

ADMINISTRADOR(A) JÚNIOR

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com o enunciado das 40 questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

LÍNGUA PORTUGUESA I		LÍNGUA INGLESA I		CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 5	2,0	11 a 15	1,5	21 a 25	1,0
6 a 10	4,0	16 a 20	2,5	26 a 30	2,0
				31 a 35	3,0
				36 a 40	4,0

b) 1 **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas às 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 **IMEDIATAMENTE** o fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, preferivelmente a caneta esferográfica 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 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 caso esteja danificado em suas margens superior ou inferior -**BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.

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:

a) 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;

b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

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 E O CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINE A LISTA DE PRESENÇA**.

Obs. O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por razões de segurança, o candidato **não** poderá levar o Caderno de Questões.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 3 (TRÊS) HORAS.**

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados, no segundo dia útil após a realização das provas, na página da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO (www.cesgranrio.org.br)**.

LÍNGUA PORTUGUESA I

O QUE É... DECISÃO

No mundo corporativo, há algo vagamente conhecido como “processo decisório”, que são aqueles insondáveis critérios adotados pela alta direção da empresa para chegar a decisões que o funcionário não consegue entender. Tudo começa com a própria origem da palavra “decisão”, que se formou a partir do verbo latino *caedere* (cortar). Dependendo do prefixo que se utiliza, a palavra assume um significado diferente: “incisão” é cortar para dentro, “rescisão” é cortar de novo, “concisão” é o que já foi cortado, e assim por diante. E *dis caedere*, de onde veio “decisão”, significa “cortar fora”. Decidir é, portanto, extirpar de uma situação tudo o que está atrapalhando e ficar só com o que interessa.

E, por falar em cortar, todo mundo já deve ter ouvido a célebre história do não menos célebre rei Salomão, mas permitam-me recontá-la, transportando os acontecimentos para uma empresa moderna. Então, está um dia o rei Salomão em seu palácio, quando duas mulheres são introduzidas na sala do trono. Aos berros e puxões de cabelo, as duas disputam a maternidade de uma criança recém-nascida. Ambas possuem argumentos sólidos: testemunhos da gravidez recente, depoimentos das parteiras, certidões de nascimento. Mas, obviamente, uma das duas está mentindo: havia perdido o seu bebê e, para compensar a dor, surrupiara o filho da outra. Como os testes de DNA só seriam inventados dali a milênios, nenhuma das autoridades imperiais consultadas pelas litigantes havia conseguido dar uma solução satisfatória ao impasse.

Então Salomão, em sua sabedoria, chama um guarda, manda-o cortar a criança ao meio e dar metade para cada uma das reclamantes. Diante da catástrofe iminente, a verdadeira mãe suplica: “Não! Se for assim, ó meu Senhor, dê a criança inteira e viva à outra!”, enquanto a falsa mãe faz aquela cara de “tudo bem, corta aí”. Pronto. Salomão manda entregar o bebê à mãe em pânico, e a história se encerra com essa salomônica demonstração de conhecimento da natureza humana.

Mas isso aconteceu antigamente. Se fosse hoje, com certeza as duas mulheres optariam pela primeira alternativa (porque ambas teriam feito um curso de Tomada de Decisões). Aí é que entram os processos decisórios dos salomões corporativos. Um gerente salomão perguntaria à mãe putativa A: “Se eu lhe der esse menino, ó mulher, o que dele esperas no futuro?” E ela diria: “Quero que ele cresça com liberdade, que aprenda a cantar com os pássaros e que possa viver 100 anos de felicidade”.

E a mesma pergunta seria feita à mãe putativa B, que de pronto responderia: “Que o menino cresça forte e obediente e que possa um dia, por Vossa glória e pela glória de Vosso reino, morrer no campo de batalha”. Então, sem piscar, o gerente salomão ordenaria que o bebê fosse entregue à mãe putativa B.

Por quê? Porque na salomônica lógica das empresas, a decisão dificilmente favorece o funcionário que tem o argumento mais racional, mais sensato, mais justo ou mais humano. A balança sempre pende para os putativos que trazem mais benefício para o sistema.

GEHRINGER, Max. **Revista Você S/A**, jan. 2002.

1

De acordo com a origem da palavra “decisão” oferecida pelo texto, a paráfrase adequada para “processo decisório” é processo de:

- (A) escolha.
- (B) eliminação.
- (C) seleção.
- (D) definição.
- (E) preferência.

2

O autor define “processos decisórios” como “aqueles insondáveis critérios adotados pela alta direção da empresa para chegar a decisões que o funcionário não consegue entender.” (l. 2-5). Assinale a opção que apresenta a justificativa para tal definição.

- (A) Na lógica empresarial, decide-se preferencialmente por soluções que favorecem o sistema e não por aquelas mais racionais.
- (B) Na salomônica lógica adotada pelas empresas, as escolhas recaem sempre sobre argumentos putativos justos e sensatos.
- (C) Para a direção de empresas, os procedimentos que orientam as decisões baseiam-se na observação do comportamento do funcionário.
- (D) Para o alto comando de empresas, métodos que apóiam decisões devem ser sustentados por critérios do interesse do sistema.
- (E) Para o corpo gerencial, as escolhas que são baseadas nos ensinamentos do curso de Tomada de Decisões são as melhores.

3

As palavras “salomônica” em “salomônica demonstração” (l. 37) e “salomão”, em “Um gerente salomão” (l. 43), respectivamente, significam:

- (A) justa e criteriosa – responsável pelas decisões.
- (B) piedosa – conhecedor das regras da empresa.
- (C) fundamentada – conhecedor da natureza humana.
- (D) sábia e consciente – comprometido com o trabalho.
- (E) clara e inquestionável – detentor de muitos poderes.

4

Nas opções abaixo, as palavras ou expressões destacadas representam sínteses de trechos do texto, **EXCETO** em uma. Assinale-a.

- (A) ... palavra “decisão”, **formada** a partir do verbo latino *caedere*... (l. 5-6).
 (B) Dependendo do prefixo **utilizado**, (l. 7).
 (C) ... extirpar de uma situação **o atrapalhado**... (l. 12).
 (D) E, **falando** em cortar, (l. 14).
 (E) o gerente salomão ordenaria **a entrega do bebê** à mãe putativa B. (l. 52-53).

5

Indique a opção na qual as frases “Se fosse hoje, com certeza as duas mulheres optariam pela primeira alternativa...” (l. 39-41) e “Aí é que entram os processos decisórios dos salomões corporativos.” (l. 42-43) aparecem reescritas em um único período, sem alteração do sentido original.

- (A) Caso isso acontecesse nos dias atuais, as duas mulheres fariam a mesma escolha influenciadas pelas decisões de seu gerente salomão.
 (B) No mundo de hoje, as duas mulheres levariam em consideração para decidir os critérios do rei Salomão e escolheriam a primeira opção.
 (C) Atualmente, as duas mulheres poderiam escolher a primeira possibilidade levando em conta os interesses do sistema empresarial.
 (D) Com a nova mentalidade, a escolha das duas mulheres seria por não dividir a criança, já que conheceriam as regras empresariais.
 (E) Uma vez que hoje as duas mulheres optariam pela mesma alternativa, os “salomões corporativos” recorreriam a processos de decisão.

6

Com base no período “Como os testes de DNA só seriam inventados dali a milênios, nenhuma das autoridades imperiais consultadas pelas litigantes havia conseguido dar uma solução satisfatória ao impasse.” (l. 26-29), pode-se inferir que:

- (A) os testes de DNA poderiam contribuir para a solução do problema.
 (B) as soluções encontradas pelas autoridades não satisfizeram às litigantes.
 (C) as supostas mães das crianças consultaram as autoridades para resolver o impasse.
 (D) só dali a muitos anos os cientistas inventariam os testes de DNA.
 (E) não havia autoridade imperial capaz de resolver o impasse.

7

Assinale a opção em que a alteração, assinalada em negrito, feita em relação à forma original está correta.

(A) “Dependendo do prefixo que se utiliza,” (l. 7)	Dependendo do prefixo de que se utiliza...
(B) “mas permitam-me recontá-la,” (l. 16)	...mas me permitam recontá-la,
(C) “autoridades imperiais consultadas pelas litigantes” (l. 27-28)	...autoridades imperiais consultadas pelos litigantes
(D) “Um gerente salomão perguntaria à mãe putativa A” (l. 43-44)	“ A um gerente salomão perguntaria a mãe putativa A”
(E) “catástrofe iminente,” (l. 32-33)	...catástrofe eminente ...

8

Por meio de uma carta, os funcionários _____ aos superiores.

Com respeito à regência, a forma verbal que preenche adequadamente a lacuna acima é:

- (A) chamaram. (B) convidaram.
 (C) cumprimentaram. (D) pressionaram.
 (E) responderam.

9

A relação entre a palavra destacada e a expressão a que a mesma se refere está **INCORRETA** em:

- (A) ... **que** [são aqueles insondáveis] (l. 2-3) – processo decisório.
 (B) ... **onde** [veio “decisão”] (l. 10-11) – *dis caedere*.
 (C) ... [recontá]-**la** (l. 16) – a célebre história.
 (D) **Aí** [é que entram] (l. 42) – primeira alternativa.
 (E) ... **dele** [esperas no futuro?] (l. 45) – desse menino.

10

Assinale a opção em que o sinal de dois pontos tem a mesma função apresentada em “Mas, obviamente, uma das duas está mentindo: havia perdido o seu bebê e, para compensar a dor, surrupiara o filho da outra.” (l. 24-26)

- (A) O diretor apresentou dados convincentes: a pesquisa de opinião, o último balanço da empresa e cartas de clientes.
 (B) Os critérios adotados para admissão de funcionários são sempre os mesmos: organização, competência e capacidade de trabalhar em equipe.
 (C) Tomar decisões em momentos de crise pode ser danoso: muitas vezes um impulso substitui o bom-senso.
 (D) Dois motivos o levaram a pedir demissão: uma nova oferta de trabalho e a possibilidade de trabalhar no exterior.
 (E) Quando soube que não seria promovido, ele fez o seguinte: mandou uma carta para a vice-presidência e marcou uma reunião com a equipe.

LÍNGUA INGLESA I

The oil and natural gas industry has developed and applied an impressive array of innovative technologies to improve productivity and efficiency, while yielding environmental benefits. According to the U.S. Department of Energy, “the petroleum business has transformed itself into a high-technology industry.”

State-of-the-art technology allows the industry to produce more oil and natural gas from more remote places – some previously unreachable – with significantly less adverse effect on the environment. Among the benefits: increased supply to meet the world’s growing energy demand, reduced energy consumption at oil and natural gas facilities and refineries, reduced noise from operations, decreased size of facilities, reduced emissions of pollutants, better protection of water resources, and preservation of habitats and wildlife.

With advanced exploration and production technologies, the oil and gas industry can pinpoint resources more accurately, extract them more efficiently and with less surface disturbance, minimize associated wastes, and, ultimately, restore sites to original or better condition.

Exploration and production advances include advanced directional drilling, slimhole drilling, and 3-D seismic technology. Other segments of the industry have benefited from technological advances as well. Refineries are becoming highly automated with integrated process and energy system controls; this results in improved operational and environmental performance and enables refineries to run harder and produce more products safer than ever before. Also, new process equipment and catalyst technology advances have been made very recently to meet new fuel regulations requiring very low levels of sulfur in gasoline and diesel.

Technology advances such as these are making it possible for the oil and natural gas industry to grow in tandem with the nation’s energy needs while maintaining a cleaner environment. The industry is committed to investing in advanced technologies that will continue to provide affordable and reliable energy to support our current quality of life, and expand our economic horizons.

For example, we are researching fuel cells that may power the vehicles of tomorrow with greater efficiency and less environmental impact. We are investigating ways to tap the huge natural gas resources locked in gas hydrates. Gas hydrates are common in sediments in the ocean’s deep waters where cold temperatures and high pressures cause natural gas and water to freeze together, forming solid gas hydrates. Gas hydrates could be an important future source of natural gas for our nation.

Some of our companies are also investigating renewable energy resources such as solar, wind, biomass and geothermal energy. By conducting research into overcoming the many technological hurdles that limit

55 these energy resources, they hope to make them more reliable, affordable and convenient for future use. Although the potential for these energy resources is great, scientists do not expect them to be a significant part of the nation’s energy mix for many decades. For this reason, the industry must continue to invest in conventional resources such as oil and natural gas. We will need to rely on these important energy resources for many decades to come.

In: <http://api-ec.api.org/focus/index>

11

The fragment “...an impressive array of innovative technologies...” (line 2) could best be substituted by a/an:

- (A) careful selection of up-to-date technologies.
- (B) remarkable number of well-known technologies.
- (C) unsatisfactory arrangement of brand-new technologies.
- (D) extraordinary collection of creative technologies.
- (E) immense display of useful technologies.

12

According to the second paragraph, state-of-the-art technology brings many benefits, **EXCEPT**:

- (A) protecting habitats and wildlife.
- (B) using larger facilities.
- (C) decreasing emissions of pollutants.
- (D) running less noisy operations.
- (E) preserving water resources.

13

The function of the fourth paragraph is to:

- (A) describe in detail the automation process in oil refineries.
- (B) list some technological advances that are benefiting the oil industry.
- (C) criticize the new regulations that have reduced sulfur levels in fuels.
- (D) demand that refineries become more automated to improve performance.
- (E) explain how 3-D seismic technology can help oil production.

14

According to lines 44-50, gas hydrates:

- (A) can be found in deep-water sediments.
- (B) are contained in natural gas resources.
- (C) have been used as a source of natural gas.
- (D) may cause water to freeze under the ocean.
- (E) form sediments under low temperatures and pressures.

15

In “... the industry must continue to invest in conventional resources such as oil and natural gas.” (lines 60-61), the word that could replace “must” without changing the meaning of the sentence is:

- (A) ought to.
- (B) could.
- (C) has to.
- (D) may.
- (E) will.

16

According to the last paragraph:

- (A) people will be able to count on renewable fuels in the near future.
- (B) scientists do not believe that alternative energy resources are useful.
- (C) societies will depend on traditional energy resources for still many years.
- (D) the limitations of renewable energy resources have finally been conquered.
- (E) oil companies do not intend to make energy resources cheaper in the future.

17

The only correct statement concerning reference is:

- (A) "itself" (line 5) refers to "U.S. Department of Energy".
- (B) "some" (line 9) refers to "oil and natural gas".
- (C) "them" (line 19) refers to "exploration and production technologies".
- (D) "it" (line 35) refers to "new fuel regulations".
- (E) "they" (line 55) refers to "some of our companies".

18

The only pair of antonyms is:

- (A) "unreachable" (line 9) – inaccessible.
- (B) "to meet" (line 11) – to reduce.
- (C) "accurately" (line 19) – incorrectly.
- (D) "recently" (line 33) – lately.
- (E) "reliable" (line 40) – dependable.

19

Check the item in which there is a verb in the passive voice.

- (A) "The oil and natural gas industry has developed and applied..." (lines 1 - 2)
- (B) "Other segments of the industry have benefited from technological advances as well." (lines 25-26)
- (C) "Also, new process equipment and catalyst technology advances have been made very recently..." (lines 31-33)
- (D) "The industry is committed to investing in advanced technologies..." (lines 38-39)
- (E) "Gas hydrates could be an important future source of natural gas..." (lines 49-50)

20

Mark the title that best expresses the main idea of the text.

- (A) Fuel cell research and the latest automobile developments.
- (B) How to reduce energy consumption in the U.S.
- (C) The role of technology in generating environmental benefits.
- (D) The impact of advanced technology on the oil and natural gas industry.
- (E) Automating oil refineries to improve operational and environmental performance.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21

A empresa Trensul está com um grave problema: alguns de seus vagões estão parados há dois meses no departamento de manutenção, à espera de peças para reposição. O Setor de Estoque da empresa alega que existem peças em estoque, pois o banco de dados informa a existência de duas dessas peças, mas o funcionário responsável pelo estoque não as encontra e o tempo passa. Por sua vez, o Departamento de Compras não adquire novas peças em razão das que supostamente existem no estoque. Nesta situação, duas técnicas de controle que devem ser utilizadas pelo Setor de Estoque para solução do problema são:

- (A) *Benchmarking* e Roteirização.
- (B) Código de Barras e Análise ABC.
- (C) Teste de Consistência e Manuseio.
- (D) Romaneio e Roteirização.
- (E) Fluxograma e *Brainstorming*.

22

Assinale a opção que apresenta uma operação do sistema de distribuição, referente ao *Supply Chain Management*, em que os produtos são recebidos, selecionados e encaminhados de um caminhão para outro.

- (A) *Crossdocking* (B) *Leaseback* ativo
- (C) *Lead time* longo (D) *Just-in-case*
- (E) Matriz de *Changeover*

23

A Mobilutil é indústria moveleira que projeta seus produtos em constante preocupação com o meio ambiente. Estes produtos são extremamente duráveis, de alta qualidade, e fabricados com 80% de material reciclado.

A prática de gestão produtiva utilizada pela Mobilutil é a:

- (A) manutenibilidade. (B) hereditariedade.
- (C) flexibilidade. (D) condutibilidade.
- (E) sustentabilidade.

24

Uma exigência que se faz a todo administrador de materiais é uma análise detalhada dos estoques. Na busca desses objetivos, os administradores dispõem de alguns indicadores. Dentre estes, o que mede a porcentagem de itens corretos após o término do inventário físico é o(a):

- (A) nível de rotatividade.
- (B) giro de estoques.
- (C) taxa de produtividade.
- (D) cobertura de estoques.
- (E) acurácia dos controles.

25

O gerente de materiais de uma empresa fabricante de diversos produtos plásticos precisa decidir sobre a instalação de um dos sistemas computadorizados de controle de estoques. O primeiro deles, de custo elevado, registra em tempo real todas as movimentações dos produtos no estoque. O segundo registra as movimentações no estoque a cada três meses e tem custo mais modesto. Levando em conta estas considerações e as características da empresa, o gerente de materiais optou pelo primeiro sistema, apesar de mais caro, pois o(a):

- (A) custo dos materiais é feito ao final do exercício fiscal.
- (B) valor total do estoque é calculado através do levantamento manual.
- (C) atualização do estoque é feita a cada movimentação.
- (D) entrada dos materiais no estoque é feita ao final de cada semestre.
- (E) saída dos materiais é anotada antes de ser feita a venda.

26

Abraham M. Maslow desenvolveu uma visão abrangente da motivação do indivíduo, conhecida em Administração como a “*Hierarquia das Necessidades de Maslow*”. Segundo esse autor, as necessidades humanas mais elevadas, que levam o indivíduo a tentar desenvolver seu próprio potencial e a si mesmo como pessoa humana são as necessidades:

- (A) de segurança.
- (B) de estima.
- (C) de auto-realização.
- (D) sociais.
- (E) fisiológicas.

27

No que se refere ao recrutamento e seleção numa Organização, analise as afirmações abaixo.

- I - A fase de recrutamento se encerra com a formalização da solicitação de emprego.
- II - Agências de empregos e instituições educacionais são canais de recrutamento.
- III - Na etapa de recrutamento a Organização realiza, entre outras, a avaliação médica.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmação(ões):

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

28

Relacione a primeira coluna com a segunda, quanto às categorias dos objetivos da administração de recursos humanos.

- | | |
|--------------------------------|--|
| I. Objetivos Societários | (P) Manutenção de recursos humanos adequados às necessidades da Organização. |
| II. Objetivos Funcionais | (Q) Instrumento de efetividade organizacional. |
| III. Objetivos Organizacionais | (R) Responsabilidade social da Organização. |
| | (S) Redução de custos e aumento da lucratividade |

A relação correta é:

- (A) I - P , II - S, III - Q e R.
- (B) I - Q, II - R e S, III - P.
- (C) I - Q e R, II - P, III - S.
- (D) I - R, II - P, III - Q e S.
- (E) I - S, II - Q, III - P e R.

29

Com relação à adequação do composto promocional aos estágios de decisão de compra, é correto afirmar que:

- (A) no estágio de pré-compra, a propaganda é mais útil do que a venda pessoal, porque ela informa ao cliente em potencial a existência do produto e do vendedor.
- (B) no estágio da compra, observa-se uma expressiva queda na influência das vendas pessoais no processo decisório do comprador, comparativamente à da propaganda.
- (C) no estágio de pós-compra, deixa de fazer sentido o emprego de propaganda e de vendas pessoais.
- (D) as promoções de venda desempenham um importante papel nos estágios da pré e da pós-compra, mas têm influência reduzida no estágio de compra.
- (E) a distribuição de amostras grátis no estágio de pré-compra não configura uma opção de experimentação de baixo risco.

30

Embora seja comum a representação do ciclo de vida de produtos por meio de uma curva genérica, sabe-se que a forma dessa curva pode variar bastante em função de características como o tipo do produto (bens de consumo ou bens industriais), a intensidade dos esforços de comunicação feitos pelo produtor, o grau de mudança tecnológica envolvida no produto e o grau de aprendizagem necessária para que o consumidor consiga usar o produto, entre outras.

A seguir, são apresentados quatro gráficos indicativos de ciclos de vida de diferentes produtos.

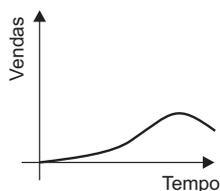


Gráfico I

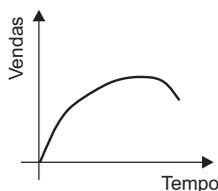


Gráfico II

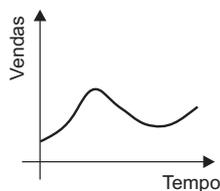


Gráfico III

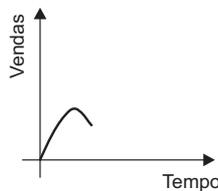


Gráfico IV

Assinale a opção que indica a seguinte ordem: produto de baixa aprendizagem – produto de alta aprendizagem – produto de moda – produto de modismo.

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

31

Em relação a *marketing* de serviços, considere as afirmativas a seguir.

- I - Serviços nunca podem ser estocados.
II - Usuários de um serviço podem ser vistos como fatores de produção desse serviço.
III - Mudanças na operação dos serviços costumam acarretar mudanças no comportamento do consumidor.
IV - Qualquer elemento presente num ambiente de prestação de serviço – seja ele uma máquina, um equipamento, uma instalação, um funcionário de contato ou mesmo outros usuários do serviço – tem o potencial de influenciar a avaliação que um consumidor faz do serviço.
V - É impossível garantir o controle da qualidade de um serviço antes que ele chegue até o consumidor.

É(São) correta(s) a(s) afirmativa(s):

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

32

Considere as seguintes informações:

- I - as mulheres vêm tendo uma participação cada vez maior no mercado de trabalho;
II - temendo a violência, os moradores das grandes cidades estão saindo menos à noite;
III - os consumidores vêm perdendo o medo de fazer compras pela Internet;
IV - algumas empresas, tradicionais fabricantes de bens industriais indiferenciados, têm passado a produzir maquinaria sofisticada, de alto valor agregado;
V - o câmbio favorável tem estimulado as importações de produtos chineses.

Está correto afirmar que, dentre elas, a(s) que recomenda(m) uma mudança na estratégia de canais de distribuição é (são):

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

33

Pode-se definir retorno sobre investimentos como o(a):

- (A) total de ganhos ou prejuízos dos proprietários, decorrentes de um investimento durante um determinado período de tempo.
(B) total de lucros ou prejuízos obtidos pelo proprietário do capital investido em um ativo não monetário por um período de tempo sempre superior a um ano.
(C) possibilidade de ocorrer lucro ou prejuízo decorrente da aquisição de um ativo intangível ou infungível, num determinado período de tempo.
(D) certeza de ocorrência de um ganho sobre um investimento realizado, pelo prazo mínimo de três anos.
(E) incerteza decorrente da variabilidade de retornos associados a um determinado ativo.

34

A ocorrência de Alavancagem Operacional é resultante da(o):

- (A) operação de compra e venda, quando o valor da venda é superior em, pelo menos, 50% ao valor da compra.
(B) presença de encargos financeiros fixos no fluxo de lucros da empresa.
(C) existência de custos operacionais fixos no fluxo de lucros da empresa.
(D) constatação da existência de custos operacionais fixos, simultaneamente à existência de encargos financeiros fixos e, ainda, dividendos elevados na estrutura operacional da empresa.
(E) grau do resultado marginal obtido pela empresa nas operações de investimento e de financiamentos realizadas.

35

Se uma empresa possuir os seguintes elementos: bens, R\$ 800,00; direitos, R\$ 350,00 e obrigações, R\$ 1.110,00, pode-se afirmar que sua riqueza líquida, em reais, será:

- (A) 760,00
(B) 310,00
(C) 80,00
(D) 40,00
(E) 20,00

36

Dentre as estratégias utilizadas pelas empresas para a administração do capital de giro, identifica-se a chamada estratégia agressiva cuja característica é:

- (A) aplicar todas as sobras de caixa em investimentos de elevadíssimo risco, visando a obter altas taxas de retorno.
- (B) captar recursos do mercado através de debêntures de curto prazo, exclusivamente, em detrimento do lançamento de novas ações.
- (C) financiar seus ativos permanentes, exclusivamente, com recursos próprios e os ativos monetários, através de operações de *leasing*.
- (D) financiar seus ativos monetários com recursos de longo prazo, devido à taxa de juros ser mais reduzida.
- (E) financiar suas necessidades sazonais com recursos de curto prazo e suas necessidades permanentes com recursos de longo prazo.

37

A Indústria Asa Branca fabrica três produtos com os seguintes custos diretos, alocados aos produtos:

Em reais

Itens	Produto A	Produto B	Produto C	Total
Matéria-Prima (MAT)	75.000,00	135.000,00	140.000,00	350.000,00
Mão-de-obra Direta (MOD)	20.000,00	30.000,00	50.000,00	100.000,00
Energia Elétrica Direta	18.000,00	20.000,00	7.000,00	45.000,00
Soma	113.000,00	185.000,00	197.000,00	495.000,00

Tendo custos indiretos de fabricação fixos (CIF Fixos) no montante de R\$ 200.000,00 e havendo orientação do diretor da empresa para que o rateio dos custos fixos seja realizado com base no custo de mão-de-obra direta, o custo total por produto, em reais, montará a:

	Produto A	Produto B	Produto C
(A)	163.000,00	215.000,00	247.000,00
(B)	153.000,00	245.000,00	297.000,00
(C)	115.000,00	165.000,00	240.000,00
(D)	40.000,00	60.000,00	100.000,00
(E)	20.000,00	30.000,00	50.000,00

38

A principal dedução do Ativo Imobilizado é a depreciação. Entende-se depreciação como a(o):

- (A) parcela, estimada pela empresa, que não será recebida em decorrência da existência de maus pagadores.
- (B) perda do valor do capital aplicado em valores intangíveis, provenientes do tempo decorrido entre o fato gerador e a avaliação.
- (C) perda de capacidade de um Imobilizado, pelo desgaste ou deterioração, produzir eficientemente.
- (D) valor correspondente ao prejuízo obtido no exercício que pode ser atribuído a um Ativo Imobilizado específico.
- (E) valor correspondente ao imposto sobre operações, incidente sobre um bem adquirido, que somente é contabilizado quando este bem é substituído por um novo.

39

A Indústria Diamantina apresentou as informações relativas aos três produtos que fabrica, referentes ao mês de dezembro de 2005, com valores em reais.

Produto	Matéria-Prima	MOD	Custo Indireto Variável	Custo Fixo Indireto	Soma dos custos	Preço de venda	Lucro Unitário	Volume Vendas
A	10,00	8,00	2,00	6,00	26,00	39,00	13,00	8.000
B	15,00	12,00	3,00	8,00	38,00	50,00	12,00	6.000
C	20,00	15,00	5,00	10,00	50,00	66,00	16,00	5.000

Sabendo-se que a tabela acima corresponde a valores unitários, com base exclusivamente nesses dados, pode-se afirmar que a margem de contribuição unitária dos produtos, em reais, é:

	Produto A	Produto B	Produto C
(A)	7,00	4,00	6,00
(B)	13,00	12,00	16,00
(C)	15,00	15,00	21,00
(D)	18,00	27,00	35,00
(E)	19,00	20,00	26,00

40

Num fluxo de caixa em que o valor do investimento inicial é R\$ 100.000,00 e os resultados esperados são: R\$ 20.000,00, no primeiro ano; R\$ 30.000,00, no segundo; R\$ 25.000,00, no terceiro; R\$ 35.000,00, no quarto e R\$ 40.000,00, no quinto, o elemento que a empresa deve utilizar para tomar a decisão no tempo 0 (zero) é denominado:

- (A) custo de depreciação.
- (B) custo de oportunidade.
- (C) taxa de risco.
- (D) taxa de desconto.
- (E) taxa de capitalização.