

TÉCNICO(A) DE SUPRIMENTO DE BENS E SERVIÇOS JÚNIOR - ADMINISTRAÇÃO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

- a) este **CADERNO DE QUESTÕES**, com o enunciado das 60 (sessenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

CONHECIMENTOS BÁSICOS				CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS					
LÍNGUA PORTUGUESA		MATEMÁTICA		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 50	1,0 cada	51 a 60	1,0 cada

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

02 - O candidato deve verificar se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso não esteja nessas condições, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

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

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, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A leitura ótica do **CARTÃO-RESPOSTA** é sensível a marcas escuras, portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - O candidato deve ter 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 - **DELIMITADOR 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. O candidato 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** deste Processo Seletivo Público o candidato que:

- a) se utilizar, durante a realização das provas, de aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como agendas, relógios não analógicos, *notebook*, transmissor de dados e mensagens, máquina fotográfica, telefones celulares, *paggers*, microcomputadores portáteis e/ou similares;
- b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;
- c) se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido;
- d) não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

Obs. O candidato só poderá ausentar-se 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 - O candidato deve reservar 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 - O candidato deve, ao terminar as provas, entregar ao fiscal o **CADERNO DE QUESTÕES** e o **CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA**.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**, já incluído o tempo para marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA** e o **CADERNO DE QUESTÕES**.

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

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

Árvores de araque

— Você está vendo alguma coisa esquisita nessa paisagem? — perguntou o meu amigo Fred Meyer. Olhei em torno. Estávamos no jardim da residência da Embaixada do Brasil no Marrocos, onde ele vive — é o nosso embaixador no país —, cercados de tamareiras, palmeiras e outras árvores de diferentes tipos. Um casal de pavões se pavoneava pelo gramado, uma dezena de galinhas d'angola ciscava no chão, passarinhos iam e vinham. No terraço da casa ao lado, onde funciona a Embaixada da Rússia, havia um mar de parabólicas, que devem captar até os suspiros das autoridades locais. Lá longe, na distância, mais tamareiras e palmeiras espetadas contra um céu azul de doer. Tudo me parecia normal.

— Olha aquela palmeira alta lá na frente. Olhei. Era alta mesmo, a maior de todas. Tinha um ninho de cegonhas no alto.

— Não é palmeira. É uma torre de celular disfarçada.

Fiquei besta. Depois de conhecer sua real identidade, não havia mais como confundi-la com as demais; mas enquanto eu não soube o que era, não me chamara a atenção. Passei os vinte dias seguintes me divertindo em buscar antenas disfarçadas na paisagem. Fiz dezenas de fotos delas, e postei no Facebook, onde causaram sensação. A maioria dos meus amigos nunca tinha visto isso; outros já conheciam de longa data, e mencionaram até espécimes plantados no Brasil. Alguns, como Luísa Cortesão, velha amiga portuguesa que acompanho desde os tempos do Fotolog, têm posição radicalmente formada a seu respeito: odeiam. Parece que Portugal está cheio de falsas coníferas. [...]

A moda das antenas disfarçadas em palmeiras começou em 1996, quando a primeira da espécie foi plantada em Cape Town, na África do Sul; mas a invenção é, como não podia deixar de ser, *Made in USA*. Lá, uma empresa sediada em Tucson, Arizona, chamada Larson Camouflage, projetou e desenvolveu a primeiríssima antena metida a árvore do mundo, um pinheiro que foi ao ar em 1992. A Larson já tinha experiência, se não no conceito, pelo menos no ramo: começou criando paisagens artificiais e camuflagens para áreas e equipamentos de serviço.

Hoje existem inúmeras empresas especializadas em disfarçar antenas de telecomunicações pelo mundo afora, e uma quantidade de disfarces diferentes. É um negócio próspero num mundo que quer, ao mesmo tempo, boa conexão e paisagem bonita, duas propostas mais ou menos incompatíveis. Os custos são elevados: um disfarce de palmeira para torre de

telecomunicações pode sair por até US\$ 150 mil, mas há fantasias para todos os bolsos, de silos e caixas d'água à la Velho Oeste a campanários, mastros, cruces, cactos, esculturas.

A Verizon se deu ao trabalho de construir uma casa cenográfica inteira numa zona residencial histórica em Arlington, Virgínia, para não ferir a paisagem com caixas de *switches* e cabos. A antena ficou plantada no quintal, pintada de verde na base e de azul no alto; mas no terreno em frente há um jardim sempre conservado no maior capricho e, volta e meia, entregadores desavisados deixam jornais e revistas na porta. A brincadeira custou cerca de US\$ 1,5 milhão. A vizinhança, de início revoltada com a ideia de ter uma antena enfeando a área, já se acostumou com a falsa residência, e até elogia a operadora pela boa manutenção do jardim.

RONAI, C. *O Globo*, Economia, p. 33, 22 mar. 2014. Adaptado.

Vocabulário: de araque - expressão idiomática que significa "falso".

1

As "árvores de araque" são construídas e se constituem num sucesso, pois

- (A) ficam completamente invisíveis na paisagem.
- (B) tornaram-se moda, a partir de 1996, na África do Sul.
- (C) foram criadas nos Estados Unidos e funcionam bem.
- (D) podem fazer parte de uma casa cenográfica com efeito bom.
- (E) permitem aliar, ao mesmo tempo, boa conexão e paisagem bonita.

2

No seguinte trecho do texto, a vírgula pode ser retirada mantendo-se o sentido e assegurando-se a norma-padrão:

- (A) "cercados de tamareiras, palmeiras" (l. 5-6)
- (B) "gramado, uma dezena de galinhas d'angola" (l. 7-8)
- (C) "o que era, não me chamara a atenção" (l. 22-23)
- (D) "fotos delas, e postei no Facebook" (l. 25-26)
- (E) "Luísa Cortesão, velha amiga portuguesa" (l. 29-30)

3

No texto abaixo, apenas uma palavra, dentre as destacadas, está grafada corretamente e de acordo com a norma-padrão.

Um fotógrafo **sulafricano** apresentou uma bela **exposição** com doze imagens de pássaro em voo **entorno** de uma antena disfarçada. Quem não **pôde** ver o trabalho do fotógrafo vai **têr** outra oportunidade em breve.

A palavra nessas condições é

- (A) sulafricano
- (B) exposição
- (C) entorno
- (D) pôde
- (E) têr

4

O período no qual o acento indicativo da crase está empregado de acordo com a norma-padrão é:

- (A) Começou à chover torrencialmente.
- (B) Vamos encontrar-nos às três horas.
- (C) Meu carro foi comprado à prazo.
- (D) O avião parte daqui à duas horas.
- (E) Ontem fui à uma apresentação de dança.

5

Nos períodos abaixo, a expressão em destaque é substituída pelo pronome oblíquo **as**.

O período que mantém a posição do pronome de acordo com a norma-padrão é:

- (A) Meus amigos nunca viram **antenas disfarçadas** antes – Meus amigos nunca viram-**nas** antes.
- (B) Meus amigos tinham visto **antenas disfarçadas** na África. – Meus amigos tinham visto-**as** na África.
- (C) Meus amigos viam **antenas disfarçadas** pela primeira vez. – Meus amigos **as** viam pela primeira vez.
- (D) Meus amigos provavelmente verão **antenas disfarçadas** amanhã. – Meus amigos provavelmente verão-**nas** amanhã.
- (E) Meus amigos teriam visto **antenas disfarçadas** se olhassem bem. – **As** teriam visto meus amigos se olhassem bem.

6

No trecho “casa ao lado, onde” (l. 9-10) a palavra **onde** pode ser substituída, sem alteração de sentido e mantendo-se a norma-padrão, por

- (A) que
- (B) cuja
- (C) em que
- (D) o qual
- (E) no qual

7

O período cujo verbo em destaque está usado de modo adequado à norma-padrão é:

- (A) **Haviam** muitas antenas naquela paisagem.
- (B) **Existe**, nos tempos de hoje, tecnologias impressionantes.
- (C) **Chegou**, depois de muito tempo de espera, meios para disfarçar antenas.
- (D) Somente 4% das pessoas **reconhece** as antenas para celular disfarçadas.
- (E) **Surgem**, a todo momento, invenções que não pensávamos ser possíveis.

8

O período em que a palavra em destaque respeita a regência verbal conforme a norma-padrão é:

- (A) Os jogadores não abraçaram **à** causa dos torcedores: vencer a competição.
- (B) O goleiro ajudou **ao** time quando defendeu o pênalti.
- (C) A população custou **com** se habituar aos turistas.
- (D) Esquecemos **das** lições que aprendemos antes.
- (E) Lembrar os erros só pode interessar **aos** adversários.

9

O período em que a(s) palavra(s) em destaque está(ão) usada(s) de acordo com a norma-padrão é:

- (A) Não sei **porque** as garças gostam de fazer ninhos no alto das árvores.
- (B) Gostaria de verificar **por que** você está falando isso.
- (C) As crianças sempre nos perguntam o **por quê** das coisas.
- (D) Tenho certeza **se** você vai.
- (E) Percebi **se** alguém entrou na sala.

10

O par de frases em que as palavras destacadas possuem a mesma classe gramatical é:

- (A) “em disfarçar antenas de telecomunicações **pelo** mundo afora” (l. 46-47) – O **pelo** daquele cachorro está brilhando.
- (B) “Os custos são **elevados**.” (l. 50-51) – Os **elevados** são vias de passagem necessárias às grandes cidades.
- (C) “A Verizon se deu ao **trabalho** de construir” (l. 56) – Eu **trabalho** sempre de manhã e à tarde.
- (D) “no maior capricho e, **volta** e meia,” (l. 62) – É necessário dar uma **volta** na praça para chegar à rua principal.
- (E) “desavisados deixam jornais e **revistas** na porta.” (l. 63-64) – As provas foram **revistas** por especialistas.

RASCUNHO


 Continua

MATEMÁTICA

11

Seja $P = \{x \in \mathbb{N} / x < 9\}$. Dentre os conjuntos abaixo, o único que é subconjunto de P é

- (A) $\{x \in \mathbb{N} / 2 \leq x \leq 9\}$
- (B) $\{x \in \mathbb{N} / x > 4\}$
- (C) $\{x \in \mathbb{Z} / -1 < x < 4\}$
- (D) $\{x \in \mathbb{Z} / x \leq 5\}$
- (E) $\{x \in \mathbb{R} / 1 < x < 8\}$

12

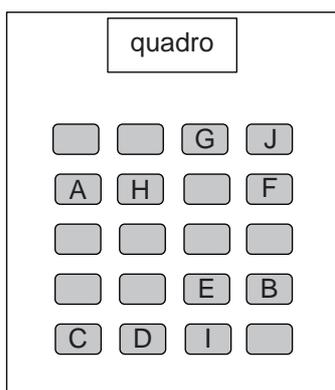
Considere a equação polinomial $x^3 + x^2 + kx = 0$, onde k é um coeficiente real.

Se uma das raízes dessa equação é 4, as outras raízes são

- (A) - 20 e 0
- (B) - 5 e 0
- (C) - 4 e + 5
- (D) + 4 e - 5
- (E) + 20 e 0

13

A Figura apresenta a disposição de 20 carteiras escolares em uma sala de aula. As carteiras que estão identificadas por letras já estavam ocupadas quando Marcelo, Joana e Clara entraram na sala.



Se Marcelo, Joana e Clara vão escolher três carteiras seguidas (lado a lado), de quantos modos distintos eles podem sentar-se?

- (A) 6
- (B) 9
- (C) 12
- (D) 18
- (E) 24

14

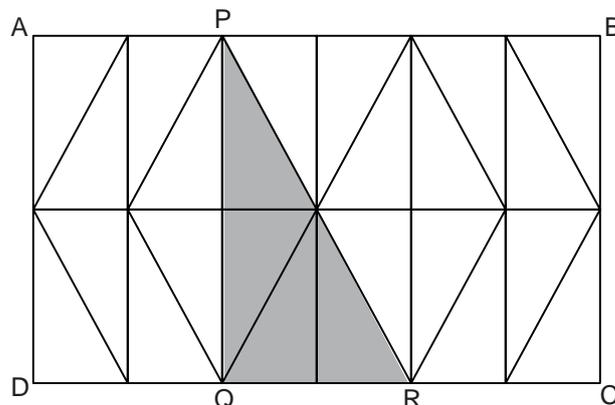
João retirou de um baralho as 7 cartas de copas numeradas de 2 a 8 e as colocou dentro de um saco plástico opaco. Em seguida, pediu a seu amigo Augusto que retirasse de dentro desse saco, sem olhar, duas cartas.

Qual é a probabilidade de que a soma dos números escritos nas cartas retiradas por Augusto seja maior do que 10?

- (A) $\frac{3}{7}$
- (B) $\frac{4}{7}$
- (C) $\frac{13}{21}$
- (D) $\frac{12}{49}$
- (E) $\frac{24}{49}$

15

O retângulo ABCD foi dividido em 12 retângulos menores, todos iguais. Em cada um desses retângulos foi traçada uma de suas diagonais, como mostra a Figura abaixo.



A razão entre as áreas do triângulo PQR e do retângulo ABCD é igual a

- (A) $\frac{1}{12}$
- (B) $\frac{1}{6}$
- (C) $\frac{1}{5}$
- (D) $\frac{1}{4}$
- (E) $\frac{1}{3}$

16

Durante um ano, Eduardo efetuou um depósito por mês em sua conta poupança. A cada mês, a partir do segundo, Eduardo aumentou o valor depositado em R\$ 15,00, em relação ao mês anterior.

Se o total por ele depositado nos dois últimos meses foi R\$ 525,00, quantos reais Eduardo depositou no primeiro mês?

- (A) 55,00
(B) 105,00
(C) 150,00
(D) 205,00
(E) 255,00

17

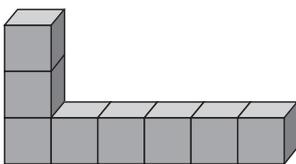
Dentro de uma gaveta há garfos, facas e colheres, totalizando 48 talheres. A soma das quantidades de garfos e de facas corresponde ao dobro da quantidade de colheres. Se fossem colocadas mais 6 facas dentro dessa gaveta, e nenhuma colher fosse retirada, a quantidade de facas se igualaria à de colheres.

Quantos garfos há nessa gaveta?

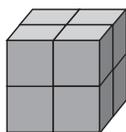
- (A) 10
(B) 12
(C) 16
(D) 20
(E) 22

18

Com oito cubos iguais, de aresta n , é possível montar diversos sólidos de mesmo volume. Dois desses sólidos são representados a seguir.



Sólido I



Sólido II

Sejam S_1 e S_2 as áreas das superfícies dos sólidos I e II, respectivamente.

A diferença $S_1 - S_2$ equivale a

- (A) $10n^2$
(B) $12n^2$
(C) $14n^2$
(D) $16n^2$
(E) $18n^2$

19

Certa operadora de telefonia celular oferece diferentes descontos na compra de aparelhos, dependendo do plano contratado pelo cliente. A Tabela a seguir apresenta os percentuais de desconto oferecidos na compra do aparelho X que, sem desconto, custa p reais.

Plano	Desconto oferecido (sobre o preço p)
1	15%
2	40%
3	80%

Lucas contratou o Plano 1, Gabriel, o Plano 2 e Carlos, o Plano 3, e os três adquiriram o aparelho X.

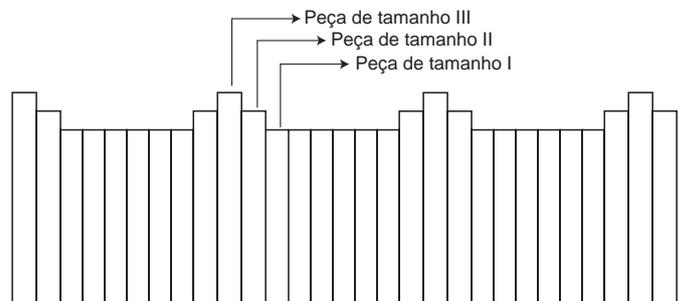
Se Gabriel pagou, pelo aparelho X, R\$ 120,00 a menos do que Lucas, o desconto obtido por Carlos, em reais, foi de

- (A) 96,00
(B) 192,00
(C) 240,00
(D) 384,00
(E) 480,00

20

A cerca de uma casa foi construída utilizando-se peças de madeira de três tamanhos distintos: I (tamanho pequeno), II (tamanho médio) e III (tamanho grande).

A cerca foi totalmente montada de acordo com o padrão apresentado no modelo a seguir.



Considerando-se que a primeira peça da cerca seja do tamanho III, e a última, do tamanho II, essa cerca pode ser formada por, exatamente,

- (A) 163 peças
(B) 145 peças
(C) 131 peças
(D) 111 peças
(E) 92 peças

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

Uma empresa do setor de energia está elaborando o seu planejamento para um período de 5 anos. Assim, fez um estudo do setor e de suas projeções para o mesmo período. Com base nesse estudo, projetou as ameaças e as oportunidades que a empresa enfrentará. Também fez uma análise interna, identificando suas fraquezas e suas forças, frente à concorrência.

Qual o tipo de planejamento realizado?

- (A) operacional de médio prazo, com análise das forças e fraquezas da empresa.
- (B) tático de longo prazo, com análise das ameaças e oportunidades existentes no mercado.
- (C) estratégico de longo prazo, com análise do ambiente interno e análise do cenário macroeconômico.
- (D) técnico de médio prazo, com análise do ambiente interno e das forças e fraquezas.
- (E) gerencial de longo prazo, com análise do setor e suas projeções e da concorrência.

22

Todos os gestores de organizações, sejam elas com ou sem fins lucrativos, concordam que o planejamento é uma ferramenta fundamental para o sucesso administrativo das empresas. Porém, tal planejamento tem alguns princípios e metodologias que, se não forem seguidos adequadamente, podem conduzir a empresa ao fracasso.

Constitui causa de fracasso do planejamento

- (A) elaborar estratégias pelo nível institucional da organização.
- (B) considerar o cenário externo na elaboração do planejamento estratégico da organização.
- (C) hierarquizar os objetivos estabelecidos procurando integrá-los ao objetivo maior da organização.
- (D) tornar o processo da organização decisório com base em parâmetros racionais.
- (E) inexistir um conjunto de objetivos claramente definidos para a organização.

23

Uma empresa do setor de varejo, preocupada com a crescente concorrência, resolveu alterar algumas práticas relativas ao atendimento dos clientes. Adotou para isso um princípio da qualidade, o qual fez os empregados adotarem novos valores e atitudes, assegurando a satisfação de todos aqueles que participam dos diversos processos da empresa, tanto internos quanto externos.

O princípio adotado pela empresa foi o(a)

- (A) gerenciamento por processos
- (B) gerência participativa
- (C) constância de propósitos
- (D) não aceitação de erros
- (E) satisfação total dos clientes

24

Uma transportadora, contratada por uma grande empresa, precisa implantar um sistema de gestão da qualidade, que é uma das condições para a manutenção do contrato nos próximos anos.

A empresa exige a implantação desse sistema por parte da transportadora, porque um sistema de gestão da qualidade

- (A) implica a certificação, por organismo independente, reconhecendo assim a capacidade da empresa em fornecer produtos ou serviços de qualidade.
- (B) possibilita a padronização de processos e a medição da eficiência dos mesmos, permitindo a identificação de pontos de melhoria.
- (C) permite o pleno controle dos produtos da empresa, garantindo ao cliente a qualidade total e a ausência de defeitos.
- (D) dispensa a utilização de documentos e registro dos processos, aumentando a eficiência da empresa.
- (E) preconiza a política da qualidade estabelecida pelo nível operacional que executará as atividades da empresa.

25

Uma empresa do setor automotivo está reestruturando suas áreas, visando a melhorar sua eficiência e produtividade, utilizando a gestão por processos como base para essa reestruturação.

A gestão por processos, em uma concepção geral, é uma abordagem da administração, na qual

- (A) as funções de uma organização são integradas, com base no sequenciamento de suas atividades.
- (B) as organizações apresentam suas áreas de atuação separadas, em que cada uma, isoladamente, executa as atividades que estão sob sua responsabilidade.
- (C) as atividades da empresa são altamente burocratizadas, permitindo um melhor controle e com visão mecanicista do trabalho que realizam.
- (D) os processos críticos, que são aqueles de natureza operacional, são automatizados, contribuindo para o aumento da eficiência e da produtividade da empresa.
- (E) os processos são vistos como fluxos de trabalho estabelecidos para cada área, e cada uma dessas áreas mantém a visão mecanicista de suas atividades.

26

A logística, por ser um setor organizacional de muita importância no suporte e na condução de melhor produtividade e competitividade da empresa, geralmente, é subdividida em três áreas principais, que são:

- (A) tecnologia da informação, sistema operacional e distribuição
- (B) armazenagem, estoque e movimentação de cargas
- (C) tecnologia da informação, suprimentos e armazenagem
- (D) processo produtivo, sistema operacional e estoque
- (E) distribuição física, apoio à produção e suprimentos

27

Um processo de negócio pode ser explicitado em vários níveis. Dependendo do detalhamento que se deseja, ele pode ter uma visão mais macro, mostrando o processo dentro de seu ambiente geral, até uma visão mais específica, detalhando a sua operacionalização, desempenho ou estrutura.

O detalhamento dos processos é feito segundo uma hierarquia.

Sobre o nível da hierarquia e suas características, verifica-se que o(a)

- (A) macroprocesso é um conjunto de operações de média a alta complexidade, com atividades e tarefas distintas e interligadas, que possibilita a realização de objetivos específicos em apoio a um processo.
- (B) processo consiste num grupo de tarefas de alta complexidade, interligadas logicamente, que utiliza recursos da organização para gerar resultados, visando a cumprir um objetivo organizacional específico.
- (C) subprocesso representa a parte mais detalhada das atividades, envolvendo rotina e prazo determinados, em um nível imediatamente inferior ao de uma atividade.
- (D) atividade, na maior parte das vezes, envolve mais de uma função organizacional, cuja operação tem impacto significativo no modo como a organização funciona.
- (E) tarefa é um conjunto de operações de média complexidade, que ocorre dentro de um processo ou subprocesso, geralmente desempenhada por uma unidade organizacional determinada e destinada a produzir um resultado específico.

28

A gestão da Cadeia de Abastecimento, nas últimas décadas, passou a ter grande importância no gerenciamento das empresas e evoluiu bastante em seus conceitos, abordagens e práticas, gerando várias mudanças na cadeia de abastecimento, dentre as quais a integração dos processos de negócios e a área de vendas, a diminuição dos lotes de produção e, até mesmo, a produção de maior número de produtos diferentes, mais rapidamente.

Estas modificações possibilitam às empresas

- (A) reduzir seus custos com o aumento da rotatividade de pessoal, reduzindo os impactos trabalhistas, e aumentar os estoques para diminuir os lotes de produção.
- (B) tomar suas decisões de forma independente em relação à avaliação dos impactos nos parceiros da cadeia concentrando-se nos seus próprios lucros.
- (C) minimizar a utilização da tecnologia da informação e de sistemas informatizados que, geralmente, tornam-se um problema para as empresas.
- (D) obter maiores receitas em função do aumento de preços viabilizado pela integração entre precificação e estoque.
- (E) diminuir seus custos, melhorar a qualidade no atendimento aos clientes e aumentar suas vendas.

29

As organizações empresariais estabelecem inúmeras relações de troca no ambiente em que atuam. Uma das áreas da administração que dá suporte a essas interações, facilitando-as, é a logística.

Em termos gerais, as operações logísticas

- (A) estabelecem o fluxo de comunicação entre clientes e fornecedores, diretamente, agregando valor ao produto final, que é comercializado pela empresa.
- (B) fornecem informações que resultam no planejamento do processo produtivo da empresa, estabelecendo o fluxo ótimo de processamento das matérias-primas.
- (C) direcionam as relações de troca existentes no mercado, compondo o fluxo de interação dos fornecedores, produtores e clientes.
- (D) ocupam-se com a movimentação de materiais desde o carregamento inicial de um material ou componente adquirido de um fornecedor e terminam quando o produto fabricado ou processado é entregue ao cliente final.
- (E) estabelecem relações dinâmicas entre fornecedores e clientes maximizando o lucro da organização com a manutenção da ociosidade no processo produtivo.

30

Em função do alto custo que representa, para a empresa, a manutenção de grandes volumes de estoques, buscaram-se algumas formas de minimizar o tempo em que os itens ficam em estoque, possibilitando, assim, maior produtividade e competitividade da empresa.

Um dos métodos que possibilita a minimização do tempo que o produto fica em estoque é o

- (A) *Just in Time*
- (B) *Kaizen*
- (C) *Kanban*
- (D) 5S
- (E) 5W2H

31

A gestão de compras é uma atividade importante para contribuir com o aumento de competitividade da empresa, já que tem funções específicas relacionadas a seus resultados financeiros e operacionais.

Cabe ao administrador de compras, dentre outras funções, planejar

- (A) o esforço de vendas da empresa para que a quantidade comprada por sua área seja totalmente utilizada, sem desperdícios.
- (B) a quantidade de produtos que serão produzidos e comercializados pela empresa, em função das compras realizadas pelo seu setor.
- (C) os modais que serão utilizados na entrega das mercadorias adquiridas, que serão os mesmos utilizados para a distribuição de seus produtos.
- (D) as aquisições, de forma a realizá-las no tempo correto e na quantidade certa, e verificar se recebeu, efetivamente, o que foi adquirido.
- (E) as características do produto a ser adquirido e a estrutura de preços que a empresa deverá praticar no mercado, em função de seu contato direto com os fornecedores.

32

Uma empresa do setor da construção civil está envolvida em vários projetos, simultaneamente.

Conversando com um administrador da área de compras, o diretor de operações avaliou a possibilidade de comprar os materiais necessários aos projetos em que a empresa estava envolvida minimizando os seus custos de estocagem e de aquisição, ou seja, comprar na quantidade certa e no momento adequado.

Qual o instrumento da gestão de compras que pode ser utilizado para que os objetivos do diretor sejam atingidos?

- (A) Lote Econômico de Compras
- (B) Licitação
- (C) Classificação XYZ
- (D) Estoque de Segurança
- (E) Ponto de Pedido de Compra

33

O comércio eletrônico já é uma realidade mundial. Muitas empresas se utilizam desse veículo para ampliar a abrangência de sua atuação, conquistando mais clientes.

Embora seja um meio de atingir outros mercados mais distantes, existem alguns cuidados primordiais para que a empresa não fracasse em sua nova estratégia.

O comércio eletrônico, com sua abrangência mundial, possibilita a(o)

- (A) padronização dos aspectos intangíveis das relações comerciais.
- (B) minimização das restrições geográficas e de tempo.
- (C) plena liberdade de comercialização em função da oferta de bens de consumo, sem restrições.
- (D) maior competitividade, consequência do aumento dos preços praticados pelas empresas que se utilizam desse veículo de comercialização.
- (E) atendimento a todos os mercados, indistintamente, minimizando os custos de operação.

34

Uma empresa do setor agroindustrial precisa comercializar, internacionalmente, sua safra de grãos e, para isso, precisa escolher o melhor meio de transporte, considerando algumas variáveis importantes, pois pretende tornar-se mais competitiva, ajustando o seu preço àquele praticado pelo mercado.

Para esse caso, a empresa deve escolher o modal

- (A) aéreo, porque possibilita transportar a safra mais rapidamente e com menor preço.
- (B) ferroviário, porque é adequado para longas distâncias e possibilita maior flexibilidade no trajeto.
- (C) marítimo, porque possibilita maior capacidade de transporte de carga, apresentando menor custo.
- (D) rodoviário, porque é ideal para viagens de longa distância e de fácil substituição em caso de acidentes.
- (E) dutoviário, porque exige baixa manutenção e o investimento inicial é baixo, tendo longa vida útil.

35

Uma empresa de logística está oferecendo um novo serviço aos seus clientes. Esse serviço consiste em indicar qual o meio de transporte mais adequado para cada um dos contratos, considerando as especificidades de cada caso.

Assim, para que o modal seja selecionado corretamente, deve ser considerado, além de outros elementos, a(o)

- (A) distância que, embora seja o item de menor custo, possibilita que seja avaliado o tempo de entrega, principalmente nos casos de produtos de baixa perecibilidade.
- (B) densidade do produto, que é a combinação de peso e volume, sendo importante porque o custo do transporte, para qualquer movimentação, é cotado em valor por unidade de peso.
- (C) acondicionamento do produto, que se refere aos equipamentos utilizados para manusear a carga durante o processo de carregamento e de descarga, sendo item importante na precificação.
- (D) manuseio do produto, que se refere a como as embalagens dos produtos podem ser acomodadas nos equipamentos de transporte, que é o item que mais pesa na composição do preço do transporte.
- (E) volume de carga, porque o custo do transporte aumenta à medida que o volume de carga aumenta, em função do aumento dos custos fixos e da baixa economia de escala.

36

O bom funcionamento dos vários setores da organização e um bom padrão de atendimento às necessidades da empresa e ao mercado consumidor, também dependem da boa gestão de estoques.

A boa gestão de estoques é dependente da classificação dos materiais para que estes sejam agrupados, segundo suas características, utilidade e outras propriedades.

Sobre o critério de classificação de materiais e suas características, verifica-se que:

- (A) Materiais estocáveis – são os materiais que não são críticos para a operação da organização.
- (B) Materiais de consumo – são os materiais que, na empresa, são utilizados pelo setor específico de manutenção.
- (C) Materiais de estocagem permanente – são os materiais mantidos em nível normal de estoque, garantindo o abastecimento ininterrupto das operações da empresa.
- (D) Materiais de estocagem temporária – são os materiais com características perecíveis, ou seja, com prazo determinado para ficar em estoque.
- (E) Materiais não estocáveis – são os materiais críticos para a operação da empresa e que são consumidos imediatamente, não ficando no estoque.

37

Uma empresa que consegue implantar boas práticas da gestão de estoques consegue, de maneira geral, melhorar seus lucros e satisfazer seus clientes.

Constitui boa prática da gestão de estoques

- (A) ampliar a área de estoques para que a empresa possa ter mais produtos acabados e, assim, alavancar sua lucratividade.
- (B) fazer inventários dos estoques somente quando identificar desvios de materiais, pois o inventário ocupa o tempo do pessoal que poderia estar executando outras atividades.
- (C) utilizar sistemas informatizados para controlar os estoques, com registro da movimentação dos itens, possibilitando a consulta atualizada dos produtos remanescentes.
- (D) utilizar, primeiramente, os itens que estão mais acessíveis no estoque, porque reduz o tempo de operação, ignorando a validade dos itens.
- (E) ter muitos itens em estoque e em grandes volumes, para facilitar a área de produção que dimensiona o estoque da empresa.

38

A fidelização do cliente é um objetivo que as empresas tentam alcançar, mediante a utilização de diferentes estratégias, ferramentas de gestão e práticas. Com o avanço da tecnologia, tornou-se mais rápida e viável a interação da empresa com os clientes.

Uma ferramenta de automação que possibilita essa interação é a seguinte:

- (A) SGQ
- (B) SGA
- (C) QFD
- (D) CRM
- (E) CEP

39

Um gestor, atento às novas tendências mundiais no âmbito empresarial, levou novas ideias para a empresa em que trabalha.

Começou a implantar práticas de reaproveitamento de materiais e objetos, oferecendo ao mercado novos produtos, mostrando ao público-alvo da empresa a necessidade do consumo consciente.

As práticas de gestão adotadas pelo gestor mostram que a empresa tem

- (A) política da qualidade
- (B) governança corporativa
- (C) gestão de projetos
- (D) gestão de processos de negócio
- (E) responsabilidade ambiental

40

As relações das empresas com seus clientes, fornecedores, colaboradores e demais atores do ambiente organizacional mudaram bastante nos últimos anos. A crescente competitividade gera várias modificações que resultam em reestruturações desses relacionamentos, buscando o estabelecimento de parcerias.

Na busca dessas parcerias, há uma redução no número de fornecedores, medida essa cujo objetivo é

- (A) negociar com os fornecedores com base somente em cotações e preços, sendo decidida a compra apenas no critério preço.
- (B) diminuir o nível de informações para que as estratégias da empresa não sejam conhecidas pelo mercado, através do seu conjunto de fornecedores.
- (C) diminuir a possibilidade de o fornecedor utilizar a estratégia da economia de escala, forçando os preços para cima.
- (D) estabelecer melhor comunicação com os fornecedores e conseguir maior cooperação no desenvolvimento de novos produtos e serviços.
- (E) tornar o fornecedor mais dependente da empresa, possibilitando, assim, maior poder de barganha da empresa nos contratos de suprimentos a serem firmados.

RASCUNHO

Continua 

BLOCO 2**41**

A instalação de petróleo e gás de uma empresa sofre incêndio parcial, que é prontamente controlado pela Brigada de Incêndio da companhia.

Constatada a necessidade de se recompor os materiais da instalação, nos termos do Decreto Federal nº 2.745/1998, poderá haver dispensa de licitação por motivo de

- (A) emergência
- (B) incompatibilidade
- (C) grave perturbação
- (D) calamidade pública
- (E) operações incompatíveis

42

Nos termos do Decreto Federal nº 2.745/1998, quando não for possível estabelecer critério objetivo para o julgamento das propostas para aquisição de produtos, é possível a dispensa de licitação para a compra de

- (A) equipamentos tecnológicos
- (B) itens de aplicação médica
- (C) itens de natureza biológica
- (D) materiais com grau de especialização
- (E) gêneros padronizados por órgão oficial

43

De acordo com o Decreto Federal nº 2.745/1998, haverá dispensa de licitação nos casos de contratação de instituições brasileiras, que detenham inquestionável reputação ético-profissional, que não tenham fins lucrativos e sejam incumbidas regimental ou estatutariamente de pesquisa, ensino e desenvolvimento institucional, de integração de portadores de deficiência física, ou de programas baseados no Estatuto da(o)

- (A) coletividade
- (B) pequena empresa
- (C) ação universal
- (D) criança e do adolescente
- (E) consumidor

44

Nos termos do Decreto Federal nº 2.745/1998, e de acordo com a complexibilidade e especialização da obra, serviço ou fornecimento a ser contratado, as licitações poderão ser do tipo de melhor

- (A) capital
- (B) adequação
- (C) técnica
- (D) participação
- (E) gerenciamento

45

Nos termos do Decreto Federal nº 2.745/1998, ao ser feita a classificação das firmas cadastradas, o resultado será comunicado ao interessado, que poderá pedir reconsideração, apresentando novos elementos, atestados ou outras informações que justifiquem a classificação pretendida, no prazo de quantos dias?

- (A) 3 (B) 5 (C) 8 (D) 10 (E) 15

46

Nos termos do Decreto Federal nº 2.745/1998, para a alienação de bens do ativo permanente da Petrobras, quem oferecer maior lance, igual ou superior ao da avaliação, deverá fazê-lo através da utilização da seguinte modalidade de licitação:

- (A) leilão
- (B) certame
- (C) convite
- (D) concurso
- (E) tomada de preços

47

Nos termos do Decreto Federal nº 2.745/1998, as firmas cadastradas serão classificadas por grupos, segundo a sua

- (A) sociedade
- (B) capacidade
- (C) especialidade
- (D) economicidade
- (E) potencialidade

48

No âmbito do julgamento das licitações, de acordo com o Decreto Federal nº 2.745/1998, os envelopes com as propostas são devolvidos fechados aos licitantes inabilitados, após a sua denegação ou desde que não tenha havido

- (A) acordo
- (B) recurso
- (C) transação
- (D) desistência
- (E) requerimento

49

No âmbito do julgamento das licitações, de acordo com o Decreto Federal nº 2.745/1998, verificando-se absoluta igualdade entre duas ou mais propostas, a Comissão de Licitação designará dia e hora para que os licitantes empatados apresentem novas ofertas de preços.

Se nenhum deles puder formular nova proposta, a licitação será decidida por

- (A) escolha
- (B) indicação
- (C) convite
- (D) sorteio
- (E) especialização

50

No âmbito do julgamento das licitações, de acordo com o Decreto Federal nº 2.745/1998, nas licitações de técnica e preço, o julgamento das propostas será feito em quantas etapas?

- (A) Uma
- (B) Duas
- (C) Três
- (D) Quatro
- (E) Cinco

BLOCO 3

51

O diretor financeiro de uma pequena empresa solicitou o valor total de gastos dos 21 primeiros dias de abril de 2014. O funcionário a quem o diretor delegou a tarefa observou que esses gastos estão registrados em uma planilha Excel 2003. Essa planilha armazena os gastos diários do mês de abril na coluna **A** da seguinte forma: 01 de abril na célula **A1**, 02 de abril na célula **A2**, 03 de abril na célula **A3**, e assim por diante.

Para obter a informação solicitada, que fórmula o funcionário deverá utilizar?

- (A) =SOMA(A1:A21)
- (B) =(A1+A21)
- (C) =(A1*A21)
- (D) =MÉDIA(A1:A21)
- (E) =A1,A21

52

Um funcionário do Departamento Administrativo de uma grande empresa recebeu uma planilha Excel 2003 para analisar. Ele observa que as células **C11**, **C12**, **C13** e **C14** contêm, respectivamente, os valores 4, 9, 3 e 1.

Considerando-se que a célula **C17** apresenta a fórmula

$$=C11+C12+C13-C14$$

qual é o resultado obtido no cálculo de **C17**?

- (A) 4
- (B) 5
- (C) 15
- (D) 16
- (E) 17

53

O contador de uma grande empresa de consultoria observa que uma planilha Excel 2003 apresenta, em determinada célula, o valor numérico **54.675,3**. O valor numérico exibido, no entanto, deveria ser **54.675,34**.

Como as fórmulas da planilha estão corretas, o contador suspeita que pode haver problema de formatação, e, para resolver a questão, decide

- (A) formatar a célula como data.
- (B) utilizar a ferramenta de AutoCorreção.
- (C) aumentar o tamanho da fonte da célula.
- (D) aumentar a quantidade de casas decimais da célula.
- (E) diminuir a quantidade de casas decimais da célula.

54

Dois funcionários do Departamento Comercial de uma empresa analisam uma planilha Excel 2003. Nessa planilha, a célula **B22** apresenta a fórmula

$$=ABS(-2341)$$

Que resultado é obtido nessa célula?

- (A) -6
- (B) -24
- (C) -2341
- (D) 16
- (E) 2341

55

Um funcionário elaborou um documento Word 2003 e deseja enviá-lo para seu supervisor, que realizará ponderações sobre o conteúdo, alterando, excluindo ou adicionando fragmentos de texto ao documento.

Para que possa acompanhar e analisar, visualmente, as modificações efetuadas pelo seu supervisor, o funcionário solicita que o supervisor ative no Word 2003 o(a)

- (A) recurso de mala-direta
- (B) ajuste automático de margens
- (C) exportação de imagens JPG
- (D) ferramenta de edição de PDF
- (E) ferramenta de controle de alterações

56

O chefe de departamento de uma empresa solicitou a um assessor a elaboração de um cartaz no Word 2003 que apresentasse algumas regras de boa convivência no ambiente de trabalho. O assessor elaborou, imprimiu e apresentou o cartaz para o chefe, que indicou que as letras estavam muito pequenas, e que muitas pessoas teriam dificuldade para ler.

O que o funcionário deverá fazer para resolver a questão apontada por seu chefe?

- (A) Inserir uma quebra de página.
- (B) Inserir uma quebra de seção.
- (C) Compactar o arquivo no formato ZIP.
- (D) Aumentar o tamanho da fonte dos textos.
- (E) Diminuir o tamanho da fonte dos textos.

57

Uma estudante está escrevendo um conto para determinado concurso cultural, cujo regulamento apresenta um item que limita a quantidade de palavras existentes no texto.

Que recurso do Word 2003 deverá ser utilizado pela candidata para garantir que seu texto esteja adequado a esse item do regulamento?

- (A) Hifenização
- (B) Mala-direta
- (C) Contar palavras
- (D) Mesclagem de documentos
- (E) Formatação em negrito do texto

58

Um funcionário que atua no suporte técnico de informática de uma pequena empresa está orientando um usuário a respeito do uso do Word 2003.

Ele esclarece que, por meio do menu **Inserir**, opção **Símbolo**, é possível

- (A) assinar o documento com certificação digital.
- (B) adicionar, ao texto, frações ou símbolos de moeda.
- (C) proteger o documento com uma senha privada.
- (D) criar uma macro com o editor Visual Basic.
- (E) acrescentar um gráfico de barras ao texto.

59

O diretor do Departamento de Marketing de uma empresa pediu a um funcionário que preparasse, no PowerPoint 2003, uma apresentação sobre os resultados de 2014 desse Departamento. O diretor, ao ver a primeira versão do trabalho produzido, solicitou que a apresentação fosse mais vívida, mostrando animações na passagem de um slide para o seguinte.

Para acrescentar essas animações, que recurso do PowerPoint 2003 deverá ser utilizado?

- (A) Gravação no Sharepoint
- (B) Exportação de texto JPEG
- (C) Transição de slides
- (D) Formatação de texto sublinhado
- (E) Formatação de texto em itálico

60

Um grupo realizará uma palestra em determinado congresso, e, como apoio, utilizará uma apresentação elaborada no PowerPoint 2003. O conteúdo é composto por 57 slides, e o grupo deseja que somente o slide número 8 não seja exibido durante a apresentação.

Para atingir esse objetivo, que recurso do PowerPoint 2003 deverá ser utilizado?

- (A) Ocultar slide
- (B) Duplicar slide
- (C) Inserir cabeçalho
- (D) Mesclar células
- (E) Criptografar apresentação

RASCUNHO

RASCUNHO

