

ADMINISTRADOR(A) JÚNIOR

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com os enunciados das 70 questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS							
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 10	0,5	21 a 30	1,5	41 a 50	2,5	61 a 70	3,5
11 a 20	1,0	31 a 40	2,0	51 a 60	3,0	—	—

b) 1 **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas às questões objetivas formuladas nas provas.

02 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique **IMEDIATAMENTE** o fiscal.

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

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, a **caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta**, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras; portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído caso esteja danificado em suas margens superior ou inferior - **BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.

06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

08 - **SERÁ ELIMINADO** do Processo Seletivo Público o candidato que:

a) se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;

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

c) se recusar a entregar o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA** quando terminar o tempo estabelecido.

09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões **NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

10 - Quando terminar, entregue ao fiscal **O CADERNO DE QUESTÕES E O CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINE A LISTA DE PRESENÇA**.

Obs. O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**, findo o qual o candidato deverá, **obrigatoriamente**, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA**.

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

1

Quantos são os anagramas da palavra PETROBRAS que começam com as letras PE, nesta ordem?

- (A) 720
(B) 2.520
(C) 5.040
(D) 362.880
(E) 3.628.800

2

Quantos números naturais de 5 algarismos apresentam dígitos repetidos?

- (A) 27.216 (B) 59.760
(C) 62.784 (D) 69.760
(E) 72.784

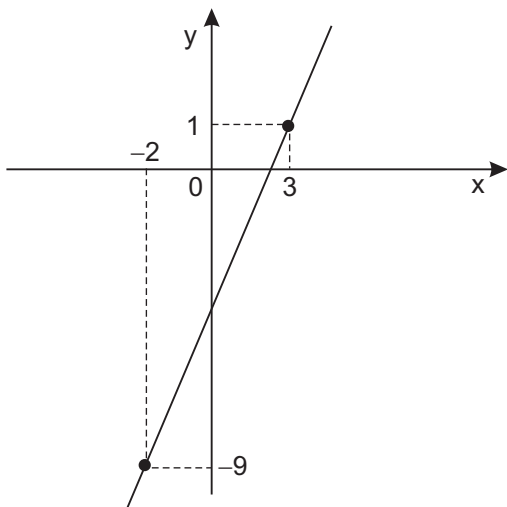
3

Um posto de combustível comprou 6 bombas (idênticas) de abastecimento, que serão pintadas, antes de sua instalação, com uma única cor, de acordo com o combustível a ser vendido em cada uma. O posto poderá vender etanol (cor verde), gasolina (cor amarela) e diesel (cor preta). De quantas maneiras as bombas podem ser pintadas, considerando a não obrigatoriedade de venda de qualquer tipo de combustível?

- (A) 20 (B) 28
(C) 56 (D) 216
(E) 729

4

A função geradora do gráfico abaixo é do tipo $y = mx + n$.



Então, o valor de $m^3 + n$ é

- (A) 2 (B) 3 (C) 5 (D) 8 (E) 13

5

Uma embalagem tem a forma de um cubo de aresta de 20 cm. O material para a base custa R\$ 50,00 por m^2 , para as faces laterais custa R\$ 20,00 por m^2 , e o material para a tampa custa R\$ 30,00 por m^2 . O custo unitário de montagem da caixa é de R\$ 2,00. O custo total de uma embalagem é dado, em reais, por

- (A) 6,00
(B) 6,80
(C) 7,40
(D) 8,00
(E) 8,40

6

Qual é a soma dos múltiplos de 11 formados por 4 algarismos?

- (A) 4.504.500 (B) 4.505.000
(C) 4.505.500 (D) 4.506.000
(E) 4.506.500

7

Qual é o número que deve ser somado aos números 1, 5 e 7 para que os resultados dessas somas, nessa ordem, formem três termos de uma progressão geométrica?

- (A) -9
(B) -5
(C) -1
(D) 1
(E) 9

8

Um funcionário público tem uma poupança de R\$200,00 e pretende utilizá-la para pagar a 1ª prestação de um empréstimo, a ser pago em 24 parcelas iguais de R\$ 1.000,00. Sabendo-se que o valor da prestação não pode superar um terço do salário do funcionário, qual o menor valor, em reais, que ficará disponível, após o pagamento da 1ª prestação, para os demais gastos?

- (A) 2.000,00 (B) 2.200,00
(C) 3.000,00 (D) 800,00
(E) 1.200,00

9

Uma loja de eletrodomésticos possui 1.600 unidades de liquidificadores em estoque. Uma recente pesquisa de mercado apontou que seriam vendidas 800 unidades a um preço de R\$300,00, e que cada diminuição de R\$ 5,00, no valor do produto, resultaria em 20 novas vendas. Qual valor de venda, em reais, permite que a receita seja máxima?

- (A) 230,00 (B) 240,00
(C) 250,00 (D) 270,00
(E) 280,00

10

Em uma festa comunitária, uma barraca de tiro ao alvo dá um prêmio ao cliente de R\$ 30,00, cada vez que o mesmo acerta a área central do alvo. Caso contrário, o cliente paga R\$ 10,00. Um indivíduo deu 50 tiros e pagou R\$ 100,00. Nessas condições, o número de vezes que ele **ERROU** o alvo foi

- (A) 10 (B) 20 (C) 25 (D) 35 (E) 40

11

O valor de um caminhão do tipo A novo é de R\$ 90.000,00 e, com 4 anos de uso, é de R\$50.000,00. Supondo que o preço caia com o tempo, segundo uma função linear, o valor de um caminhão do tipo A, com 2 anos de uso, em reais, é de

- (A) 40.000,00 (B) 50.000,00
(C) 60.000,00 (D) 70.000,00
(E) 80.000,00

12

Em um posto de combustíveis entram, por hora, cerca de 300 clientes. Desses, 210 vão colocar combustível, 130 vão completar o óleo lubrificante e 120 vão calibrar os pneus. Sabe-se, ainda, que 70 colocam combustível e completam o óleo; 80 colocam combustível e calibram os pneus e 50 colocam combustível, completam o óleo e calibram os pneus. Considerando que os 300 clientes entram no posto de combustíveis para executar uma ou mais das atividades acima mencionadas, qual a probabilidade de um cliente entrar no posto para completar o óleo e calibrar os pneus?

- (A) 0,10 (B) 0,20
(C) 0,25 (D) 0,40
(E) 0,45

13

Uma loja de conveniência localizada em um posto de combustível realizou um levantamento sobre o valor das compras realizadas pelos seus clientes. Para tal tomou uma amostra aleatória de 21 compras, que apresentou, em reais, o seguinte resultado:

Índice	Valor	Índice	Valor	Índice	Valor
1	19,40	8	22,00	15	18,00
2	14,00	9	34,00	16	29,00
3	18,30	10	15,50	17	34,00
4	27,20	11	28,50	18	15,50
5	8,70	12	34,00	19	13,40
6	10,30	13	10,80	20	17,00
7	7,20	14	15,50	21	19,00

A mediana dessa série de observações é

- (A) 15,50 (B) 18,00
(C) 18,30 (D) 28,50
(E) 34,00

14

Uma amostra aleatória da quantidade de litros de combustível abastecida por 16 carros em um posto de combustível apresentou, em litros, o seguinte resultado:

Índice	Valor	Índice	Valor
1	25	9	12
2	28	10	25
3	18	11	30
4	30	12	20
5	10	13	15
6	22	14	20
7	30	15	32
8	15	16	22

A amplitude interquartil dessa série de observações é

- (A) 3 (B) 10 (C) 13 (D) 17 (E) 22

15

A PHP Participações toma hoje, no Banco XPTO, um empréstimo de R\$ 100.000,00 que deve ser pago em 5 prestações anuais, pelo sistema de amortização constante (SAC), com juros de 12% ao ano. A primeira prestação vence dentro de um ano. A soma das cinco prestações (principal e juros) que a PHP vai pagar ao XPTO, em reais, será

- (A) 112.000,00 (B) 124.000,00
(C) 136.000,00 (D) 138.704,87
(E) 160.000,00

16

No que se refere a Valor do Dinheiro no Tempo, Risco e Retorno, analise as afirmativas a seguir.

- I - A quantia, recebida hoje com certeza, que é equivalente a um recebimento incerto que vai ocorrer em uma certa data futura, é o valor presente, na taxa de juros adequada ao risco, do recebimento futuro.
- II - A quantia, recebida hoje com certeza, que é equivalente a um recebimento incerto que vai ocorrer em uma certa data futura, é o valor presente, na taxa de juros sem risco, do valor esperado do recebimento futuro.
- III - Segundo a conceituação de Markowitz, risco de um investimento é a variância (ou o desvio padrão) do seu retorno.
- IV - Seja um ativo financeiro X, cujo desvio padrão do retorno anual é 30%, e um outro ativo Y, cujo desvio padrão do retorno anual é 50%, segundo o Modelo de Apreçamento de Ativos de Capital (CAPM), de Sharpe e outros autores, o retorno esperado de Y é maior que o retorno esperado de X.

Considere-se correto **APENAS** o que se afirma em

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

17

A ACME, fabricante de produtos eletrônicos de alta tecnologia, está decidindo sobre o lançamento de um novo produto, cujo ciclo esperado de vida é de 3 anos. No primeiro ano, são esperadas vendas de 500 mil unidades; no segundo ano, são esperadas vendas de 2 milhões de unidades e, no terceiro ano, 700 mil unidades. No fim do terceiro ano, a produção será descontinuada. O preço de venda do produto será R\$ 80,00 por unidade.

Os custos variáveis de produção (matérias-primas, mão de obra direta, etc) somam R\$ 35,00 por unidade, enquanto os custos fixos (administração, aluguéis, etc) somam R\$ 20 milhões por ano. O custo do capital da ACME para esse tipo de projeto é 20% ao ano.

Para lançar o produto, a ACME fará, antes do início do primeiro ano, um investimento, cujo valor residual, no fim do terceiro ano, é zero. Considere que não há impostos, e que as receitas e custos ocorrem no fim de cada período. Qual o máximo investimento que a ACME pode fazer, em milhões de reais, para lançar o produto?

- (A) 43,54
- (B) 57,35
- (C) 65,23
- (D) 68,82
- (E) 83,00

18

No que se refere às características fundamentais do Planejamento Financeiro e Orçamentário, analise as afirmativas a seguir.

- I - Bons modelos de planejamento financeiro devem apresentar a maior quantidade possível de pormenores.
- II - Os objetivos estratégicos da empresa influenciam mais o planejamento financeiro de longo prazo que o de curto prazo.
- III - O principal objetivo do planejamento financeiro é obter boas previsões do lucro da empresa nos próximos anos.
- IV - Um dos objetivos das análises de sensibilidade realizadas no processo de orçamentação é a quantificação dos riscos assumidos pela empresa.

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

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

19

A XMG Química S.A. é uma firma não alavancada (sem dívida). O valor de mercado de seu capital é R\$120 milhões e seu custo do capital próprio é 15% ao ano. Ela tem uma oferta de empréstimo de R\$20 milhões, à taxa de 8% ao ano e está pensando em utilizar este empréstimo para recomprar uma parte de suas ações. Supondo válidas as proposições de Modigliani e Miller, sem impostos, se a XMG fizer essa transação, o custo do seu capital próprio

- (A) subirá para 16,60% ao ano.
- (B) subirá para 16,40% ao ano.
- (C) permanecerá em 15% ao ano.
- (D) cairá a 11,50% ao ano.
- (E) cairá a 9,67% ao ano.

20

No que se refere às Fontes de Financiamento a Longo Prazo da empresa, considere as circunstâncias a seguir.

- I - Em condições normais de mercado, o custo da dívida é menor que o custo do capital próprio, para uma empresa solvente.
- II - Se a RPGA Industrial S.A. vai abrir uma nova unidade fabril em Rio Amarelo e pode financiar o projeto apenas com lucros retidos ou pode fazê-lo com 50% de dívida e 50% de lucros retidos, então em condições normais de mercado, o lucro líquido, após os impostos gerados pelo empreendimento, será menor se forem usados apenas lucros retidos.
- III - Se a firma A paga imposto de renda na alíquota de 35%, e a firma B paga na alíquota de 20%, então a firma B tem mais incentivos para uma alta alavancagem financeira que a firma A, ao se considerar apenas esse aspecto.
- IV - Na controvérsia sobre a política ótima de dividendos, a corrente que segue as ideias propostas por Modigliani e Miller diz que a política de dividendos é irrelevante.

São corretas **APENAS** as circunstâncias

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

21

A empresa PKL, fabricante de aços finos, poderá realizar as transações a seguir.

- I - Pagar, com recursos que estão em uma conta bancária, R\$2 milhões que ela deve a um fornecedor.
- II - Vender R\$3 milhões do estoque de aços finos acabados a um cliente, por R\$ 3 milhões, para recebimento em 60 dias.
- III - Contrair um empréstimo de curto prazo de R\$2 milhões e comprar, à vista, R\$2 milhões em matérias-primas que serão utilizadas em data futura.
- IV - Usar recursos que estão numa conta bancária para quitar antecipadamente R\$5 milhões em dívidas de longo prazo.

Dessas transações, qual(quais) tem(têm) influência sobre o valor do capital de giro próprio (ou líquido) da PKL?

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

22

A empresa Verde & Amarelo efetuou um empréstimo para seus empregados no valor equivalente a dois salários correntes. Passados trinta dias, a empresa recebeu o valor equivalente aos juros do período, sem o recebimento do principal. Nesse caso, essa movimentação é um fato contábil

- (A) misto aumentativo.
- (B) misto diminutivo.
- (C) modificativo diminutivo.
- (D) modificativo aumentativo.
- (E) permutativo.

23

A Empresa Comercial Ltda. apurou e apresentou os seguintes dados da contabilidade:

Compra de Mercadorias	R\$ 440,00
Lucro Bruto	R\$ 860,00
Devolução de Vendas	R\$ 160,00
Venda de Mercadoria	R\$ 1.760,00
Estoque Final de Mercadoria	R\$ 80,00
Devolução de Compras	R\$ 40,00

Sabendo-se que as compras e as vendas não estavam sujeitas à incidência de impostos, o estoque inicial de mercadoria, em reais, era de

- (A) 428,00
- (B) 420,00
- (C) 400,00
- (D) 380,00
- (E) 360,00

24

Uma empresa fabrica os produtos X e Y em um único departamento. Durante o período de produção, apresentou os seguintes custos em reais.

Custos	Produto X	Produto Y	Total
Mão de Obra Direta	1.000,00	1.200,00	2.200,00
Matéria-Prima	2.000,00	3.000,00	5.000,00
Custo Indireto de Fabricação			1.800,00
Horas-Máquina	6.000	6.500	12.500

Com base no critério da matéria-prima aplicada, o rateio dos custos indiretos para fabricação dos produtos X e Y será, em reais, respectivamente, de

- (A) 700,00 e 1.100,00 (B) 720,00 e 1.080,00
- (C) 800,00 e 1.000,00 (D) 818,00 e 981,90
- (E) 864,00 e 936,00

25

A Indústria Nacional produz 450.000 unidades do produto Z. Nesse processo produtivo, são incorridos custos variáveis de R\$ 9.000.000,00 e custos fixos de R\$ 1.800.000,00. O preço unitário de venda é de R\$ 90,00 e o Lucro antes do Imposto de Renda é de R\$ 300.000,00. Com base nessas informações, o ponto de equilíbrio econômico, em unidades, é de

- (A) 20.000 (B) 25.714
- (C) 30.000 (D) 35.000
- (E) 40.000

26

Sobre os conceitos de MRP (*Material Requirement Planning* ou Planejamento das Necessidades de Materiais) e Teoria das restrições, analise as afirmativas abaixo.

- I - O MRP determina o momento (tempo) e as quantidades em que cada material deve ser produzido.
- II - A produção puxada e a empurrada podem coexistir no mesmo processo produtivo.
- III - Investir em um recurso não gargalo é sempre uma boa opção, pois reduz o tempo de ciclo total do produto.
- IV - Para que uma linha de produção produza o máximo possível, é necessário que todos os seus recursos utilizem sua capacidade ao máximo.
- V - No sistema MRP II, todos os recursos de produção são considerados, como, por exemplo, a capacidade das máquinas, a disponibilidade da mão de obra e os recursos financeiros.

Estão corretas **APENAS** as afirmativas

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

27

Atualmente, o termo Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos (*Supply Chain Management*) é usado para descrever o complexo fluxo de materiais e informações que passa por essa cadeia. Para alcançar a eficiência na gestão da cadeia de suprimentos, uma empresa deve

- (A) colaborar com fornecedores e clientes, compartilhando informações sobre demanda e estoques de seus produtos, componentes e matérias-primas.
- (B) integrar verticalmente a produção, evitando a dependência de muitos fornecedores ao longo da cadeia.
- (C) implementar uma estratégia de especialização em suas principais competências, deixando a produção de componentes e subprodutos não essenciais para outros fornecedores.
- (D) melhorar, isoladamente, cada ponto da cadeia de suprimentos, de forma a maximizar a eficiência de cada operação, garantindo a eficiência global da cadeia de suprimentos.
- (E) estabelecer programas de lotes econômicos de compra e produção, para equilibrar os custos de transporte e armazenagem, responsáveis pelos principais custos que incidem na cadeia de suprimentos.

28

As ferramentas da qualidade são aplicadas sistematicamente para a resolução de deficiências de processos nas empresas, seguindo o ciclo PDCA. Suponha uma empresa com um grave problema em um de seus processos internos, cujas taxas de defeito tenham atingido níveis inaceitáveis. As etapas da busca pela solução do problema foram listadas abaixo, em sequência lógica.

- 1 – Entender o processo.
- 2 – Coletar dados.
- 3 – Priorizar o problema.
- 4 – Identificar as causas raízes.
- 5 – Planejar e implementar ações de melhoria.
- 6 – Controlar o processo.

As ferramentas da qualidade utilizadas, em cada etapa, são

	1	2	3	4	5	6
(A)	Fluxograma	Folhas de Verificação	Diagrama de Ishikawa	Gráfico de Pareto	FMEA	Controle Estatístico de Processo
(B)	Fluxograma	Gráfico de Pareto	Diagrama de Ishikawa	Folhas de Verificação	Poka-yoke	Controle Estatístico de Processo
(C)	Fluxograma	Folhas de Verificação	Gráfico de Pareto	Diagrama de Ishikawa	FMEA	Kanban
(D)	Fluxograma	Folhas de Verificação	Gráfico de Pareto	Diagrama de Ishikawa	Plano de Ação	Controle Estatístico de Processo
(E)	Folhas de Verificação	Gráficos de Ramo-e-Folha	Gráfico de Pareto	Diagrama de Ishikawa	Plano de Ação	Folhas de Verificação

29

Em uma conferência sobre técnicas e métodos de gestão de estoques, um administrador afirmou, de maneira correta, que

- (A) a classificação ABC dos estoques é uma forma de agregação, segundo a importância financeira dos itens, enquanto a classificação XYZ trata de segmentar os itens, segundo sua periculosidade.
- (B) o Lote Econômico de Compra (LEC) é uma técnica que minimiza o custo de armazenagem do item, através de compras mais inteligentes e bem programadas, acomodando pequenas a moderadas variações de demanda.
- (C) o *lead-time* de entrega do fornecedor é um parâmetro essencial dos modelos matemáticos de gestão de estoques.
- (D) o uso das técnicas japonesas popularizadas no *Just in Time* tornam os processos produtivos cada vez mais independentes dos estoques em processo, reduzindo drasticamente os estoques.
- (E) na revisão periódica, o tamanho do lote é fixo, e o fornecimento ocorre em intervalos regulares de tempo.

30

O *Just in Time* é um conjunto de técnicas japonesas que revolucionou o conceito de produção e influenciou todo o pensamento ocidental. Com relação ao sistema de produção *Just in Time*, avalie as características abaixo.

- I - Altos níveis de estoque.
- II - Lotes unitários de produção.
- III - Produção puxada.
- IV - Produção sempre do máximo possível.
- V - Produção somente quando necessário.
- VI - Aumento de produtividade.
- VII - Uso de *kanbans* no processo de produção.
- VIII - Baixo custo de estoque em processo.
- IX - Uso apenas em ambientes industriais.

Das características listadas acima, as que estão totalmente relacionadas ao sistema de produção *Just in Time* são, **APENAS,**

- (A) II, III, V, VII e VIII
- (B) I, IV, V, VI, VIII e IX
- (C) II, III, V, VI, VII e VIII
- (D) II, III, V, VI, VIII e IX
- (E) III, V, VI, VII, VIII e IX

31

Uma empresa distribuidora de combustíveis realizou uma pesquisa de mercado e constatou que os consumidores individuais de combustíveis poderiam ser divididos em dois grupos: os consumidores que buscam qualidade dos serviços e aqueles que buscam economia (preços baixos). Como consequência dessa pesquisa, a rede de postos de abastecimento foi dividida em duas: Postos VIP, com atendimento diferenciado, combustíveis especiais e lojas de conveniências; e Rede Popular, com auto-atendimento nas bombas de combustíveis e sem nenhum outro produto à venda. Classifica-se a decisão de segmentação da distribuidora como

- (A) geográfica, com base na região.
- (B) demográfica, com base na classe social.
- (C) psicográfica, com base no estilo de vida.
- (D) comportamental, com base nos benefícios.
- (E) operacional, com base nos recursos dos clientes.

32

Um fabricante de óleos lubrificantes atua em um grande mercado e se esforça para reduzir os custos de produção e de distribuição dos seus produtos. Assim, consegue oferecer sua linha de óleos com preços mais baixos que os concorrentes. De acordo com a proposta de estratégias genéricas de Porter, a estratégia desse fabricante é classificada como

- (A) liderança total em custos.
- (B) diferenciação.
- (C) foco.
- (D) desinvestimento.
- (E) diversificação.

33

O gerente de um posto de combustíveis iniciou uma ação de treinamento dos funcionários com o objetivo de aumentar a qualidade dos serviços prestados em seu posto. Sua principal preocupação era desenvolver a habilidade dos funcionários para desempenharem o serviço da forma como era anunciado na TV. O fator determinante da qualidade dos serviços, focado pelo gerente, foi

- (A) confiabilidade.
- (B) capacidade de resposta.
- (C) segurança.
- (D) empatia.
- (E) itens tangíveis.

34

Foram levantados os seguintes dados a respeito da ação comercial de um vendedor:

- Número de dias trabalhados = 241
- Número médio de visitas por dia = 6
- Índice de vendas por visita = 0,40
- Tamanho médio do pedido = R\$ 20.000,00
- Porcentagem de encomendas indiretas = 0,55

O volume de vendas diretas desse vendedor é de

- (A) 1.928.000
- (B) 4.338.000
- (C) 4.820.000
- (D) 11.568.000
- (E) 15.906.000

35

Ao longo do ano de 2000, a empresa brasileira XYZ identificou crescente número de visitas em seu *site*, originadas da Argentina. Muitos dos argentinos que procuravam informações a respeito dos produtos da XYZ compravam produtos através do *site* de vendas da empresa. Com o objetivo de aumentar a abrangência da empresa e iniciar atividades internacionais a partir do mercado argentino, em 2001, a XYZ comprou a empresa argentina WW e passou a ser proprietária de suas plantas de produção, armazéns e centros de distribuição, que passaram a produzir e distribuir produtos XYZ. A estratégia de ingresso no mercado internacional da XYZ é classificada como

- (A) exportação indireta.
- (B) exportação direta.
- (C) *joint venture*.
- (D) licenciamento.
- (E) investimento direto.

36

Para dar suporte às decisões de *marketing*, os profissionais necessitam de informações como o tamanho do mercado. Como forma de tornar essas informações mais precisas e interessantes aos gestores, o mercado é dividido em cinco tipos. Relacione os tipos de mercado apresentados na coluna da esquerda à respectiva descrição do conjunto de consumidores definida na coluna da direita.

- | | |
|--------------------------------------|--|
| I - Mercado Potencial | P - Consumidores que a empresa decide alcançar. |
| II - Mercado Disponível | Q - Consumidores que têm interesse pelo produto, dinheiro para comprá-lo, acesso ao ponto de venda e não sofrem restrições legais para a compra. |
| III - Mercado Disponível Qualificado | R - Consumidores que compram os produtos da empresa. |
| IV - Mercado-Alvo | S - Consumidores que têm interesse pelo produto, dinheiro para comprá-lo e têm acesso ao ponto de venda. |
| | T - Consumidores que têm interesse pelo produto. |

As associações corretas são

- (A) I – Q, II – P, III – S, IV – R
- (B) I – R, II – Q, III – T, IV – S
- (C) I – S, II – R, III – P, IV – T
- (D) I – T, II – S, III – Q, IV – P
- (E) I – P, II – T, III – R, IV – Q

37

Os relacionamentos diretos permitem que as empresas conheçam e atendam melhor os clientes, criem valores superiores para eles e aumentem os lucros.

PORQUE

Os relacionamentos indiretos são relações em que os profissionais de *marketing* não conhecem profundamente os clientes individuais, mas os produtos desenvolvidos por esses profissionais têm significado para os clientes.

A esse respeito, conclui-se que

- (A) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica a primeira.
- (B) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira.
- (C) a primeira afirmação é verdadeira e a segunda é falsa.
- (D) a primeira afirmação é falsa e a segunda é verdadeira.
- (E) as duas afirmações são falsas.

38

Responsabilidade social é o termo usado para descrever a forma com que as empresas respondem na Justiça sobre seus atos.

PORQUE

Marketing verde está relacionado a atividades destinadas a minimizar os efeitos negativos sobre o meio ambiente físico ou melhorar sua qualidade.

A esse respeito, conclui-se que

- (A) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica a primeira.
- (B) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira.
- (C) a primeira afirmação é verdadeira e a segunda é falsa.
- (D) a primeira afirmação é falsa e a segunda é verdadeira.
- (E) as duas afirmações são falsas.

39

Uma empresa brasileira atua na indústria de bebidas não alcoólicas, com diversas categorias de produto. Suas diretorias foram, inicialmente, estabelecidas visando à responsabilidade e autonomia na definição de estratégias para cada região de atuação.

Recentemente, a empresa promoveu uma reestruturação e passou a definir, de forma centralizada, as estratégias para cada categoria de produto. As diretorias foram reestruturadas para que tivessem responsabilidade e autonomia na definição de estratégias para cada um dos produtos.

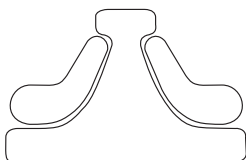
A partir dessa descrição, conclui-se que a estrutura anterior da empresa e a que passou a ser assumida são, respectivamente,

- (A) matricial geográfica / matricial por produto. (B) funcional geográfica / funcional por produto.
 (C) divisional geográfica / divisional por produto. (D) multifuncional geográfica / multifuncional por produto.
 (E) multinacional geográfica / multinacional por produto.

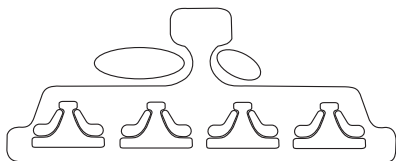
40

Estruturas podem ser analisadas por meio das configurações que assumem, dadas as estratégias e os diferentes atributos da organização. Associe as estruturas apresentadas na coluna da esquerda, à respectiva característica na coluna da direita.

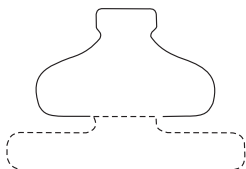
I - Estrutura Burocrática



II - Estrutura Diversificada



III - Estrutura Adhocrática



- P - Mais comum em indústrias que precisam inovar de maneira complexa e desenvolvem projetos que contam com equipes de diferentes especialidades e com menor distinção linha-assessoria.
 Q - Mais comum em organizações que operam como máquinas, altamente programadas, com cargos cada vez mais especializados e trabalho altamente padronizado por uma equipe tecnocrática.
 R - Mais comum em corporações conglomeradas, é formada por um conjunto relativamente independente, unido por uma estrutura administrativa frouxa.
 S - Mais comum em empresas híbridas que assumem uma única configuração fixa dado o grau de complexidade do ambiente externo.

Está correta a associação

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

41

Um processo de planejamento estratégico pode envolver algumas distorções na tomada de decisão sobre quais estratégias desenvolver. Essas distorções costumam ocorrer devido a características do gerente, da organização ou do ambiente externo. Nesse contexto, é uma característica do gerente

- (A) a disponibilidade de recursos.
 (B) a interação entre os concorrentes.
 (C) as limitações políticas e legais.
 (D) o número e o tipo de empregados.
 (E) o foco em objetivos limitados.

42

Uma pequena rede de postos de combustível pode manter uma estrutura simples somente até o momento em que começam a surgir problemas de coordenação e controle, dado ao rápido crescimento das vendas e à incorporação de novos postos.

PORQUE

O crescimento das vendas torna necessária a criação de uma estrutura funcional com gerentes de nível médio (por exemplo, de contabilidade e RH) que acelerem as decisões e ações funcionais adequadas às estratégias do negócio único.

A esse respeito, conclui-se que

- (A) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica a primeira.
- (B) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira.
- (C) a primeira afirmação é verdadeira e a segunda é falsa.
- (D) a primeira afirmação é falsa e a segunda é verdadeira.
- (E) as duas afirmações são falsas.

43

Existem algumas estratégias que permitem às empresas alcançar crescimento, inovação e diferenciação dos concorrentes, visando a vantagens competitivas.

Duas empresas de produção de derivados de petróleo, de um mesmo país de origem, decidem, em seu planejamento estratégico, criar em conjunto uma nova empresa, visando à atuação em mercados internacionais. Essa estratégia é classificada como

- (A) fusão.
- (B) aquisição.
- (C) incorporação.
- (D) *franchising*.
- (E) *joint venture*.

44

Uma empresa que atua na área de exploração e refino de petróleo decidiu diversificar seu negócio e investir na geração de energia a partir do vapor liberado em seu processo produtivo. Para tal, criou uma nova empresa, formada por um conjunto de usinas termelétricas localizadas junto às unidades de negócio de exploração e refino de petróleo.

O motivo para a estratégia de diversificação é

- (A) promover concorrência multiponto.
- (B) reduzir remuneração dos gerentes.
- (C) obter economias financeiras.
- (D) superar desempenho ruim.
- (E) proporcionar integração vertical.

45

Um empresário possui uma rede de postos de combustível, localizados em um bairro de classe média baixa. Ao perceber o acirramento da concorrência, resolveu criar a sua própria distribuidora. Para tal, comprou alguns caminhões-tanque. Isso permitiu incorporar a margem de lucro referente à atividade de transporte e praticar preços ligeiramente mais baixos, quando necessário.

Nesse caso, trata-se de uma estratégia genérica de

- (A) liderança em custo.
- (B) liderança em diferenciação.
- (C) diferenciação.
- (D) foco em diferenciação.
- (E) foco em custo.

46

Associe os níveis do planejamento, citados na coluna da esquerda, às suas principais características, listadas na coluna da direita.

- | | |
|-------------------|--|
| I - Estratégico | P - Horizonte de médio prazo: tem como produto a alocação de recursos, metas e indicadores. |
| II - Tático | Q - Horizonte de longo prazo: tem como produto a definição de diretrizes e objetivos do negócio. |
| III - Operacional | R - Horizonte de curto prazo: tem como produto o detalhamento das ações e do uso de recursos. |
| | S - Horizonte de longo prazo: tem como produto os planos de ação detalhados. |

A associação correta é:

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

47

O estudo do ambiente interno permite que os gestores identifiquem, por meio das competências, aquilo que suas empresas podem fazer em termos estratégicos. Uma vantagem competitiva sustentável é identificada pela avaliação de recursos e capacidades, a partir de quatro questões relacionadas a

- (A) valor, raridade, imitabilidade e organização.
- (B) capital, dinamismo, escala e contratualização.
- (C) trabalho, substituição, redução e terceirização.
- (D) compromisso, estímulo, resposta e apropriação.
- (E) escassez, pioneirismo, concorrência e retaliação.

48

A formulação estratégica abrange uma série de atividades que a alta administração deve realizar no sentido de alcançar resultados consistentes. O conjunto de atividades pode ser dividido em alguns passos, como os apresentados a seguir.

- I - Analisar oportunidades e ameaças do ambiente interno.
- II - Analisar os pontos fortes e fracos do ambiente externo.
- III - Estabelecer a missão organizacional e seus objetivos gerais.
- IV - Formular estratégias a partir da análise dos ambientes interno e externo.

Estão corretos **APENAS** os passos

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

49

Suponha um bairro nobre que esteja passando por recente crescimento habitacional e grande fluxo de veículos particulares. Nesse bairro, surgiram, recentemente, dezenas de postos de gasolina bem localizados. Todos os postos incluem lojas de conveniências e lavagem automática. Qual fator explica a rivalidade intensa entre os concorrentes desses postos?

- (A) Ameaça de produtos substitutos providos por outro setor.
- (B) Barreiras de saída baixas pela existência de contratos.
- (C) Disputa por mercado consolidado e baixo potencial.
- (D) Concorrentes numerosos e igualmente equilibrados.
- (E) Custos fixos de estoque e armazenagem baixos.

50

A análise do ambiente externo envolve um processo contínuo que inclui quatro atividades: sondagem, monitoramento, previsão e avaliação. A atividade de monitoramento consiste em

- (A) estimar os resultados previstos com base em mudanças e tendências.
- (B) determinar a ocasião e a importância das mudanças para as empresas.
- (C) identificar os primeiros sinais de mudança e ameaças ambientais.
- (D) analisar uma posição a ser ocupada pela empresa em um setor.
- (E) observar, continuamente, as mudanças e tendências ambientais.

51

Para empresas de transporte rodoviário, a análise do ambiente econômico implica, inclusive, o acompanhamento dos preços de *commodities*, por exemplo, o preço do barril de petróleo e seus derivados, conseqüentemente.

PORQUE

Um aumento do preço dos derivados do petróleo pode provocar a redução de seus preços de serviços de transporte ao consumidor final e gerar aumento da demanda.

A esse respeito, conclui-se que

- (A) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica a primeira.
- (B) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira.
- (C) a primeira afirmação é verdadeira e a segunda é falsa.
- (D) a primeira afirmação é falsa e a segunda é verdadeira.
- (E) as duas afirmações são falsas.

52

O ambiente de uma organização que atua na indústria petrolífera é dado por todas as condições e influências externas que afetam seu desenvolvimento, sendo relevantes à tomada de decisão, por exemplo, a construção de uma nova refinaria.

Muitas podem ser as influências externas, **EXCETO** a

- (A) competência, porque a experiência de refinar e distribuir um produto pode servir como base para explorar uma descoberta e conviver com seu sucesso.
- (B) tecnologia, porque os avanços tecnológicos trazem mudanças aos processos produtivos, à concepção de novos produtos e ao nível de automação.
- (C) ecologia, porque a escolha da localização deve considerar a disponibilidade e o acesso a recursos, assim como impactos em água, ar, trânsito e qualidade de vida.
- (D) economia, porque o monitoramento de tendências econômicas evita que a empresa seja pega de surpresa para que seus investimentos alcancem o retorno esperado.
- (E) sociedade, porque os desenvolvimentos sociais são importantes devido a mudanças nos padrões de trabalho, na noção de diversidade e igualdade de grupos minoritários e de mulheres.

53

A avaliação do alinhamento entre as estratégias empresariais e as ações da área de recursos humanos de uma empresa pode ser realizada por meio de um placar de indicadores. A avaliação de alguns indicadores (ou quocientes de RH) permite realizar algumas análises. Alguns quocientes são apresentados abaixo.

Quocientes de RH	Todo o setor	Empresa K
Custo médio de treinamento por empregado	\$ 2.000	\$2.200
Custo médio por contratação	\$1.540	\$1.510
Profissionais de RH para cada 100 empregados	1,6	1,5
Média de dias para preenchimento de vagas	13	10
Percentual de lucros distribuído por empregado	4%	8%

Com base nos dados acima, conclui-se que a empresa K possui

- (A) custo médio de treinamento superior, devido à alta rotatividade.
- (B) custo médio de contratação superior, pois o serviço é terceirizado.
- (C) percentual de lucros distribuído inferior, pois o custo médio é baixo.
- (D) proporção elevada de profissionais de RH, pois são mais ineficientes.
- (E) preenchimento de vagas mais rápido, pois a distribuição de lucros é elevada.

54

Na indústria de petróleo, na qual muitas ações e práticas são regulamentadas, entende-se que uma vantagem competitiva sustentável possa derivar do desenvolvimento de uma visão com base em recursos (capital físico, humano e organizacional).

Nesse sentido, a administração estratégica de recursos humanos deve colocar foco na(o)

- (A) geração de capacidades dinâmicas entre os colaboradores.
- (B) aquisição de recursos e competências similares aos da concorrência.
- (C) replicagem dos mecanismos de auditoria e controle dos colaboradores.
- (D) substituição de seus recursos humanos por aqueles da concorrência.
- (E) desenvolvimento de benefícios e capacidades especificados pelos conselheiros.

55

Gerenciar a diversidade no ambiente de trabalho implica maximizar suas vantagens e minimizar possíveis barreiras. Há um conjunto de atividades voluntárias e compulsórias que podem ser conduzidas na organização.

Dentre as ações compulsórias, visando à diversidade, destaca-se a de

- (A) oferecer aos funcionários treinamento e instrução.
- (B) mudar sistemas culturais visando à redução de conflitos.
- (C) pesquisar as políticas e práticas de retenção e demissão.
- (D) garantir igualdade de salários e de critérios de seleção.
- (E) estabelecer programas e metas visando à diversidade.

56

O trabalho em equipe é um elemento fundamental às práticas das organizações da indústria de petróleo, principalmente, devido à natureza das atividades e à diversidade de problemas que seus colaboradores enfrentam. Relacione o tipo de equipe à natureza da responsabilidade envolvida.

Tipo de Equipe

- I - Equipe Interfuncional
- II - Equipe de Processo
- III - Equipe Autodirigida

Natureza da responsabilidade em relação ao problema

- P - Responsável por um ciclo de trabalho, ininterruptamente, que resulta em entrega para os clientes.
- Q - Responsável pelos resultados e procedimentos utilizados, de formação constante e sem supervisão.
- R - Responsável por tratar, periodicamente, de questões que envolvam conhecimentos diversos.
- S - Responsável por desenvolver ações definidas em função da hierarquia e estrutura da organização.

Estão corretas as associações

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

57

O trabalho em equipe é considerado fundamental para sistemas de trabalho de alto desempenho, já que delega poder e concede maior controle ao empregado.

PORQUE

Reconhece a importância das necessidades sociais de cada empregado individualmente e requer pouca orientação técnica por, necessariamente, envolver a divisão de tarefas que devem ser simples, seguras e controláveis.

A esse respeito, conclui-se que

- (A) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica a primeira.
 (B) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira.
 (C) a primeira afirmação é verdadeira e a segunda é falsa.
 (D) a primeira afirmação é falsa e a segunda é verdadeira.
 (E) as duas afirmações são falsas.

58



Disponível em: <http://www.bernardoporto.com/page/3/>

O estilo de liderança consiste nas atitudes de um líder com seus seguidores. Há três estilos de liderança reconhecidos na literatura de administração de recursos humanos. A tira apresentada acima critica um estilo de liderança que é denominado

- (A) *laissez-faire* (ou rédea solta).
 (B) interpessoal (ou solidário).
 (C) democrático (ou participativo).
 (D) contingencial (ou personalista).
 (E) autocrático (ou autoritário).

59

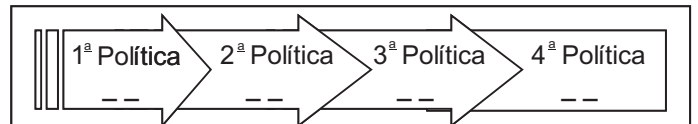
Ao final de um ano de serviço, um funcionário questionou o sistema de avaliação de desempenho ao qual foi submetido. O argumento apresentado foi de que os parâmetros ou padrões utilizados não atendiam a algumas características básicas.

Uma característica **INADEQUADA** a um parâmetro ou padrão de avaliação de desempenho é ser

- (A) viável.
 (B) específico.
 (C) atualizado.
 (D) mensurável.
 (E) conveniente.

60

Um diretor executivo foi contratado para promover mudanças na organização. Espera-se que, ao assumir a liderança do processo, o executivo saiba lidar com problemas, desafios, aventuras, novidades e críticas, por meio de uma sequência de políticas. Foram-lhe sugeridas quatro políticas: Inovação Sistemática (IS); Abandono do Ontem (AO); Exploração do Sucesso (ES) e Aperfeiçoamento Contínuo (AC).



A sequência de políticas adequadas ao líder que conduz um processo de gestão de mudanças é

- (A) IS → AO → ES → AC
 (B) ES → IS → AC → AO
 (C) AO → AC → ES → IS
 (D) AO → ES → IS → AC
 (E) AC → ES → IS → AO

61

A maioria das empresas da indústria de petróleo utiliza quatro fatores básicos para definir a remuneração dos colaboradores: legal, sindical, político e equitativo. O fator equitativo é aquele que define a remuneração em função do(a)

- (A) reajuste na data base.
 (B) piso salarial negociado.
 (C) salário médio da indústria.
 (D) influência de governantes.
 (E) diretriz interna de promoção.

62

A política de remuneração e benefícios de uma empresa pode ser sempre suscetível a questionamentos e críticas por parte dos colaboradores. Pesquisas salariais visam a conhecer os valores praticados no mercado para determinados cargos, de forma a minimizar problemas dessa natureza. Na realização da pesquisa, é necessário seguir alguns passos e atividades que a compõem.

A criação e o teste do instrumento permitem coletar, criteriosamente, os dados da pesquisa referem-se a atividades que compõem o passo de

- (A) preparar os diversos modelos de relatório.
 (B) tabular e analisar os dados coletados.
 (C) distribuir e orientar o uso do material.
 (D) convidar as empresas significativas.
 (E) desenvolver o manual de coleta de dados.

63

O gerenciamento e a avaliação do desempenho de um colaborador podem ser realizados por diferentes métodos. Nessa perspectiva, associe os métodos citados na coluna da esquerda às suas descrições, na coluna da direita.

- | | |
|---------------------------------|--|
| I - Administração por objetivos | P - Requer que o gerente compare os colaboradores a partir de aspectos de desempenho e acompanhe o desenvolvimento junto a eles. |
| II - Incidentes críticos | Q - Requer que o gerente registre exemplos de comportamentos de trabalho bons ou indesejáveis de um funcionário e revise-os periodicamente. |
| III - Comparação entre pares | R - Requer que o gerente estabeleça metas viáveis e mensuráveis para cada funcionário e discuta, periodicamente, o processo em direção às metas. |
| | S - Requer que o gerente compare os objetivos e indicadores críticos. |

Está correta a associação

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

64

Uma boa funcionária ocupa um mesmo cargo há três anos e realiza uma atividade técnica extremamente especializada. Ela conversou com seu supervisor sobre sua desmotivação e desinteresse.

Seu supervisor começou a avaliar alguns sistemas motivacionais disponíveis e decidiu incentivá-la a permanecer e melhorar seu desempenho no trabalho, associando-o à sua realização pessoal. Para tal, propôs aumentar seu escopo de trabalho, inserir novos desafios e responsabilidades, delegar certa autonomia decisória e possibilitar futuras progressões salariais.

Nessa situação, o supervisor buscou um sistema motivacional conhecido como

- (A) enriquecimento do trabalho.
(B) grupos autônomos de trabalho.
(C) reconhecimento do trabalho.
(D) profecia autorrealizadora.
(E) incentivos monetários.

65

Uma empresa de TV a cabo está desenvolvendo uma nova modalidade de treinamento para sua equipe de instalação e manutenção. O novo treinamento será realizado durante uma semana, por meio de instrução em sala de aula, no período da manhã, e do trabalho sob orientação de um colega mais experiente, no período da tarde.

A situação envolve a técnica de treinamento

- (A) de aprendizagem. (B) no trabalho.
(C) por simulação. (D) a distância.
(E) para segurança.

66

Uma diretora executiva de uma multinacional brasileira trabalha mais de 12 horas diárias. Constantemente, visita as subsidiárias em diversos países para acompanhar o desenvolvimento das estratégias. A alta direção está desenvolvendo um plano de reestruturação da sua diretoria para que ela possa viajar menos, trabalhar um número inferior de horas e se dedicar mais a seus projetos pessoais e familiares.

A executiva não aceitou a proposta, sugerindo que outras pessoas não conseguiriam realizar suas funções executivas adequadamente. Adicionalmente, afirmou que não poderia abrir mão de sua posição para, em troca, se dedicar aos seus projetos pessoais e familiares.

Conclui-se que sua motivação está na satisfação de necessidades

- (A) básicas. (B) de segurança.
(C) de participação. (D) de estima.
(E) de autorrealização.

67

Nossa tendência é culpar alguém que está de fora de nossa área ou unidade de trabalho, mas o pensamento sistêmico nos remete à ideia de que os problemas e suas causas fazem parte de um único sistema pelo qual somos todos responsáveis.

PORQUE

O pensamento sistêmico torna viável trabalhar várias alternativas ao mesmo tempo, já que as escolhas, por mais risco que apresentem em determinado momento, não implicam o abandono de outras questões importantes e do aprendizado.

A esse respeito, conclui-se que

- (A) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica a primeira.
(B) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira.
(C) a primeira afirmação é verdadeira e a segunda é falsa.
(D) a primeira afirmação é falsa e a segunda é verdadeira.
(E) as duas afirmações são falsas.

68

Há algumas regras que devem ser avaliadas por uma organização comprometida com a aprendizagem contínua. Nessa perspectiva, analise as regras expostas abaixo.

- I - Os problemas de hoje provêm das soluções de ontem.
- II - Causa e efeito estão intimamente relacionados no tempo e no espaço.
- III - Pequenas mudanças podem produzir grandes resultados.
- IV - Quanto mais se insiste, menos o sistema resiste.

São regras comprometidas com a aprendizagem contínua

APENAS

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

69

Na fase final de um processo de treinamento e imersão, um grupo de jovens *trainees* foi exposto a uma série de elementos informais relacionados aos valores e normas de conduta da empresa. Em visitas aos diferentes escritórios e fábricas da empresa, eles puderam observar certos comportamentos, usos e costumes compartilhados pelos demais colaboradores. Essa ação possibilita ensinar aos novos integrantes a forma de perceber, pensar e agir na empresa.

A descrição conduz à conclusão de que se trata de um processo dirigido à valorização

- (A) de replicação de processos.
- (B) da vantagem competitiva.
- (C) da cultura organizacional.
- (D) do intercâmbio técnico.
- (E) do contrato de desenvolvimento.

70

É possível definir a cultura organizacional de diferentes formas, o que implica compreender adequadamente seus possíveis significados para o mundo dos negócios. A esse respeito, analise os significados apresentados a seguir.

- I - Valores, crenças e padrões de comportamento.
- II - Normas e rotinas envolvendo grupos de trabalho.
- III - Perspectiva que guia as políticas organizacionais.
- IV - Regras rígidas que impedem influências externas.

Estão corretos **APENAS** os significados

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