



Edital n. 01/2009

TÉCNICO

RECURSOS ESTRATÉGICOS

Código 205

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES DESTES CADERNO.
Elas fazem parte da sua prova.

Este caderno contém as questões da Prova Objetiva abrangendo os conteúdos de **Língua Portuguesa, Inglês Técnico e Conhecimentos Básicos do Cargo.**

Use como rascunho a **Folha de Respostas** reproduzida no final deste caderno.

Ao receber a **Folha de Respostas**:

- confira seu nome, seu número de inscrição, seu cargo de opção;
- assine, **A TINTA**, no espaço próprio indicado.

	A	B	C	D
01	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Ao transferir as respostas para a **Folha de Respostas**:

- **use apenas caneta esferográfica azul ou preta;**
- preencha, sem forçar o papel, toda a área reservada à letra correspondente à resposta solicitada em cada questão;
- assinale somente **uma** alternativa em cada questão. Sua resposta **não** será computada se houver marcação de mais de uma alternativa, questões não assinaladas ou questões rasuradas.

NÃO DEIXE NENHUMA QUESTÃO SEM RESPOSTA.

A **Folha de Respostas** não deve ser dobrada, amassada ou rasurada.

O tempo de duração da prova abrange, inclusive, o tempo necessário para a transcrição das respostas do rascunho para a **Folha de Respostas**.

ATENÇÃO – Nos termos do Edital n. 01/2009, “Poderá [...] ser eliminado o candidato que: [...] **portar arma(s)** [...]; **portar, mesmo que desligados** [...] equipamentos eletrônicos como **relógio digital** [...] ou instrumentos de comunicação [...] tais como **telefone celular** [...] ou deles fizer uso; [...] deixar de entregar os Cadernos de Questões das Provas Objetiva e Aberta, a Folha de Respostas da Prova Objetiva e o Caderno de Respostas da Prova Aberta, ao terminar as provas ou findo o prazo limite para sua realização.” (Item 8.2.29, alíneas “d”, “e” e “i”)

DURAÇÃO MÁXIMA DA PROVA: QUATRO HORAS

ATENÇÃO

Senhor(a) Candidato(a),

Antes de iniciar o exame, confira se este caderno contém, ao todo, **50 (cinquenta) questões de múltipla escolha** — cada uma constituída de **4 (quatro) alternativas** —, assim distribuídas: **10 (dez) questões de Língua Portuguesa, 10 (dez) questões de Inglês Técnico e 30 (trinta) questões de Conhecimentos Básicos do Cargo** todas perfeitamente legíveis.

Havendo algum problema, informe-o ***imediatamente*** ao aplicador de provas para que ele tome as providências necessárias.

Caso V.Sa. não observe essa recomendação, ***não lhe caberá qualquer reclamação ou recurso posteriores.***

Língua Portuguesa

INSTRUÇÃO – As questões de 1 a 10 relacionam-se com o texto abaixo. Leia atentamente todo o texto antes de responder a elas.

PAZ NA REDE

A partir do dia 20 de novembro, internautas do mundo todo poderão assinar um documento que defende a indicação da rede mundial de computadores ao Prêmio Nobel da Paz de 2010. Quanto mais pessoas acessarem o site disponível, maiores as chances de conseguirmos que a web seja reconhecida pela sua capacidade de conectar pessoas, gerar novas ideias e difundir a democracia, e não como um instrumento de preconceito e crime. Abaixo, você lê, na íntegra, o manifesto assinado pelos embaixadores desse ambicioso projeto. São eles: o estilista Giorgio Armani, a ativista iraniana e Nobel da Paz em 2003 Shirin Ebadi, o cientista italiano Umberto Veronesi e os diretores da revista *Wired* na Itália, na Inglaterra e nos Estados Unidos. No Brasil, Galileu é a primeira revista do País a divulgar a causa. E, além de você, também queremos estimular que outras publicações do Brasil também adotem e espalhem a ideia dessa campanha.



GALILEU, dezembro, 2009 (Texto adaptado).

Manifesto

20 “Finalmente compreendemos que a internet não é uma rede de computadores, mas um infinito entrelace de pessoas.
Homens e mulheres, de todas as latitudes, conectados entre si por meio da maior plataforma de relações que a humanidade já conheceu.
A cultura digital criou os fundamentos para uma nova civilização. E essa civilização está construindo a dialética, o confronto e a solidariedade por meio da comunicação.
Porque, desde sempre, a democracia germina onde há hospitalidade, escuta, troca e compartilhamento.

40 E, desde sempre, o encontro com o ‘outro’ é o antídoto mais eficaz contra o ódio e o conflito.
É por isso que a internet é um instrumento de paz.
É por isso que cada um de nós, dentro da rede, pode ser uma semente de não-violência.
É por isso que a Rede merece o próximo Prêmio Nobel para a paz.
Que será um Nobel dado também a cada um de nós.”

45

Giorgio Armani, Shirin Ebadi, Umberto Veronesi e Wired team.

Questão 1

Com relação à rede mundial de computadores, **NÃO** se ressalta, no texto, o seu potencial

- A) criativo.
- B) estético.
- C) político.
- D) social.

Questão 2

No manifesto apresentado, considera-se, **principalmente**, o papel da

- A) civilidade.
- B) comunicação.
- C) educação.
- D) urbanidade.

Questão 3

Finalmente compreendemos que a internet não é _____ uma rede de computadores, mas um infinito entrelace de pessoas.

Das palavras seguintes, a que **pode ser** introduzida na lacuna acrescentada a essa frase, explicitando-lhe o sentido, é

- A) apenas.
- B) assim.
- C) jamais.
- D) também.

Questão 4

Dos sentimentos listados a seguir, o que é especialmente exaltado no texto é

- A) a animosidade.
- B) a solidariedade.
- C) o destemor.
- D) o entusiasmo.

Questão 5

No texto, sugere-se que um prêmio concedido à internet abrangeria, na verdade,

- A) toda a latinidade.
- B) toda a sociedade.
- C) todo um país.
- D) todo um povo.

Questão 6

“Abaixo, você lê na íntegra o manifesto assinado pelos embaixadores desse ambicioso projeto.” (linhas 11-13)

É **CORRETO** considerar que essa frase empresta ao texto um tom preferencialmente

- A) acadêmico.
- B) coloquial.
- C) dissertativo.
- D) formal.

Questão 7

“[...] queremos estimular que outras publicações [...] também adotem e espalhem a idéia dessa campanha.” (linhas 18-19)

As formas verbais sublinhadas nessa frase **NÃO** estão conjugadas

- A) na mesma voz.
- B) no mesmo modo.
- C) no mesmo número.
- D) no mesmo tempo.

Questão 8

“A cultura digital criou os fundamentos para uma nova civilização.” (linhas 28-29)

As palavras sublinhadas exercem, nessa frase, uma função

- A) circunstancial.
- B) conectiva.
- C) qualificativa.
- D) substantiva.

Questão 9

“[...] a democracia germina onde há hospitalidade [...]” (linhas 33-34)

A forma verbal sublinhada está conjugada na 3ª pessoa do singular porque

- A) concorda com o objeto direto da frase.
- B) concorda com sujeito oculto de terceira pessoa do singular.
- C) é uma forma fixa com sujeito inexistente.
- D) é um modo de indeterminação do sujeito.

Questão 10

“É por isso que a internet é um instrumento de paz.” (linhas 39-40)

A palavra e a expressão sublinhadas nessa frase podem ser classificadas, **respectivamente**, como

- A) predicativo e adjunto adverbial.
- B) predicativo e sujeito.
- C) sujeito e adjunto adnominal.
- D) sujeito e predicativo.

Inglês Técnico

INSTRUCTIONS: Read the following text carefully and then choose the correct alternatives that answer the questions or complete the statements placed after it.

Science News

New Research Advances Voice Security Technology

ScienceDaily (Mar. 11, 2010) — Most people are familiar with security technology that scans a person's handprint or eye for identification purposes. Now, thanks in part to research from North Carolina State University, we are closer to practical technology that can test someone's voice to confirm their identity.

"The big picture is speaker authentication by computer," says Dr. Robert Rodman, professor of computer science at NC State and co-author of a new paper on the subject. "The acoustic parameters of the voice are affected by the shape of the vocal tract, and different people have different vocal tracts," Rodman explains. "This new research will help improve the speed of speech authentication, without sacrificing accuracy."

Rodman explains that speech authentication could have a host of applications in this age of heightened security and mobile electronics. "Potential users of this technology include government, financial, health-care and telecommunications industries," Rodman says, "for applications ranging from preventing ID theft and fraud to data protection."

Current computer models that are used to compare acoustic profiles, effectively evaluating whether a speaker is who he says he is, may take several seconds or more to process the information, which is still too long for the technology to gain widespread acceptance. "In order for this technology to gain traction among users," Rodman says, "the response time needs to improve without increasing the error rate."

To address this problem, Rodman and his fellow researchers modified existing computer models to streamline the authentication process so that it operates more efficiently. "This is part of the evolution of speech authentication software," Rodman says, "and it moves us closer to making this technology a practical, secure tool."

The research was co-authored by NC State's Rodman; Rahim Saeidi, Tomi Kinnunen and Pasi Franti of the University of Joensuu in Finland; and Hamid Reza Sadegh Mohammadi of the Iranian Academic Center for Education, Culture & Research.

The research, "Joint Frame and Gaussian Selection for Text Independent Speaker Verification", will be presented at the International Conference on Acoustics, Speech and Signal Processing (ICASSP) in Dallas, March 14-19. The research was funded, in part, by the Centre for International Mobility.

NC State's Department of Computer Science is part of the university's College of Engineering.

<http://www.sciencedaily.com/releases/2010/03/100308102202.htm>

Question 11

According to the text, all the following statements are true of Dr. Robert Rodman, **EXCEPT**

- A) He is a professor at NC State University.
- B) He is the man who speaks on the computer.
- C) He is very up to date in computer science.
- D) He writes papers on computer science.

Question 12

The words of Dr. Rodman indicate that

- A) computers will be able to authenticate people through their voices
- B) only authentic computers will hear the voices of their owners.
- C) the speaker in the computer has to change his/her voice.
- D) the computer will reproduce voices of famous people.

Question 13

According to Dr. Rodman, speech authentication

- A) can be applied in various circumstances.
- B) is an impossibility in this age of electronics.
- C) may help a host to easily identify his guests.
- D) will be of no use in mobile applications.

Question 14

The text does NOT say that speech authentication will be used by

- A) hospitals and doctors.
- B) telecommunications industries.
- C) teachers of Art courses.
- D) the government.

Question 15

Models that compare acoustic profiles today

- A) are not accepted due to their percentage of errors.
- B) are too expensive for users to buy.
- C) evaluate that the device is not worth using.
- D) take too long a time to process the information.

Question 16

“Current computer models [...] may take several seconds or more to process the information, which is still too long for the technology to gain widespread acceptance.”

In this sentence, the relative pronoun which refers to the

- A) acceptance.
- B) computers.
- C) process.
- D) technology.

Question 17

According to the text, the research discussed here

- A) could not be conducted inside a university.
- B) had nothing to do with American universities.
- C) had many countries and universities involved.
- D) took place exclusively in an Asian university.

Question 18

The aim of the research is to make speech authentication

- A) a device independent of computers.
- B) an increase in the working speed rate.
- C) more efficient and secure.
- D) something that is past and forgotten.

Question 19

What will be presented at the International Conference in Dallas?

- A) A lecture on acoustics.
- B) An international problem.
- C) The acoustics of the conference.
- D) The results of the research.

Question 20

The Center for International Mobility is

- A) a Center for Cultural Studies in Dallas, Texas, USA.
- B) one of the sponsors of the research the text discusses.
- C) the place where the conference will take place.
- D) the university where the researcher works.

Conhecimentos Básicos do Cargo

Questão 21

Otaviano, contador recém-contratado pela empresa Vende Bem S/A, precisava calcular o valor da conta de provisão para créditos de liquidação duvidosa em determinado período. Contudo, havia uma grande dúvida sobre qual valor efetivamente reconhecer: R\$ 20.000,00 ou R\$ 30.000,00. Assim, sem indícios de que um valor seria mais provável de ocorrer que o outro, Otaviano optou pelo valor de R\$ 30.000,00.

Ao fazer tal julgamento, esse contador seguiu o princípio fundamental de contabilidade

- A) da Competência.
- B) da Entidade.
- C) da Prudência.
- D) do Valor monetário.

Questão 22

A companhia Vende Muito S/A apresentou os seguintes saldos em suas contas de resultado no dia 31/12/20X1.

Receita bruta de vendas	190.000,00
Devoluções de clientes	15.000,00
Despesas administrativas	60.000,00
Despesas com vendas	35.000,00
Ganho com equivalência patrimonial	20.000,00
Custo com venda de imobilizado	10.000,00
Receitas financeiras	15.000,00
Tributos sobre vendas	18.000,00
Custo das mercadorias vendidas	70.000,00

Com base nesses dados, pode-se dizer que o lucro operacional da companhia Vende Muito S/A em 31/12/20X1 foi de

- A) R\$ 17.000,00.
- B) R\$ 27.000,00.
- C) R\$ 47.000,00.
- D) R\$ 87.000,00.

Questão 23

Alfredo é o contador da empresa Revenda de Vestidos Ltda. Em 31/12/20X7, ele precisou apurar o valor das compras da empresa em todo o ano de 20X7. Na ocasião, ele tinha as seguintes informações: (i) o custo das mercadorias vendidas foi de R\$ 75.000,00 em 20X7; (ii) o estoque final da empresa em 31/12/20X7 era de R\$ 45.000,00; (iii) o estoque inicial da empresa em 01/01/20X7 era de R\$ 30.000,00.

Com base nessas informações, caso tenha apurado **corretamente** o valor das compras da empresa Revenda de Vestidos Ltda, o valor encontrado por Alfredo foi de

- A) R\$ 45.000,00.
- B) R\$ 75.000,00.
- C) R\$ 90.000,00.
- D) R\$ 165.000,00.

Questão 24

Analise as seguintes afirmativas sobre estratégias empresariais e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- () A estratégia empresarial não está relacionada à arte de utilizar adequadamente os recursos físicos, tecnológicos, financeiros e humanos, tendo em vista a maximização dos resultados.
- () As estratégias empresariais podem ser classificadas quanto à amplitude, quanto à concentração, quanto à qualidade dos resultados, quanto à fronteira, quanto aos recursos aplicados e quanto ao enfoque.
- () Além de ser um instrumento administrativo facilitador e otimizador das interações da empresa com os fatores externos, as estratégias também têm forte influência sobre os fatores internos.
- () A formulação da estratégia é um dos aspectos mais importantes que o administrador enfrenta no processo de elaboração do planejamento operacional e na execução do controle tático.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência de letras **CORRETA**.

- A) (F) (V) (V) (F)
- B) (V) (V) (F) (F)
- C) (V) (F) (F) (V)
- D) (F) (F) (V) (V)

Questão 25

De acordo com Oliveira (2004), a postura estratégica a ser adotada pela empresa na qual a análise externa indica a predominância de ameaças e a análise interna indica a predominância de pontos fortes será de

- A) crescimento.
- B) desenvolvimento.
- C) manutenção.
- D) sobrevivência.

Questão 26

Considere as seguintes informações referentes à análise dos concorrentes.

- I. Nessa etapa, o executivo deve efetuar as análises interna e externa de seus principais concorrentes por meio de um processo de empatia.
- II. Nessa etapa, evidencia-se a necessidade de uma avaliação da qualidade da informação para uma avaliação preliminar do nível de risco que a empresa está adotando.
- III. O resultado dessa etapa irá proporcionar a identificação das vantagens competitivas da própria empresa.

Considerando as informações acima, pode-se concluir que

- A) apenas os itens I e II estão corretos.
- B) apenas os itens I e III estão corretos.
- C) apenas os itens II e III estão corretos.
- D) todos os itens estão incorretos.

Questão 27

Analise as seguintes afirmativas concernentes aos impostos de competência dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, especificamente sobre o imposto sobre operações relativas à circulação de mercadorias e sobre prestação de serviços de transporte interestadual e intermunicipal e de comunicação (ICMS) e sobre o imposto sobre serviços de qualquer natureza (ISS).

- I. Os municípios podem instituir impostos sobre serviços de consultoria em informática e processamento de dados, sobre os quais não incide ICMS e nem IPI (imposto sobre produtos industrializados), sendo esse último de competência federal.
- II. A isenção ou não incidência do ICMS não implica a perda do crédito para compensação com o montante devido nas operações ou prestações seguintes.
- III. O valor devido a título de IPI não faz parte da base de cálculo do ICMS nos casos de compra de mercadorias para comercialização, quando essa operação é fato gerador dos dois impostos.

A partir dessa análise, pode-se concluir que estão **CORRETAS**

- A) apenas as afirmativas I e II.
- B) apenas as afirmativas I e III.
- C) apenas as afirmativas II e III.
- D) todas as afirmativas.

Questão 28

Com referência às formas básicas de desenvolvimento de cenários, o executivo pode considerar como duas situações principais

- A) a abordagem de solução de problemas e a abordagem preditiva.
- B) a abordagem projetiva e a abordagem preditiva.
- C) a abordagem projetiva e a abordagem prospectiva.
- D) a abordagem prospectiva e a abordagem de solução de problemas.

Questão 29

O conteúdo de uma estratégia de produção trata da importância dos objetivos de desempenho para a produção.

A esse respeito, considere os seguintes fatores.

- I. Atividades dos concorrentes da organização
- II. Etapa do seu ciclo de vida em que se encontram os produtos e os serviços
- III. Grupos de clientes específicos da organização

Na determinação dos objetivos de desempenho

- A) é importante apenas o fator citado no item II.
- B) são importantes apenas os fatores citados nos itens II e III.
- C) é importante apenas o fator citado no item III.
- D) são importantes todos os fatores citados.

Questão 30

Analisar as seguintes afirmativas sobre as características da formulação de estratégias e assinalar com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- () As decisões estratégicas são baseadas em juízo de valor.
- () As decisões estratégicas são previstas com antecipação.
- () As decisões estratégicas são tomadas quando as oportunidades e os problemas ocorrem.
- () Os executivos têm programas definidos para lidar com assuntos de estratégia.

Assinalar a alternativa que apresenta a sequência de letras **CORRETA**.

- A) (F) (V) (F) (V)
- B) (V) (F) (V) (F)
- C) (V) (F) (F) (V)
- D) (V) (V) (F) (F)

Questão 31

O jovem Horácio realizou uma aplicação de R\$ 1.200,00 no dia 01/01/X0. Para realizar a aplicação, ele resgatou um montante de R\$ 600,00 aplicados em caderneta de poupança que rendia 0,5% ao mês e os outros R\$ 600,00 foram obtidos da mesada recebida do seu pai como presente pelo ótimo desempenho escolar. O rendimento da nova aplicação é de 1% ao mês.

Assim, depois de três meses, Horácio terá o montante de

- A) R\$ 36,00.
- B) R\$ 36,60.
- C) R\$ 1.236,00.
- D) R\$ 1.236,36.

Questão 32

Um jovem microempresário tinha a oportunidade de receber R\$ 4.500,00 depois de três meses ou antecipar o recebimento considerando uma taxa de desconto de 1,5% a.m.

Assim, o valor recebido pelo microempresário, caso ele decidisse antecipar o recebimento, seria de

- A) R\$ 4.297,50.
- B) R\$ 4.303,43.
- C) R\$ 4.500,00.
- D) R\$ 4.775,44.

Questão 33

Considerando as seguintes afirmativas relativas às técnicas de Valor Presente Líquido (VPL) e Taxa Interna de Retorno (TIR), assinale a afirmativa **INCORRETA**.

- A) A TIR é a taxa composta de retorno periódica que a empresa obteria se concretizasse o projeto e recebesse as entradas de caixa previstas.
- B) A TIR é uma taxa de desconto que iguala o VPL de uma oportunidade de investimento a zero.
- C) O cálculo manual efetivo da TIR envolve uma técnica complexa de tentativa e erro.
- D) O VPL e a TIR ordenarão os projetos analisados em uma empresa da mesma maneira.

Questão 34

Quando se estimam os fluxos de caixa relevantes associados a um gasto de capital proposto, a empresa precisa se preocupar com diversos tipos de custos.

Os fluxos de caixa que poderiam ser gerados na melhor utilização alternativa de um ativo que a empresa possui são denominados como custos

- A) de oportunidade.
- B) de recuperação futura.
- C) de reposição.
- D) irrecuperáveis.

Questão 35

Considere os seguintes procedimentos a serem seguidos por um administrador financeiro quanto à análise de fluxos de caixa de uma empresa.

- I. Verificar se aconteceu algo que seja contrário às políticas financeiras da empresa.
- II. Aferir o progresso alcançado em termos de metas projetadas.
- III. Identificar situações de ineficiência.

A partir das informações acima, pode-se concluir que estão **CORRETOS**

- A) apenas os itens I e II.
- B) apenas os itens I e III.
- C) apenas os itens II e III.
- D) todos os itens.

Questão 36

Em relação ao *payback*, assinale a afirmativa **INCORRETA**.

- A) Considera os fluxos de caixa que ocorrem antes da recuperação do investimento.
- B) Leva em conta explicitamente o valor do dinheiro no tempo.
- C) No caso de uma anuidade, o período de *payback* pode ser encontrado dividindo-se o investimento inicial pela entrada anual de caixa.
- D) No caso de uma série mista de entradas de caixa, as entradas anuais precisam ser acumuladas até que o investimento inicial seja recuperado.

Questão 37

Analise as seguintes afirmativas sobre planejamento e controle e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- () As atividades de controle tendem a ter mais importância em relação às de planejamento quando são considerados horizontes de tempo mais longos.
- () No planejamento e controle de longo prazo, são utilizados dados agregados sobre a previsão da demanda.
- () No planejamento e controle de médio prazo, são considerados objetivos operacionais *ad hoc* (caso a caso).
- () No planejamento e controle de curto prazo, os objetivos são estabelecidos primordialmente em termos financeiros.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência de letras **CORRETA**.

- A) (V) (F) (V) (V)
- B) (V) (V) (F) (V)
- C) (F) (V) (V) (V)
- D) (F) (V) (F) (F)

Questão 38

A denominada *programação para trás* consiste em iniciar a realização de um trabalho no último momento possível sem que ele tenha atrasos.

Analise as seguintes afirmativas concernentes às vantagens da programação para trás e assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Apresenta baixos custos com materiais.
- B) Apresenta alta utilização dos funcionários.
- C) É menos exposto ao risco no caso de mudanças de programação por parte do consumidor.
- D) Tende a focar a operação nas datas prometidas ao consumidor.

Questão 39

Numere a **COLUNA II** de acordo com a **COLUNA I** associando cada exemplo de custo de qualidade à sua classificação.

COLUNA I

1. Custos de avaliação
2. Custo de falhas externas
3. Custo de falhas internas
4. Custo de prevenção

COLUNA II

- () Custos com garantia
- () Custos de peças e materiais retrabalhados
- () Inspeção de processos e teste de dados
- () Treinamento de funcionários

Assinale a alternativa que apresenta a sequência de números **CORRETA**.

- A) (2) (3) (1) (4)
- B) (3) (1) (2) (4)
- C) (4) (2) (3) (1)
- D) (4) (3) (2) (1)

Questão 40

Apesar de a administração da qualidade total (*Total Quality Management* - TQM) ter sua origem nos anos 1940 e 1950, ela foi usada formalmente pela primeira vez em 1957 por Feigenbaum.

Analise as seguintes afirmativas concernentes à TQM e assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Considera que todos os funcionários da organização têm potencial para influenciar a qualidade, tanto positiva quanto negativamente.
- B) Explicita que se deve procurar alcançar um nível *ótimo* entre os custos com esforço de qualidade e os benefícios em termos de redução de erros.
- C) É uma filosofia que se aplica a todas as partes da organização e não apenas ao Departamento de Qualidade.
- D) Sempre considera as perspectivas dos consumidores nos indicadores de desempenho relacionados à qualidade.

INSTRUÇÃO – As questões **41** e **42** devem ser respondidas com base nos dados apresentados para a empresa Deltagama.

A empresa Deltagama está no momento trabalhando na revisão de sua programação orçamentária e financeira para os próximos três meses (n, n+1 e n+2). Para tanto, está tomando como base os relatórios da execução orçamentária dos últimos três meses (n-3, n-2 e n-1).

Na tabela abaixo estão apresentados os valores reais e previstos para os meses passados e as estimativas iniciais para os próximos meses.

Produtos/Valores	n-3	n-2	n-1	n	n+1	n+2
Produto A – Valores Reais	1.236	1.288	1.339			
Produto A – Valores Estimados	1.200	1.250	1.300	1.500	1.230	1.120
Produto B – Valores Reais	892	784	765			
Produto B – Valores Estimados	910	800	780	760	820	880

Observe que, para os meses seguintes, não há valores reais, apenas valores estimados. A tarefa de revisão consiste em criticar essas estimativas e apresentar novas estimativas caso seja possível.

Novas estimativas somente podem ser apresentadas se for possível extrair alguma informação relevante da execução orçamentária dos meses anteriores.

Questão 41

Uma análise das diferenças entre os valores estimados e os valores reais dos três meses anteriores possibilita que se revisem as estimativas para os próximos três meses.

Considere essas diferenças como base e indique a alternativa que representa estimativas revisadas (valores arredondados) para os próximos três períodos, para os produtos A e B, respectivamente.

- A) 1.340 (n), 1.396 (n+1) e 1.373 (n+2); 760 (n), 668 (n+1) e 651 (n+2)
- B) 1.236 (n), 1.288 (n+1) e 1.339 (n+2); 892 (n), 784 (n+1) e 765 (n+2)
- C) 1.380 (n), 1.267 (n+1) e 1.154 (n+2); 745 (n), 804 (n+1) e 863 (n+2)
- D) 1.354 (n), 1.411 (n+1) e 1.469 (n+2); 711 (n), 649 (n+1) e 592 (n+2)

Questão 42

Uma análise dos valores estimados e dos reais dos meses anteriores permite calcular as diferenças entre esses dois valores em cada período. Se considerarmos as estimativas para os seis períodos, é possível calcular a variação percentual dos valores ao longo dos períodos.

As alternativas abaixo correspondem a informações possíveis de serem obtidas na análise, **EXCETO**

- A) para o Produto A, houve aumento de 4% nos valores reais do Produto A de um período para o outro nos últimos três meses; mas para o Produto B houve redução de 2% nesses valores.
- B) comparando os valores reais com os estimados, observa-se que foram inferiores para o Produto B em 2% e superiores para o Produto A em 3%, nos três períodos.
- C) o Produto A apresenta estimativas crescentes em 4% ao período, por quatro períodos consecutivos, seguindo com reduções de 8% por período pelos próximos dois períodos.
- D) para o Produto B é possível observar que as estimativas foram decrescentes em 2% ao período por três períodos, seguindo com aumentos 8% em cada um dos períodos seguintes.

Questão 43

O orçamento de uma empresa pode ser dividido em três componentes principais: orçamento operacional, orçamento de investimentos e orçamento financeiro. Há uma forte inter-relação entre esses três componentes, os quais formam o chamado orçamento empresarial.

Analise as seguintes afirmativas sobre esses três componentes do orçamento empresarial e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- () O orçamento financeiro tem como foco a previsão das entradas e das saídas de caixa para cada período, incluindo a previsão da necessidade de recursos de terceiros no caso de os recursos gerados operacionalmente não serem suficientes.
- () O orçamento financeiro pode estar relacionado com aquisição de máquinas e de equipamentos para expansão ou atualização da capacidade operacional da empresa, caso haja recursos próprios para o financiamento dessas aquisições.
- () O orçamento operacional depende do orçamento financeiro, pois a previsão das receitas somente pode ser feita depois de estar definida a capacidade de produção da empresa, bem como os custos de produção, ao longo do período.
- () O orçamento financeiro depende do orçamento operacional em relação às previsões das entradas e das saídas de caixa, pois essas se baseiam na previsão de vendas e na previsão dos custos operacionais e das despesas administrativas e comerciais.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência de letras **CORRETA**.

- A) (V) (F) (V) (F)
- B) (F) (V) (F) (V)
- C) (V) (F) (F) (V)
- D) (F) (V) (V) (F)

INSTRUÇÃO – As questões **44** e **45** devem ser respondidas com base nos dados apresentados para a Empresa Bravosigma.

A Empresa Bravosigma desenvolve programas de computador sob encomenda. Seus clientes apresentam suas demandas e a empresa então lhes responde com uma proposta de preço para o desenvolvimento do programa dentro de um determinado prazo. Para cada um dos contratos fechados com clientes, a empresa mantém um controle estrito, tanto do ponto de vista operacional como financeiro. O controle é feito por meio de orçamentos. Cada contrato é considerado internamente como um projeto e conta com um orçamento específico. Assim, a empresa consegue avaliar o desempenho de suas equipes de trabalho. Cada projeto conta com uma equipe de trabalho formada por programadores e analistas. A tabela abaixo representa uma versão sintética do orçamento de um dos projetos desenvolvidos e já concluídos pela empresa: o projeto Alfa.

Custos do Projeto	Unidade	Padrão			Real		
		Qtd	Vr. Unit.	Vr. Total	Qtd	Vr. Unit.	Vr Total
Aluguel e condomínio	dias	90	15,75	1.417,50	105	15,75	1.653,75
MO - Analista Pleno	horas	440	42,00	18.480,00	330	48,00	15.840,00
MO - Analista Programador	horas	660	35,00	23.100,00	630	33,00	20.790,00
MO - Programador Web	horas	660	29,00	19.140,00	710	27,00	19.170,00
Energia elétrica	Kw/Hora	3.500	0,57	1.995,00	3.723	0,589	2.194,40
Telefonia	minutos	780	0,90	702,00	690	0,97	669,30
Tonner para impressora	peça	7	378,00	2.646,00	6	295,00	1.770,00
Materiais de consumo				1.350,00			1.578,00
Manutenção - Componentes				2.500,00			2.987,00
Manutenção - Serviços				850,00			1.142,00
Custo total				72.180,50			66.022,59

Observações: MO = Mão de obra; Qtd = Quantidade; Vr. = Valor; Unit. = unitário

Nessa tabela estão apresentados os valores estimados (padrão) e os valores reais. Com base nesses valores, a empresa pode então avaliar o desempenho operacional e financeiro de cada projeto.

Na segunda tabela, logo abaixo, pode-se ver as variações entre os valores reais e os valores estimados. Há três colunas com variações nesta tabela: a primeira apresenta a variação operacional, ou seja, a variação das quantidades reais e estimadas dos itens para os quais se aplica; a segunda apresenta as variações entre os custos unitários reais e estimados dos itens para os quais se aplica; a terceira apresenta a variação entre os custos totais reais e estimados para todos os itens.

	Vr. Total Estimado	Qtd Real	Variação	Vr. Unit. Real	Variação	Vr. Total Real	Variação
MO - Analista Pleno	18.480,00	330	75,0%	48	114,3%	15.840,00	85,7%
MO - Analista Programador	23.100,00	630	95,5%	33	94,3%	20.790,00	90,0%
MO - Programador Web	19.140,00	710	107,6%	27	93,1%	19.170,00	100,2%
Custo total com MO	60.720,00					55.800,00	91,9%
Aluguel e condomínio	1.417,50	105	116,7%	15,75	100,0%	1.653,75	116,7%
Energia elétrica	1.995,00	3.723	106,4%	0,5894	103,4%	2.194,40	110,0%
Telefonia	702,00	690	88,5%	0,97	107,8%	669,30	95,3%
Tonner impressora	2.646,00	6	85,7%	295	78,0%	1.770,00	66,9%
Materiais de consumo	1.350,00					1.578,00	116,9%
Manutenção - Componentes	2.500,00					2.987,00	119,5%
Manutenção - Serviços	850,00					1.142,00	134,4%
Custo total	72.180,50					67.794,45	93,9%

Questão 44

O controle orçamentário do projeto Alfa permite concluir que houve diversas variações entre valores estimados e valores de fato realizados.

Indique a alternativa que **NÃO** representa uma conclusão possível.

- A) O custo real total com mão de obra do programador *web* praticamente se igualou ao custo total estimado, apesar de o número real de horas de trabalho ter sido um pouco superior ao estimado.
- B) O custo real total com mão de obra foi inferior ao estimado em praticamente 8%, explicado em parte pelo fato de o custo real por hora ter sido inferior para programador *web* e analista programador.
- C) O custo real total com mão de obra do analista pleno foi inferior ao custo total estimado em praticamente 15%, apesar de o número real de horas de trabalho ter sido 25% inferior ao estimado.
- D) O custo real por hora da mão de obra do analista programador foi inferior ao real em R\$ 2,00, o que explica toda a redução do custo real total com esse profissional em 10% em relação ao estimado.

Questão 45

O desempenho financeiro de um projeto pode ser verificado por meio da comparação dos custos estimados e dos custos reais, ou seja, pela variação do valor financeiro dos recursos consumidos em relação ao valor financeiro estimado antes do início da execução do projeto.

Indique a alternativa que representa uma interpretação equivocada a partir da análise do desempenho financeiro do projeto Alfa.

- A) O custo total com materiais de consumo e manutenção (componentes e serviços) foi superior ao estimado em pouco mais de 21%.
- B) O custo total do projeto foi inferior ao estimado em praticamente 6% apenas porque houve variação positiva no custo com mão de obra.
- C) O custo total com energia elétrica, telefonia e tonner para impressora foi inferior ao valor estimado em pouco menos de 15%.
- D) O custo total com aluguel e condomínio foi superior ao estimado em quase 17% porque houve uso do espaço físico por mais tempo.

Questão 46

Os Sistemas de Informação (SI) podem ser classificados de diferentes maneiras.

Alguns parâmetros de classificação dos SI são:

- A) arquitetura do SI, níveis organizacionais e tipo de usuário.
- B) níveis organizacionais, áreas funcionais principais, tipo de suporte que proporcionam e arquitetura do SI.
- C) níveis organizacionais, áreas funcionais principais e tecnologia empregada.
- D) tipo de suporte que proporcionam, arquitetura do SI e níveis organizacionais.

Questão 47

Indique a seguir o sistema de informação responsável por dar suporte a atividades repetitivas vitais e ao pessoal administrativo em praticamente qualquer área funcional.

- A) Sistema de processamento de transação
- B) Sistema de informação gerencial
- C) Sistema de automação de escritório
- D) Sistema de suporte inteligente

Questão 48

Os Sistemas de Informação Gerencial (SIGs) surgiram na década de 1960 com uma série de novas características em relação aos sistemas de informação anteriores.

É **CORRETO** afirmar que as novas características apresentadas pelos SIGs são:

- A) capacidade de acessar, organizar, resumir e exibir informações para dar suporte à tomada repetitiva de decisões em áreas funcionais.
- B) dar suporte principalmente aos profissionais do conhecimento, mas também apoiar outros grupos de funcionários.
- C) fornecer mecanismos com a finalidade de permitir a comunicação eletrônica.
- D) fornecer suporte a pessoal trabalhando individualmente ou em grupos.

Questão 49

Analise as seguintes afirmativas sobre os tributos de competência dos Estados e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**:

- () Os Estados podem instituir imposto sobre operações relativas à circulação de mercadorias e sobre prestações de serviços de transporte interestadual e intermunicipal e de comunicação, ainda que as operações e as prestações se iniciem no exterior.
- () O imposto que incide sobre a circulação de mercadorias não é cumulativo, compensando-se o que for devido em cada operação relativa à circulação de mercadorias ou prestação de serviços com o montante cobrado nas anteriores pelo mesmo ou outro Estado.
- () O imposto sobre a circulação de mercadorias incide também sobre as importadas se o comprador for pessoa jurídica e contribuinte habitual do imposto, cabendo o imposto ao Estado onde estiver situado o estabelecimento do comprador.
- () O imposto sobre a circulação de mercadorias não incide sobre a venda de mercadorias para o exterior, mas nessas operações não é assegurada a manutenção e o aproveitamento do montante do imposto cobrado nas operações e prestações anteriores.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência de letras **CORRETA**.

- A) (F) (F) (V) (V)
- B) (F) (V) (V) (F)
- C) (V) (F) (F) (V)
- D) (V) (V) (F) (F)

Questão 50

Os sistemas de gestão do relacionamento com o cliente (CRMs) têm como seu principal objetivo

- A) a criação de um canal via *web* do consumidor com a empresa.
- B) a gestão eficiente das relações com os consumidores.
- C) mudar o comportamento do consumidor.
- D) tratar os consumidores de “igual para igual”.

FOLHA DE RESPOSTAS (RASCUNHO)

01	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	18	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	35	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
02	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	19	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	36	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
03	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	20	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	37	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
04	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	21	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	38	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
05	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	22	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	39	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
06	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	23	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	40	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
07	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	24	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	41	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
08	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	25	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	42	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
09	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	26	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	43	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
10	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	27	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	44	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
11	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	28	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	45	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
12	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	29	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	46	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
13	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	30	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	47	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
14	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	31	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	48	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
15	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	32	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	49	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
16	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	33	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	50	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
17	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	34	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D					

AO TRANSFERIR ESSAS MARCAÇÕES PARA A FOLHA DE RESPOSTAS, OBSERVE AS INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS DADAS NA CAPA DA PROVA.

USE CANETA ESFEROGRÁFICA AZUL OU PRETA.

ATENÇÃO:
AGUARDE AUTORIZAÇÃO
PARA VIRAR O CADERNO DE PROVA.