

## 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

## Não é meu

(...)

Quando Trotsky caiu em desgraça na União Soviética, sua imagem foi literalmente apagada de fotografias dos líderes da revolução, dando início a uma transformação também revolucionária do conceito de fotografia: além de tirar o retrato de alguém, tornou-se possível tirar alguém do retrato.

A técnica usada para eliminar o Trotsky das fotos foi quase tão grosseira — comparada com o que se faz hoje — quanto a técnica usada para eliminar o Trotsky em pessoa (um picaretaço, a mando do Stalin).

Hoje não só se apagam como se acrescentam pessoas ou se alteram suas feições, sua idade e sua quantidade de cabelo e de roupa, em qualquer imagem gravada.

A frase “prova fotográfica” foi desmoralizada para sempre, agora que você pode provar qualquer coisa fotograficamente.

Existe até uma técnica para retocar a imagem em movimento, e atrizes preocupadas com suas rugas ou manchas não precisam mais carregar na maquiagem convencional — sua maquiagem é feita eletronicamente, no ar.

Nossas atrizes rejuvenescem a olhos vistos a cada nova novela (...). O fotoxópi é um revisor da Natureza. Lembro quando não existia fotoxópi e recorriam à pistola, um borrifador à pressão de tinta, para retocar as imagens.

Se a prova fotográfica não vale mais nada nestes novos tempos inconfiáveis, a assinatura muito menos.

Textos assinados pela Martha Medeiros, pelo Jabor, por mim e por outros, e até pelo Jorge Luís Borges, que nenhum de nós escreveu — a não ser que o Borges esteja mandando matérias da sua biblioteca sideral sem que a gente saiba —, rolam na internet, e não se pode fazer nada a respeito a não ser negar a autoria — ou aceitar os elogios, se for o caso.

Agora mesmo está circulando um texto atacando o “Big Brother Brasil”, com a minha assinatura, que não é meu. Isso tem se repetido tanto que já começo a me olhar no espelho todas as manhãs com alguma desconfiança. Esse cara sou eu mesmo? E se eu estiver fazendo a barba e escovando os dentes de um impostor, de um eu apócrifo? E — meu Deus — se esta crônica não for minha e sim dele?!

VERISSIMO, L. F. Não é meu. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/pais/noblat/posts/2011/01/30/nao-meu-359850.asp>>. Acesso em: 1 set. 2012. Adaptado.

1

A reflexão acerca da alteração de imagens cumpre, no texto, a seguinte função:

- (A) reitera os riscos da alta circulação de informações, o que exemplifica uma argumentação.
- (B) relativiza a confiança dos leitores em textos da internet, o que configura uma contra-argumentação.
- (C) estabelece uma comparação com as assinaturas falsas em textos, o que constitui tema da crônica.
- (D) liga alguns assuntos afastados no tempo e no espaço, o que nega a subjetividade do escritor.
- (E) enfatiza a necessidade de fidelidade a fontes e fatos, o que demonstra preocupação com a objetividade.

2

A palavra **fotográfica** recebe acento gráfico em função da posição de sua sílaba tônica, o que faz dela uma proparoxítona.

O mesmo ocorre com a seguinte palavra do texto:

- (A) possível
- (B) fotoxópi
- (C) alguém
- (D) líderes
- (E) está

3

Considere a ocorrência de um caso de crase na seguinte passagem do texto:

“quando não existia fotoxópi e recorriam à pistola” (l. 25-26)

No exemplo acima, ocorre crase em virtude da presença da preposição **a**, que aparece, nessa estrutura, porque

- (A) é exigida pelo verbo.
- (B) integra locução adverbial.
- (C) introduz complemento nominal.
- (D) compõe locução prepositiva.
- (E) precede nome biforme.

4

A ideia central da passagem “A frase ‘prova fotográfica’ foi desmoralizada para sempre” (l. 15-16) é confirmada, no texto, por:

- (A) “tornou-se possível tirar alguém do retrato” (l. 5-6)
- (B) “um picaretaço, a mando do Stalin” (l. 10)
- (C) “não se pode fazer nada a respeito” (l. 36)
- (D) “Isso tem se repetido tanto” (l. 41)
- (E) “Esse cara sou eu mesmo?” (l. 43)

5

O exemplo do texto em que o verbo concorda com sujeito na voz passiva é:

- (A) “Quando Trotsky caiu em desgraça” (l. 1)
- (B) “Hoje não só se apagam como se acrescentam pessoas” (l. 11-12)
- (C) “atrizes preocupadas com suas rugas ou manchas não precisam mais carregar na maquiagem” (l. 19-21)
- (D) “quando não existia fotoxópi” (l. 25)
- (E) “sem que a gente saiba” (l. 35)

**6**

O exemplo do texto em que o verbo **NÃO** concorda com o termo destacado é:

- (A) “Quando **Trotsky** caiu em desgraça na União Soviética” (l. 1-2)
- (B) “**Nossas atrizes** rejuvenescem a olhos vistos a cada nova novela” (l. 23-24)
- (C) “não existia **fotóxopi**” (l. 25)
- (D) “**Textos assinados pela Martha Medeiros, pelo Jabor, por mim e por outros** (...) rolam na internet” (l. 31-36)
- (E) **Esse cara** sou eu mesmo? (l. 43)

**7**

No trecho: “A técnica usada para **eliminar** o Trotsky das fotos foi quase tão grosseira (...) quanto a técnica usada para **eliminar** o Trotsky em pessoa (um picaretaço, a mando do Stalin)” (l. 7-10), o verbo **eliminar** é utilizado com sentidos diferentes.

Na segunda ocorrência, **eliminar** significa

- (A) ferir
- (B) matar
- (C) inserir
- (D) adulterar
- (E) fotocopiar

**8**

A palavra **picaretaço** (l. 10) é formada por:

- (A) aglutinação
- (B) justaposição
- (C) parassíntese
- (D) derivação sufixal
- (E) derivação prefixal

**9**

Em determinados contextos, as palavras podem assumir sentidos figurados, ou seja, valores expressivos, diferentes do usual.

O exemplo do texto em que se verifica o uso de linguagem figurada é:

- (A) “sua imagem foi literalmente apagada de fotografias” (l. 2-3)
- (B) “Existe até uma técnica para retocar a imagem em movimento” (l. 18-19)
- (C) “O fotóxopi é um revisor da Natureza” (l. 24-25)
- (D) “Se a prova fotográfica não vale mais nada nestes novos tempos inconfiáveis, a assinatura muito menos” (l. 28-30)
- (E) “Agora mesmo está circulando um texto atacando o ‘Big Brother Brasil’” (l. 39-40)

**10**

O fragmento do texto em que o vocábulo em destaque foi substantivado é:

- (A) “sua **imagem** foi literalmente apagada de fotografias dos líderes da revolução” (l. 2-3)
- (B) “A técnica usada para eliminar o **Trotsky**” (l. 7)
- (C) “Existe até uma **técnica** para retocar a imagem em movimento” (l. 18-19)
- (D) “Se a prova fotográfica não vale mais nada nestes novos tempos inconfiáveis, a **assinatura** muito menos” (l. 28-30)
- (E) “E se eu estiver fazendo a barba e escovando os dentes de um impostor, de um **eu** apócrifo?” (l. 43-45)

RASCUNHO

Continua 

**MATEMÁTICA**

**11**

A Ouvidoria Geral da Petrobras atua como canal para recebimento de opiniões, sugestões, críticas, reclamações e denúncias dos públicos de interesse. O acesso pode ser feito por meio de telefone – inclusive por linha de discagem gratuita –, fax, carta, e-mail, formulário no site, pessoalmente ou por meio de urnas localizadas em algumas unidades da companhia. As manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas para tratamento pelas áreas pertinentes.

Petrobras – Relatório de Sustentabilidade 2011, p.18.  
Disponível em: <<http://www.petrobras.com.br/rs2011/>>. Acesso em: 11 ago. 2012.

Em 2011, a Ouvidoria da Petrobras teve 6.597 acessos por meio eletrônico (e-mail e preenchimento de formulário no site da Ouvidoria). Se o número de formulários preenchidos dobrasse e o número de e-mails fosse reduzido à metade, o total de acessos por meio eletrônico passaria a ser 8.676.

Quantos e-mails a Ouvidoria da Petrobras recebeu em 2011?

- (A) 3.012
- (B) 3.182
- (C) 3.236
- (D) 3.415
- (E) 3.585

**12**

Um investidor dividiu em duas partes os R\$ 200.000,00 dos quais dispunha, aplicando, durante um ano, uma das partes em um fundo de ações e a outra, em um fundo de renda fixa. Ao final desse período, o rendimento líquido do fundo de ações foi de 9% e o do fundo de renda fixa, de 5%, o que deu ao investidor um total de R\$ 13.200,00.

Qual foi, em reais, a quantia aplicada no fundo de renda fixa?

- (A) 40.000,00
- (B) 80.000,00
- (C) 120.000,00
- (D) 150.000,00
- (E) 180.000,00

**13**

O produto de dois números naturais,  $x$  e  $y$ , é igual a 765. Se  $x$  é um número primo maior que 5, então a diferença  $y - x$  é igual a

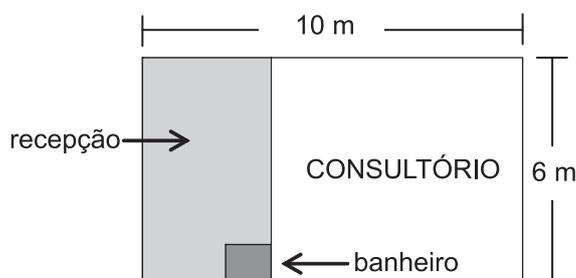
- (A) 6
- (B) 17
- (C) 19
- (D) 28
- (E) 45

**14**

Um médico adquiriu uma sala retangular de 10 m de comprimento e 6 m de largura. Nessa sala há um banheiro de 2,4 m<sup>2</sup>, como especificado no modelo a seguir.



Para separar o consultório propriamente dito da recepção, será construída uma parede, paralela à menor parede da sala, de modo que a recepção ocupe uma área de 13,8 m<sup>2</sup>.



Qual será, em metros, a medida da maior parede do consultório?

- (A) 7,3
- (B) 7,5
- (C) 7,7
- (D) 8,1
- (E) 8,5

**15**

Quanto maior for a profundidade de um lago, menor será a luminosidade em seu fundo, pois a luz que incide em sua superfície vai perdendo a intensidade em função da profundidade do mesmo. Considere que, em determinado lago, a intensidade  $y$  da luz a  $x$  cm de profundidade seja dada pela função  $y = i_0 \cdot (0,6)^{\frac{x}{88}}$ , onde  $i_0$  representa a intensidade da luz na sua superfície. No ponto mais profundo desse lago, a intensidade da luz corresponde a  $\frac{i_0}{3}$ .

A profundidade desse lago, em cm, está entre

- (A) 150 e 160
- (B) 160 e 170
- (C) 170 e 180
- (D) 180 e 190
- (E) 190 e 200

Dados log 2 = 0,30 log 3 = 0,48
---------------------------------------

16

Para embalar cada um dos sabonetes artesanais que produz, Sofia utiliza um pedaço de papel cuja área corresponde a  $\frac{4}{3}$  da superfície total do sabonete, que tem a forma de um paralelepípedo retângulo de 6 cm de comprimento, 4,5 cm de largura e 2 cm de altura.

Qual é, em  $\text{cm}^2$ , a área do pedaço de papel?

- (A) 32
- (B) 64
- (C) 72
- (D) 88
- (E) 128

17

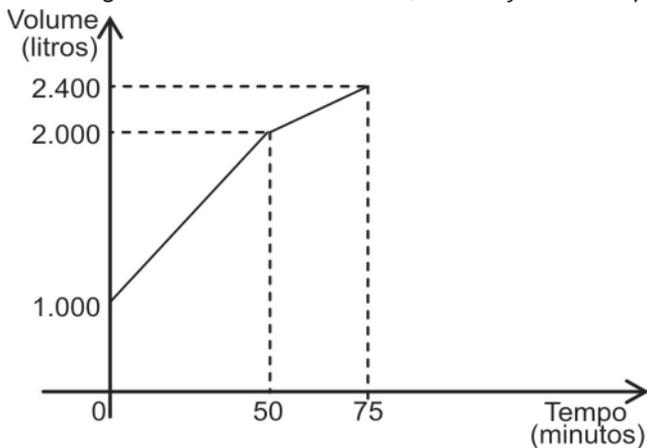
Os números naturais  $m$ ,  $w$  e  $p$  constituem, nessa ordem, uma progressão aritmética de razão 4, enquanto que os números  $m$ ,  $(p + 8)$  e  $(w + 60)$  são, respectivamente, os três termos iniciais de uma progressão geométrica de razão  $q$ .

Qual é o valor de  $q$ ?

- (A) 2
- (B) 3
- (C) 4
- (D) 6
- (E) 8

18

Certo reservatório continha 1.000 L de água quando foi aberta uma torneira de vazão constante. Cinquenta minutos mais tarde, sem que a torneira fosse fechada, um ralo foi destampado acidentalmente, permitindo o escoamento parcial da água. O Gráfico abaixo mostra a variação do volume de água dentro do reservatório, em função do tempo.



Qual era, em litros por minuto, a capacidade de escoamento do ralo?

- (A) 20
- (B) 12
- (C) 6
- (D) 4
- (E) 2

19

Os irmãos Ana e Luís ganharam de seus pais quantias iguais. Ana guardou  $\frac{1}{6}$  do que recebeu e gastou o restante, enquanto seu irmão gastou  $\frac{1}{4}$  do valor recebido, mais R\$ 84,00.

Se Ana e Luís gastaram a mesma quantia, quantos reais Ana guardou?

- (A) 12,00
- (B) 24,00
- (C) 72,00
- (D) 132,00
- (E) 144,00

20

Em um centro de pesquisa trabalham 30 pesquisadores, dos quais 14 são biólogos. O diretor comunicou aos pesquisadores que três deles seriam escolhidos para participar de um congresso.

Considerando-se que a escolha seja feita de forma aleatória, qual a probabilidade de que exatamente dois biólogos sejam escolhidos?

- (A)  $\frac{1}{7}$
- (B)  $\frac{3}{14}$
- (C)  $\frac{7}{15}$
- (D)  $\frac{52}{145}$
- (E)  $\frac{52}{435}$

RASCUNHO

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

Uma empresa de transporte aéreo está com dificuldades para ampliar a sua participação no mercado. Através de uma análise do ambiente interno, detectaram-se várias falhas nos processos que resultavam em reclamações de clientes. Além disso, realizou-se um estudo em relação ao macroambiente, de modo a identificar as oportunidades e as ameaças para que a empresa pudesse estabelecer diretrizes de atuação.

Em relação à situação apresentada, observa-se que as ações realizadas se referem a uma etapa do seguinte tipo de planejamento da empresa:

- (A) operacional
- (B) tático
- (C) gerencial
- (D) estratégico
- (E) técnico-administrativo

**22**

O planejamento é um processo que requer o emprego de uma metodologia adequada, de modo a poder contribuir positivamente para a eficácia, a eficiência e o desenvolvimento da empresa. Cada nível organizacional demanda um diferente tipo de planejamento, porém todos devem estar alinhados com os objetivos estabelecidos para a empresa.

Em relação aos diferentes tipos de planejamento, considere as afirmações abaixo.

- I - O planejamento estratégico tem um impacto amplo e profundo, e seu horizonte é de longo prazo na organização.
- II - O planejamento operacional tem como principal objetivo traduzir as decisões estratégicas em ações efetivas, e seu horizonte é de médio prazo.
- III - O planejamento tático é direcionado para cada processo ou projeto da organização, sendo aplicado nas tarefas rotineiras da empresa, e o seu horizonte é de curto prazo.

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

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

**23**

A qualidade de produtos e serviços é mandatória para as empresas que desejam manter a sua competitividade no mercado. A qualidade é um atributo esperado pelo cliente, porém esse conceito pode tornar-se subjetivo se o foco estiver sobre a percepção de cada indivíduo.

Para que a qualidade possa ser um atributo corretamente identificado pelo cliente, é necessário que, ao oferecer seus produtos e/ou serviços no mercado, a empresa

- (A) especifique o fluxo de seus processos em seu manual da qualidade para, caso seja solicitado, apresentá-lo ao cliente.
- (B) afirme, durante o processo de venda, que seu produto e/ou serviço possui certificação de qualidade.
- (C) ofereça produtos e/ou serviços compatíveis com os requisitos estabelecidos ou desejados pelos clientes no processo de compra e venda.
- (D) faça campanhas de publicidade direcionadas ao seu público-alvo sobre a qualidade de seus produtos e/ou serviços.
- (E) treine a sua força de vendas para que se possa explicar aos clientes os elementos que contribuem para a qualidade do produto e/ou serviço.

**24**

As empresas que utilizam sistemas de gestão da qualidade (SGQ) para melhorar seus processos, produtos e/ou serviços contam com várias ferramentas que contribuem para o acompanhamento do sistema como um todo.

Um consultor que tenha sido contratado para indicar e implementar uma ferramenta da qualidade que contribua efetivamente para a melhoria contínua do sistema e que atenda da melhor forma ao objetivo da empresa deverá apresentar a seguinte escolha e sua respectiva justificativa:

- (A) Lista de verificação; permite a organização das informações, possibilitando a identificação das possíveis causas de um determinado problema ou efeito.
- (B) 5S; permite visualizar diversos elementos de um problema, auxiliando na determinação da sua prioridade.
- (C) Diagrama de Pareto; permite registrar os dados dos itens a serem verificados, identificando rapidamente as falhas e ajudando a diminuí-las.
- (D) Diagrama espinha de peixe; permite reorganizar toda a área de trabalho, evitando desperdícios e facilitando a localização de recursos disponíveis.
- (E) Ciclo PDCA; possibilita o acompanhamento de todas as fases dos processos realizados, desde o seu planejamento até a implementação de ações corretivas.

25

Uma empresa de auditoria iniciou um trabalho interno de levantamento de todos os processos que são realizados na organização. Esse procedimento tem como objetivos melhorar a eficiência da empresa e reduzir os custos operacionais.

Nesse levantamento, é necessário considerar-se que

- (A) a gestão por processos define as fronteiras relacionadas ao fluxo de informações existente na organização.
- (B) a gestão por processos avalia de maneira pontual as atividades direcionadas aos clientes internos.
- (C) um processo ora é cliente do processo anterior, ora é fornecedor do posterior, estabelecendo-se, assim, a cadeia cliente – fornecedor.
- (D) o histograma é uma ferramenta útil no mapeamento de processos porque possibilita visualizar o fluxo das atividades e o relacionamento entre os processos.
- (E) os processos críticos estão relacionados aos processos administrativos que dão apoio à área meio da organização.

26

Para que as atividades de uma empresa sejam realizadas, é necessária a integração de diversos fatores, tais como humanos, capitais, tecnológicos e físicos, entre outros. Visando à excelência organizacional, as atividades inter-relacionadas devem ser compreendidas e gerenciadas numa abordagem de processos. Nessa abordagem, existe uma hierarquia que diferencia os processos de acordo com a complexidade de sua estrutura.

Associe o nível de complexidade dos processos abaixo apresentados às suas respectivas características.

- |                   |                                                                                                                            |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I - Macroprocesso | P - Tem objetivos específicos, sendo organizado seguindo linhas funcionais.                                                |
| II - Subprocesso  | Q - Trabalho que se inicia e termina com o cliente externo.                                                                |
| III - Atividades  | R - Trabalho tipicamente executado por um departamento ou uma pessoa.                                                      |
|                   | S - Envolve mais de uma função da organização, e sua operação tem impacto significativo nas demais funções da organização. |

As associações corretas são:

- (A) I - P ; II - Q ; III - R
- (B) I - Q ; II - R ; III - S
- (C) I - R ; II - Q ; III - S
- (D) I - R ; II - S ; III - P
- (E) I - S ; II - P ; III - R

27

Uma empresa de serviços da área de entregas expressas realizou uma pesquisa de satisfação com seus clientes, identificando que a causa mais frequente de insatisfação se referia às informações desencontradas prestadas pelos atendentes, quando os clientes precisavam saber em que estágio do processo de entrega a encomenda se encontrava. Várias alternativas foram então sugeridas para que esse problema fosse eliminado.

Dentre as sugestões apresentadas a seguir, **NÃO** está relacionada às ações necessárias para a resolução do problema apresentado aquela que

- (A) recomenda o treinamento dos funcionários para que eles conheçam todas as fases que estão envolvidas na entrega da encomenda pela empresa.
- (B) desenvolve um sistema informatizado que possibilite o registro da fase em que se encontra a entrega, com acesso aos funcionários e clientes.
- (C) estabelece o fluxo dos processos envolvidos no serviço de entrega, desde o momento em que o cliente deixa a encomenda na empresa até o momento em que o destinatário a recebe.
- (D) estabelece critérios de atendimento aos clientes a serem adotados pelos funcionários, que serão acompanhados pela gerência, através de indicadores de desempenho.
- (E) estabelece normas internas que limitam a divulgação de informações sobre a encomenda ao cliente.

28

Uma empresa do setor petroquímico vem enfrentando diversos desafios para estabelecer um sistema que auxilie os gestores da empresa a tomarem decisões que contribuam positivamente para a sua sustentabilidade. No momento, os gestores estão analisando várias ações que possam demonstrar a responsabilidade ambiental da empresa.

Para atingir esse objetivo, uma ação considerada imprescindível é a

- (A) priorização da extração de recursos naturais não renováveis.
- (B) utilização de energias renováveis no processo produtivo.
- (C) construção de novas fábricas somente em locais de mata nativa, que dispensam a elaboração do Relatório de Impacto Ambiental.
- (D) transferência das atividades poluentes para países com menor número de restrições ambientais.
- (E) aquisição de uma área para jogar os resíduos líquidos resultantes do processo produtivo, dispensando, assim, o seu tratamento.

**29**

A gestão da cadeia de suprimentos possibilita uma interconexão de empresas que se relacionam entre si. Uma organização pode buscar integração vertical de modo a ficar mais competitiva. Ela pode montar ou adquirir uma empresa que produza matéria-prima necessária em seu processo de fabricação ou que distribua/venda produtos aos consumidores.

O tipo de integração vertical que garante um suprimento estável e que assegura a qualidade do produto é a do tipo

- (A) a jusante
- (B) a montante
- (C) suprimento pleno
- (D) ressuprimento
- (E) *push e pull*

**30**

Uma certa empresa permite que, diariamente, seus dados sobre vendas sejam acessados por um fornecedor, através de uma rede extranet.

A situação descrita acima caracteriza uma relação de comércio eletrônico do tipo

- (A) B2B
- (B) B2C
- (C) C2B
- (D) C2C
- (E) C2G

**31**

Em canais de distribuição de produtos, é preciso implementar a logística a eles associada e a forma de mantê-los em operação. Quando da identificação e da priorização das funções associadas a cada canal, é preciso conhecer suas características.

Em relação às características dos canais, considere as afirmações a seguir.

- I - A customização do produto requer modificações técnicas para adaptação às demandas específicas do mercado.
- II - O serviço pós-venda exige que os canais de distribuição ofereçam e mantenham estoques de todas as diferentes variações de um produto.
- III - Quanto à disponibilidade, os clientes de diferentes segmentos exigem mais variedade na oferta de produtos.

Está correto o que se afirma em

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

**32**

A aquisição de matérias-primas, suprimentos e componentes representa um fator decisivo na atividade de uma organização. Essa aquisição depende de procedimentos e decisões que se estabelecem através de contratos de compra e venda. Na compra organizacional, a empresa realiza três modalidades: a nova compra, a recompra simples e a recompra modificada.

É tarefa da recompra simples, a(o)

- (A) busca de novos fornecedores especializados
- (B) análise de novos fornecedores
- (C) análise dos produtos/marcas fornecidos
- (D) identificação da necessidade e especificações
- (E) envio de especificações a novos fornecedores

**33**

A colaboração dentro da cadeia de suprimentos ocorre quando duas ou mais empresas dividem a responsabilidade de trocar informações sobre o planejamento, a gestão, a execução e a medição de desempenho.

A decisão operacional que estabelece parcerias para que parte dos produtos e dos serviços utilizados em uma empresa seja fornecida por outra empresa externa, de forma colaborativa e independente, é chamada de

- (A) fornecimento operacional
- (B) fornecimento ganha-ganha
- (C) *outsourcing*
- (D) *workplace*
- (E) *postponement*

**34**

As situações de compra organizacional assumem formas diversas, de acordo com o tipo de compra e as organizações envolvidas. Os formatos associativistas têm-se apresentado como uma interessante alternativa, pois promovem compras em escala, por meio da negociação de *mix* de produtos de interesse comum dos associados, adquirindo volume, variedade e valor que um pequeno varejista, individualmente, não conseguiria atingir. Com essa estratégia, obtêm-se condições de barganha, com melhores preços e melhores prazos de pagamento e de entrega.

A atuação exemplificada acima retrata as atividades de um(a)

- (A) canal de vendas
- (B) canal de distribuição
- (C) sistema misto de compras individuais
- (D) central de compras
- (E) rede de dados interorganizacional

35

Os meios de transporte atendem à cadeia de fornecimento bem como à de distribuição da maior parte dos produtos. Quando se planeja a entrega de matéria-prima e de produtos acabados, é preciso avaliar as características da carga em relação à modalidade escolhida.

Considerando-se um projeto logístico que tenha optado por utilizar uma cegonha e depois uma embarcação do tipo *roll-on/roll-off*, conclui-se que o projeto considerou, respectivamente, os modais

- (A) ferroviário e fluvial
- (B) rodoviário e marítimo
- (C) rodoviário e aéreo
- (D) aéreo e marítimo
- (E) aéreo e ferroviário

36

A contratação de empresas para a prestação de um serviço ou para o fornecimento de produtos é sempre um processo que merece atenção por parte do contratante, para que se evitem problemas e até mesmo eventuais rescisões contratuais.

Uma empresa, sabedora desses cuidados, está elaborando um documento para que todos os seus funcionários possam utilizar os mesmos princípios e as mesmas diretrizes gerais na contratação de fornecedores. Desse documento constam, entre outros, os seguintes itens: relacionamento com os fornecedores para o estabelecimento de parcerias e a obrigatoriedade do atendimento, por parte dos fornecedores, às especificações de cada produto ou serviço a ser contratado.

Para atender aos objetivos da empresa na contratação de fornecedores, deve estar definido, nesse documento, que o fornecedor

- (A) participará do processo de seleção somente quando for enviado um documento formal, contendo a sua visão, sua missão e seu planejamento estratégico.
- (B) será selecionado com base nos seguintes critérios: cotação pelo preço mínimo, maior número de fornecedores possível e rotatividade das empresas fornecedoras.
- (C) será contratado sempre que sua proposta contiver o menor preço dentre os concorrentes, ainda que o escopo das especificações do produto ou serviço a ser contratado não seja atendido plenamente.
- (D) deverá assinar o contrato que especificará o seu objeto, os deveres e as responsabilidades das partes envolvidas, além dos indicadores de desempenho e canais de comunicação entre as partes.
- (E) deverá obedecer aos critérios estabelecidos pela unidade compradora, priorizando a parcialidade, a individualidade e burocracia do processo através da formalização e do registro de todas as reuniões de negociação.

37

O transporte ferroviário é utilizado para o transporte de mercadorias de baixo valor agregado e de mercadorias em grandes quantidades e peso, tais como produtos agrícolas, fertilizantes, derivados de petróleo, minérios e produtos siderúrgicos, entre outros.

É vantagem desse modal de transporte, a(o)

- (A) flexibilidade de destinos em curtos trajetos
- (B) flexibilidade quanto ao uso da rede com outros modais
- (C) necessidade maior de transbordo em curtos trajetos
- (D) adequação a grandes volumes de cargas em longas distâncias
- (E) tempo de viagem irregular, mas constante

38

Um gerente de suprimentos de uma empresa recebe a tarefa de balancear os custos dos estoques de certa mercadoria. Para isso, consegue a coleta de dados referentes à quantidade demandada em um período, ao custo do pedido e ao custo de posse no estoque. Com os dados, ele consegue calcular a quantidade ideal de cada compra, minimizando os custos totais que atingem os estoques.

A técnica possível de ser utilizada com os dados é chamada de

- (A) cálculo de estoques de lote
- (B) lote econômico de compra
- (C) lote econômico *kanban*
- (D) *kanban*
- (E) compras *just in time*

39

Um armazém de alta rotatividade deve possuir equipamentos adequados, assim como também deve realizar estudos completos para a unitização das cargas de recebimento e de expedição.

Sob a premissa da padronização, a sistemática de cargas fechadas significa que o fornecimento de materiais deve ser efetuado em unidades

- (A) fracionadas, com base na máxima utilização dos equipamentos
- (B) fracionadas, com o uso exclusivo de pontes rolantes
- (C) fracionadas, até o limite do espaço cúbico
- (D) padrão, através do *block stacking*
- (E) padrão, com a utilização do palete como medida

40

As técnicas de armazenamento devem observar os requisitos e os equipamentos de guarda dos materiais, que podem exigir certa temperatura ambiente e podem apresentar restrição de empilhamento máximo. Sendo assim, a empresa deve avaliar as características dos materiais e as suas condições de acondicionamento e embalagem para que seus estoques e almoxarifados possam ser geridos de forma adequada.

É um equipamento de armazenamento de materiais a(o)

- (A) estanteira
- (B) monovia
- (C) empilhadeira
- (D) paleteira elétrica
- (E) equipamento de elevação e transferência

**BLOCO 2****41**

Uma empresa petrolífera realizou licitação sem sucesso. Sendo essencial o serviço a ser prestado, a não prestação desse serviço é considerada extremamente prejudicial ao desenvolvimento do trabalho regularmente realizado.

Nos termos do Decreto nº 2.745/1998, no caso acima descrito, permite-se que ocorra a

- (A) dispensa de licitação, mantidas as condições do certame anterior.
- (B) dispensa de licitação, com a modificação do preço para adequação ao mercado.
- (C) dispensa de licitação, com a modificação de tantos itens quantos forem necessários ao serviço.
- (D) inexigibilidade de licitação, observados os padrões usualmente adotados pela empresa.
- (E) inexigibilidade de licitação, observados os padrões da licitação frustrada.

**42**

Uma petrolífera deseja contratar a empresa Y, especializada em treinamento para diversas áreas do conhecimento do ramo do petróleo e gás, a qual já vem ministrando cursos em companhias multinacionais, inclusive fora do território nacional. Os cursos pretendidos não estão previstos por nenhuma outra empresa do ramo educacional, mas para a contratação dessa empresa, solicita-se um parecer técnico.

Nos termos do Decreto nº 2.745/1998, essa licitação é considerada

- (A) exigível, diante da possibilidade de ampla concorrência no mercado.
- (B) inexigível, diante da busca por novos serviços técnicos de planejamento.
- (C) inexigível, diante da especialização e do tema treinamento.
- (D) dispensável, uma vez que quaisquer cursos podem ser escolhidos livremente pela empresa.
- (E) dispensável, desde que haja a cotação de preços entre três empresas, pelo menos.

**43**

Para a realização de obras de manutenção predial que não imponham fatores especiais de ordem técnica a serem ponderados, e cujo critério de julgamento indique que a melhor proposta será a que implicar o menor dispêndio, nos termos do Decreto nº 2.745/1998, deve ser realizada licitação do tipo melhor

- (A) técnica
- (B) preço
- (C) concurso
- (D) convite
- (E) leilão

**44**

Uma indústria necessita realizar obras em uma das suas unidades e, por razões técnicas, deve fracionar essas obras.

Nesse caso, nos termos do Decreto nº 2.745/1998, a modalidade de licitação escolhida será

- (A) qualquer uma das previstas, desde que atenda aos interesses econômicos da empresa.
- (B) a mais simples, ou seja, a que tenha menor burocracia e que possibilite uma obra expedita.
- (C) a que se adequar aos limites legais para cada fração, consideradas individualmente.
- (D) a que abranger a obra ou o serviço, considerados na sua totalidade.
- (E) a modalidade convite, para possibilitar uma administração melhor.

**45**

Para aquisição de bens e serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo Edital por meio de especificações usuais no mercado, pode-se lançar mão da modalidade de licitação denominada

- (A) concorrência
- (B) convite
- (C) pregão
- (D) concurso
- (E) tomada de preços

**46**

Nos termos do Decreto nº 2.745/1998, uma empresa deve manter atualizado o cadastro de empresas interessadas na realização de obras, serviços ou fornecimentos para a companhia.

Esse cadastro deve ser atualizado, pelo menos, a cada

- (A) ano
- (B) dois anos
- (C) dois meses
- (D) três meses
- (E) quatro meses

**47**

Nos termos do Decreto nº 2.745/1998, em caso de vícios que afetem a inscrição e a classificação das firmas executoras de obras e serviços ou fornecedoras de materiais e equipamentos no cadastro de uma empresa, a impugnação poderá ser realizada por

- (A) pessoa identificada como interessada em participar de processo de concorrência aberto pela companhia.
- (B) pessoa cadastrada, desde que faça a impugnação oralmente ao Presidente da Comissão de habilitação.
- (C) pessoa sem interesse, desde que faça a impugnação por escrito ao Presidente da Companhia.
- (D) qualquer pessoa, mediante a apresentação de denúncia anônima em qualquer órgão da companhia
- (E) qualquer pessoa, desde que apresente à unidade de Cadastro as razões da impugnação.

**48**

Nos termos do Decreto nº 2.745/1998, a Comissão de Licitação tem a faculdade de realizar diligências para esclarecer a instrução do procedimento licitatório.

Nesse caso, relativamente aos documentos que deveriam integrar a proposta, tal Decreto prevê a

- (A) juntada de documentos que deveriam estar na proposta, caso os licitantes concordem.
- (B) juntada de documentos, que pode ser facultada a todos os licitantes por autorização superior.
- (C) sua requisição, se houver justa causa analisada pela Comissão.
- (D) sua anexação, a qualquer momento, por determinação da Comissão de Licitação.
- (E) vedação de inclusão em fase de diligências.

**49**

Nos termos do Decreto nº 2.475/1998, quando houver a expedição de carta convite aos interessados em participar de licitação, dela deve(m) constar

- (A) o critério de julgamento da proposta.
- (B) o tempo de duração da sessão que irá julgar a licitação.
- (C) a data para a reunião prévia com representantes da empresa.
- (D) a indicação de que o pagamento pode sofrer atraso por motivo de força maior.
- (E) as marcas dos materiais que devem ser utilizados.

**50**

Em caso de empate na licitação, verificado o menor preço entre dois ou mais licitantes, nos termos do Decreto nº 2.745/1998, em persistindo o empate após todos os procedimentos previstos na Norma, o critério para resolver a questão será o do

- (A) concurso
- (B) leilão
- (C) sorteio
- (D) convite
- (E) certame

**BLOCO 3****51**

As informações contidas em colunas e linhas do Microsoft Excel 2003 podem ser classificadas, filtradas e totalizadas, por meio de um comando que realiza essas tarefas de forma simples e eficiente e também publica as informações organizadas em um servidor que esteja executando o Microsoft Windows SharePoint Services.

Esse comando localiza-se, por padrão, no menu Dados e é denominado

- (A) XML
- (B) Classificar
- (C) Lista
- (D) Validação
- (E) Auditoria de fórmulas

**52**

Existem vários comandos para a edição de documentos.

O Microsoft Word 2003 possui alguns como padrão, no menu Tabela, para manipular tabelas nesses documentos.

Entre esses comandos, incluem-se os seguintes:

- (A) AutoAjuste, Converter e Substituir
- (B) Inserir, Excluir e Selecionar
- (C) Marcação, Miniaturas e Régua
- (D) Referência, Imagem e AutoTexto
- (E) Tabulação, Quadros e Fonte

**53**

Foi requisitado ao gerente do Departamento de Pessoal de certa empresa um relatório com os nomes, departamentos e salários de todos os funcionários, com subtópicos, por departamento, do número de pessoas e do valor dos salários, e um total geral ao final do relatório. Sabe-se que as informações de que o gerente precisa se encontram em um arquivo texto gravado no disco de seu computador.

Considerando-se o uso do aplicativo Microsoft Excel 2003 em sua instalação padrão, para cumprir essa tarefa, o gerente pode optar pelo uso do Assistente de importação de texto, selecionando o

- (A) botão Abrir, na barra de ferramentas, e carregar o arquivo texto.
- (B) botão Mesclar e centralizar, na barra de ferramentas, e carregar o arquivo texto.
- (C) arquivo texto, por meio dos botões Copiar e Colar, na barra de ferramentas.
- (D) arquivo texto, por meio do comando Objeto, no menu Inserir.
- (E) arquivo texto como uma tabela, por meio do comando Tabela, no menu Dados.

**54**

No Microsoft Word 2003, o comando Macros, incluído no menu Ferramentas, possui, entre outras, a opção Segurança... que, quando acionada, mostra uma caixa de diálogo com as abas Nível de Segurança e Editores Confiáveis. Na aba Nível de Segurança, podem-se configurar quatro níveis de segurança, quais sejam: Muito Alto, Alto, Médio e Baixo.

No nível de segurança Alto, verifica-se que

- (A) a proteção contra as macros inseguras é feita pelo firewall do computador.
- (B) apenas as macros instaladas em locais confiáveis são executadas, e as demais, desativadas automaticamente.
- (C) apenas as macros desenvolvidas pelo usuário são consideradas confiáveis e executadas.
- (D) somente as macros de fontes seguras são executadas, sendo desativadas, automaticamente, as macros não assinadas.
- (E) todas as macros serão movidas e executadas em uma pasta de quarentena.

**55**

Considere a Figura de uma planilha do Microsoft Excel 2003 mostrada a seguir.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	2	3	0		33			
2	97	0	35		4			
3	0	33	0		7			
4	4				24			
5					11			
6								

Nas células E1, E2, E3, E4 e E5 foram inseridas, respectivamente, funções, dentre as quais, a seguinte:

`=MÉDIA((CONT.VALORES(A1:B3));(PAR(C2-B3)))`

Qual é a célula que apresenta o resultado dessa função?

- (A) E1
- (B) E2
- (C) E3
- (D) E4
- (E) E5

**56**

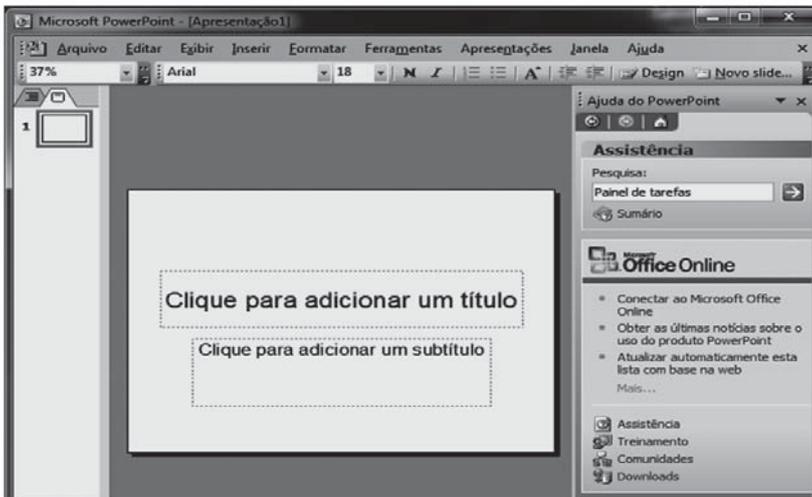
O Microsoft Word 2003 oferece como padrão, além de diversos recursos para edição de textos, um recurso de Mala Direta, que pode gerar documentos iguais na essência, mas contendo elementos exclusivos.

Com esse recurso, porém, **NÃO** é possível criar um conjunto de

- (A) cartas modelo
- (B) cupons numerados
- (C) macros e de scripts
- (D) etiquetas ou de envelopes
- (E) mensagens de e-mail ou de faxes

57

No Microsoft PowerPoint 2003, por padrão, o comando Ajuda do Microsoft Office PowerPoint, incluído no menu Ajuda, quando acionado, abre o painel de tarefas, como mostrado na Figura a seguir.



Um comando que, quando acionado, também abre o painel de tarefas é o

- (A) Microsoft Office Online, que se encontra no menu Ajuda.
- (B) Configurar apresentação..., que se encontra no menu Apresentações.
- (C) Comparar e mesclar apresentações..., acionado a partir da barra de ferramentas.
- (D) Design do slide..., acionado a partir do botão Design, da barra de ferramentas.
- (E) Tabela..., acionado a partir do botão Inserir tabela, da barra de ferramentas.

58

No menu Ferramentas do Microsoft Excel 2003 encontra-se, por padrão, um comando que é usado para auditar as fórmulas inseridas em planilhas.

Considere os procedimentos de auditoria de fórmulas a seguir:

- Avaliar fórmula
- Rastrear dependentes
- Rastrear precedentes

Nesse comando, dentre os procedimentos apresentados, pode(m) ser usado(s) o(s) seguinte(s):

- (A) Avaliar fórmula, apenas.
- (B) Rastrear dependentes, apenas.
- (C) Avaliar fórmula e Rastrear dependentes, apenas.
- (D) Rastrear dependentes e Rastrear precedentes, apenas.
- (E) Avaliar fórmula, Rastrear dependentes e Rastrear precedentes.

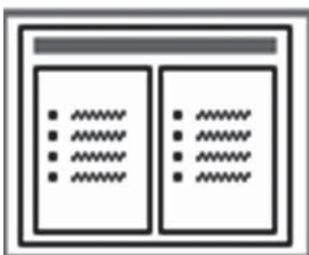
59

No Microsoft Word 2003, o comando Opções de AutoCorreção..., quando acionado, apresenta uma caixa de diálogo com diversas opções para configuração.

Dentre essas opções, encontra-se a de AutoTexto, na qual é possível configurar o recurso

- (A) Mostrar sugestões de AutoCompletar
- (B) Listas com marcadores automáticos
- (C) Estilos de títulos predefinidos
- (D) Colocar a 1ª letra da frase em maiúscula
- (E) Corrigir uso acidental da tecla CAPS LOCK

60



No Microsoft PowerPoint 2003, o modelo de layout de slide mostrado ao lado, por padrão, é o de um layout de

- (A) conteúdo
- (B) controle
- (C) grupo
- (D) índice
- (E) texto