioso e consomem combustível Premium; familiares, que estão ligados a valores familiares e consomem combustível aditivado; e ecológicos, que procuram viver com qualidade de vida e consomem combustível comum.

Sendo assim, verifica-se que a pesquisa de mercado realizada está baseada em variáveis de segmentação

- (A) situacionais
- (B) geográficas
- (C) demográficas
- (D) psicográficas
- (E) comportamentais

51

João e José resolveram apostar ao jogar “par ou ímpar”. Na primeira aposta, João perdeu R\$ 0,50, na segunda, perdeu R\$ 1,00. Ele seguiu dobrando suas apostas, mas perdeu todas, até totalizar R\$ 63,50.

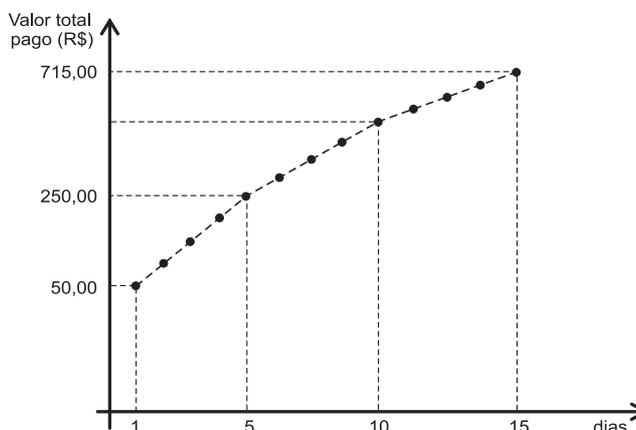
Quantos reais João perdeu na última aposta?

- (A) 7,00
- (B) 8,00
- (C) 16,00
- (D) 24,00
- (E) 32,00

52

Em uma locadora de automóveis, quem aluga um automóvel básico por até cinco dias paga o mesmo valor por cada diária. Nos cinco dias seguintes, ou seja, do 6º ao 10º dia, pagam-se R\$ 2,00 a menos do que o valor pago por cada um dos cinco primeiros dias. Da 11ª diária à 15ª, o valor é ainda menor.

O gráfico apresenta o valor total pago pelo aluguel de um automóvel básico, em reais, em função do número de dias, por um período de, no máximo, 15 dias.



O valor da diária cobrada a partir do 11º dia, em reais, é de

- (A) 42,00
- (B) 43,00
- (C) 44,00
- (D) 45,00
- (E) 46,00

53

Uma instituição financeira negociou um empréstimo a ser pago em 15 prestações mensais e sucessivas, sendo a primeira paga um mês após a tomada do empréstimo.

As 5 primeiras prestações são de R\$ 1.000,00, cada uma, e as 10 últimas são de R\$ 2.000,00, cada uma. O regime é o de capitalização composta com taxa de juros de 2% ao mês.

O valor desse empréstimo foi, em reais, aproximadamente, de

Dado: $(1,02)^{-5} = 0,90$ e $(1,02)^{-10} = 0,81$

- (A) 14.000
- (B) 16.400
- (C) 18.700
- (D) 22.100
- (E) 24.000

54

Uma urna contém 20 bolas numeradas de 1 a 20. Considere todas as amostras de tamanho 2 extraídas sem reposição das bolas e sem ordem exigida.

Em quantas dessas amostras o produto dos números é um múltiplo de 4?

- (A) 25
- (B) 45
- (C) 75
- (D) 95
- (E) 115

55

Numa certa comunidade, 35% de seus habitantes são leitores do jornal M; 40% são leitores do jornal N; 30% são leitores do jornal P; 25% leem os jornais M e N; 15% leem os jornais M e P; 20% leem os jornais N e P; e 10% leem os três jornais.

Se o contingente de habitantes dessa comunidade que não leem nenhum dos três jornais está entre 270 e 360, então o contingente de leitores exclusivos do jornal M se situa entre

- (A) 30 e 50
- (B) 20 e 40
- (C) 30 e 40
- (D) 200 e 300
- (E) 210 e 280

BLOCO 3

56

Um fabricante de óleo de girassol utiliza o sistema de etiquetas com códigos de barras em seus produtos. Esse sistema fornece informações contínuas à gerência responsável pelos estoques.

O uso desse sistema, na gestão dos estoques, proporciona

- (A) maior tempo de execução do ressuprimento dos estoques
- (B) controle nas atividades de monitoramento do estoque
- (C) baixa sensibilidade às variações dos lotes de fabricação
- (D) aumento no *lead time* do processo de distribuição do produto
- (E) aumento do *lead time* na contagem física do estoque

57

Empresas fabricantes de graxa advertem aos seus clientes que este é um material que, em contato com partículas sólidas, como areia e poeiras, pode perder parte de suas características físicas e químicas.

Do ponto de vista da administração de materiais, esse produto é classificado como material

- (A) perecível por contaminação
- (B) crítico para as empresas
- (C) sujeito ao controle por obsolescência
- (D) de reposição de alto custo
- (E) de alta periculosidade no transporte

58

Uma empresa fabricante de produtos lubrificantes pretende viabilizar a implantação do programa Seis Sigma no setor responsável pela produção. Analisando-se a produção num determinado período, constatou-se, para essa situação, o tempo médio de produção de um lote de aproximadamente 18 minutos, com desvio padrão de 2 minutos.

Um administrador que deseja avaliar se esse processo está de acordo com os parâmetros do programa Seis Sigma deverá utilizar a ferramenta denominada

- (A) 5W1H
- (B) Diagrama de Pareto
- (C) Diagrama de Afinidades
- (D) Análise de Capacidade
- (E) Folha de Verificação

59

Numa segunda-feira do início do mês, o gerente da empresa Comida Esnobe recebeu uma denúncia, através da mídia nacional, de que seus hambúrgueres, vindos de um determinado fornecedor, eram feitos com adição de hidróxido de amônio, produto perigoso para a saúde das crianças. Uma nutricionista comentou também, em rede nacional, que os hambúrgueres vendidos estavam sendo feitos com carne mais barata, cujo sabor estava sendo modificado com amônio, questionando a empresa Comida Esnobe: "Por que um ser humano sensato compraria o hambúrguer para suas crianças?" O gerente da empresa desconhecia a existência do componente na receita.

Com relação a esse episódio, identifica-se a

- (A) necessidade de aumento da acurácia nos estoques do fornecedor
- (B) falta de controle do *leaseback*
- (C) inadequação da refrigeração no centro de distribuição
- (D) redução no custo de oportunidade dos estoques reguladores
- (E) falha no *supply chain management*

60

Uma empresa adota uma linha de produção onde existem dois postos de trabalho A e B, e o fluxo de produção é de A para B. Sabe-se que o posto de trabalho B retira, no posto de trabalho A, os componentes necessários para atender ao que lhe está sendo demandado.

Esse método de produção adotado é o denominado

- (A) *Material Requiriment Planning*
- (B) *Capacity Requiriments Planning*
- (C) *Just in time*
- (D) Processo de Produção Empurrada
- (E) Fordismo Tradicional

61

Uma companhia industrial, que adota o custeio variável nas suas decisões gerenciais, está estudando o lançamento de um novo produto no mercado. Para complementar o estudo, foi realizada uma pesquisa mercadológica que indicou as seguintes alternativas para a aceitação desse produto no mercado consumidor:

Alternativa	Produção e vendas	Preço de venda por unidade	Matéria-prima por unidade	Custos fixos por unidade	Despesa variável por unidade
DM1	40.000	98,00	55,00	15,40	12,00
DM2	38.000	96,00	55,00	16,00	8,50
DM3	35.000	94,50	55,00	17,50	3,20
DM4	30.000	94,00	55,00	20,00	0,20
DM5	28.000	92,00	55,00	22,00	0,10

Considerando exclusivamente as informações recebidas, a maximização do resultado com a comercialização desse produto é obtida pela alternativa

- (A) DM1
- (B) DM2
- (C) DM3
- (D) DM4
- (E) DM5

62

No balanço patrimonial, sob o aspecto qualitativo, são evidenciados os elementos que representam os bens, direitos, as obrigações e a parte dos proprietários de uma empresa. No Ativo, são evidenciados bens e direitos e, no Passivo, as obrigações e a parte dos proprietários.

Em relação a tais aspectos qualitativos, considere as informações apresentadas pela empresa Z.

Em reais	
Ações em Tesouraria	500,00
Caixa e Bancos	1.250,00
Capital Realizado	3.500,00
Capital Subscrito	5.000,00
Clientes	1.650,00
Mercadorias	2.350,00

Um administrador, considerando exclusivamente as informações recebidas, reconhece que o montante do capital de terceiros aplicado no ativo, em reais, é

- (A) 1.750,00
- (B) 2.250,00
- (C) 2.750,00
- (D) 4.250,00
- (E) 5.250,00

63

As demonstrações financeiras, no dizer da legislação societária, ou as demonstrações contábeis, na prática, devem ser elaboradas ao final de cada exercício social com fundamento na escrituração mercantil da companhia, nos estritos termos da mesma.

Um empresário deve saber que a mesma lei societária, também conhecida como Lei das Sociedades por Ações, estabelece inclusive que tais demonstrações devem ser assinadas somente pelos

- (A) contadores
- (B) contabilistas
- (C) administradores
- (D) administradores e contadores, legalmente habilitados
- (E) administradores e contabilistas legalmente habilitados

64

Uma indústria produz um único produto, de forma contínua, com a apuração dos custos por processo, acumulando os gastos por período produtivo para a devida apropriação às unidades produzidas, nesse mesmo período, conforme anotações a seguir.

Matéria-prima consumida	R\$ 108.000,00
Mão de obra aplicada na produção	R\$ 81.000,00
Custos indiretos do período	R\$ 27.000,00
Bens iniciados no período	6.000
Bens concluídos no período	4.500
Estoques iniciais de produtos acabados e em elaboração	0
Estágio estimado da produção semiacabada	60%

Considerando-se exclusivamente as informações recebidas, o valor do estoque final dos produtos em elaboração (produção em andamento), ao final do período produtivo, em reais, é

- (A) 36.000,00
- (B) 43.200,00
- (C) 47.250,00
- (D) 54.000,00
- (E) 60.000,00

65

Uma indústria, ao final do seu período produtivo, apresentou as seguintes informações sobre um produto inédito que está lançando no mercado e cujo preço de venda pretende fixar com base nos custos.

Quantidade produzida (unidades)	50.000
Matéria-prima consumida total	R\$ 1.200.000,00
Mão de obra direta	R\$ 600.000,00
Outros custos fabris	R\$ 180.000,00
Despesas administrativas	10%
Tributos	22%
Comissão dos vendedores	3%
Margem de lucro desejada	5%

Um administrador, considerando exclusivamente as informações recebidas, sabe que o preço de venda unitário desse produto, com base no custo por absorção a ser praticado por essa indústria, em reais, deverá ser de

- (A) 132,00
- (B) 99,00
- (C) 90,00
- (D) 66,00
- (E) 60,00

66

A Cerâmica ZO, segmento de louça de porcelana que, em condições normais produtivas, consome 18.700 quilos de porcelana e estima uma queda de 15% no fornecimento dessa matéria-prima para o próximo período produtivo, apresentou as seguintes anotações do último período produtivo, em condições normais de produção:

Louça	Matéria-prima (em reais)	MOD (em reais)	Despesa variável (em reais)	Consumo de matéria-prima por unidade (em gramas)	Produção (em unidades)	Preço de venda (em reais por unidade)
Prato fundo	12,00	10,00	7,00	150	20.000	41,00
Prato raso	13,00	8,00	6,00	200	18.000	40,00
Jarra	11,00	5,50	6,00	250	16.000	39,50
Travessa	15,00	11,50	9,00	300	13.000	53,50
Terrina	12,50	10,50	8,00	350	12.000	55,50

Utilizando-se 4 (quatro) casas decimais nos cálculos e considerando-se exclusivamente as informações recebidas e a boa técnica da teoria das restrições, a indústria ZO, para maximizar o resultado, perante a restrição estimada, deve sacrificar a produção do produto

- (A) jarra
- (B) prato fundo
- (C) prato raso
- (D) terrina
- (E) travessa

67

Numa certa empresa com 300 funcionários, fez-se uma pesquisa de salários, obtendo-se as seguintes medidas estatísticas:

- Média = R\$ 4.200,00
- Desvio padrão = R\$ 840,00

Depois da pesquisa, todos os funcionários receberam um reajuste salarial de 5% mais um bônus de R\$ 490,00 por participação nos lucros da empresa.

A razão entre o novo coeficiente de variação e o coeficiente de variação anterior dos salários dessa empresa é dada por

- (A) 0,05
- (B) 0,9
- (C) 1
- (D) 1,17
- (E) 1,4

68

A estrutura em Ramo de Folhas abaixo representa o consumo em litros de gasolina de uma certa pessoa por semana (com as folhas representando as unidades).

9	1 4 7
10	0 2 2 3 8
11	1 2 5 5 6 6 7 7
12	2 2 3 4 8 9
13	0 2

À luz dos dados coletados, considere as seguintes afirmações:

- I - A distribuição é assimétrica positiva.
- II - A distribuição não possui valor modal.
- III - A mediana da distribuição é 115,5.

É correto o que se afirma em

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

69

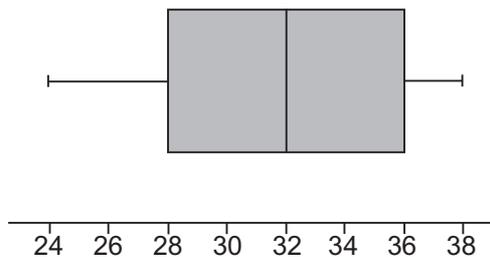
Três urnas contêm 9 bolas numeradas de 1 a 9, cada. Um experimento consiste em selecionar uma bola de cada urna e verificar o número de resultados coincidentes.

A probabilidade de que haja exatamente dois números coincidentes dentre os três números selecionados é

- (A) $\frac{8}{81}$
- (B) $\frac{8}{27}$
- (C) $\frac{19}{27}$
- (D) $\frac{25}{81}$
- (E) $\frac{224}{729}$

70

O desenho esquemático (*Box-Plot*) abaixo representa a distribuição do tempo em anos de contribuição à previdência de aposentados de uma empresa até uma certa data.



Se forem selecionados dois aposentados aleatoriamente, a probabilidade de que pelo menos um deles se tenha aposentado entre 28 e 32 anos é

- (A) $\frac{1}{2}$
- (B) $\frac{1}{4}$
- (C) $\frac{1}{16}$
- (D) $\frac{7}{16}$
- (E) $\frac{9}{16}$

RASCUNHO