

PROFISSIONAL JÚNIOR FORMAÇÃO ADMINISTRAÇÃO

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 II		Língua Inglesa II		Informática III		Questões	Pontuação
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação		
1 a 10	1,0 cada	11 a 20	1,0 cada	21 a 25	1,0 cada	26 a 70	1,0 cada

b) **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às 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 em suas margens superior e/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**.

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**, 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>).

LÍNGUA PORTUGUESA II

Um circo e um antipalhaço

Em 1954, numa cidadezinha universitária dos Estados Unidos, vi “o maior circo do mundo”, que continua a ser o sucessor do velho Barnum & Bailey, velho conhecido dos meus primeiros dias de estudante nos Estados Unidos. Vi então, com olhos de adolescente ainda um tanto menino, maravilhas que só para os meninos têm plenitude de encanto. Em 1954, vendo “o maior circo do mundo”, confesso que, diante de certas façanhas de acrobatas e domadores, senti-me outra vez menino.

O monstro – porque é um circo-monstro, que viaja em três vastos trens – chegou de manhã a Charlottesville e partiu à noite. Ao som das últimas palmas dos espectadores juntou-se o ruído metálico do desmonte da tenda capaz de abrigar milhares de pessoas, acomodadas em cadeiras em forma de x, quase iguais às dos teatros e que, como por mágica, foram se fechando e formando grupos exatos, tantas cadeiras em cada grupo logo transportadas para outros vagões de um dos trens. E com as cadeiras, foram sendo transportadas para outros vagões jaulas com tigres; e também girafas e elefantes que ainda há pouco pareciam enraizados ao solo como se estivessem num jardim zoológico. A verdade é que quem demorasse uns minutos mais a sair veria esta mágica também de circo: a do próprio circo gigante desaparecer sob seus olhos, sob a forma de pacotes prontos a seguirem de trem para a próxima cidade.

O gênio de organização dos anglo-americanos é qualquer coisa de assombrar um latino. Arma e desarma um circo gigante como se armasse ou desarmasse um brinquedo de criança. E o que o faz com os circos, faz com os edifícios, as pontes, as usinas, as fábricas: uma vez planejadas, erguem-se em pouco tempo do solo e tomam como por mágica relevos monumentais.

Talvez a maior originalidade do circo esteja no seu palhaço principal. Circo norte-americano? Pensa-se logo num palhaço para fazer rir meninos de dez anos e meninões de quarenta com suas piruetas e suas infantilidades.

O desse circo – hoje o mais célebre dos palhaços de circo – é uma espécie de antipalhaço. Não ri nem sequer sorri. Não faz uma pirueta. Não dá um salto. Não escorrega uma única vez. Não cai esparramado

no chão como os *clowns* convencionais. Não tem um ás de copas nos fundos de suas vestes de palhaço.

O que faz quase do princípio ao fim das funções do circo é olhar para a multidão com uns olhos, uma expressão, uns modos tão tristes que ninguém lhe esquece a tristeza do *clown* diferente de todos os outros *clowns*. Trata-se na verdade de uma audaciosa recriação da figura de palhaço de circo. E o curioso é que, impressionando os adultos, impressiona também os meninos que talvez continuem os melhores juízes de circos de cavalinhos.

Audaciosa e triunfante essa recriação. Pois não há quem saia do supercirco, juntando às suas impressões das maravilhas de acrobacia, de trabalhos de domadores de feras, de equilibristas, de bailarinas, de cantores, de cômicos, a impressão inesperada da tristeza desse antipalhaço que quase se limita a olhar para a multidão com os olhos mais magoados deste mundo.

FREYRE, Gilberto. In: **Pessoas, Coisas & Animais**. São Paulo: Círculo do Livro. Edição Especial para MPM Propaganda, 1979. p. 221-222. (Publicado originalmente em **O Cruzeiro**, Rio de Janeiro, seção Pessoas, coisas e animais, em 8 jul. 1956). Adaptado.

1

A palavra **monstro** (ℓ. 11) aplicada a circo deve-se ao fato de este

- (A) possibilitar um deslocamento rápido.
- (B) provocar som alto devido ao desmonte das tendas.
- (C) ser capaz de preencher três vagões.
- (D) proporcionar o transporte das cadeiras misturadas aos animais.
- (E) ter possibilidade de se mudar até mesmo nos grandes frios do inverno.

2

Os trechos de “Em 1954 [...] encanto” (ℓ. 1-7) e “O gênio de organização [...] monumentais.” (ℓ. 29-36) caracterizam-se, quanto ao tipo de texto predominante, por serem, respectivamente

- (A) descrição e narração
- (B) narração e argumentação
- (C) narração e descrição
- (D) argumentação e descrição
- (E) argumentação e narração

3

Pela leitura do segundo parágrafo, pode-se perceber que o material com que é basicamente feita a estrutura da tenda é

- (A) metal
- (B) madeira
- (C) plástico
- (D) granito
- (E) tijolo

4

Analise as afirmações abaixo sobre o desmonte do circo após o espetáculo.

- I – O circo era mágico pois desaparecia literalmente num piscar de olhos.
- II – O desmonte do circo era tão organizado que parecia um truque de mágica.
- III – Apenas alguns minutos eram necessários para desmontar todo o circo.

É correto **APENAS** o que se afirma em

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

5

A partir do conhecimento do que é um palhaço, infere-se que um antipalhaço age da seguinte maneira:

- (A) ri e faz rir.
- (B) gira e rodopia.
- (C) escorrega e cai.
- (D) expressa tristeza.
- (E) veste-se de palhaço.

6

Considere o emprego da palavra **com** e o sentido assumido por ela na sentença abaixo.

“Pensa-se logo num palhaço para fazer rir meninos de dez anos e meninões de quarenta com suas piruetas e suas infantilidades.” (l. 38-41)

A palavra está usada com o mesmo sentido em:

- (A) Concordo com o autor que o circo encanta a todos.
- (B) A criança foi ao circo com a professora e os colegas.
- (C) A programação do circo varia de acordo com a cidade.
- (D) O trapezista entretém o público com seus difíceis saltos.
- (E) A bailarina com cabelos dourados se apresenta sobre um cavalo.

7

As seguintes orações “Não ri nem sequer sorri.” (l. 43-44) e “Não faz uma pirueta.” (l. 44) podem ser reescritas em um único período, sem alteração de sentido em:

- (A) Não ri nem sequer sorri, mas não faz uma pirueta.
- (B) Embora não ria nem sequer sorria, não faz uma pirueta.
- (C) Não ri nem sequer sorri, e não faz uma pirueta.
- (D) Caso não ria nem sequer sorria, não faz uma pirueta.
- (E) Não ri nem sequer sorri, porém não faz uma pirueta.

8

Aos trechos abaixo, retirados do texto, foram propostas alterações na colocação do pronome.

Tal alteração está de acordo com a norma-padrão em:

- (A) “foram se fechando” (l. 18) – foram fechando-se
- (B) “Pensa-se logo num palhaço” (l. 38-39) – Se pensa logo num palhaço
- (C) “ninguém lhe esquece a tristeza” (l. 50-51) – ninguém esquece-lhe a tristeza
- (D) “Trata-se na verdade” (l. 52) – Se trata na verdade
- (E) “que quase se limita a olhar” (l. 62-63) – que quase limita-se a olhar

9

O trecho “Pensa-se logo num palhaço” (l. 38-39) pode ser reescrito, respeitando a transitividade do verbo e mantendo o sentido, assim:

- (A) O palhaço pode ser logo pensado.
- (B) Pensam logo num palhaço.
- (C) Pode-se pensar num palhaço.
- (D) Pensam-se logo num palhaço.
- (E) O palhaço é logo pensado.

10

A expressão em que a retirada do sinal indicativo de crase altera o sentido da sentença é

- (A) Chegou à noite.
- (B) Devolveu o livro à Maria.
- (C) Dei o presente à sua irmã.
- (D) O menino foi até à porta do circo.
- (E) O circo voltou à minha cidade.

RASCUNHO



LÍNGUA INGLESA II

Skillset vs. Mindset: Which Will Get You the Job?

By Heather Huhman

There's a debate going on among career experts about which is more important: skillset or mindset. While skills are certainly desirable for many positions, does having the right ones guarantee you'll get the job?

What if you have the mindset to get the work accomplished, but currently lack certain skills requested by the employer? Jennifer Fremont-Smith, CEO of Smarterer, and Paul G. Stoltz, PhD, co-author of *Put Your Mindset to Work: The One Asset You Really Need to Win* and *Keep the Job You Love*, recently sat down with *U.S. News* to sound off on this issue.

Heather: What is more important to today's employers: skillset or mindset? Why?

Jennifer: For many jobs, skillset needs to come first. The employer absolutely must find people who have the hard skills to do whatever it is they are being hired to do. Programmers have to know how to program. Data analysts need to know how to crunch numbers in Excel. Marketers must know their marketing tools and software. Social media managers must know the tools of their trade like Twitter, Facebook, WordPress, and have writing and communication skills.

After the employers have identified candidates with these hard skills, they can shift their focus to their candidates' mindsets – attitude, integrity, work ethic, personality, etc.

Paul: Mindset utterly trumps skillset.

Heather: Do you have any data or statistics to back up your argument?

Jennifer: Despite record high unemployment, many jobs sit empty because employers can't find candidates with the right skills. In a recent survey cited in the *Wall Street Journal*, over 50 percent of companies reported difficulty finding applicants with the right skills. Companies are running lean and mean in this economy – they don't have the time to train for those key skills.

Paul: [Co-author James Reed and I] asked tens of thousands of top employers worldwide this question: If you were hiring someone today, which would you pick, A) the person with the perfect skills and qualifications, but lacking the desired mindset, or B) the person with the desired mindset, but lacking the rest? Ninety-eight percent pick A. Add to this that 97 percent said it is more likely that a person with the right mindset will develop the right skillset, rather than the other way around.

Heather: How do you define skillset?

Jennifer: At Smarterer, we define skillset as the

set of digital, social, and technical tools professionals use to be effective in the workforce. Professionals are rapidly accumulating these skills, and the tools themselves are proliferating and evolving – we're giving people a simple, smart way for people to validate their skillset and articulate it to the world.

Heather: How do you define mindset?

Paul: We define mindset as "the lens through which you see and navigate life." It undergirds and affects all that you think, see, believe, say, and do.

Heather: How can job seekers show they have the skillset employers are seeking throughout the entire hiring process?

Jennifer: At the beginning of the process, seekers can showcase the skills they have by incorporating them, such as their Smarterer scores, throughout their professional and personal brand materials. They should be articulating their skills in their resume, cover letter, LinkedIn profile, blog, website – everywhere they express their professional identity.

Heather: How can job seekers show they have the mindset employers are seeking throughout the entire hiring process?

Paul: One of the most head-spinning studies we did, which was conducted by an independent statistician showed that, out of 30,000 CVs/resumes, when you look at who gets the job and who does not:

A. The conventional wisdom fails (at best). None of the classic, accepted advice, like using action verbs or including hobbies/interests actually made any difference.

B. The only factor that made the difference was that those who had one of the 72 mindset qualities from our master model, articulated in their CV/resume, in a specific way, were three times as likely to get the job. Furthermore, those who had two or more of these statements, were seven times more likely to get the job, often over other more qualified candidates.

Available at: <<http://money.usnews.com/money/blogs/outside-voices-careers/2011/08/26/skillset-vs-mindset-which-will-get-you-the-job>>. Retrieved on: 17 Sept. 2011. Adapted.

11

The main purpose of the text is to

- explain the reasons why unemployment is so high in the current global economic crisis.
- discuss the qualities that employers have been looking for in prospective job candidates.
- list the most important personality traits employers have been looking for in prospective employees.
- convince job seekers that having the appropriate technical skills for a given function is all they need to get a job.
- justify that the actual difficult economic situation prevents job applicants from developing the necessary technical skills for the job market.

12

Jennifer Fremont-Smith and Paul G. Stoltz are both interviewed in this article because they

- (A) have written books on how to conquer a dream job.
- (B) are chief executives from renowned American companies.
- (C) have identical points of view and experiences about the necessary qualifications in an employee.
- (D) show different perspectives concerning what employers value in a job candidate.
- (E) agree that all employers value the same set of technical skills in all employees.

13

According to Jennifer Fremont-Smith,

- (A) today's employers intend to invest large sums of money training new employees.
- (B) most employees nowadays are indifferent to the use of digital, social and technical tools in the workplace.
- (C) candidates should be able to display and present

INFORMÁTICA III

Considere a suíte Microsoft Office 2003 para responder às questões de nºs 21 a 25.

21

O texto a seguir foi marcado e copiado de um site na internet e, em seguida, colado em um documento do aplicativo Word.

Os sistemas numéricos binário, decimal, octal e hexadecimal possuem sua própria faixa de valores possíveis, e, cada um, uma aplicação específica dentro da Ciência da Computação.

Considere que as palavras sublinhadas nesse texto estão na coloração azul.

Nesse caso, essas palavras indicam a existência de um(a)

- (A) diagrama
- (B) hiperlink
- (C) erro ortográfico
- (D) erro de concordância
- (E) borda com sombreamento

22


No aplicativo Excel, encontra-se, por padrão, no menu Inserir, o comando

- (A) Novo...
- (B) Permissão
- (C) Tabela...
- (D) Quebra de página
- (E) Texto para colunas...

23

Observe a figura da Barra de Ferramentas do aplicativo Word a seguir.



O botão de comando , que está indicado na figura pela seta, refere-se a

- (A) alinhamento de texto
- (B) estrutura do documento
- (C) inserção de tabela
- (D) pesquisa de palavras
- (E) ortografia e gramática

24

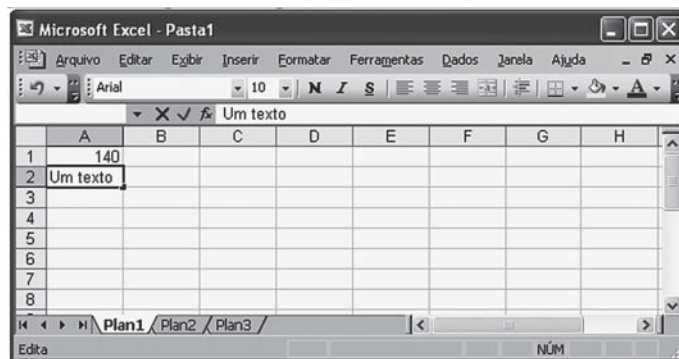
O aplicativo Word possui uma barra de menus que contém, em cada menu, comandos padronizados na instalação da suíte Office.

O comando Marcadores e numeração... encontra-se, por padrão, no menu

- (A) Editar
- (B) Exibir
- (C) Formatar
- (D) Inserir
- (E) Tabela

25

Observe a figura do aplicativo Excel sendo executado a seguir.



Nesse momento, se a tecla F7 for pressionada, o Excel

- (A) efetuará uma verificação ortográfica no conteúdo da célula A2.
- (B) formatará para caixa alta o conteúdo da célula A2 .
- (C) modificará o formato da planilha para inserir um texto.
- (D) retornará o cursor para a célula A1.
- (E) salvará a planilha em uma mídia selecionada.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26

Considere a sequência numérica a_n , $n \in \mathbb{N}$, definida por

$$\begin{cases} a_1 = \log(2) \\ a_{n+1} = a_n + \log(2^{n+1}), \text{ para } n \geq 1 \end{cases}$$

O termo a_n pode ser obtido através de

- (A) $n \cdot \log(2)$
 (B) $(n + 2) \cdot \log(2)$
 (C) $\frac{n \cdot (n+1)}{2} \cdot \log(2)$
 (D) $\log(2^n - 1)$
 (E) $\log(2^{n+1} - 2)$

27

Se α e β são dois ângulos complementares, então o determinante da matriz

$$\begin{bmatrix} \operatorname{sen}(\alpha) \cdot \cos(\beta) & 1 & -1 \\ \operatorname{sen}(\beta) \cdot \cos(\alpha) & 2 & 1 \\ 2 & 4 & 0 \end{bmatrix} \text{ é igual a}$$

- (A) - 6
 (B) - 2
 (C) 0
 (D) 2
 (E) 6

28

Os salários de técnicos de uma empresa se distribuem normalmente com média de R\$ 3.200,00 e desvio padrão de R\$ 800,00.

Selecionando-se aleatoriamente dois salários de técnicos dessa empresa, qual a probabilidade de pelo menos um deles ser superior a R\$ 3.880,00?

- (A) 72,25%
 (B) 15,86%
 (C) 3,91%
 (D) 19,77%
 (E) 35,63%

29

A tabela abaixo representa os dados coletados sobre visitas diárias a um certo sítio de internet de acordo com a faixa etária de seus usuários.

Idade	Frequência Absoluta
[15, 25)	6
[25, 35)	7
[35, 45)	4
[45, 65]	3
Total	20

À luz dos dados apresentados, considere as afirmações que seguem.

- I - [25, 35) é a classe modal do conjunto de dados.
 II - [25, 35) é a classe da mediana do conjunto dos dados.
 III - A média é inferior à mediana.
 IV - A distribuição dos dados é assimétrica negativa.

Está correto **APENAS** o que se afirma em

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

30

O cálculo do valor das férias de empregados varia de acordo com a composição e o tipo de salário.

O cálculo de férias realizado a partir da média de produção no período aquisitivo respectivo, aplicando ao resultado o valor da remuneração pela atividade na data da concessão, acrescida do terço constitucional, é aplicável aos

- (A) diaristas
 (B) horistas
 (C) horistas com jornada variável
 (D) mensalistas
 (E) tarefeiros

31

João é gerente de uma unidade de negócios e, para solucionar um conflito entre as equipes de vendas e de logística, forçou a adoção de uma solução que impôs a vontade de uma das partes sobre a outra.

João adotou um estilo de administração de conflitos denominado

- (A) acomodação
 (B) colaboração
 (C) competição
 (D) cooperação
 (E) evitação

32

Uma empresa do setor de serviços de distribuição pautou suas ações de desenvolvimento de pessoal e de carreiras em uma ferramenta que permite identificar as disponibilidades internas de habilidades, competências e conhecimentos junto aos empregados.

A empresa optou por uma ferramenta conhecida como

- (A) banco de talentos
- (B) centro de avaliação
- (C) mapeamento de carreiras
- (D) planejamento de sucessão
- (E) projeções de promovabilidade

33

Após quase 50 anos de operação no Brasil, os principais executivos de uma empresa perceberam que atuavam com uma estrutura organizacional ultrapassada, compatível com aquela pensada pelos teóricos da administração científica. Eles decidiram transferir os trabalhos individuais, antes fragmentados em diferentes áreas funcionais, para equipes multifuncionais interativas com responsabilidade para decidir sobre sua execução.

O conceito que fundamenta a reestruturação proposta pelos executivos é o de

- (A) amplitude de controle
- (B) aproximação com usuário
- (C) canais de retroação
- (D) carga horizontal
- (E) grupos autônomos

34

Uma empresa em fase de expansão de suas operações contratou novos profissionais para as diversas áreas funcionais e decidiu implantar um programa de integração após a contratação dos funcionários, de forma a alinhar as informações que adquiriram ao longo do processo seletivo para os seus cargos específicos. A primeira etapa do programa contaria com a participação de todos os novos colaboradores contratados e trataria de assuntos gerais sobre a organização.

Porém, desnecessariamente, foram conduzidas atividades que contemplavam conteúdos relacionados a

- (A) estrutura organizacional e unidades de negócio
- (B) comportamentos relacionados à segurança no trabalho
- (C) história, filosofia, políticas e diretrizes globais da empresa
- (D) informações preliminares sobre conteúdo e dinâmica do cargo
- (E) produtos, serviços e objetivos estratégicos da empresa

35

A diretoria de recursos humanos decidiu colocar, em 2012, foco sobre a dimensão individual, considerando o grande processo de mudança na cultura de gestão que a organização está empreendendo. Nesse sentido, foram criados mecanismos relacionados a incentivos e recompensas; mudanças na remuneração; reconhecimento às pessoas; celebração.

Considerando as cinco fases da mudança individual que habilitam a mudança organizacional, os mecanismos listados fazem referência à fase de

- (A) conhecimento de como implementar a mudança.
- (B) consciência quanto à necessidade de mudança.
- (C) desejo de participar e de apoiar a mudança.
- (D) habilidade para implementar a mudança.
- (E) reforço consistente para manter a mudança.

36

Na última reunião de diretoria do ano de 2011, foi apresentada uma proposta para desenvolver a inovação tendo como base a perspectiva da aprendizagem organizacional.

Nesse sentido, qual dos seguintes pilares são compatíveis com a aprendizagem organizacional?

- (A) Base no pensamento racional
- (B) Visão compartilhada de futuro
- (C) Controle de cada processo
- (D) Unidade de comando
- (E) Estrutura vertical

37

Um analista de recursos humanos sugeriu o uso da técnica de entrevista em um processo seletivo.

Dentre as reconhecidas vantagens da técnica, o analista argumentou erroneamente que a técnica permite

- (A) comparar objetivamente vários candidatos.
- (B) focalizar o candidato como pessoa humana.
- (C) observar comportamentos e reações.
- (D) prestar informações preliminares sobre o cargo.
- (E) realizar interação direta e contato face a face.

38

Uma organização decidiu realizar um planejamento de pessoal que considere a demanda de trabalho e o forne-

2 Tw (c0 Tw (37)Tj /TT6. rr o.suCl Tw (r)JT..17mir o.s8 Tw95/T

39

Uma rede de postos de gasolina atua em cinco estados brasileiros, comercializando apenas combustíveis. Percebendo que as receitas haviam estagnado, o gerente de *marketing* da rede decidiu colocar à venda nos postos acessórios para automóveis, alimentos, bebidas, revistas e jornais.

Levando em conta a matriz de expansão produto–mercado de Ansoff, classifica-se a estratégia dessa rede como

- (A) penetração de mercado
- (B) desenvolvimento de mercados
- (C) desenvolvimento de produtos
- (D) diversificação
- (E) diferenciação

40

Os gerentes de um posto de combustíveis são capazes de entender os desejos de seus clientes e dedicam grande parte do tempo a estabelecer um padrão específico de desempenho dos serviços prestados pelo posto. Há, contudo, na capacitação de seus funcionários, problemas que os tornam desinteressados em relação ao desempenho das suas atividades.

Analisando o modelo de qualidade de serviços proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry, afirma-se que o fracasso na prestação de serviços desse posto está relacionado à lacuna entre

- (A) as expectativas do consumidor e as percepções da gerência
- (B) as percepções das gerências e as especificações da qualidade dos serviços
- (C) as especificações da qualidade de serviços e sua entrega
- (D) a entrega de serviços e as comunicações externas
- (E) o serviço percebido e o serviço esperado

41

Com o fim de alguns mecanismos de proteção do setor petroquímico em um determinado país, uma empresa local produtora de polietileno viu-se inevitavelmente obrigada a competir com poderosas empresas multinacionais. Os dirigentes perceberam que os modelos de produção e gestão estavam ultrapassados e, além disso, os seus clientes passavam a poder acessar produtos importados com qualidade superior. As opções colocadas ao conselho de administração da empresa eram duas: venda total da empresa para um competidor ou tornar-se parte de uma aliança com alguns dos competidores.

Dada a situação apresentada, a companhia local pode ser classificada como

- (A) contendora
- (B) extensora
- (C) defensora
- (D) investidora
- (E) *dodger*

42

O mercado brasileiro de pneus para automóveis de passeio totaliza 1.200.000 pneus vendidos por ano. O fabricante de pneus X vende 240.000 pneus por ano, e seu maior concorrente, o fabricante Y, atende a 30% desse mercado.

A participação de mercado relativa do fabricante X é

- (A) 20%
- (B) 30%
- (C) 50%
- (D) 67%
- (E) 150%

43

A distribuidora de combustíveis Z Ltda. atua em todo o país e percebeu que seria mais adequado que sua atuação fosse dividida entre gerências regionais. Assim, cada gerente passou a ser responsável pelas atividades da distribuidora em grupos de sete cidades.

Classifica-se a estratégia de segmentação da Z Ltda. como segmentação

- (A) geográfica
- (B) demográfica
- (C) psicográfica
- (D) comportamental
- (E) por nicho

44

O gerente de uma distribuidora de combustíveis deseja determinar o número de vendedores com base no tempo de duração de uma visita. O número atual de clientes da distribuidora é de 300, e os clientes potenciais somam 50.

Se a frequência mensal ideal de visitação é de 3 visitas, o tempo médio de cada visita é de 2 horas e a avaliação do tempo real de vendas de um vendedor é de 50 horas, o número ideal de vendedores para o corpo de vendas dessa distribuidora é

- (A) 14
- (B) 42
- (C) 50
- (D) 110
- (E) 350

45

A visão dos consumidores a respeito da natureza, da sociedade e de si mesmos tem um impacto grande sobre suas decisões de consumo. Dada a crescente preocupação de consumidores com os impactos de seu consumo sobre o planeta, diversas montadoras de automóveis iniciaram a produção e a comercialização de automóveis movidos por motores elétricos ou híbridos.

Essas montadoras estão levando em consideração suas análises a respeito do ambiente

- (A) demográfico
- (B) natural
- (C) político-legal
- (D) tecnológico
- (E) sociocultural

46

Uma distribuidora fornece combustíveis para frotas de empresas transportadoras que compram grandes quantidades de combustíveis em datas específicas, previstas a cada mês, e para clientes comuns que abastecem pequenas quantidades de combustível em momentos diversos.

A organização mais adequada para o departamento de *marketing* dessa distribuidora é a organização

- (A) corporativa/divisional
- (B) baseada em gerência de produtos
- (C) baseada em gerência de marcas
- (D) matricial
- (E) por gerência de mercado

47

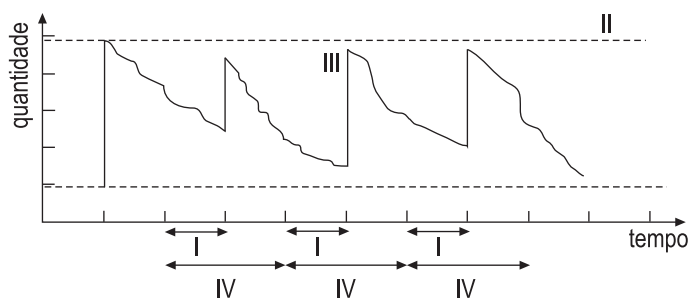
Em um determinado país, um grupo pequeno de distribuidoras de combustíveis oferece produtos com pouca diferenciação entre si e tem margens limitadas de ganhos, frente às dificuldades em praticar preços maiores que os vigentes.

Classifica-se a estrutura desse setor como

- (A) oligopólio puro
- (B) oligopólio diferenciado
- (C) concorrência monopolista
- (D) concorrência pura
- (E) monopólio puro

48

O gráfico abaixo representa o saldo em estoque de um determinado item cuja política de gestão de estoques adotada é a revisão periódica.



Os parâmetros I, II e III e IV, identificados na figura, são, respectivamente,

- (A) I - *Lead-time* do fornecedor; II - Nível máximo de estoque; III - Lote recebido; IV - Período de Revisão
- (B) I - *Lead-time* do fornecedor; II - Estoque de segurança; III - Lote recebido; IV - Período de Revisão
- (C) I - Período de revisão; II - Lote recebido; III - Nível máximo de estoque; IV - *Lead-time* do fornecedor
- (D) I - Período de revisão; II - Ponto de ressuprimento; III - Lote mínimo de compras; IV - *Lead-time* do fornecedor
- (E) I - *Lead-time* do fornecedor; II - Ponto de ressuprimento; III - Lote em inspeção; IV - Período de revisão

RASCUNHO

Considere as informações abaixo para responder às questões de nºs 49 e 50.

O planejador de uma empresa de bens duráveis planeja o atendimento de pedidos de seus clientes. A data atual é representada pelo dia 0, e os dias futuros são representados pelos dias 1, 2, 3 e assim por diante, até o dia 9. A empresa produz um único produto, que é formado pela lista de materiais (*Bill of Materials* - BOM) mostrada na Tabela 1. Os saldos em estoque de cada material no dia 0 também são fornecidos na Tabela 1, bem como os *lead-times* de compra ou fabricação dos materiais. Não há estoques de segurança. A lista de pedidos e prazos de cada cliente é apresentada na Tabela 2.

Tabela 1 - Lista de materiais, saldos de estoque e *lead-times*

Nível	Material	Quantidade	Saldo de estoque no dia 0	<i>Lead-times</i> de compra ou fabricação
0	X	1	10	1
.1	Y	1	50	2
.1	Z	1	50	2
.2	W	2	75	5

Tabela 2 - Lista de pedidos de clientes e prazos

Cliente	Quantidade Solicitada	Prazo de entrega
1	10	dia 2
2	20	dia 5
3	30	dia 7
4	60	dia 9

49

Considere ainda a seguinte informação:

• Os centros de trabalho que realizam as montagens dos materiais X e Z possuem capacidade infinita.

Levando em conta as informações apresentadas, analise as afirmativas abaixo.

- I - É desnecessário produzir o material X entre os dias 0 e 3.
- II - É desnecessário repor o estoque do material Y entre os dias 0 e 5.
- III - Em nenhum momento, será necessário repor o estoque do material W.

Está correto o que se afirma em

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

50

O planejador considerou agora as seguintes informações:

- O centro de trabalho realiza a operação montagem do material X com capacidade de 10 montagens por dia e que não pode ser expandida;
- O centro de trabalho realiza a montagem do material Z, apresenta capacidade infinita, e os materiais Y e W não têm problemas de fornecimento.
- As entregas podem ser antecipadas ou atrasadas, e o lote de entrega de qualquer cliente pode ser dividido.

Levando-se em conta as informações apresentadas, só se pode chegar ao seguinte resultado:

- (A) o cliente 2 pode ser atendido com, no máximo, um dia de antecedência.
- (B) é impossível atender o cliente 3 no prazo.
- (C) os clientes 2 e 3 não terão seus pedidos entregues no prazo solicitado.
- (D) pelo menos um dos clientes terá algum item entregue fora do prazo.
- (E) não é possível entregar o pedido do cliente 1 no prazo solicitado.

51

O processo de entrega de uma empresa varejista apresenta um tempo médio de 95 horas, a partir da aprovação do pagamento. A empresa considera "defeituosas" as entregas ocorridas abaixo de 70 horas e acima de 100 horas. O desvio padrão do processo é de 5 horas, e a variável tempo de entrega segue uma distribuição normal. Com relação ao tempo de entrega, nessa empresa, o processo está

- (A) centralizado, e sua capacidade é maior do que 1.
- (B) centralizado, e sua capacidade é igual a 1.
- (C) centralizado, e sua capacidade é menor do que 1, necessitando de ajustes em sua variação.
- (D) descentralizado, e sua capacidade é igual a 1, mas a média precisa ser ajustada.
- (E) descentralizado, e sua capacidade é menor do que 1, necessitando de melhorias urgentes.

52

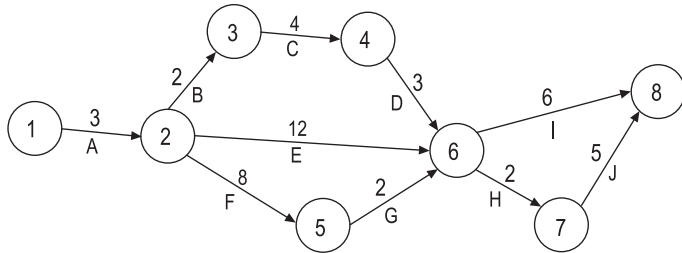
Dentre as ferramentas da qualidade utilizadas no dia a dia das empresas, uma delas, em particular, é muito empregada na área de manutenção, com o objetivo de detalhar exaustivamente os tipos de falha de um produto ou processo, identificando suas causas e definindo ações de mitigação para os pares causa e efeito.

Essa ferramenta é o(a)

- (A) diagrama de causa e efeito
- (B) gráfico de Pareto
- (C) FMEA
- (D) CEP
- (E) folha de verificação

Considere as informações abaixo para responder às questões de nºs 53 e 54.

O diagrama abaixo representa um projeto, cujas atividades estão indicadas por setas e letras. Os tempos de execução de cada atividade, em dias, são representados por números acima das setas.



53

Com base nas informações do diagrama, considere as afirmativas a seguir.

- I - O projeto pode ser encerrado em menos de 20 dias.
- II - A atividade H faz parte do caminho crítico do projeto.
- III - A folga da atividade I é igual a zero.
- IV - Se a atividade C tiver sua duração reduzida em 1 dia, o projeto terá sua duração total reduzida em 1 dia.

É correto **APENAS** o que se afirma em

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

54

A tabela traz as durações otimistas (o), usuais (m) e pessimistas (p) para cada atividade descrita no diagrama de rede apresentado.

Atividade	Durações (dias)		
	Otimista (o)	Usual (m)	Pessimista (p)
A	2	3	4
B	1	2	3
C	3	4	5
D	2	3	4
E	9	12	18
F	6	8	16
G	1	2	3
H	1	2	3
I	5	6	7
J	4	5	6

$$\text{Dados: } t = \frac{o + 4m + p}{6} \quad S = \sigma^2 = \left(\frac{o - p}{6} \right)^2$$

Utilizando a técnica PERT, afirma-se que

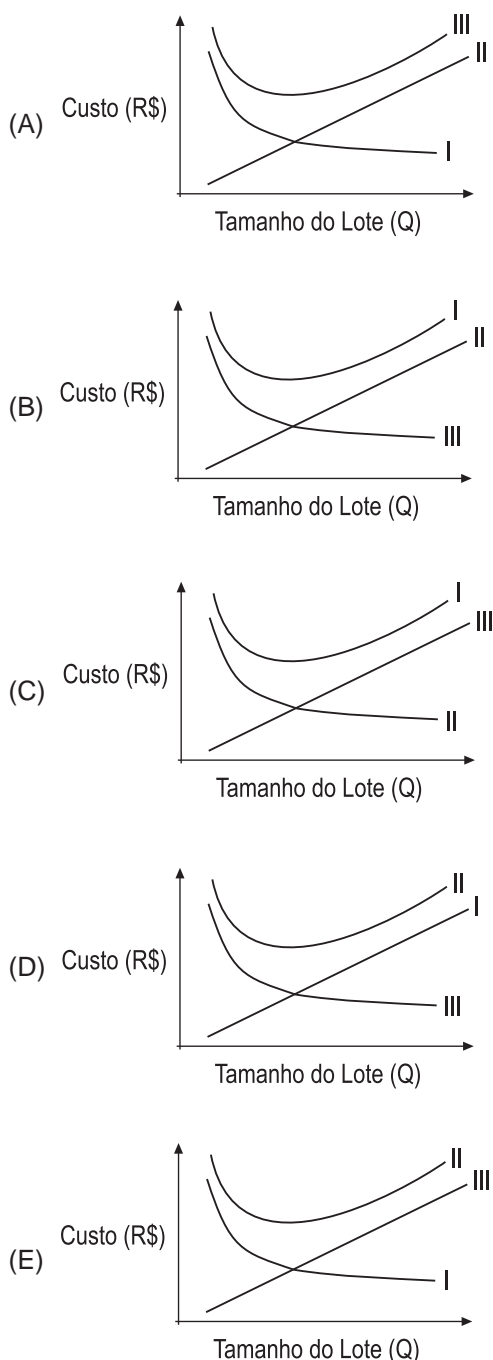
- (A) as atividades A, B, C e D fazem parte do caminho crítico do projeto.
- (B) a atividade F fará parte do caminho crítico do projeto se a sua duração pessimista for aumentada em 5 dias.
- (C) a variância total da duração do projeto é menor que a soma das variâncias das durações de todas as atividades.
- (D) a variância da duração da atividade A é maior que a variância da duração da atividade G.
- (E) a duração média da atividade B é maior do que 2 dias.

55

A técnica conhecida como LEC - Lote Econômico de Compras - é utilizada para dimensionar lotes de compra para itens de demanda constante e de boa previsibilidade. O cálculo do LEC é baseado em dois importantes componentes de custo na gestão de estoques, o custo de aquisição e o de armazenagem, formando o custo total de estoque de um determinado item. Usualmente, representam-se esses custos através de curvas, que variam de acordo com o tamanho Q do lote de compras.

O gráfico que descreve adequadamente os custos acima é:

Legenda:	I - Custo Total
	II - Custo de Armazenagem
	III - Custo de Aquisição



56

Para gerenciar de forma efetiva uma cadeia de suprimentos, muitas empresas estão optando pela gestão processual. Um diretor de *Supply Chain* está reestruturando sua área de maneira processual, definindo o escopo de atividades que ficarão sob sua responsabilidade.

Dentre as atividades abaixo, **NÃO** constitui foco de atuação da área de *Supply Chain* a(o)

- (A) expedição de produtos acabados
- (B) precificação dos produtos e serviços
- (C) previsão de demanda de produtos acabados
- (D) inventário dos estoques de matéria-prima
- (E) transporte de produtos semiacabados

57

Sendo a taxa nominal de 36% ao ano com capitalização mensal, a expressão matemática da taxa efetiva bimensal é

- (A) $i_e = 2 \times \left[1 + \frac{0,36}{12} \right]$
- (B) $i_e = \left[1 + \frac{0,36}{12} \right]^2 - 1$
- (C) $i_e = \left[\frac{0,36}{12} \right]^2$
- (D) $i_e = 2 \times \left[\frac{0,36}{12} \right]$
- (E) $i_e = [1 + 0,36]^{1/12} - 1$

58

Um gerente de investimentos comprou 1.000 ações ordinárias de uma empresa da área de energia, no dia 1º de janeiro de 2011, ao preço de R\$ 10,00 por ação. Essa empresa distribuiu dividendos de R\$ 0,50 por ação ordinária em 30/11/2011. Logo após recebê-los, o gerente vendeu todas as ações ao preço unitário de R\$ 9,90.

Qual o retorno percentual do investimento no período de aplicação?

- (A) 4% a.p.
- (B) 5% a.p.
- (C) 6% a.p.
- (D) 7% a.p.
- (E) 8% a.p.

Considere as informações dos Balanços Patrimoniais e a Demonstração de Resultados da Empresa XisY publicados em 31 de março de 2011, em milhares de reais, para responder às questões de nºs 59, 60 e 61.

Balanço Patrimonial da Empresa XisY em 31 de dezembro de 2009 e 2010

	2009	2010
	Mil R\$	Mil R\$
Ativos		
Ativo Circulante		
Caixa	300,00	250,00
Contas a Receber	250,00	270,00
Estoques	<u>200,00</u>	<u>300,00</u>
Total Ativo Circulante	<u>750,00</u>	<u>820,00</u>
Ativo Fixo		
Imóveis	2.000,00	2.000,00
(-) Depreciação Acumulada	<u>950,00</u>	<u>1.000,00</u>
Total do Ativo Fixo	<u>1.050,00</u>	<u>1.000,00</u>
Total do Ativo	<u>1.800,00</u>	<u>1.820,00</u>

	Mil R\$	Mil R\$
Passivos e Patrimônio Líquido		
Passivo Circulante		
Fornecedores a Pagar	250,00	300,00
Salários a Pagar	<u>420,00</u>	<u>250,00</u>
Total Passivo Circulante	<u>670,00</u>	<u>550,00</u>
Exigível a Longo Prazo		
Empréstimo de L/Prazo	<u>500,00</u>	550,00
Total do Passivo	<u>1.170,00</u>	<u>1.100,00</u>
Patrimônio Líquido		
Ações Ordinárias	330,00	343,00
Ações Preferenciais	200,00	220,00
Lucro Retido	<u>100,00</u>	<u>157,00</u>
Total Pat. Líquido	<u>630,00</u>	<u>720,00</u>
Total do Passivos e Patrimônio Líquido	<u>1.800,00</u>	<u>1.820,00</u>

Demonstrativo de Resultados em 31 de dezembro de 2010

	Mil R\$
Receita de Vendas	2.540,00
(-) Custo da Mercadoria Vendida	<u>2.100,00</u>
Lucro Bruto	<u>440,00</u>
(-) Despesas Operacionais	
Despesas Com Vendas	127,00
Despesas Administrativas	112,00
Despesas de Depreciação	<u>100,00</u>
Total de Despesa Operacionais	<u>339,00</u>
Lucro Operacional	101,00
(-) Despesa de Juros	<u>25,00</u>
Lucro Líquido Antes do Imposto de Renda	76,00
(-) Imposto de Renda (25%)	<u>19,00</u>
Lucro Líquido Após o Imposto de Renda	<u>57,00</u>

59

Sabendo-se que 20% de todas as vendas são realizadas à vista e as demais a prazo, qual o ciclo operacional (aproximado), em dias, da empresa XisY?

- (A) 70
- (B) 81
- (C) 90
- (D) 101
- (E) 111

60

Qual é, aproximadamente, o ciclo de caixa da empresa XisY, em dias?

- (A) 38
- (B) 42
- (C) 48
- (D) 52
- (E) 56

61

Qual é a variação percentual aproximada do índice de endividamento geral de 2009 para 2010?

- (A) - 4,56%
- (B) - 7,02%
- (C) - 7,55%
- (D) + 0,08%
- (E) - 9,56%

62

Você está preparando o planejamento da receita de vendas de sua empresa e pede para um estagiário preparar um gráfico com as vendas mensais dos últimos 3 anos para utilizá-lo em seu modelo de previsão de vendas. O gráfico abaixo representa essa solicitação.



Quais os tipos de componentes dessa série temporal que podem ser observados no gráfico?

- (A) Ciclicidade e média estacionária
- (B) Tendência e média estacionária
- (C) Sazonalidade e ciclicidade
- (D) Tendência e ciclicidade
- (E) Tendência e sazonalidade

63

Seja o seguinte projeto de investimento simples representado pelo fluxo de caixa a seguir:

Período	Valor (milhões de R\$)
0	-200
1	50
2	60
3	80
4	90

A expressão que representa a função valor atual (V) em função da taxa de oportunidade (i ao período) é dada por

(A) $V(i) = -200i + 50i + 60i + 80i + 90i$

(B) $V(i) = -200 + 50(1+i) + 60(1+i)^2 + 80(1+i)^3 + 90(1+i)^4$

(C) $V(i) = -200 + \frac{50}{1+i} + \frac{60}{(1+i)^2} + \frac{80}{(1+i)^3} + \frac{90}{(1+i)^4}$

(D) $V(i) = -200(1+i) + 50(1+i)^2 + 60(1+i)^3 + 80(1+i)^4 + 90(1+i)^5$

(E) $V(i) = -200(1+i)^4 + 50(1+i)^3 + 60(1+i)^2 + 80(1+i) + 90$

64

Após o encerramento do exercício social, a sociedade anônima de capital fechado apresentou as seguintes informações parciais, em reais, retiradas do seu Balanço Patrimonial:

Ações em Tesouraria	20.000,00	Provisão para Contingências	10.000,00
Capital Social	200.000,00	Retenção de Lucros	12.000,00

Considerando exclusivamente as informações acima, afirma-se que o Patrimônio Líquido (PL) dessa sociedade, em reais, é

- (A) 180.000,00
- (B) 182.000,00
- (C) 192.000,00
- (D) 202.000,00
- (E) 242.000,00

65

Uma sociedade limitada fez o seguinte lançamento no livro diário:

Caixa

a Sócios conta Capital a Realizar

O lançamento acima, sem os elementos data, histórico e valor, representa o registro contábil de um(a)

- (A) adiantamento dos sócios para aumento de capital
- (B) constituição do capital social
- (C) integralização do capital subscrito
- (D) subscrição do capital a realizar
- (E) aumento do capital social

66

Uma empresa comercial de grande porte realizou o seguinte lançamento em seu livro diário:

Caixa

- a Diversos
- a Duplicatas a receber
- a Juros ativos

Analisando atentamente o lançamento acima, sem os elementos data, histórico e valor, afirma-se que ele indica o

- (A) pagamento de duplicata com juros de mora
- (B) desconto de duplicata acrescida dos juros da operação
- (C) recebimento de duplicata na data do vencimento
- (D) recebimento de duplicata com desconto de juros
- (E) recebimento de duplicata depois da data do vencimento

67

O método de custeio derivado da aplicação dos princípios contábeis, que consiste na apropriação de todos os custos de produção aos bens elaborados, é denominado método de custeio

- (A) meta
- (B) padrão
- (C) RKW
- (D) variável
- (E) por absorção

68

Uma indústria de grande porte, que vende os produtos a granel ou em pequenas quantidades, fez as seguintes anotações relativas aos gastos de um de seus produtos ocorridos num período produtivo:

• Matéria-prima consumida	100.000,00
• Mão de obra direta	60.000,00
• Embalagens	30.000,00
• Custos indiretos de produção	20.000,00

Considerando exclusivamente as informações recebidas e sabendo que a indústria adota o custeio por absorção, o custo desse produto acabado, ao final do período produtivo, em reais, é

- (A) 110.000,00
- (B) 160.000,00
- (C) 180.000,00
- (D) 190.000,00
- (E) 210.000,00

69

A indústria, que adota o custeio direto na tomada de decisão administrativa e a fixação do preço de venda, apresentou as seguintes informações, em reais, referentes à produção de um produto de sua linha:

• Preço de venda	125,00
• Matéria-prima consumida	50,00
• Mão de obra direta	38,00
• Custos indiretos de fabricação fixos	12,00
• Comissão de venda	4,00

Considerando exclusivamente as informações recebidas e desconsiderando a incidência de quaisquer tipos de impostos, a margem de contribuição desse produto, em reais, é

- (A) 21,00
- (B) 25,00
- (C) 33,00
- (D) 37,00
- (E) 125,00

70

Uma indústria anotou que os custos indiretos fixos de sua produção alcançaram 240.000,00 e que os custos variáveis representavam 60% da receita de vendas (preço de venda total).

Considerando exclusivamente as informações recebidas, bem como desconsiderando qualquer tipo de incidência tributária, a receita dessa indústria, no ponto de equilíbrio, em reais, é

- (A) 600.000,00
- (B) 400.000,00
- (C) 384.000,00
- (D) 336.000,00
- (E) 240.000,00

RASCUNHO

