

## ADMINISTRADOR(A) JÚNIOR

## LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este **CADERNO DE QUESTÕES**, com o enunciado das 70 (setenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

CONHECIMENTOS BÁSICOS				CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	
LÍNGUA PORTUGUESA		LÍNGUA INGLESA			
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 10	1,0 cada	11 a 20	1,0 cada	21 a 70	1,0 cada
Total: 20,0 pontos				Total: 50,0 pontos	
<b>Total: 70,0 pontos</b>					

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

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

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

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A leitura ótica do **CARTÃO-RESPOSTA** é sensível a marcas escuras; portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - O candidato deve ter muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado.

06 - Imediatamente após a autorização para o início das provas, o candidato deve conferir se este **CADERNO DE QUESTÕES** está em ordem e com todas as páginas. Caso não esteja nessas condições, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

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

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

09 - **SERÁ ELIMINADO** deste Processo Seletivo Público o candidato que:

a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;

b) portar ou usar, durante a realização das provas, aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como agendas, relógios de qualquer natureza, *notebook*, transmissor de dados e mensagens, máquina fotográfica, telefones celulares, *paggers*, microcomputadores portáteis e/ou similares;

c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;

d) se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido;

e) não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

**Obs.** O candidato só poderá ausentar-se do recinto das provas após **2 (duas) horas** contadas a partir do efetivo início das mesmas. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.

10 - O candidato deve reservar os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

11 - O candidato deve, ao terminar as provas, entregar ao fiscal o **CADERNO DE QUESTÕES** e o **CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA**.

12 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS E 30 (TRINTA) MINUTOS**, já incluído o tempo para marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA** e o **CADERNO DE QUESTÕES**.

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

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

## LÍNGUA PORTUGUESA

## Memórias Póstumas de Brás Cubas

Lobo Neves, a princípio, metia-me grandes sustos. Pura ilusão! Como adorasse a mulher, não se vexava de mo dizer muitas vezes; achava que Virgília era a perfeição mesma, um conjunto de qualidades sólidas e finas, amável, elegante, austera, um modelo. E a confiança não parava aí. De fresta que era, chegou a porta escancarada. Um dia confessou-me que trazia uma triste carcoma na existência; faltava-lhe a glória pública. Animei-o; disse-lhe muitas coisas bonitas, que ele ouviu com aquela unção religiosa de um desejo que não quer acabar de morrer; então compreendi que a ambição dele andava cansada de bater as asas, sem poder abrir o voo. Dias depois disse-me todos os seus tédios e desfalecimentos, as amarguras engolidas, as raivas sopitadas; contou-me que a vida política era um tecido de invejas, despeitos, intrigas, perfídias, interesses, vaidades. Evidentemente havia aí uma crise de melancolia; tratei de combatê-la.

— Sei o que lhe digo, replicou-me com tristeza. Não pode imaginar o que tenho passado. Entrei na política por gosto, por família, por ambição, e um pouco por vaidade. Já vê que reuni em mim só todos os motivos que levam o homem à vida pública; faltou-me só o interesse de outra natureza. Vira o teatro pelo lado da plateia; e, palavra, que era bonito! Soberbo cenário, vida, movimento e graça na representação. Escriurei-me; deram-me um papel que... Mas para que o estou a fatigar com isto? Deixe-me ficar com as minhas amofinações. Creia que tenho passado horas e dias... Não há constância de sentimentos, não há gratidão, não há nada... nada.... nada...

Calou-se, profundamente abatido, com os olhos no ar, parecendo não ouvir coisa nenhuma, a não ser o eco de seus próprios pensamentos. Após alguns instantes, ergueu-se e estendeu-me a mão: — O senhor há de rir-se de mim, disse ele; mas desculpe aquele desabafo; tinha um negócio, que me mordida o espírito. E ria, de um jeito sombrio e triste; depois pediu-me que não referisse a ninguém o que se passara entre nós; ponderei-lhe que a rigor não se passara nada. Entraram dois deputados e um chefe político da paróquia. Lobo Neves recebeu-os com alegria, a princípio um tanto postiça, mas logo depois natural.

No fim de meia hora, ninguém diria que ele não era o mais afortunado dos homens; conversava, chasqueava, e ria, e riam todos.

ASSIS, M. de. Memórias Póstumas de Brás Cubas; IN: CHIARA, A. C. *et alli* (Orgs.). Machado de Assis para jovens leitores. Rio de Janeiro: Eduerj, 2008.

1

Com base na leitura do texto, entende-se que o desabafo de Lobo Neves ao longo do texto deve-se à sua insatisfação com a(o)

- (A) vida pública
- (B) sua família
- (C) seu casamento
- (D) teatro da época
- (E) *glamour* da sociedade

2

Em “Como adorasse a mulher, não se vexava de mo dizer muitas vezes” (l. 2-3), o conector **como** estabelece, com a oração seguinte, uma relação semântica de

- (A) causa
- (B) condição
- (C) contraste
- (D) comparação
- (E) consequência

3

A palavra **carcoma** foi empregada metaforicamente no trecho “Um dia confessou-me que trazia uma triste carcoma na existência” (l. 7-8).

Um outro exemplo de metáfora empregada no texto é:

- (A) “Lobo Neves, a princípio, metia-me grandes sustos” (l. 1-2)
- (B) “De fresta que era, chegou a porta escancarada” (l. 6-7)
- (C) “Evidentemente havia aí uma crise de melancolia; tratei de combatê-la” (l. 17-18)
- (D) “Entre na política por gosto, por família, por ambição, e um pouco por vaidade” (l. 21-23)
- (E) “Lobo Neves recebeu-os com alegria” (l. 43)

4

A partir da leitura do fragmento do texto: “que ele ouviu com aquela unção religiosa de um desejo que não quer acabar de morrer” (l. 10-11), infere-se que Lobo Neves

- (A) estava prestes a morrer.
- (B) era extremamente religioso.
- (C) tinha o desejo de ir para bem longe dali.
- (D) esperava ainda ter uma atuação política satisfatória.
- (E) estava sofrendo de uma gravíssima crise de depressão.

5

O trecho do texto “Vira o teatro pelo lado da plateia; e, palavra, que era bonito!” (l. 25-26) faz referência ao fato de Lobo Neves

- (A) misturar política e lazer.
- (B) ter uma vida social muito intensa.
- (C) poder deslumbrar-se com o teatro.
- (D) estar saudoso de sua vida como ator.
- (E) ter ignorado as dificuldades da atividade política.

6

Os sinais de pontuação contribuem para a construção dos sentidos dos textos.

No fragmento do texto “Escriturei-me; deram-me um papel que... mas para que o estou a fatigar com isso? Deixe-me ficar com as minhas amofinações” (l. 28-30), as reticências são usadas para demarcar a

- (A) interrupção de uma ideia.
- (B) insinuação de uma ameaça.
- (C) hesitação comum na oralidade.
- (D) continuidade de uma ação ou fato.
- (E) omissão proposital de algo que se devia dizer.

7

O fragmento no qual a regência do verbo em destaque é a mesma do verbo **referir** no trecho “que não referisse a ninguém o que se passara entre nós” (l. 40-41) é

- (A) “Como **adorasse** a mulher” (l. 2)
- (B) “Virgília **era** a perfeição mesma” (l. 3-4)
- (C) “Um dia **confessou**-me que trazia uma triste carcoma na existência” (l. 7-8)
- (D) “Mas para que o estou a **fatigar** com isto?” (l. 28-29)
- (E) “**Entraram** dois deputados e um chefe político da paróquia” (l. 42-43)

8

O pronome oblíquo átono está empregado de acordo com o que prevê a variedade formal da norma-padrão da língua em:

- (A) Poucos dar-lhe-iam a atenção merecida.
- (B) Lobo Neves nunca se afastara da vida pública.
- (C) Diria-lhe para evitar a carreira política se perguntasse.
- (D) Ele tinha um problema que mantinha-o preocupado todo o tempo.
- (E) Se atormentou com aquela crise de melancolia que parecia não ter fim.

9

Em português, o acento grave indica a contração de dois “a” em um só, em um processo chamado crase, e está corretamente empregado em:

- (A) Verei a política de outra forma à partir daquela conversa.
- (B) Daqui à duas horas Lobo Neves receberá os amigos com alegria.
- (C) Assistimos à apresentações inflamadas de alguns deputados e senadores.
- (D) Em referência àqueles pensamentos, Lobo Neves calou-os rapidamente.
- (E) A política, à qual não quero mais em minha vida, causou-me muitos problemas.

10

O período que atende plenamente às exigências da concordância verbal na norma-padrão da língua portuguesa é:

- (A) Mais de um mandato foram exercidos por Lobo Neves.
- (B) Fazem quinze anos que ele conseguiu entrar para a vida pública.
- (C) Necessita-se de políticos mais compromissados com a população.
- (D) Com certeza, haviam mais de trinta deputados no plenário naquele dia.
- (E) Reeleger-se-á, somente, os políticos com um histórico de trabalho honesto.

RASCUNHO

Continua 

## LÍNGUA INGLESA

**The key energy questions for 2018**

*The renewables industry has had a great year.  
How fast can it grow now?*

What are the issues that will shape the global energy market in 2018? What will be the energy mix, trade patterns and price trends? Every country is different and local factors, including politics, are important. But at the global level there are four key questions, and each of which answers is highly uncertain.

The first question is whether Saudi Arabia is stable. The kingdom's oil exports now mostly go to Asia but the volumes involved mean that any volatility will destabilise a market where speculation is rife.

The risk is that an open conflict, which Iran and Saudi have traditionally avoided despite all their differences, would spread and hit oil production and trade. It is worth remembering that the Gulf states account for a quarter of global production and over 40 per cent of all the oil traded globally. The threat to stability is all the greater given that Iran is likely to win any such clash and to treat the result as a licence to reassert its influence in the region.

The second question is how rapidly production of oil from shale rock will grow in the US — 2017 has seen an increase of 600,000 barrels a day to over 6m. The increase in global prices over the past six months has made output from almost all America's producing areas commercially viable and drilling activity is rising. A comparable increase in 2018 would offset most of the current OPEC production cuts and either force another quota reduction or push prices down.

The third question concerns China. For the last three years the country has managed to deliver economic growth with only minimal increases in energy consumption. Growth was probably lower than the claimed numbers — the Chinese do not like to admit that they, too, are subject to economic cycles and recessions — but even so the achievement is considerable. The question is whether the trend can be continued. If it can, the result will limit global demand growth for oil, gas and coal.

China, which accounts for a quarter of the world's daily energy use, is the swing consumer. If energy efficiency gains continue, CO2 emissions will remain flat or even fall. The country's economy is changing and moving away from heavy industry fuelled largely by coal to a more service-based one, with a more varied fuel mix. But the pace of that shift is uncertain and some recent data suggests that as economic growth has picked up, so has consumption of oil and coal. Beijing has high ambitions for a much cleaner energy economy, driven not least by the levels of air

pollution in many of the major cities; 2018 will show how much progress they are making.

The fourth question is, if anything, the most important. How fast can renewables grow? The last few years have seen dramatic reductions in costs and strong increase in supply. The industry has had a great year, with bids from offshore wind for capacity auctions in the UK and elsewhere at record low levels.

Wind is approaching grid parity — the moment when it can compete without subsidies. Solar is also thriving: according to the International Energy Agency, costs have fallen by 70 per cent since 2010 not least because of advances in China, which now accounts for 60 per cent of total solar cell manufacturing capacity. The question is how rapidly all those gains can be translated into electric supply.

Renewables, including hydro, accounted for just 5 per cent of global daily energy supply according to the IEA's latest data. That is increasing — solar photovoltaic capacity grew by 50 per cent in 2016 — but to make a real difference the industry needs a period of expansion comparable in scale to the growth of personal computing and mobile phones in the 1990s and 2000s.

The problem is that the industry remains fragmented. Most renewable companies are small and local, and in many cases undercapitalised; some are built to collect subsidies. A radical change will be necessary to make the industry global and capable of competing on the scale necessary to displace coal and natural gas. The coming year will show us whether it is ready for that challenge.

In many ways, the energy business is at a moment of change and transition. Every reader will have their own view on each of the four questions. To me, the prospect is of supply continuing to outpace demand. If that is right, the surge in oil prices over the past two months is a temporary and unsustainable phenomenon. It would take another Middle East war to change the equation. Unfortunately, that is all too possible.

Available at: <<https://www.ft.com/content/c9bdc750-ec85-11e7-8713-513b1d7ca85a>>. Retrieved on: Feb 18, 2018. Adapted.

11

The main purpose of the text is to

- (A) explain the reasons for the sudden increase in the price of oil in 2018.
- (B) speculate on matters that may affect the global energy market in 2018.
- (C) provide precise answers to the most relevant questions on global energy.
- (D) forecast changes in trade and energy production in Asia and the Middle East.
- (E) measure the devastating impact of renewable industry on coal and natural gas.

12

Saudi Arabia and Iran are mentioned in paragraphs 2 and 3 (lines 8-20) because they

- (A) are latent enemies about to engage in violent strife.
- (B) produce more than 40 per cent of the world's crude oil.
- (C) should spread their influence over the other Gulf States.
- (D) can be considered the most stable countries in the Middle East.
- (E) might affect oil production and trade if they engage in an open conflict.

13

In the fragment "The threat to stability is all the greater given that Iran is likely to win any such clash and to treat the result as a licence to reassert its influence in the region" (lines 17-20), **given that** can be replaced, without change in meaning, by

- (A) even so
- (B) even though
- (C) despite the fact that
- (D) because of the fact that
- (E) taking into account that

14

The production of oil from shale rock in the US is mentioned in paragraph 4 (lines 21-29) because in 2018 it

- (A) can rapidly achieve the record level of 6 million barrels a day.
- (B) will certainly reach higher levels than those announced in 2017.
- (C) will make output from America's producing areas commercially viable in 2018.
- (D) might compensate for present OPEC production cuts and cause a decrease in oil prices.
- (E) is going to have devastating effects on the drilling activity in the country in the near future.

15

The phrase **that shift** (line 46) refers to the change in China from a

- (A) heavy industry fuelled by coal to a service-based industry using a more varied mix.
- (B) large consumption of the world's fossil fuels to lower consumption levels.
- (C) limited demand for oil, gas and coal to an increasing demand.
- (D) low-fossil-fuel economy to a pollution-based economy.
- (E) fast-growing economy to a receding one.

16

In the fragments "some recent data suggests that as economic growth has picked up" (lines 47-48) and "Beijing has high ambitions for a much cleaner energy economy, driven not least by the levels of air pollution in many of the major cities" (lines 49-51), **picked up** and **driven by** mean, respectively,

- (A) declined – guided by
- (B) increased – delayed by
- (C) deteriorated – caused by
- (D) improved – motivated by
- (E) stabilized – hindered by

17

In terms of numerical reference, one concludes that

- (A) "over 40 per cent" (lines 16-17) refers to the percentage of global oil produced by Iran and Saudi.
- (B) "70 per cent" (line 62) refers to the percentage decrease in solar energy costs since 2010.
- (C) "60 per cent" (line 64) refers to the total percentage of solar cells commercialized in China.
- (D) "5 per cent" (line 68) refers to the percentage of global energy generated by hydroelectric plants.
- (E) "50 per cent" (line 70) refers to the percentage decrease in solar photovoltaic capacity in 2016.

18

Based on the meanings of the words in the text, it can be said that

- (A) "rife" (line 11) and **scarce** express similar ideas.
- (B) "claimed" (line 34) can be replaced by **hidden**.
- (C) "flat" (line 43) and **high** express similar ideas.
- (D) "thriving" (line 61) and **developing** are synonyms.
- (E) "surge" (line 87) and **increase** are antonyms.

RASCUNHO

RASCUNHO



19

Concerning the renewable energy industry, the author affirms that it

- (A) has become highly competitive without subsidies or government support.
- (B) has been growing dramatically because of the threat posed by climate change.
- (C) needs to go through a profound change to become global and more competitive.
- (D) will provide most of the global electric supply through solar, wind and hydropower.
- (E) has been expanding faster than personal computing and mobile phones in the 1990s and 2000s.

20

According to the last paragraph, the author believes that the

- (A) future of the energy business is uncertain and difficult to anticipate.
- (B) recent increase in oil prices is definitely a long-lasting phenomenon.
- (C) four questions presented in the article will be answered sooner than we imagine.
- (D) energy business is definitely facing a moment of stability, growth and prosperity.
- (E) inevitable conflict in the Middle East will solve the imbalance between energy supply and demand.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21

Uma empresa encomenda uma pesquisa de mercado que utilize o método de amostragem aleatória simples.

Esse é um caso de amostra probabilística em que cada entrevistado

- (A) define o seu grau de satisfação com os serviços prestados pela companhia.
- (B) é conhecido dos entrevistadores e dos diretores da organização.
- (C) está presente numa lista segmentada por renda, faixa etária e sexo.
- (D) indica outro entrevistado e assim sucessivamente até o preenchimento da amostra.
- (E) tem a mesma chance, entre o universo da pesquisa, de ser abordado.

22

Um diretor de empresa identifica a necessidade de recorrer à prática do *benchmark*.

Nesse sentido, ordena a seus gerentes que

- (A) atendam às necessidades e aos desejos dos funcionários e dos fornecedores.
- (B) estudem as práticas empregadas pelas melhores empresas do seu setor.
- (C) identifiquem os concorrentes que faliram nos últimos anos de atuação.
- (D) reforcem os atributos intangíveis da marca nas campanhas de propaganda.
- (E) treinem incansavelmente a equipe de vendas e de atendimento ao cliente.

23

Se o gerente comercial de uma companhia de transportes é orientado a pesquisar um novo nicho de mercado, ele deverá levantar dados sobre um

- (A) grupo restrito de consumidores com necessidades bem específicas.
- (B) mercado de massa que necessite dos produtos da empresa.
- (C) *mix* de clientes selecionados por características iguais.
- (D) público-alvo com características amplas e indefinidas.
- (E) segmento de mercado com diversos concorrentes.

24

Um plano de *marketing* abrange dois níveis: o estratégico, que estabelece a proposta de valor para o mercado, e o tático, que especifica as ações relacionadas à

- (A) definição dos benefícios proporcionados aos clientes.
- (B) identificação das oportunidades de mercado.
- (C) missão e a valores definidos pela direção.
- (D) promoção, à praça, ao produto e ao preço.
- (E) visão de longo prazo da companhia.

25

O *brand equity* de uma organização como a Transpetro se refere ao

- (A) compromisso intangível da direção com os *stakeholders*.
- (B) segmento de mercado em que sua marca se destaca.
- (C) valor agregado pela marca a seus bens e serviços.
- (D) comportamento ético de seus colaboradores.
- (E) custo de logística e distribuição dos produtos.

26

O *marketing* direto é uma importante ferramenta de comunicação, que pode ser exemplificada pelas ações de

- (A) *merchandising*
- (B) *mobile marketing*
- (C) promoção de vendas
- (D) propaganda na internet
- (E) relações públicas

27

O sistema harmonizado é um método utilizado nas transações de importação e exportação, com base em uma convenção internacional que

- (A) atua como elemento agregador especificamente dos países que atuam em blocos econômicos.
- (B) equilibra as relações institucionais de compra e venda entre países que se encontram em guerra.
- (C) funciona como fiador nas pendências econômicas e judiciais de nações em desenvolvimento.
- (D) ordena os produtos e os classifica em seus diversos aspectos inerentes ao comércio exterior.
- (E) orienta as disputas jurídicas entre as empresas no âmbito da Organização Mundial do Comércio.

28

Uma empresa avalia a compra de uma máquina junto a dois fornecedores, os quais, apesar de venderem com o mesmo preço inicial de 2 milhões de reais, ofereceram planos de pagamento diferentes. O fornecedor A ofereceu um desconto de 10% e prazo para pagamento único exatamente após 1 mês da data da compra; o fornecedor B ofereceu um desconto de 12% para pagamento à vista. Considerando-se uma taxa de 5% ao mês para o custo do dinheiro que será usado nessa operação, a economia, em milhares de reais, que pode ser feita se o comprador escolher a decisão mais econômica, baseada na equivalência de capitais, pertence ao intervalo

- (A) [45; 46[
- (B) [46; 47[
- (C) [47; 48[
- (D) [48; 49[
- (E) [49; 50]

29

Um certo time de vôlei possui 15 jogadores: 4 meios de rede, 5 ponteiros, 3 opostos e 3 levantadores. Desses jogadores, 12 devem ser relacionados para uma partida, sendo que, dentre os jogadores relacionados, deve haver, pelo menos, 1 levantador, 1 oposto, 2 ponteiros e 2 meios de rede para compor o time titular. O treinador deve especificar na súmula quem serão os jogadores titulares e quem serão os reservas.

De quantas formas ele pode fazer isso?

- (A) 540
- (B) 6480
- (C) 12960
- (D) 45360
- (E) 62370

30

Em uma progressão aritmética, o décimo termo é o quádruplo do terceiro.

Se o sétimo termo é igual a 19, então o segundo termo é igual a

- (A) 3
- (B) 4
- (C) 5
- (D) 6
- (E) 7

31

O gráfico de uma função  $f: \mathbb{R} \rightarrow \mathbb{R}$  é uma parábola cujo  $x$  do vértice é igual a 5.

Se  $x \in \mathbb{R}$  é tal que  $f(x) = f(x-4)$ , então  $x$  é igual a

- (A) 7
- (B) 8
- (C) 9
- (D) 10
- (E) 11

32

Em um modelo integrado de orçamento empresarial, o orçamento de

- (A) caixa deve ser a primeira etapa no processo de elaboração do modelo.
- (B) caixa é o principal instrumento de orientação da alocação eficiente de investimentos em novos projetos.
- (C) caixa deve ser elaborado em um maior número de intervalos, quanto mais sazonais e incertos são os negócios.
- (D) capital deve ser elaborado em regime misto de caixa e competência, de modo a possibilitar a análise de lucros, prejuízos e disponibilidades em um período projetado.
- (E) investimentos determina o excesso ou eventual necessidade de recursos financeiros para as operações da empresa.

**33**

De forma geral, a atividade empresarial cria quatro tipos de valor em produtos ou serviços: forma, tempo, lugar e posse.

Dentre esses, dois são criados e controlados pela logística/cadeia de suprimentos:

- (A) forma e tempo
- (B) lugar e posse
- (C) tempo e posse
- (D) tempo e lugar
- (E) forma e posse

**34**

Na filosofia/programação de suprimentos *just-in-time*, a(o)

- (A) seu caráter de prontidão apresenta a necessidade de altas capacidades de estoques de processamento.
- (B) tamanho dos lotes e as quantidades de compras são determinados por economias de escala, em detrimento da necessidade imediata.
- (C) tempo de reposição longo não se constitui um problema.
- (D) qualidade precária e os defeitos são tolerados no sentido de se manter a prontidão de suprimentos.
- (E) fornecedor é um parceiro ativo que se encarrega de suprir as necessidades dos clientes, sendo estes tratados como uma extensão da empresa.

**35**

As necessidades de produtos e componentes de uma manufatura normalmente apresentam amplas variações por diversas razões, como, por exemplo, cancelamento de fornecedores e mudanças na programação de produção, ocasionando uma demanda irregular.

Nos casos de demanda irregular, um sistema de MRP (*materials requirements planning*) inicialmente deve

- (A) ser impactado por estimativas imprecisas dos níveis de estoques de segurança.
- (B) efetuar automaticamente a correção dos níveis de estoques mínimo e máximo de forma linear para os itens com demanda irregular.
- (C) alterar os programas de produção e os parâmetros quantitativos das equipes de fábrica para a realidade de estoques atual e, em seguida, disparar os pedidos de ajustes de estoques para os fornecedores.
- (D) realizar ajustes nos limites de capacidades dos equipamentos de fábrica e reprogramar a produção.
- (E) alterar a estrutura dos produtos com reconhecida ocorrência de demanda irregular.

**36**

A função de cálculo do lote econômico de compras (LEC) é derivada de duas equações.

Essas equações são as de custos

- (A) de estocar e do capital de giro
- (B) de estocar e do pedido
- (C) do pedido e do capital de giro
- (D) do lote e da unidade
- (E) do capital de giro e de custo médio de estoque

**37**

A nova realidade da demanda global e da percepção do consumidor conduziu partes do setor de manufatura para um modelo de negócios que busca reduzir ou eliminar a dependência das previsões por meio do planejamento conjunto e da troca rápida de informações entre os participantes da cadeia de suprimentos. Nesse cenário, o processo de manufatura, de forma geral, inicia-se a partir de uma venda, em detrimento dos antigos sistemas fundamentados na previsão. Além disso, verificam-se processos de produção mais curtos com menos etapas, com um tempo de execução mais rápido e maior potencial de customização para o cliente.

Essa nova realidade está mais próxima dos sistemas de produção

- (A) alavancados
- (B) empurrados
- (C) puxados
- (D) especializados
- (E) contínua

**38**

Os sistemas tradicionais de custeio têm como objetivos principais avaliar de forma acurada os estoques e o custo dos produtos vendidos com foco na produção de informações externas.

Todavia, outro sistema se dedica a municiar os gerentes para as decisões estratégicas, com foco na rentabilidade dos produtos e dos clientes.

Trata-se do sistema de custos

- (A) padrões
- (B) por processo
- (C) por ordem de produção
- (D) baseado em atividades
- (E) controláveis e não controláveis

39

Considere os números apurados após a venda de uma unidade de produto:

Dados:	\$
Venda de uma unidade	10.000
Despesas Variáveis	6.000
Despesas Fixas	3.500
Lucro(+)/Prejuízo(-)	500

A margem de contribuição percentual apurada foi de aproximadamente

- (A) 5,0%
- (B) 8,3%
- (C) 4,3%
- (D) 60,0%
- (E) 40,0%

40

O risco de um título pode ser medido pelo Modelo de Precificação de Ativos Financeiros (CAPM, do inglês *Capital Asset Pricing Model*).

Nesse modelo, o coeficiente beta ( $\beta$ ) é uma medida relativa de risco

- (A) não diversificável, relacionado à conjuntura econômica ou de mercado, variáveis ambientais não controláveis pela empresa.
- (B) não diversificável, relacionada às contingências da empresa, como por exemplo, greves e redução da carteira de clientes.
- (C) diversificável, relacionado à conjuntura econômica ou de mercado, variáveis ambientais não controláveis pela empresa.
- (D) diversificável, relacionada às contingências da empresa, como por exemplo, greves e redução da carteira de clientes.
- (E) total, que soma os coeficientes de riscos não diversificáveis e diversificáveis.

41

O Comitê de Pronunciamentos Contábeis emitiu o pronunciamento técnico CPC 26 (R1), que define a base para a apresentação das demonstrações contábeis no Brasil. O pronunciamento estabelece requisitos gerais, diretrizes para a sua estrutura e os requisitos mínimos para seu conteúdo.

Como parte dessas bases e requisitos, o pronunciamento técnico define o conjunto completo de demonstrações contábeis, que inclui a demonstração

- (A) do valor adicionado e o balanço social
- (B) do valor adicionado e as notas explicativas
- (C) do resultado abrangente do período e o balanço social
- (D) das mutações do patrimônio líquido do período e o balanço ambiental
- (E) das origens e aplicações de recursos e as informações comparativas com o período anterior

42

No que se refere à estrutura de capital de uma entidade, a equação que divide as obrigações financeiras relacionadas ao capital de terceiros pelo patrimônio líquido aponta o grau de

- (A) imobilização do capital
- (B) alavancagem financeira
- (C) endividamento
- (D) liquidez imediata
- (E) imobilização de recursos

43

Quanto aos investimentos realizados em uma entidade por terceiros e pelos acionistas, verifica-se, de forma geral, que o(a)

- (A) capital de terceiros contribui de forma positiva para o retorno do acionista, quando o custo da dívida supera o retorno proporcionado.
- (B) capital próprio é mais barato que o capital de terceiros, sob quaisquer circunstâncias.
- (C) risco assumido pelo financiador externo (capital de terceiros) é maior em relação ao risco assumido pelo financiador interno (capital próprio).
- (D) capital de terceiros apresenta exigibilidade líquida e certa.
- (E) taxa de retorno do capital de terceiros investido é incerta.

44

Uma reconhecida sistemática de obtenção de capital de longo prazo relacionada à base de capitais de terceiros no balanço é a(o)

- (A) emissão de ações ordinárias.
- (B) emissão de ações preferenciais.
- (C) retenção de lucros, em que se adia o pagamento de juros sobre o capital.
- (D) adiamento da distribuição de dividendos.
- (E) emissão de debêntures não conversíveis.

45

Uma das características dos itens que compõem o capital de giro (circulante) é

- (A) estarem mais expostos à perda de valor em relação aos itens que compõem o capital fixo (não circulante).
- (B) oferecerem maior rentabilidade em relação aos itens de capital fixo (não circulante), principalmente na atividade manufatureira.
- (C) serem de aplicação restrita, já que participam apenas de um ciclo operacional em um determinado período.
- (D) serem de aplicação restrita, uma vez que seu ciclo se encerra no momento da realização da venda.
- (E) estarem isentos de ser afetados pelas incertezas do negócio.

46

Para executar uma estratégia de concentração (consolidação) de volumes, o departamento de compras deverá

- (A) eliminar os riscos de fornecimento.
- (B) utilizar uma quantidade reduzida de fornecedores.
- (C) dispensar a manutenção de planos de contingência para o fornecimento.
- (D) trocar constantemente de fornecedor.
- (E) terceirizar suas funções.

47

Considere o trecho abaixo.

Sachs, como um dos consultores do grupo que assessorou o secretário-geral da Conferência das Nações Unidas de Estocolmo (1972) e a do Rio de Janeiro (1992), vem defendendo desde 1970 a prioridade de uma agenda mundial que contemple a correlação entre pauperismo e crise ambiental nos países do Sul.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v34n2/a11v34n2.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2018. Adaptado.

O texto reflete uma preocupação que, atualmente, é um dos principais pilares do Desenvolvimento Sustentável, em que a noção de crescimento econômico deve levar em consideração a(o)

- (A) inclusão social e a proteção ambiental.
- (B) inclusão econômica e o crescimento social.
- (C) inclusão internacional e mudanças ambientais.
- (D) crescimento populacional e mudanças climáticas.
- (E) crescimento industrial e as mudanças sociais.

48

Mesmo que as perspectivas da tomada de decisão racional já existam há décadas, alguns especialistas recentemente chamaram a atenção para um novo enfoque da racionalidade.

Esse novo enfoque refere-se ao comprometimento em identificar e utilizar a melhor teoria e informações disponíveis para tomar decisões e tem sido chamado de gestão baseada em

- (A) alternativas
- (B) metas
- (C) problemas
- (D) contingências
- (E) evidências

49

É uma ferramenta de *lean manufacturing* que auxilia o controle da produção e consiste na utilização de sinais sonoros ou luminosos com o intuito de avisar o operador da ocorrência de uma falha na linha de produção.

Essa ferramenta é denominada

- (A) *Andon*
- (B) *Kaizen*
- (C) *Just-in-time*
- (D) *Just-in-sequence*
- (E) *Poka-Yoke*

50

Considere uma determinada atividade logística que consiste na transferência de cargas de um veículo maior para veículos de menor capacidade, sem que haja necessidade de armazenamento e que ocorre em um local público (por exemplo, um posto de gasolina, um terreno vazio, às margens de uma rodovia).

Esta atividade logística é denominada

- (A) *cross-docking*
- (B) *transit point*
- (C) fracionamento
- (D) transbordo
- (E) unitização

51

Considere um método ou ferramenta que avalia a complexidade para a compra de um determinado produto, bem ou serviço e realiza uma comparação com relação ao impacto que este possui no negócio.

Tal método ou ferramenta refere-se a

- (A) *Local Sourcing*
- (B) *Follow Sourcing*
- (C) *Single Sourcing*
- (D) *Strategic Sourcing*
- (E) *Global Sourcing*

52

Os sistemas de apoio à decisão devem prover um conjunto de capacidades, tais como

- (A) ser resiliente contra condições temporais mutantes.
- (B) prescindir do julgamento humano no processo de análise.
- (C) permitir a fácil execução das análises de sensibilidade.
- (D) apoiar decisões interdependentes, exceto as sequenciais.
- (E) evitar sua utilização em ambientes voltados para internet (web).

53

Os sistemas de apoio à decisão possuem um conjunto de componentes mínimos, dentre os quais se identifica(m)

- (A) a interface com o usuário, que abrange todos os aspectos de interação entre o sistema e seu usuário, e que melhora a operação de outros componentes do SAD.
- (B) o subsistema baseado em conhecimento, contendo modelos completados e elementos básicos para desenvolver aplicações SAD.
- (C) o subsistema de gerenciamento de dados, que contém todos os modelos personalizados, os quais fornecem as capacidades analíticas do SAD.
- (D) o subsistema de gerenciamento de modelos, que oferece a especialização demandada por um problema não estruturado ou semiestruturado.
- (E) os usuários, que são pessoas envolvidas com o processo de tomada de decisão apoiado pelo SAD e atuantes nesse processo.

54

Das tecnologias computacionais a seguir listadas, quais as diretamente relacionadas ao principal propósito de sistemas de apoio à decisão?

- (A) Algoritmos Genéticos, Protocolo TCP/IP
- (B) Escalonamento *round robin*, *Data warehouses*
- (C) Modelagem Estruturada Moderna, Redes neurais artificiais
- (D) Servidores OLAP, *Data Marts*
- (E) Servidores OLTP, Mineração de Dados

55

A estrutura analítica do projeto (EAP) é figura central na elaboração de um Plano de Gerenciamento de Projeto. Para sua elaboração, o PMBOK 5ª edição indica a utilização de quais “ferramentas ou técnicas”?

- (A) Decomposição e Opinião especializada
- (B) Geração de alternativas e Análise do produto
- (C) Grupos de discussão e Protótipos
- (D) Análise de documentos e Diagrama de contexto
- (E) *Benchmarking* e Mapas mentais

56

A contratação direta será feita, nos termos da Lei nº13.303/2016, quando houver inviabilidade de competição, em especial na hipótese de contratação de profissionais ou empresas de notória especialização no seguinte serviço técnico especializado:

- (A) publicidade institucional
- (B) divulgação de serviços
- (C) manutenção predial
- (D) restauração de bens de valor histórico
- (E) execução de obras vultosas

57

A Tabela a seguir apresenta a distribuição de atropelamentos numa cidade, com vítimas fatais e não fatais, segundo o grupo etário, no período de 1 ano.

Grupo Etário	Vítimas Fatais (%)	Vítimas não fatais (%)
1 a 14 anos - Infância	7,9	18,4
15 a 29 anos – Juventude	20,1	24,5
30 a 44 anos – Meia idade	39,8	19,4
45 a 59 anos – Maturidade	18,5	11,2
60 ou mais – Terceira idade	13,7	26,5

Se  $Q_1$ ,  $Q_2$  e  $Q_3$  são respectivamente o 1º quartil, a mediana e o 3º quartil, então  $Q_1$ ,  $Q_2$  e  $Q_3$  das vítimas fatais nos atropelamentos, numa ordenação por grupo etário, se encontram, respectivamente, nas faixas etárias

- (A) infância, meia idade, maturidade
- (B) infância, meia idade, terceira idade
- (C) infância, maturidade, terceira idade
- (D) juventude, meia idade, maturidade
- (E) juventude, maturidade, terceira idade

58

Um consultor foi contratado por uma empresa de médio porte que atua no setor de transportes e tem enfrentado alguns desafios em sua reestruturação para fazer frente ao novo cenário que está surgindo nesse mercado.

O consultor, após fazer a análise da empresa e comparar com o cenário do ambiente em que ela atua, indicou algumas linhas de ação para que essa empresa tenha um novo posicionamento de mercado.

O trabalho realizado pelo consultor está associado à

- (A) atualização da missão da empresa, que tem como objetivo a identificação dos seus pontos fortes.
- (B) identificação da política da empresa, em que fica estabelecida a razão de sua existência no mercado.
- (C) elaboração do planejamento estratégico, com a análise do ambiente interno da organização e do macroambiente.
- (D) caracterização da estrutura da empresa, que tem como objetivo definir a direção que ela deseja seguir.
- (E) definição dos valores da empresa, que se constituem nos resultados que a empresa pretende atingir.

59

Um executivo de uma grande empresa do setor de combustíveis tem uma reunião com um de seus fornecedores para negociar as condições de um novo lote de suprimentos. Para isso está fazendo um levantamento referente ao histórico dos últimos cinco anos do relacionamento entre as empresas. Identificou que, em alguns momentos, o fornecedor não cumpriu os termos de acordos estabelecidos em negociações de fornecimento. Os termos dos acordos que não foram cumpridos se referem a prazos e qualidade dos itens fornecidos. Essas falhas provocaram alguns atritos entre as partes, chegando quase à interrupção da parceria que havia entre as empresas.

Diante da situação acima exposta, constata-se que

- (A) o conflito deve ser evitado, já que não há possibilidade de, a partir dele, serem implementadas ações que possam resultar em maior produtividade e desenvolvimento da empresa.
- (B) o conflito existente é decorrente de um choque de cultura e valores diferentes entre cliente e fornecedor, já que é comum que prazos não sejam cumpridos.
- (C) o atrito entre as partes não gerou um conflito, já que não houve o rompimento definitivo entre as empresas, e o executivo deseja manter o relacionamento com esse fornecedor.
- (D) a identificação do conflito pode ser positiva, porque pode estimular as pessoas e os grupos envolvidos a resolverem os problemas apresentados, adotando ações corretivas.
- (E) há um conflito de ordem pessoal, tendo em vista que o executivo da empresa procurou aspectos negativos de acordos anteriores para tirar vantagem em uma nova negociação com o fornecedor.

60

As negociações são constantes no mundo dos negócios, nos relacionamentos diários e em tantas outras situações que nem se percebe a importância desse processo.

Uma negociação se caracteriza por ser um processo que

- (A) deve conduzir a um acordo que proporcione resultados que atendam aos interesses das partes e que sejam satisfatórios e colaborativos.
- (B) deve atender ao interesse individual da parte que tem maior poder de barganha no processo.
- (C) desconsidera os conflitos de interesse, já que o processo, em si, tem como objetivo identificar a melhor solução para as partes envolvidas.
- (D) é unidirecional, devendo abordar uma única área de interesse, já que a manutenção do foco na solução é o objetivo desse processo.
- (E) requer uma pesquisa documental rigorosa, para que a comunicação possa ser negligenciada, tendo em vista os conflitos que a comunicação gera, por diferenças de interpretação.

61

O ambiente organizacional tem-se tornado cada vez mais complexo e competitivo, obrigando as empresas a se repositarem no mercado, a alterarem suas estruturas, formas de produção e tantas outras variáveis que possibilitam às organizações a consecução de seus objetivos. Porém, para que tudo isso seja possível, é necessário que a empresa tenha estratégias e planos definidos para o desenvolvimento de seus recursos humanos.

Um dos instrumentos que apoiam a gestão da empresa para o desenvolvimento de seus recursos humanos é a(o)

- (A) Gestão do Capital Humano, em que se estabelecem políticas de fidelização para os empregados, estreitando o relacionamento destes através de campanhas que visam à comunicação interna e às políticas de benefícios e incentivos.
- (B) Gestão por competência, que auxilia a mensuração dos progressos das empresas rumo às suas metas de longo prazo, a partir da tradução da estratégia em objetivos, indicadores, metas e iniciativas estratégicas.
- (C) Gestão do Conhecimento, que é o conjunto de processos e sistemas que permitem procurar, selecionar, analisar e sintetizar criticamente, de forma sistematizada e racional, as informações disponíveis, possibilitando assim a disseminação do conhecimento.
- (D) Programa de Recompensas, que se refere ao potencial que a empresa concentra — por meio de conhecimentos, experiências e habilidades dos seus funcionários — para impulsionar o resultado em ganho financeiro.
- (E) *Balanced Score Card*, que permite à empresa mapear as capacidades existentes na organização, sejam elas técnicas, comportamentais ou conceituais, alocando as pessoas aos cargos que possibilitam seu melhor desempenho.

62

No contexto organizacional, existe um consenso de que o diferencial da empresa está intimamente ligado ao elemento humano, sendo este um fator crítico de sucesso.

Fatores críticos de sucesso são aqueles que

- (A) possibilitam à empresa demonstrar ao mercado os seus aspectos técnicos e conceituais representados em seus indicadores de desempenho econômico-financeiro.
- (B) explicitam o conhecimento existente na empresa e é encontrado em manuais, livros e registros diversos, expressando o seu *know-how*.
- (C) influenciam diretamente a cultura do indivíduo após este ser admitido na empresa, e, como consequência, têm o seu comportamento profissional e pessoal modificado.
- (D) asseguram um desempenho competitivo de sucesso para a organização, representando as áreas-chave em que tudo deve dar certo para que o negócio tenha vantagem competitiva.
- (E) representam os recursos indispensáveis ao processo produtivo de bens materiais, oferecidos pela empresa ao mercado, e são conhecidos também como capacidade empresarial.

63

Uma empresa, fabricante de cosméticos, quer implementar algumas práticas de responsabilidade socioambiental. A empresa age dessa forma para antecipar-se à forte tendência existente no mercado, que pressiona as empresas desse setor para que adotem ações compatíveis com essas práticas.

Uma prática que a empresa pode implementar com esse objetivo é

- (A) atender aos aspectos legais no que se refere à proteção ambiental, já que os demais aspectos do negócio não interferem nas práticas de sustentabilidade organizacional.
- (B) cumprir os acordos comerciais estabelecidos com os clientes, já que dessa forma será mantido o vínculo de longo prazo com a empresa, mantendo assim a sustentabilidade do negócio.
- (C) adquirir somente produtos e serviços que sejam fornecidos por empresas que observem os padrões éticos e de respeito aos empregados, tendo em vista que a sustentabilidade deve ser garantida ao longo de todo o processo produtivo.
- (D) obter certificações internacionais para seu sistema de qualidade, com o objetivo de atender aos requisitos de seus clientes, mantendo assim a sua capacidade de exportação e sustentabilidade do negócio.
- (E) contratar um profissional de *marketing* para que divulgue, com profissionalismo, em seu Relatório Anual, todas as atividades que foram realizadas pela empresa e que tiveram um resultado positivo.

64

Uma empresa que presta serviços educacionais, avaliando a estrutura organizacional que mantém para realizar suas atividades e atingir seus objetivos, observou que precisava dar uma conformação diferente à existente para se tornar mais eficiente. Para isso, gostaria de implantar uma nova estrutura, em que houvesse maior orientação para os resultados e ênfase na interdependência entre os departamentos, tendo em vista que a empresa atua em ambiente complexo e altamente competitivo.

Para satisfazer às emergentes necessidades organizacionais — especialização em suas atividades e na coordenação de seus recursos, com as pessoas permanecendo vinculadas às suas respectivas unidades funcionais, porém movimentando-se na organização para desenvolver os projetos nos quais suas habilidades e conhecimentos sejam necessários —, a estrutura que se adequa a esses objetivos é a

- (A) Linear, tendo em vista que, nessa conformação, os recursos estão organizados em departamentos, havendo duplicidade de comando e descentralização das decisões.
- (B) Matricial, que é uma estrutura que destaca a interdependência entre as áreas e atende às necessidades de coordenação e de especialização, com maior descentralização de autoridade.
- (C) Funcional, que é uma estrutura que possui linhas diretas e únicas de responsabilidade entre superior e subordinados, caracterizando assim a unidade de comando, o que contribui positivamente para maior eficiência.
- (D) Divisional, estrutura na qual não há o conceito de hierarquia formal e o trabalho é feito em equipe, trabalhando cooperativamente para que as atividades sejam realizadas mais rapidamente.
- (E) Rede, que é a estrutura característica das empresas que trabalham com diferentes mercados e uma carteira de clientes variada, sendo formada por divisões separadas e autossuficientes.

RASCUNHO

65

O diretor de operações de uma empresa do setor de serviços tem percebido que seu desempenho está abaixo do esperado e, para informar-se melhor disso, elaborou uma pesquisa de satisfação, que será realizada com seus clientes. Além dessa pesquisa, também elaborou uma carta de controle para acompanhamento de seus processos. Seu objetivo é identificar os processos em que há maior nível de insatisfação de seus clientes e quais desses processos apresentam maior frequência de resultados fora dos padrões estabelecidos.

Esse diretor de operações, ao escolher esses dois instrumentos para a avaliação do desempenho da empresa e de posse dos resultados, deverá

- (A) rever seu planejamento estratégico, já que as ações ali planejadas não surtiram o efeito esperado.
- (B) identificar os *gaps* de seus processos e adotar as ações corretivas necessárias, procurando atender às expectativas de seus clientes.
- (C) alterar a política da empresa, já que esta é associada, diretamente, pelos clientes, ao seu propósito, e este não está sendo cumprido, tendo em vista seu desempenho abaixo do esperado.
- (D) criar uma área de atendimento ao cliente, possibilitando a resolução dos problemas que aparecem, pontualmente, melhorando assim o relacionamento empresa-cliente.
- (E) substituir as pessoas responsáveis pelos processos, os quais têm maior índice de insatisfação dos clientes.

66

Uma empresa está preocupada com a alta rotatividade de funcionários que tem ocorrido ao longo dos últimos três anos. Para diminuir o efeito da falta de uma política de Recursos Humanos que possibilite a manutenção de seu quadro de empregados, a empresa pensou em elaborar um plano de cargos e salários.

O plano de cargos e salários é importante porque

- (A) permite que a empresa estabeleça os salários que os empregados terão vinculado ao tempo em que lá permanecerem, facilitando dessa forma a criação de uma política de recursos humanos.
- (B) permite que a empresa direcione cada empregado para a carreira necessária dentro da estrutura organizacional existente.
- (C) é um instrumento de gestão que tem como objetivo motivar os empregados, apresentando a remuneração que eles terão ao longo do tempo de sua permanência na empresa.
- (D) comunica, de maneira eficaz, aos empregados, a trilha a ser percorrida para que ele consiga desenvolver-se dentro da empresa.
- (E) demonstra os salários de todos os empregados da empresa, eliminando a possibilidade de conflitos decorrentes de diferenças salariais, e garantindo a transparência do processo.

67

Uma empresa baseada no conhecimento reconhece que este elemento — o conhecimento — é um recurso estratégico. Para tirar o máximo proveito do que isto pode representar em sua gestão e na melhoria de sua competitividade, adota modos diferentes de conversão do conhecimento, com o objetivo de torná-lo disponível na organização.

Um dos processos utilizados para a conversão do conhecimento na organização é a

- (A) combinação, que é um processo de compartilhamento de experiências e, a partir daí, a criação do conhecimento tácito.
- (B) externalização, que se constitui em um processo de transformação do conhecimento tácito em conhecimento explícito.
- (C) socialização, que é um processo de composição de conceitos, que envolve a integração de conjuntos diferentes de conhecimento explícito, em um sistema de conhecimento.
- (D) adaptação, que é o conhecimento organizacional gerado pelas redes informais e auto-organizadas para sua evolução.
- (E) internalização, que é o processo de ampliação do conhecimento explícito realizado pelo próprio funcionário, e que possibilita o compartilhamento, com o ambiente externo, dos conhecimentos existentes internamente.

68

A adoção de ações de sustentabilidade por uma empresa tem a capacidade de mudar de forma positiva a imagem dela junto ao público, de maneira geral.

É um exemplo de ação de sustentabilidade empresarial o(a)

- (A) patrocínio de projetos que visem ao desenvolvimento educacional e cultural da comunidade em que a empresa está inserida.
- (B) oferecimento de produtos mais baratos no mercado, utilizando mão de obra autônoma, diminuindo os custos de produção, já que a empresa se desobriga dos encargos trabalhistas.
- (C) descarte de esgoto ou resíduos químicos em rios ou córregos próximos à empresa para diminuir os deslocamentos e possibilidade de acidentes.
- (D) reserva de uma área, dentro da própria empresa, para descartar produtos químicos ou outros poluentes gerados no processo produtivo, evitando a contaminação de áreas externas.
- (E) utilização predominante, nos processos de produção, de fontes de energia derivadas de combustíveis fósseis porque são renováveis.

69

Um executivo, recém-contratado em uma empresa que atua na área de serviços, foi nomeado para fazer o monitoramento das ações a serem realizadas, pelas diferentes áreas da organização, naquele ano. As ações a serem monitoradas são aquelas que foram estabelecidas com base no planejamento estratégico da empresa.

O executivo, para realizar a atividade para a qual foi designado, solicitou a cada uma das áreas da organização que desenvolvesse o seu plano de ação.

Plano de ação é um documento

- (A) que representa o esforço temporário a ser realizado por cada área da empresa para criar um produto ou serviço exclusivo, e que tem como característica o desenvolvimento das atividades por etapas, com evolução progressiva, possibilitando assim o seu monitoramento.
- (B) onde estão identificados os pontos fortes e fracos da empresa, as ameaças e oportunidades existentes no mercado, e os novos produtos e serviços que serão ofertados pela empresa, para que o monitoramento desses elementos sirva de base para a revisão do planejamento estratégico.
- (C) onde são estabelecidas as ações preventivas, preditivas e reativas, de acordo com a estrutura estratégica realizada pela empresa e que ajudará a controlar uma situação de emergência e a minimizar as suas consequências negativas, controle este que será possibilitado pelo monitoramento.
- (D) utilizado para o controle e melhoria contínua de processos e produtos, onde devem estar descritos seus quatro elementos básicos: o trabalho a ser realizado; a efetivação do trabalho planejado; a identificação dos *gaps* entre o realizado e o que foi planejado; e as ações corretivas para os problemas que possam ocorrer na execução das atividades.
- (E) utilizado para fazer um planejamento de trabalho necessário para atingimento dos resultados desejados ou na resolução de problemas, com informações como objetivos, ações e responsáveis com suas respectivas datas de entregas, o que possibilita o monitoramento das atividades realizadas.

70

Um estudante de Administração está fazendo uma pesquisa sobre as empresas nas quais gostaria de trabalhar. Ele é um indivíduo bastante espontâneo, inteligente, curioso e com grande potencial de desenvolvimento.

Conversando com seus colegas sobre as empresas que havia pesquisado, e suas intenções, um deles observou que algumas empresas listadas por ele apresentavam uma cultura que talvez não fosse adequada para o seu estilo e objetivos profissionais.

Pensando nesse comentário, ele foi pesquisar mais sobre os tipos de cultura que podem existir nas organizações e identificou que gostaria de trabalhar em uma empresa onde pudesse pesquisar, conversar sobre diversos conhecimentos e gerar ideias, onde o ambiente fosse agradável e que houvesse uma visão clara e de longo prazo permeando a organização.

Com base nessas informações, conclui-se que esse estudante deseja trabalhar em uma organização cuja cultura seja de

- (A) Inovação
- (B) Pessoas
- (C) Tarefas
- (D) Funções
- (E) Poder

RASCUNHO

RASCUNHO