

## TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS

### LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Verifique se, além deste caderno, você recebeu o Caderno de Respostas, destinado à transcrição das respostas das questões de múltipla escolha (objetivas), das questões discursivas e do questionário de percepção da prova.
2. Confira se este caderno contém as questões de múltipla escolha (objetivas), as discursivas de formação geral e do componente específico da área e as relativas à sua percepção da prova. As questões estão assim distribuídas:

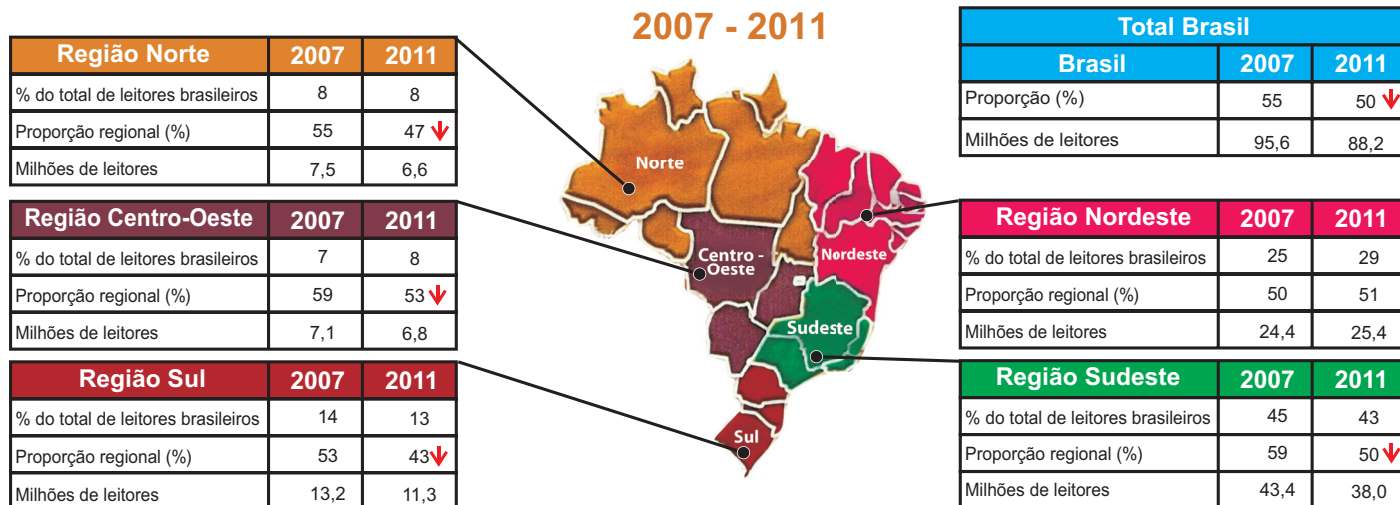
| Partes                             | Número das questões         | Peso das questões | Peso dos componentes |
|------------------------------------|-----------------------------|-------------------|----------------------|
| Formação Geral/Objetivas           | 1 a 8                       | 60%               | 25%                  |
| Formação Geral/Discursivas         | Discursiva 1 e Discursiva 2 | 40%               |                      |
| Componente Específico/Objetivas    | 9 a 35                      | 85%               | 75%                  |
| Componente Específico/Discursivas  | Discursiva 3 a Discursiva 5 | 15%               |                      |
| Questionário de Percepção da Prova | 1 a 9                       | -                 | -                    |

3. Verifique se a prova está completa e se o seu nome está correto no Caderno de Respostas. Caso contrário, avise imediatamente um dos responsáveis pela aplicação da prova. Você deve assinar o Caderno de Respostas no espaço próprio, com caneta esferográfica de tinta preta.
4. Observe as instruções sobre a marcação das respostas das questões de múltipla escolha (apenas uma resposta por questão), expressas no Caderno de Respostas.
5. Use caneta esferográfica de tinta preta tanto para marcar as respostas das questões objetivas quanto para escrever as respostas das questões discursivas.
6. Não use calculadora; não se comunique com os demais estudantes nem troque material com eles; não consulte material bibliográfico, cadernos ou anotações de qualquer espécie.
7. Você terá quatro horas para responder às questões de múltipla escolha e discursivas e ao questionário de percepção da prova.
8. Quando terminar, entregue ao Aplicador ou Fiscal o seu Caderno de Respostas.
9. Atenção! Você só poderá levar este Caderno de Prova após decorridas três horas do início do Exame.

### QUESTÃO 01

Segundo a pesquisa Retratos da Leitura no Brasil, realizada pelo Instituto Pró-Livro, a média anual brasileira de livros lidos por habitante era, em 2011, de 4,0. Em 2007, esse mesmo parâmetro correspondia a 4,7 livros por habitante/ano.

### Proporção de leitores por região



Instituto Pró-Livro. Disponível em: <<http://www.prolivro.org.br>>. Acesso em: 3 jul. 2012 (adaptado).

De acordo com as informações apresentadas acima, verifica-se que

- A** metade da população brasileira é constituída de leitores que tendem a ler mais livros a cada ano.
- B** o Nordeste é a região do Brasil em que há a maior proporção de leitores em relação à sua população.
- C** o número de leitores, em cada região brasileira, corresponde a mais da metade da população da região.
- D** o Sudeste apresenta o maior número de leitores do país, mesmo tendo diminuído esse número em 2011.
- E** a leitura está disseminada em um universo cada vez menor de brasileiros, independentemente da região do país.

### QUESTÃO 02

O Cerrado, que ocupa mais de 20% do território nacional, é o segundo maior bioma brasileiro, menor apenas que a Amazônia. Representa um dos *hotspots* para a conservação da biodiversidade mundial e é considerado uma das mais importantes fronteiras agrícolas do planeta.

Considerando a conservação da biodiversidade e a expansão da fronteira agrícola no Cerrado, avalie as afirmações a seguir.

- I. O Cerrado apresenta taxas mais baixas de desmatamento e percentuais mais altos de áreas protegidas que os demais biomas brasileiros.
- II. O uso do fogo é, ainda hoje, uma das práticas de conservação do solo recomendáveis para controle de pragas e estímulo à rebrota de capim em áreas de pastagens naturais ou artificiais do Cerrado.
- III. Exploração excessiva, redução progressiva do *habitat* e presença de espécies invasoras estão entre os fatores que mais provocam o aumento da probabilidade de extinção das populações naturais do Cerrado.
- IV. Elevação da renda, diversificação das economias e o consequente aumento da oferta de produtos agrícolas e da melhoria social das comunidades envolvidas estão entre os benefícios associados à expansão da agricultura no Cerrado.

É correto apenas o que se afirma em

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

**QUESTÃO 03** //////////////////////////////////////////////////////////////////

A floresta virgem é o produto de muitos milhões de anos que passaram desde a origem do nosso planeta. Se for abatida, pode crescer uma nova floresta, mas a continuidade é interrompida. A ruptura nos ciclos de vida natural de plantas e animais significa que a floresta nunca será aquilo que seria se as árvores não tivessem sido cortadas. A partir do momento em que a floresta é abatida ou inundada, a ligação com o passado perde-se para sempre. Trata-se de um custo que será suportado por todas as gerações que nos sucederem no planeta. É por isso que os ambientalistas têm razão quando se referem ao meio natural como um “legado mundial”.

Mas, e as futuras gerações? Estarão elas preocupadas com essas questões amanhã? As crianças e os jovens, como indivíduos principais das futuras gerações, têm sido, cada vez mais, estimulados a apreciar ambientes fechados, onde podem relacionar-se com jogos de computadores, celulares e outros equipamentos interativos virtuais, desviando sua atenção de questões ambientais e do impacto disso em vidas no futuro, apesar dos esforços em contrário realizados por alguns setores. Observe-se que, se perguntarmos a uma criança ou a um jovem se eles desejam ficar dentro dos seus quartos, com computadores e jogos eletrônicos, ou passear em uma praça, não é improvável que escolham a primeira opção. Essas posições de jovens e crianças preocupam tanto quanto o descaso com o desmatamento de florestas hoje e seus efeitos amanhã.

SINGER, P. *Ética Prática*. 2 ed. Lisboa: Gradiva, 2002, p. 292 (adaptado).

É um título adequado ao texto apresentado acima:

- A** Computador: o legado mundial para as gerações futuras
- B** Uso de tecnologias pelos jovens: indiferença quanto à preservação das florestas
- C** Preferências atuais de lazer de jovens e crianças: preocupação dos ambientalistas
- D** Engajamento de crianças e jovens na preservação do legado natural: uma necessidade imediata
- E** Redução de investimentos no setor de comércio eletrônico: proteção das gerações futuras

**QUESTÃO 04** //////////////////////////////////////////////////////////////////

É ou não ético roubar um remédio cujo preço é inacessível, a fim de salvar alguém, que, sem ele, morreria? Seria um erro pensar que, desde sempre, os homens têm as mesmas respostas para questões desse tipo. Com o passar do tempo, as sociedades mudam e também mudam os homens que as compõem. Na Grécia Antiga, por exemplo, a existência de escravos era perfeitamente legítima: as pessoas não eram consideradas iguais entre si, e o fato de umas não terem liberdade era considerado normal. Hoje em dia, ainda que nem sempre respeitados, os Direitos Humanos impedem que alguém ouse defender, explicitamente, a escravidão como algo legítimo.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Secretaria de Educação Fundamental. *Ética*. Brasília, 2012. Disponível em: <portal.mec.gov.br>. Acesso em: 16 jul. 2012 (adaptado).

Com relação a ética e cidadania, avalie as afirmações seguintes.

- I. Toda pessoa tem direito ao respeito de seus semelhantes, a uma vida digna, a oportunidades de realizar seus projetos, mesmo que esteja cumprindo pena de privação de liberdade, por ter cometido delito criminal, com trâmite transitado e julgado.
- II. Sem o estabelecimento de regras de conduta, não se constrói uma sociedade democrática, pluralista por definição, e não se conta com referenciais para se instaurar a cidadania como valor.
- III. Segundo o princípio da dignidade humana, que é contrário ao preconceito, toda e qualquer pessoa é digna e merecedora de respeito, não importando, portanto, sexo, idade, cultura, raça, religião, classe social, grau de instrução e orientação sexual.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.



## QUESTÃO 05

A globalização é o estágio supremo da internacionalização. O processo de intercâmbio entre países, que marcou o desenvolvimento do capitalismo desde o período mercantil dos séculos 17 e 18, expande-se com a industrialização, ganha novas bases com a grande indústria nos fins do século 19 e, agora, adquire mais intensidade, mais amplitude e novas feições. O mundo inteiro torna-se envolvido em todo tipo de troca: técnica, comercial, financeira e cultural. A produção e a informação globalizadas permitem a emergência de lucro em escala mundial, buscado pelas firmas globais, que constituem o verdadeiro motor da atividade econômica.

SANTOS, M. **O país distorcido**. São Paulo: Publifolha, 2002 (adaptado).

No estágio atual do processo de globalização, pautado na integração dos mercados e na competitividade em escala mundial, as crises econômicas deixaram de ser problemas locais e passaram a afligir praticamente todo o mundo. A crise recente, iniciada em 2008, é um dos exemplos mais significativos da conexão e interligação entre os países, suas economias, políticas e cidadãos.

Considerando esse contexto, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. O processo de desregulação dos mercados financeiros norte-americano e europeu levou à formação de uma bolha de empréstimos especulativos e imobiliários, a qual, ao estourar em 2008, acarretou um efeito dominó de quebras nos mercados.

PORQUE

- II. As políticas neoliberais marcam o enfraquecimento e a dissolução do poder dos Estados nacionais, bem como asseguram poder aos aglomerados financeiros que não atuam nos limites geográficos dos países de origem.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

## QUESTÃO 06

O anúncio feito pelo Centro Europeu para a Pesquisa Nuclear (CERN) de que havia encontrado sinais de uma partícula que pode ser o bóson de Higgs provocou furor no mundo científico. A busca pela partícula tem gerado descobertas importantes, mesmo antes da sua confirmação. Algumas tecnologias utilizadas na pesquisa poderão fazer parte de nosso cotidiano em pouco tempo, a exemplo dos cristais usados nos detectores do acelerador de partículas *large hadron collider* (LHC), que serão utilizados em materiais de diagnóstico médico ou adaptados para a terapia contra o câncer. “Há um círculo vicioso na ciência quando se faz pesquisa”, explicou o diretor do CERN. “Estamos em busca da ciência pura, sem saber a que servirá. Mas temos certeza de que tudo o que desenvolvemos para lidar com problemas inéditos será útil para algum setor.”

CHADE, J. Pressão e disputa na busca do bóson. **O Estado de S. Paulo**, p. A22, 08/07/2012 (adaptado).

Considerando o caso relatado no texto, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. É necessário que a sociedade incentive e financie estudos nas áreas de ciências básicas, mesmo que não haja perspectiva de aplicação imediata.

PORQUE

- II. O desenvolvimento da ciência pura para a busca de soluções de seus próprios problemas pode gerar resultados de grande aplicabilidade em diversas áreas do conhecimento.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

**QUESTÃO 07** //////////////////////////////////////////////////////////////////

**Legisladores do mundo se comprometem a alcançar os objetivos da Rio+20**

Reunidos na cidade do Rio de Janeiro, 300 parlamentares de 85 países se comprometeram a ajudar seus governantes a alcançar os objetivos estabelecidos nas conferências Rio+20 e Rio 92, assim como a utilizar a legislação para promover um crescimento mais verde e socialmente inclusivo para todos.

Após três dias de encontros na Cúpula Mundial de Legisladores, promovida pela GLOBE International — uma rede internacional de parlamentares que discute ações legislativas em relação ao meio ambiente —, os participantes assinaram um protocolo que tem como objetivo sanar as falhas no processo da Rio 92.

Em discurso durante a sessão de encerramento do evento, o vice-presidente do Banco Mundial para a América Latina e o Caribe afirmou: “Esta Cúpula de Legisladores mostrou claramente que, apesar dos acordos globais serem úteis, não precisamos esperar. Podemos agir e avançar agora, porque as escolhas feitas hoje nas áreas de infraestrutura, energia e tecnologia determinarão o futuro”.

Disponível em: <[www.worldbank.org/pt/news/2012/06/20](http://www.worldbank.org/pt/news/2012/06/20)>.  
Acesso em: 22 jul. 2012 (adaptado).

O compromisso assumido pelos legisladores, explicitado no texto acima, é condizente com o fato de que

- A** os acordos internacionais relativos ao meio ambiente são autônomos, não exigindo de seus signatários a adoção de medidas internas de implementação para que sejam revestidos de exigibilidade pela comunidade internacional.
- B** a mera assinatura de chefes de Estado em acordos internacionais não garante a implementação interna dos termos de tais acordos, sendo imprescindível, para isso, a efetiva participação do Poder Legislativo de cada país.
- C** as metas estabelecidas na Conferência Rio 92 foram cumpridas devido à propositura de novas leis internas, incremento de verbas orçamentárias destinadas ao meio ambiente e monitoramento da implementação da agenda do Rio pelos respectivos governos signatários.
- D** a atuação dos parlamentos dos países signatários de acordos internacionais restringe-se aos mandatos de seus respectivos governos, não havendo relação de causalidade entre o compromisso de participação legislativa e o alcance dos objetivos definidos em tais convenções.
- E** a Lei de Mudança Climática aprovada recentemente no México não impacta o alcance de resultados dos compromissos assumidos por aquele país de reduzir as emissões de gases do efeito estufa, de evitar o desmatamento e de se adaptar aos impactos das mudanças climáticas.

**QUESTÃO 08** //////////////////////////////////////////////////////////////////

**Taxa de rotatividade por setores de atividade econômica: 2007 - 2009**

| Setores                                                             | Taxa de rotatividade (%),<br>excluídos transferências,<br>aposentadorias, falecimentos<br>e desligamentos voluntários |             |             |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
|                                                                     | 2007                                                                                                                  | 2008        | 2009        |
| <b>Total</b>                                                        | <b>34,3</b>                                                                                                           | <b>37,5</b> | <b>36,0</b> |
| Extrativismo mineral                                                | 19,3                                                                                                                  | 22,0        | 20,0        |
| Indústria de transformação                                          | 34,5                                                                                                                  | 38,6        | 36,8        |
| Serviço industrial de utilidade pública                             | 13,3                                                                                                                  | 14,4        | 17,2        |
| Construção civil                                                    | 83,4                                                                                                                  | 92,2        | 86,2        |
| Comércio                                                            | 40,3                                                                                                                  | 42,5        | 41,6        |
| Serviços                                                            | 37,6                                                                                                                  | 39,8        | 37,7        |
| Administração pública direta e autárquica                           | 8,4                                                                                                                   | 11,4        | 10,6        |
| Agricultura, silvicultura, criação de animais, extrativismo vegetal | 79,9                                                                                                                  | 78,6        | 74,4        |

Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br>>.  
Acesso em: 12 jul. 2012 (adaptado).

A tabela acima apresenta a taxa de rotatividade no mercado formal brasileiro, entre 2007 e 2009. Com relação a esse mercado, sabe-se que setores como o da construção civil e o da agricultura têm baixa participação no total de vínculos trabalhistas e que os setores de comércio e serviços concentram a maior parte das ofertas. A taxa média nacional é a taxa média de rotatividade brasileira no período, excluídos transferências, aposentadorias, falecimentos e desligamentos voluntários.

Com base nesses dados, avalie as afirmações seguintes.

- I. A taxa média nacional é de, aproximadamente, 36%.
- II. O setor de comércio e o de serviços, cujas taxas de rotatividade estão acima da taxa média nacional, têm ativa importância na taxa de rotatividade, em razão do volume de vínculos trabalhistas por eles estabelecidos.
- III. As taxas anuais de rotatividade da indústria de transformação são superiores à taxa média nacional.
- IV. A construção civil é o setor que apresenta a maior taxa de rotatividade no mercado formal brasileiro, no período considerado.

É correto apenas o que se afirma em

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



## QUESTÃO DISCURSIVA 1

As vendas de automóveis de passeio e de veículos comerciais leves alcançaram 340 706 unidades em junho de 2012, alta de 18,75%, em relação a junho de 2011, e de 24,18%, em relação a maio de 2012, segundo informou, nesta terça-feira, a Federação Nacional de Distribuição de Veículos Automotores (Fenabreve). Segundo a entidade, este é o melhor mês de junho da história do setor automobilístico.

Disponível em: <<http://br.financas.yahoo.com>>. Acesso em: 3 jul. 2012 (adaptado).

Na capital paulista, o trânsito lento se estendeu por 295 km às 19 h e superou a marca de 293 km, registrada no dia 10 de junho de 2009. Na cidade de São Paulo, registrou-se, na tarde desta sexta-feira, o maior congestionamento da história, segundo a Companhia de Engenharia de Tráfego (CET). Às 19 h, eram 295 km de trânsito lento nas vias monitoradas pela empresa. O índice superou o registrado no dia 10 de junho de 2009, quando a CET anotou, às 19 h, 293 km de congestionamento.

Disponível em: <<http://noticias.terra.com.br>>. Acesso em: 03 jul. 2012 (adaptado).

O governo brasileiro, diante da crise econômica mundial, decidiu estimular a venda de automóveis e, para tal, reduziu o imposto sobre produtos industrializados (IPI). Há, no entanto, paralelamente a essa decisão, a preocupação constante com o desenvolvimento sustentável, por meio do qual se busca a promoção de crescimento econômico capaz de incorporar as dimensões socioambientais.

Considerando que os textos acima têm caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo sobre sistema de transporte urbano sustentável, contemplando os seguintes aspectos:

- a) conceito de desenvolvimento sustentável; (valor: 3,0 pontos)
- b) conflito entre o estímulo à compra de veículos automotores e a promoção da sustentabilidade; (valor: 4,0 pontos)
- c) ações de fomento ao transporte urbano sustentável no Brasil. (valor: 3,0 pontos)

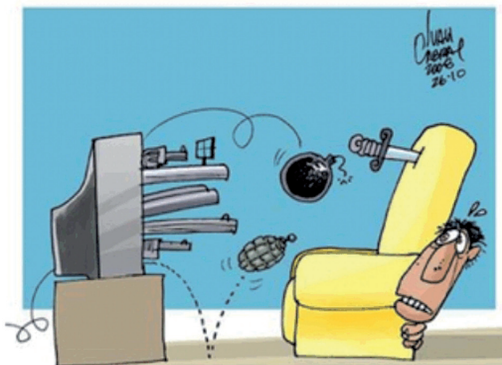
### RASCUNHO

|    |  |
|----|--|
| 1  |  |
| 2  |  |
| 3  |  |
| 4  |  |
| 5  |  |
| 6  |  |
| 7  |  |
| 8  |  |
| 9  |  |
| 10 |  |
| 11 |  |
| 12 |  |
| 13 |  |
| 14 |  |
| 15 |  |

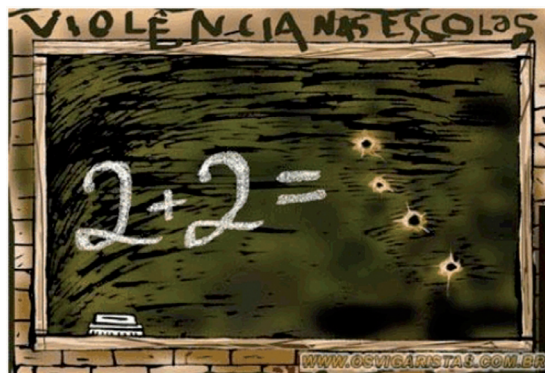
**QUESTÃO DISCURSIVA 2**

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define violência como o uso de força física ou poder, por ameaça ou na prática, contra si próprio, outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade, que resulte ou possa resultar em sofrimento, morte, dano psicológico, desenvolvimento prejudicado ou privação. Essa definição agrega a intencionalidade à prática do ato violento propriamente dito, desconsiderando o efeito produzido.

DAHLBERG, L. L.; KRUG, E. G. **Violência**: um problema global de saúde pública. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 18 jul. 2012 (adaptado).



CABRAL, I. Disponível em: <<http://www.ivancabral.com>>. Acesso em: 18 jul. 2012.



Disponível em: <<http://www.pedagogiaaopedaletra.com.br>>. Acesso em: 18 jul. 2012.

A partir da análise das charges acima e da definição de violência formulada pela OMS, redija um texto dissertativo a respeito da violência na atualidade. Em sua abordagem, deverão ser contemplados os seguintes aspectos:

- tecnologia e violência; (valor: 3,0 pontos)
- causas e consequências da violência na escola; (valor: 3,0 pontos)
- proposta de solução para o problema da violência na escola. (valor: 4,0 pontos)

**RASCUNHO**

|    |  |
|----|--|
| 1  |  |
| 2  |  |
| 3  |  |
| 4  |  |
| 5  |  |
| 6  |  |
| 7  |  |
| 8  |  |
| 9  |  |
| 10 |  |
| 11 |  |
| 12 |  |
| 13 |  |
| 14 |  |
| 15 |  |

**QUESTÃO 09**

Uma empresa produz três tipos de bicicletas: X, Y e Z. A tabela a seguir ilustra o demonstrativo de resultados para cada produto.

| Produto     | Custo direto variável (R\$) | Custo indireto variável (R\$) | Custo variável total (R\$) | Preço de venda (R\$) | Margem de contribuição (R\$) |
|-------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| bicicleta X | 500,00                      | 70,00                         | 570,00                     | 1 000,00             | 430,00                       |
| bicicleta Y | 600,00                      | 50,00                         | 650,00                     | 1 050,00             | 400,00                       |
| bicicleta Z | 700,00                      | 90,00                         | 790,00                     | 1 170,00             | 380,00                       |

Considerando esse demonstrativo de resultados, a empresa deverá incentivar a venda da(s)

- A** bicicleta Z, porque tem o maior preço de venda.
- B** bicicleta X, porque tem a maior margem de contribuição.
- C** bicicleta Y, porque tem o preço de venda e a margem de lucro com valores medianos.
- D** bicicletas X e Z, porque têm, respectivamente, a maior margem de contribuição e o maior preço de venda.
- E** bicicletas X, Y e Z, porque a venda de todas elas irá resultar em lucro para a empresa, independentemente de outros fatores.

**QUESTÃO 10**

**Demonstrativo de Resultados da Empresa X**

| Item                     | Valores (R\$) | %    |
|--------------------------|---------------|------|
| Receita                  | 100 000,00    | 100% |
| (-) Custos Variáveis     | 40 000,00     | 40%  |
| = Margem de Contribuição | 60 000,00     | 60%  |
| (-) Custos Fixos         | 35 400,00     | —    |
| =Resultado               | 25 000,00     | —    |

Dado: lucro desejado pela empresa acima do ponto de equilíbrio contábil: R\$ 10 600,00.

Considerando esse Demonstrativo de Resultados, qual o valor e o significado do ponto de equilíbrio contábil (PEC) da Empresa X?

- A** R\$ 25 000,00, valor que indica o valor mínimo que a empresa deve obter com as vendas para não ter prejuízo.
- B** R\$ 59 000,00, valor que indica o valor mínimo que a empresa deve obter com as vendas para não ter prejuízo.
- C** R\$ 60 000,00, valor que indica o valor mínimo que a empresa deve obter com as vendas para não ter prejuízo nem lucrar.
- D** R\$ 76 000,00, valor que indica o valor mínimo que a empresa deve obter com as vendas para ter lucro de R\$ 10 600,00.
- E** R\$ 100 000,00, valor que indica o valor mínimo que a empresa deve obter com as vendas para ter lucro de R\$ 25 000,00.

**ÁREA LIVRE**

**QUESTÃO 11** //////////////////////////////////////////////////////////////////

O plano de negócios é um exercício de planejamento da criação de um empreendimento. Para ter validade, deve ser desenvolvido em bases realistas. Um plano de negócios bem feito deverá estar em condições de ser implantado, de se transformar em uma “empresa incubada”, de sensibilizar parceiros e investidores.

Há mais de um caminho para se chegar ao mesmo objetivo e mais de uma solução para resolver os diferentes problemas. É melhor fazer uma escolha que garanta sucesso no longo prazo que escolher a solução mais imediatista de sucesso aparente. O plano de negócios pode também conduzir à conclusão de que o empreendimento deva ser adiado ou suspenso por apresentar alta probabilidade de fracasso.

O plano de negócios contém os principais pontos de cunho gerencial a serem considerados na criação de um empreendimento.

DOLABELA, F. **O segredo de Luísa** – uma ideia, uma paixão e um plano de negócios: como nasce o empreendedor e se cria uma empresa. 1 ed. São Paulo: Sextante, 2008, cap. II (adaptado).

A partir das informações do texto, conclui-se que, ao elaborar um plano de negócios, o empreendedor deve considerar que

- A** o planejamento das necessidades de recursos humanos para o primeiro ano de funcionamento do negócio é suficiente para atender a estratégia de aumento de participação de mercado.
- B** a análise estratégica de oportunidades e ameaças será útil para a formulação de estratégias de crescimento a partir do terceiro ano de funcionamento do negócio.
- C** as estratégias iniciais definidas para produto, preço, distribuição e comunicação são suficientes para futura diversificação de mercado.
- D** a escala de operação estabelecida e os recursos necessários identificados no projeto inicial serão suficientes para atender a demanda de um mercado em expansão.
- E** objetivos, estratégias e metas estabelecidas no projeto inicial terão que ser flexíveis, para que possam adequar-se à dinâmica ambiental.

**QUESTÃO 12** //////////////////////////////////////////////////////////////////

Estratégias empresariais dão conta dos caminhos definidos pelo planejador e sua equipe para mover a empresa da situação atual aos objetivos estratégicos, por meio das oportunidades e ameaças detectadas em seu plano. Assim, definem o que as pessoas envolvidas na gestão do negócio deverão realizar ao longo dos próximos anos para que a empresa se transforme a contento e seja capaz de atingir os seus objetivos.

BORN, R. **Construindo o plano estratégico**. Porto Alegre: ESPM/Sulina, 2009, p. 202.

|          |            | PRODUTOS                    |                             |
|----------|------------|-----------------------------|-----------------------------|
|          |            | Atuais                      | Novos                       |
| MERCADOS | Atuais     | Penetração de Mercado       | Desenvolvimento de Produtos |
|          | Novos      | Desenvolvimento de Mercados | Diversificação              |
|          | INTEGRAÇÃO |                             |                             |

Considerando os fatores que afetam as condições dos negócios, no que concerne à definição e à implantação de modelos estratégicos, avalie as afirmações abaixo.

- I. O conceito de mercado restringe-se à perspectiva geográfica e, portanto, a cada movimento estratégico de expansão que se pretender realizar.
- II. No modelo teórico de Ansoff, propõe-se, basicamente, o caminho a ser seguido para o crescimento da empresa nos anos seguintes à sua criação.
- III. A resposta do caminho para o crescimento da empresa está associada, invariavelmente, a três campos de reflexão: mercados novos, produtos novos ou atuais e integração.
- IV. O conceito de produto diz respeito aos itens que compõem a variedade de produtos da empresa, sua amplitude e sua profundidade.

É correto apenas o que se afirma em

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



## QUESTÃO 13

Uma empresa, para controlar a qualidade, utiliza três ferramentas. A ferramenta X contém um conjunto de itens que podem aparecer em determinado processo e cuja ocorrência ou não ocorrência devem ser assinaladas, geralmente, em forma de tabelas. A ferramenta Y é um gráfico de barras que ordena as frequências de ocorrência. A ferramenta Z é um diagrama com o formato de espinha de peixe, que facilita a visualização das causas de determinado problema.

Considerando o que foi descrito, avalie as seguintes afirmações.

- I. A ferramenta X é a Folha de Verificação, cujo uso facilita as ações de coletar, organizar e classificar dados, localizar defeitos e identificar a relação de causa e efeito.
- II. A ferramenta Y é o Diagrama de Pareto, que mostra a informação e torna evidente a priorização dos problemas, além de separar as causas críticas das triviais.
- III. A ferramenta Z é o Diagrama de Ishikawa, que apresenta a relação entre os resultados de um processo (efeito) e seus fatores (causas).

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.  
**B** II, apenas.  
**C** I e III, apenas.  
**D** II e III, apenas.  
**E** I, II e III.

## ÁREA LIVRE

## QUESTÃO 14

Imagine que sua empresa venda quatro produtos diferentes – porcas, pinos, arruelas e parafusos – nas regiões leste, oeste e central. Se você perguntasse: “Quantas arruelas foram vendidas durante o último trimestre?”, poderia facilmente achar a resposta consultando seu banco de dados de vendas. Mas, e se você quisesse saber quantas arruelas foram vendidas em cada região e também comparar os resultados reais com a projeção de vendas?

Para obter essa resposta, você precisaria do processamento analítico *online* (OLAP). O OLAP permite a análise multidimensional de dados, de forma que os usuários vejam os mesmos dados de diferentes maneiras, pois usa múltiplas dimensões. Cada aspecto da informação – produto, preço, custo, região ou período de tempo – representa uma dimensão diferente. Dessa forma, um gerente de produto poderia utilizar uma ferramenta de análise multidimensional de dados para saber quantas arruelas foram vendidas na região leste no mês de junho, comparar esses dados com os dados do mês anterior e(ou) com os dados de junho do ano anterior e, ainda, confrontá-los com a previsão de vendas. O OLAP permite que os usuários obtenham respostas *online* a questões específicas com boa velocidade, mesmo quando os dados estão armazenados em bancos de dados gigantescos, como números de vendas de vários anos.

LAUDON, K. C. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007 (adaptado).

A partir do texto acima, conclui-se que as aplicações OLAP são utilizadas para

- A** mostrar a lista dos vendedores que conseguiram atingir as metas do trimestre.  
**B** analisar as movimentações financeiras da área comercial, por trimestre, para a tomada de decisão.  
**C** controlar as vendas de itens para se ter controles por vendedor, produto, trimestre e por região.  
**D** controlar a entrada e saída dos itens de estoques, o que possibilita gerar relatórios de necessidades ou de disponibilidades de materiais.  
**E** fornecer métodos para acessar, integrar e analisar dados corporativos com alta flexibilidade e performance, o que facilita a tomada de decisão.

**QUESTÃO 15** //////////////////////////////////////////////////////////////////

No atual cenário empresarial, a busca da competitividade é caracterizada pela melhoria dos produtos, redução dos custos, diferenciação da concorrência pela especialização em um nicho do mercado e pelo uso de sistemas integrados de gestão, como o ERP (*Enterprise Resource Planning*), que é

- I. um *software* de planejamento dos recursos empresariais que integra as diferentes funções dos fornecedores, para criar operações mais eficientes.
- II. um *software* que faz a integração das informações que fluem em uma empresa e é considerado uma solução genérica, visto que busca atender a todo tipo de empresa.
- III. uma solução genérica que procura atender a todo tipo de empresa, refletindo o seu projeto uma série de hipóteses sobre como operam as organizações.
- IV. parte integrante dos dados-chave e da comunicação entre as áreas de uma empresa, fornecendo informações detalhadas sobre as operações dos fornecedores.

É correto apenas o que se afirma em

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

**ÁREA LIVRE** //////////////////////////////////////////////////////////////////**QUESTÃO 16** //////////////////////////////////////////////////////////////////

Antes de iniciar um negócio, é preciso que o empreendedor reflita sobre suas competências e seu projeto de vida pessoal, levando em consideração as consequências de se transformar em um proprietário de empresa.

Se essa reflexão for positiva, o próximo passo será descobrir uma oportunidade de negócio. Para tal, será necessário, primeiro, desenvolver uma ideia. Especialmente nesse ponto, avaliar o potencial da ideia é importante.

Logo, se alguém tem interesse em criar um negócio, deve monitorar o ambiente à sua volta em busca de problemas, faltas, serviços malfeitos ou até exemplos de sucesso que não conseguem atender à demanda. Deve, também, identificar uma área de negócios em que se sinta confortável.

A partir dessas ideias sobre empreendedorismo, avalie as afirmações seguintes.

- I. A oportunidade deve ajustar-se ao mercado.
- II. Uma ideia não é necessariamente uma oportunidade.
- III. Um empreendedor, ao utilizar sua habilidade, dá forma a uma oportunidade que outros não identificaram, ou identificaram cedo ou tarde demais.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

**ÁREA LIVRE** //////////////////////////////////////////////////////////////////

## QUESTÃO 17

As empresas, de forma geral, necessitam de pessoas para realizarem seus objetivos. É uma função de recursos humanos contratar as pessoas certas, ou seja, as qualificadas e motivadas, e também cuidar da relação eficaz com elas. A empresa que Antônio gerencia, assim como muitas outras, não tem essa área em sua estrutura. É ele quem realiza essa importante atividade, que compreende quatro processos básicos que começam antes de as pessoas ingressarem na empresa até o momento de sua saída ou aposentadoria.

MAXIMIANO, A. C. A. *Administração para empreendedores: fundamentos da criação e da gestão de novos negócios*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006, p.128 (adaptado).

Os processos que estão sob a responsabilidade de Antônio e podem garantir o atendimento dos objetivos da empresa são

- A pesquisa de mercado, recrutamento de pessoas, seleção de pessoas e contratação de pessoas.
- B seleção de pessoas, recrutamento de pessoas, contratação de pessoas e treinamento de pessoas.
- C seleção de pessoas, desenvolvimento de pessoas, gestão do desempenho e manutenção de pessoas.
- D recrutamento de pessoas, contratação de pessoas, descrição de cargo das pessoas e plano de carreira de pessoas.
- E seleção de pessoas, identificação de competências de pessoas, treinamento de pessoas e avaliação do desempenho de pessoas.

## QUESTÃO 18

Joseph Juran foi o primeiro a aplicar a qualidade à estratégia empresarial. Para ele, a qualidade se divide em três pontos (trilogia da qualidade): planejamento, controle e melhoria da qualidade.

A partir do que foi descrito, avalie as afirmações a seguir.

- I. Planejar é a atividade de prever produtos e serviços que atendam às necessidades do cliente.
- II. Melhorar é o processo de atingir metas de desempenho ainda maiores, com o intuito de fidelizar o cliente.
- III. Controlar é o processo utilizado para atingir as metas de qualidade e compreende a avaliação do desempenho operacional, a comparação do desempenho verificado com os objetivos e a atuação sobre a diferença.

É correto o que se afirma em

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

## QUESTÃO 19

Não existe estrutura organizacional acabada nem perfeita. Não é tarefa fácil organizar, de forma eficiente e lógica, o trabalho executado em uma empresa. Trata-se de um processo desafiador que exige conhecimento dos componentes básicos da estrutura organizacional.

A esse respeito, assinale a afirmativa correta acerca de estrutura formal e estrutura informal de uma organização.

- A A estrutura formal é deliberadamente planejada e formalmente representada, em alguns de seus aspectos, pelo organograma.
- B A estrutura informal é planejada e surge, naturalmente, da interação social dos profissionais de uma empresa.
- C A estrutura informal é a rede de relações sociais e pessoais estabelecida ou requerida pela estrutura formal, e suas relações, usualmente, constam do organograma.
- D Os executivos mantêm controle permanente da estrutura informal, o que torna o trabalho mais simples e exige menos preocupação dos profissionais envolvidos.
- E A estrutura formal é propícia ao desenvolvimento das habilidades dos líderes informais, o que contraria a ideia de que a estrutura formal é sempre uma força negativa do grupo de trabalho.

## QUESTÃO 20

Conhecer o valor do estoque é importante para realizar previsão orçamentária. Nessa avaliação do estoque, diferentes métodos são utilizados. A tabela a seguir, do Grupo X Ltda., mostra as entradas e saídas de estoque no mês de outubro.

| Dia | Entrada              |                      | Saída                |
|-----|----------------------|----------------------|----------------------|
|     | Quantidade (unidade) | Custo Unitário (R\$) | Quantidade (unidade) |
| 1   | 200                  | 20,00                |                      |
| 15  | 400                  | 17,00                |                      |
| 22  |                      |                      | 200                  |
| 31  |                      |                      | 200                  |

Considerando-se o estoque inicial nulo, se forem utilizados, respectivamente, os métodos de custo médio, o PEPS (primeiro a entrar e primeiro a sair) e o UEPS (último a entrar e primeiro a sair), quais serão os valores do estoque ao final de outubro?

- A R\$ 3 600,00; R\$ 3 400,00; R\$ 4 000,00.
- B R\$ 3 600,00; R\$ 4 000,00; R\$ 3 400,00.
- C R\$ 3 700,00; R\$ 3 600,00; R\$ 4 000,00.
- D R\$ 3 700,00; R\$ 4 000,00; R\$ 3 400,00.
- E R\$ 3 400,00; R\$ 3 700,00; R\$ 3 600,00.

**QUESTÃO 21** //////////////////////////////////////////////////////////////////

Para o adequado funcionamento de uma empresa, o executivo deve identificar os fatores estratégicos que aparecem como fatores de limitação do sistema. Por exemplo, se uma máquina qualquer não estiver funcionando por falta de um parafuso, esse parafuso será o fator estratégico; se uma empresa de redes sociais começar a perder mercado por não estar acompanhando a evolução do mercado, essa evolução será o fator estratégico de limitação.

Acerca dos fatores estratégicos para o sucesso das empresas, avalie as afirmações a seguir.

- I. O departamento da administração-geral mantém uma administração com qualidade e também é responsável pelo desenvolvimento da melhor estrutura organizacional.
- II. O departamento de recursos humanos é responsável por atrair funcionários altamente qualificados tecnicamente e estimular a criatividade dos funcionários.
- III. O departamento de engenharia e produção propicia o *layout* mais eficiente de fábrica e também é responsável por desenvolver melhor controle de materiais e de estoque.
- IV. O departamento de marketing tem como escopo melhorar o controle de qualidade dos produtos e estabelecer eficiente sistema de distribuição dos produtos e serviços.
- V. O departamento de finanças motiva o impulso administrativo, visando aos adequados níveis de lucro da empresa.

É correto apenas o que se afirma em

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

**ÁREA LIVRE** //////////////////////////////////////////////////////////////////**QUESTÃO 22** //////////////////////////////////////////////////////////////////

Oportunidades de negócio podem ser encontradas por toda parte e sob as mais diversas formas. Para identificá-las, o empreendedor precisa ter predisposição e criatividade. Além disso, precisa conhecer os negócios e o estilo de vida de seus clientes.

Com relação ao empreendedorismo, avalie as seguintes afirmações.

- I. Todo negócio deve atender às necessidades de clientes, mediante a oferta de algum produto ou serviço, pelo qual eles estão dispostos a pagar.
- II. O caminho principal para identificar oportunidades de negócio é pesquisar sobre as necessidades de potenciais clientes que não estão sendo satisfeitas e desenvolver produtos ou serviços para satisfazê-las a um custo compatível com o valor que os clientes estejam dispostos a pagar.
- III. O levantamento de oportunidades que já foram atendidas é o caminho mais usado pelos empreendedores e normalmente gera boas oportunidades de negócios.
- IV. O candidato a empreendedor bem-sucedido é aquele que não se cansa de observar os negócios ao seu redor, na constante procura de novas ideias e oportunidades.

É correto apenas o que se afirma em

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

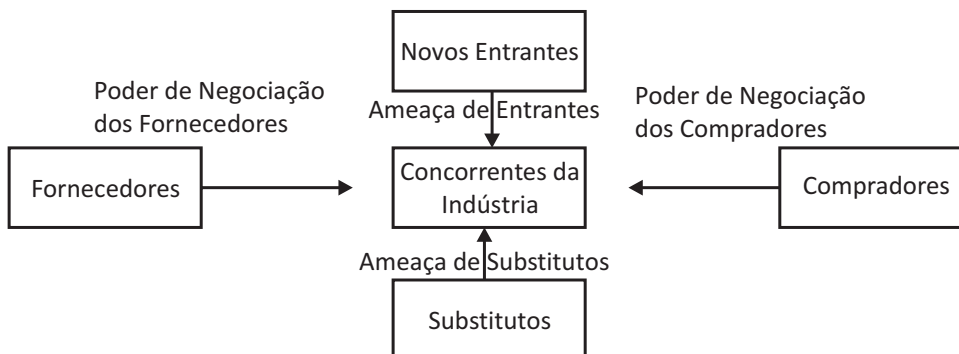
**ÁREA LIVRE** //////////////////////////////////////////////////////////////////

## QUESTÃO 23

A maneira mais tradicional de se realizar a análise das “Cinco Forças” é, em cada uma delas, verificar como se comportam os elementos em relação a cada um dos cenários estabelecidos por Porter.

ROGER, B. *et al.* **Construindo o plano estratégico**: casos reais e dicas práticas. Porto Alegre: ESPM/Sulina, 2009 (adaptado).

### CINCO FORÇAS COMPETITIVAS DE PORTER



Considerando que o objetivo das empresas, conforme reforça Porter, é a busca de melhor posicionamento competitivo, o que remete não à forma como a empresa deseja ser vista ou percebida no mercado, mas, sim, à forma como ela deseja atuar em relação às forças competitivas em busca de posição de maior rentabilidade diante de uma análise realizada, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. A importância das Cinco Forças Competitivas deve-se ao fato relevante de a concorrência não ser formada apenas por um grupo seleto de empresas que competem no mesmo mercado, mas, sim, por compostos, muitas vezes imperceptíveis, que apenas a análise completa das cinco forças é capaz de definir e distinguir, bem como calcular os riscos que cada parte representa.

### PORQUE

- II. A análise das Cinco Forças Competitivas proporciona uma visão única de competição ampliada e, dessa forma, o estrategista com domínio do processo gerencial consegue identificar uma diferente face da competitividade, podendo colher insumos e ideias, para desenvolver estratégias e ações estratégicas mais eficazes.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

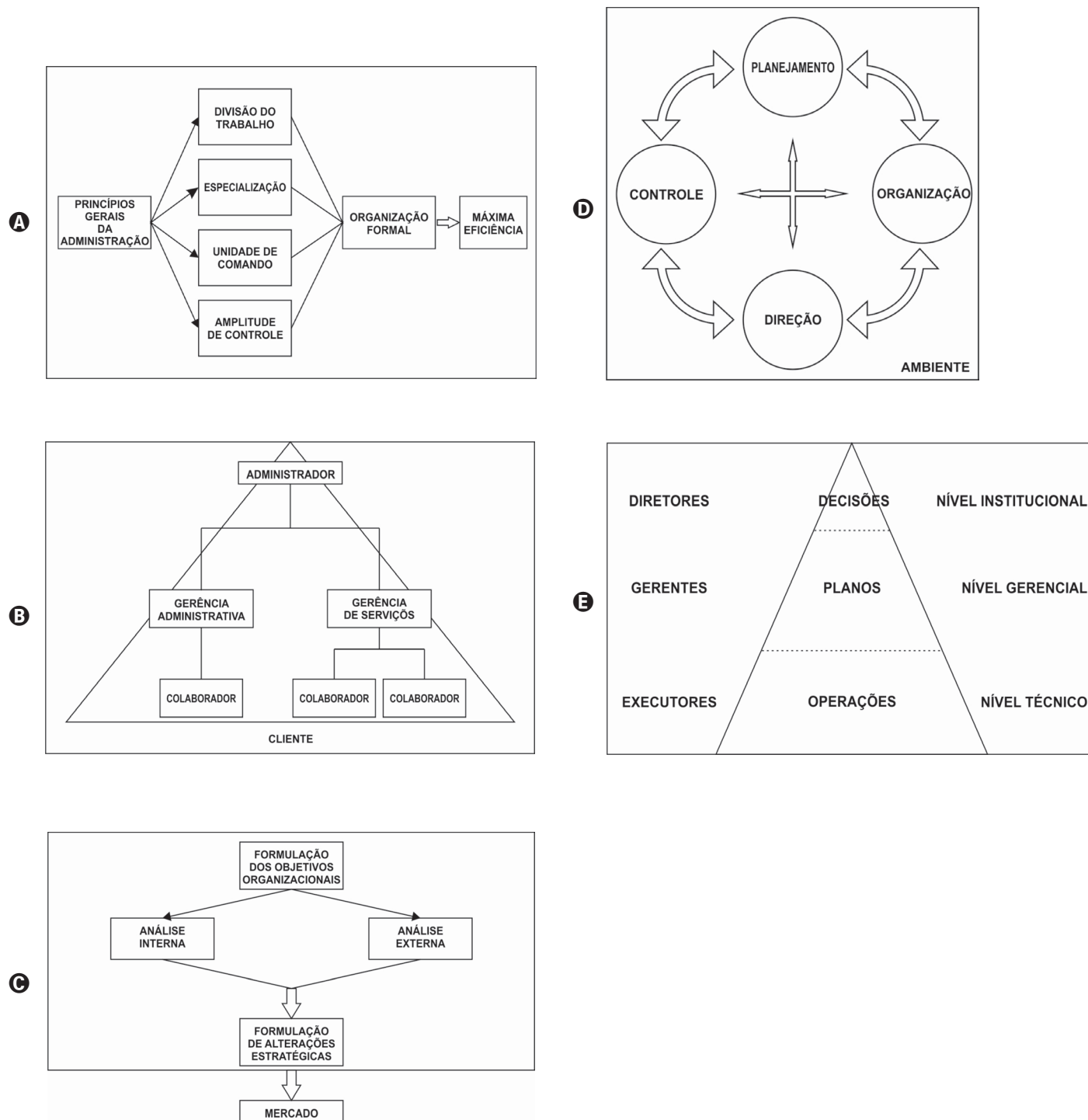
### ÁREA LIVRE



**QUESTÃO 24**

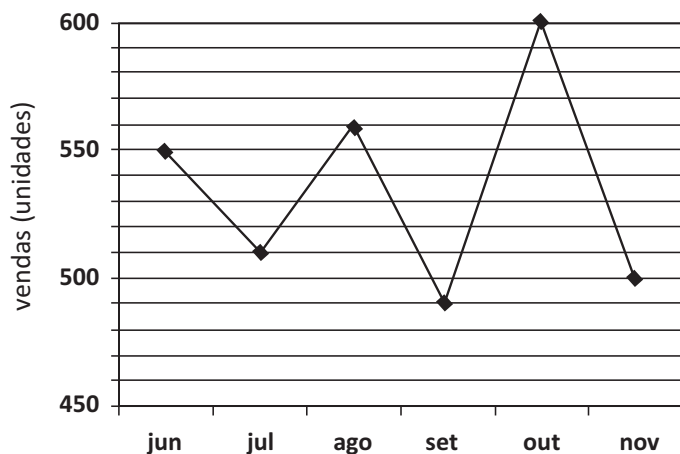
A proprietária do Salão de Beleza X, especializado em estética feminina, verifica que o comportamento dos consumidores masculinos está mudando, pois os homens passaram a preocupar-se mais com sua imagem e, por isso, estão procurando centros especializados em tratamentos de beleza. Para aproveitar as oportunidades de negócios que o mercado está oferecendo, a empresária resolveu aplicar os fundamentos dos processos gerenciais, de modo a tomar decisões acertadas.

Nessa perspectiva, que figura seria útil à empresária, na definição das ações da sua equipe de colaboradores?



## QUESTÃO 25

Nas empresas, é necessário fazer previsão de vendas, para realizar planejamento adequado dos recursos financeiros, humanos e operacionais. O departamento de marketing, que mantém contato direto com o mercado consumidor, é o mais indicado para realizar a previsão de vendas. O gráfico abaixo mostra as vendas (em unidades) dos últimos seis meses de um produto.



Considerando-se o gráfico acima e utilizando-se o método da média móvel trimestral, verifica-se que a previsão de vendas (em unidades) para o mês de dezembro é igual a

- A 500.
- B 520.
- C 530.
- D 540.
- E 550.

## ÁREA LIVRE

## QUESTÃO 26

A responsabilidade social pressupõe o reconhecimento da comunidade e da sociedade como partes interessadas da organização, com necessidades que precisam ser atendidas. Significa, ainda, a responsabilidade pública, ou seja, o cumprimento e a superação das obrigações legais decorrentes da própria atividade e produto da organização. Por outro lado, é também o exercício da sua consciência moral e cívica, advinda da ampla compreensão do papel da organização no desenvolvimento da sociedade. Trata-se, portanto, do conceito de cidadania aplicado às organizações, no tocante à segurança e à saúde pública e à proteção ambiental. A organização cidadã prevê impactos adversos, que poderão decorrer de instalações, produção, distribuição, transporte, uso, descarte ou reciclagem final dos produtos, e realiza ações preventivas e de proteção necessárias.

FALCONI, V. **O verdadeiro poder** – práticas de gestão que conduzem a resultados revolucionários. Nova Lima: INDG, 2009.

Para se atingir o nível de organização mencionado no texto, o primeiro passo para definição das metas necessárias é

- A a inserção desses objetivos na política de qualidade da empresa e na sua missão.
- B a introdução da prática sistemática dos ciclos de gerenciamentos: PDCA e SDCA.
- C a identificação de um líder que possa conduzir a empresa a atingir rapidamente seus propósitos.
- D o levantamento da situação atual da empresa em relação a tais compromissos.
- E a utilização do *brainstorming* (tempestade cerebral), para levantamento das causas e efeitos dos problemas da organização.

## ÁREA LIVRE

**QUESTÃO 27** //////////////////////////////////////////////////////////////////

O diretor de uma grande empresa de moda que passava por reestruturação tinha de se manter motivado e fazer com que os profissionais deixassem de ter medo e buscassem inovar na moda, mesmo diante das transformações da empresa. Com uma pauta muito importante e várias decisões a serem tomadas, o diretor convocou uma reunião com todos os gerentes e enviou relatórios para leitura prévia. No planejamento dessa reunião, o diretor decidiu torná-la um momento diferente para a resolução dos problemas enfrentados. Mandou tirar a mesa e as cadeiras da sala de reuniões, deixando-a completamente vazia. Recebeu os gerentes e, diante da estranheza dos participantes, esclareceu que o objetivo da reunião era encontrar soluções viáveis para os problemas, avisando aos presentes que dispunham de duas horas para realizar a atividade.

Sob a perspectiva da resiliência, a estratégia adotada pelo diretor possibilita

- I. medir a flexibilidade, a tolerância à ambiguidade e a criatividade em face do desafio proposto.
- II. avaliar o nível de autoeficácia deles, ou seja, a capacidade de organizar e executar ações requeridas para produzir resultados.
- III. avaliar a vulnerabilidade deles, ao se analisar a reação aos impactos das adversidades enfrentadas na empresa.
- IV. medir a tenacidade deles, ao serem analisadas a persistência e a capacidade de suportar situações incômodas ou adversas.

É correto apenas o que se afirma em

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

**QUESTÃO 28** //////////////////////////////////////////////////////////////////

Em entrevista à revista Times, de maio de 1994, Mandela disse: “Quando você deseja que um rebanho se mova em determinada direção, você fica atrás... Alguns membros mais enérgicos do rebanho vão para frente, e o resto do gado os segue. Você, na verdade, os está dirigindo de trás.” Com um sorriso, acrescentou: “É assim que um líder deveria fazer o seu trabalho.”

SENGEL, R. The making of leader. **Times**, 09/05/94.

De acordo com as teorias recentes sobre liderança, avalie as afirmativas abaixo no que diz respeito à correspondência entre a perspectiva mencionada por Nelson Mandela e o tipo de liderança.

- I. A perspectiva mencionada está relacionada à liderança carismática ou referencial, em que os seguidores atribuem ao líder capacidades heróicas ou extraordinárias de liderança quando observam determinados comportamentos. Sob essa liderança, os profissionais sentem-se motivados a fazer esforço maior e, como gostam de seu líder, sentem mais satisfação no trabalho.
- II. A referida fala do líder africano aponta para a liderança coercitiva, baseada na habilidade de influenciar por meio de potencial punição e, portanto, baseada no temor.
- III. O trecho mencionado caracteriza a liderança democrática, situação em que o líder tem a habilidade de construir relações humanas e participativas, como comunicação de apoio e espírito de equipe. Sob essa liderança, os liderados têm espaço para o empoderamento.
- IV. A perspectiva de Mandela remete à liderança autocrática, contexto em que o líder se preocupa mais com a tarefa que com o grupo e, assim, tende a focalizar o trabalho, o cumprimento de metas e a superação de padrões, enfatizando a distribuição de tarefas e a responsabilidade individual.

É correto apenas o que se afirma em

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



## QUESTÃO 29

Quando as empresas procuram funcionários que sejam gestores competentes, buscam indivíduos com habilidades técnicas, humanas, conceituais e motivação para gerenciar.

Com relação às habilidades exigidas de gestores verifica-se que

- A habilidades técnicas são pouco importantes para os que exercem liderança de equipe e gestão de alto escalão.
- B habilidades humanas são igualmente importantes em todos os níveis administrativos da organização.
- C habilidades técnicas se tornam mais importantes à medida que os gestores ascendem na hierarquia administrativa.
- D líderes de equipe e gestores de primeira linha precisam ter menos conhecimento que habilidades, para treinar novos funcionários.
- E habilidades conceituais se tornam menos importantes à medida que os gestores ascendem na hierarquia administrativa da organização.

## QUESTÃO 30

Geralmente, os produtos têm um ciclo de vida, passando por quatro etapas de desenvolvimento: introdução, crescimento, maturação e declínio. Acerca desse assunto, avalie as afirmações a seguir.

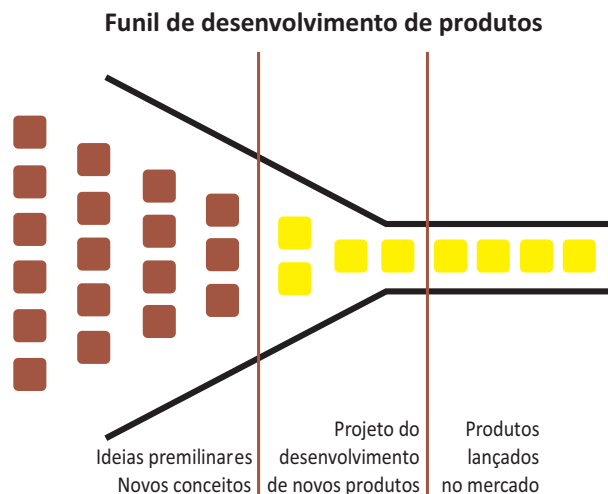
- I. A etapa introdutória é aquela em que um produto é lançado e há a necessidade de investimento de grandes montantes de dinheiro em promoção, para tornar a marca conhecida.
- II. Crescimento é a etapa em que começam a aumentar a demanda e as exigências de características inovadoras no produto pelos clientes, havendo aumento dos lucros da empresa.
- III. A etapa da maturação é aquela em que as vendas tendem a reduzir, pois a grande parcela da clientela já optou pelo produto e o lucro tende a se estabilizar.
- IV. O declínio é a etapa em que o custo decresce e diminui sensivelmente o interesse da permanência do produto no mercado, o que resulta em decisão difícil diante das empresas concorrentes.

É correto apenas o que se afirma em

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

## QUESTÃO 31

No setor de produtos de higiene pessoal, perfumaria e cosméticos, que vem sendo impulsionador ativo do crescimento econômico do país, o departamento de marketing de produto reúne as diferentes áreas envolvidas no processo de desenvolvimento de produto, preestabelece prazo firme e lidera o processo inicial das ideias para novos produtos, como ilustrado no modelo de funil a seguir.



VIEIRA, D. R. Projeto de desenvolvimento de novos produtos. **Mundo Project Management**, Rio de Janeiro, Ano 4, n. 22, p. 66-74, ago-set. 2008 (adaptado).

Acerca das atribuições do departamento de marketing de produtos em uma empresa, avalie as afirmações abaixo.

- I. Controlar e verificar resultados dos testes de produtos realizados por meio de amostras entregues aos fornecedores, questionários e entrevistas, de forma a otimizar a venda.
- II. Elaborar planejamento do produto, contendo seleção de ideias, dados de mercado, definição de público-alvo, levantamento de concorrência e análise de viabilidade econômica.
- III. Preparar materiais de apoio, como apostilas de produtos direcionadas aos fornecedores, e promover entrevistas para o departamento de comunicação.
- IV. Pesquisar tendências nacionais e internacionais em produtos, por meio de consulta a fornecedores, participação em eventos, busca no mercado, periódicos e dados das equipes de venda.

É correto apenas o que se afirma em

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

**QUESTÃO 32** //////////////////////////////////////////////////////////////////

No ambiente competitivo do mercado, surgem, nas empresas, novos valores comportamentais, como busca da autoestima, incentivo ao desenvolvimento de seus colaboradores e responsabilidade socioambiental, que funcionam como estratégias para agregar valor à imagem das organizações.

Nesse contexto, o ser humano é uma peça-chave, uma vez que cada indivíduo tem características únicas e habilidades diversas, em constante transformação e responsáveis pela implementação desses novos valores comportamentais.

Com base no texto apresentado, assinale a alternativa que expressa um comportamento de gestão adequado ao ambiente organizacional.

- A** O gestor de atendimento a clientes da Empresa X, ao verificar o trabalho realizado por sua equipe de colaboradores, constatou uma série de erros no arquivamento de documentos realizado pelo responsável. Como não era a primeira vez que isso acontecia, solicitou ao funcionário que fosse ao departamento de pessoal para ser desligado da empresa.
- B** O gestor da Empresa X reuniu seus colaboradores para comunicar-lhes sua decisão estratégica de criar uma filial na cidade vizinha, para melhorar seu posicionamento de mercado. Na reunião, esclareceu que, em virtude desse projeto, dois empregados seriam transferidos, porque não sabiam manusear o novo sistema de informações.
- C** O gestor da Empresa X constatou que havia três meses que seu melhor vendedor apresentava resultados abaixo da meta e que isso ocorreu principalmente depois da implantação do novo sistema de informações sobre clientes. Para ajudar o vendedor a melhorar seu desempenho, o gestor solicitou-lhe que elaborasse um plano de desenvolvimento individual.
- D** O gestor da Empresa X tomou a decisão de instalar uma unidade produtiva de produtos químicos próxima a um canal poluído de um rio, para facilitar o escoamento dos resíduos, e, com essa ação, reduzir os custos com a instalação de uma estação de tratamento de água.
- E** O gestor da área de vendas da Empresa X reuniu-se com sua equipe para elaborar um projeto de aumento de vendas, que apresentou à diretoria da empresa destacando seu esforço e trabalho individual na realização da pesquisa e elaboração do projeto.

**QUESTÃO 33** //////////////////////////////////////////////////////////////////

Leandro, empresário do ramo moveleiro, cuja empresa já está solidificada no mercado, leu o texto a seguir sobre responsabilidade social.

“A atuação baseada em princípios éticos e a busca de qualidade nas relações são manifestações da responsabilidade social empresarial. Empresas socialmente responsáveis estão melhor preparadas para assegurar, a longo prazo, a sustentabilidade dos negócios, por estarem sincronizadas com as novas dinâmicas que afetam a sociedade e o mundo empresarial.”

Instituto Ethos de Responsabilidade Social. **Ética e qualidade nas relações.**  
Disponível em : <<http://www.ethos.org.br>>.  
Acesso em: 09 jul. 2012 (adaptado).

A partir dessa leitura, Leandro começou a pensar em tornar sua empresa sustentável e compatível com a sua crença de construção de uma sociedade mais justa e saudável. Considerando essa situação hipotética, identifique as iniciativas que devem ser implementadas por Leandro para tornar sustentável a sua empresa.

- I. Adotar um modelo de gestão mais transparente, legitimando suas ações para os seus diversos públicos.
- II. Adotar postura ética, que beneficia tanto a relação com funcionários quanto com fornecedores, clientes e comunidade.
- III. Construir relações de qualidade, buscando atender às necessidades dos parceiros e gerando valor para todos.
- IV. Pagar impostos, respeitar as leis e observar condições adequadas de segurança e saúde para os funcionários.
- V. Proporcionar ambiente saudável e propício à realização profissional dos colaboradores, para, assim, lucrar mais.
- VI. Investir em processos produtivos que possam garantir a promoção e o crescimento da empresa.
- VII. Comprometer-se em programas sociais voltados para o futuro da comunidade e da sociedade.

Entre as iniciativas apresentadas, as que caracterizam uma empresa socialmente responsável são apenas as expressas em

- A** I, II, III e IV.
- B** I, II, III e VII.
- C** I, II, V e VI.
- D** IV, V, VI e VII.
- E** III, IV, V, VI e VII.



## QUESTÃO 34

### O cio da terra

Chico Buarque de Holanda/Milton Nascimento

Debulhar o trigo  
Recolher cada bago do trigo  
Forjar no trigo o milagre do pão  
E se fartar de pão

Decepar a cana  
Recolher a garapa da cana  
Roubar da cana a doçura do mel,  
Se lambuzar de mel

Afagar a terra  
Conhecer os desejos da terra  
Cio da terra, propícia estação  
De fecundar o chão.

Dado que os processos gerenciais são necessários ao acompanhamento das constantes mudanças no mundo corporativo, exigem-se dos gestores competências para executar funções administrativas e visão estratégica que permitam monitorar os fatores ambientais, em busca de efetividade, tomadas de decisão seguras e ações acertadas no alcance dos objetivos. Nesse contexto, a canção reproduzida acima mostra o resultado desses processos realizados de maneira adequada.

A respeito da canção acima e dos processos gerenciais, avalie as afirmações a seguir.

- I. A primeira estrofe expressa o que corresponde ao processo de planejamento, em que se realizam metas e diretrizes de ações para o alcance dos objetivos.
- II. A segunda estrofe apresenta o que corresponde ao processo de organização, em que se agregam fatores e recursos na execução de ações para o alcance dos objetivos.
- III. A terceira estrofe expressa o que corresponde ao processo de direção, em que se aproveitam ideias e informações, para concretizar ações para o alcance dos objetivos.
- IV. Todas as estrofes expressam o que corresponde ao processo de controle, em que se coordenam técnicas e propósitos na definição de ações para o alcance dos objetivos.

É correto apenas o que se afirma em

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

## QUESTÃO 35

No processo decisório, os riscos são fatores determinantes para a definição da melhor estratégia empresarial. A esse respeito, avalie as afirmações a seguir.

- I. O risco pode ser entendido como uma situação em que há probabilidades de perda ou de ganho.
- II. O paradigma de risco é justamente decidir, portanto, o risco não deve ser administrado e sim minimizado.
- III. Todo negócio pode enfrentar eventos que fogem do controle do empreendedor.
- IV. O risco de um negócio ocorre devido a exatamente dois fatores: falta de controle e falta de tempo.

É correto apenas o que se afirma em

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

## ÁREA LIVRE



**QUESTÃO DISCURSIVA 3**

O crescimento das cidades trouxe, além do progresso, uma série de contratempos para a vida dos cidadãos. Nas grandes cidades, o trânsito caótico e o funcionamento insatisfatório do transporte coletivo criam transtornos diários. Por causa disso, José teve a ideia de abrir uma empresa de transporte escolar.

Ao consultar um amigo sobre a sua ideia, esse sugeriu-lhe um plano de negócios. Como não dominava o conhecimento e a técnica de planejar, José recorreu a um especialista. Após alguns meses de trabalho, um plano de negócios foi elaborado.

Especificamente em relação ao plano financeiro, item que compõe esse plano de negócios, José tinha dúvida quanto à decisão de investir o capital ali estimado. Assim, solicitou a ajuda de um tecnólogo em Processo Gerenciais.

Suponha que você aceitou o pedido de José e, para isso, extraiu os seguintes dados do plano financeiro:

- estimativa do investimento inicial: R\$ 66 000,00;
- vida útil estimada em 5 anos, em razão da duração média dos equipamentos utilizados;
- custo de oportunidade do capital investido: 8% a.a.;
- tempo de recuperação do investimento inicial (*payback*): aproximadamente 2 anos;
- valor presente líquido (VPL): R\$ 81 000,00;
- taxa interna de retorno (TIR): 32% a.a.

Com base nessas informações, elabore um parecer a respeito do plano financeiro da empresa que José pretende criar. Em seu parecer, aborde os seguintes aspectos:

- a) liquidez; (valor: 2,0 pontos)
- b) capacidade de autofinanciamento; (valor: 2,0 pontos)
- c) rentabilidade; (valor: 2,0 pontos)
- d) viabilidade do negócio proposto e decisão a ser tomada. (valor: 4,0 pontos)

| RASCUNHO |  |
|----------|--|
| 1        |  |
| 2        |  |
| 3        |  |
| 4        |  |
| 5        |  |
| 6        |  |
| 7        |  |
| 8        |  |
| 9        |  |
| 10       |  |
| 11       |  |
| 12       |  |
| 13       |  |
| 14       |  |
| 15       |  |

## QUESTÃO DISCURSIVA 4

O ser humano é uma verdadeira fonte de emoções e, através do seu comportamento, expressa as características de sua personalidade, mesmo que de forma inconsciente. Se, antes, revelar os sentimentos era considerado puro romantismo – muito evidenciado na literatura brasileira no século XVII, hoje, as emoções são vistas por outro prisma. Muitas organizações, por exemplo, quando realizam um processo seletivo, não avaliam o candidato apenas por sua bagagem técnica.

As competências comportamentais ou humanas – não importa a nomenclatura utilizada – pesam no momento da contratação. Mas, por que isso ocorre? Porque a aptidão em lidar com as emoções influenciará diretamente o comportamento das pessoas no dia a dia das organizações, inclusive a *performance* diante das atividades.

BISPO, P. Disponível em: <<http://portal.cjf.jus.br/cjf/news/competencias-comportamentais-mais-valorizadas>>. Acesso em: jul. 2012 (adaptado).

Suponha que a Empresa X queira contratar um trabalhador que, além de outras competências, tenha uma visão holística do negócio e busque autodesenvolvimento profissional. A seguir, elabore um texto, descrevendo o perfil do trabalhador que atende às competências priorizadas pela Empresa X. (valor: 10,0 pontos)

### RASCUNHO

|    |  |
|----|--|
| 1  |  |
| 2  |  |
| 3  |  |
| 4  |  |
| 5  |  |
| 6  |  |
| 7  |  |
| 8  |  |
| 9  |  |
| 10 |  |
| 11 |  |
| 12 |  |
| 13 |  |
| 14 |  |
| 15 |  |

### ÁREA LIVRE

**QUESTÃO DISCURSIVA 5**

Uma mineradora de pequeno porte que realiza exploração e moagem de calcário é uma empresa familiar com três sócios, todos com mais de cinco anos de experiência na área. Roberto é o diretor/presidente e sócio-majoritário, Wagner, o diretor administrativo e Antônio, o diretor de produção. A empresa produz 50 000 toneladas/ano desse produto, que é utilizado na agricultura como corretivo de solo, e na pecuária, para pastagens. A empresa tem seu mercado consumidor estabelecido com hortifrutigranjeiros, pecuaristas e produtores agrícolas. Certificada pela ISO 9001 no controle de processos e qualidade, a empresa, já consolidada, está no ciclo de vida chamado maturidade, o que preocupa os sócios, principalmente Roberto, que sabe que crescimento não é opção, é necessidade, é sobrevivência. Convictos dessa premissa, os sócios analisaram as perspectivas para esse mercado e verificaram que, em um cenário inovador, há uma projeção de consumo mundial entre 400 a 500 mil toneladas/ano nos próximos 20 anos, mas sabem que existe um gargalo: a falta de profissionais especializados na área, como geólogos, engenheiros, químicos. Roberto, Wagner e Antônio têm consciência de que esse crescimento só será possível se for um crescimento sustentável, com inovação não só econômica, mas também baseada no tripé da sustentabilidade, ou seja, economicamente sólida, socialmente correta e ambientalmente responsável no controle dos impactos ambientais e de recuperação.

Com base no caso apresentado, elabore um texto com até 15 linhas, apontando como os sócios da mineradora podem tornar-se líderes na implementação de projetos pautados na sustentabilidade.

Em seu texto, aborde os seguintes aspectos:

- avaliação dos procedimentos necessários à condução do processo de mudança para a sustentabilidade na organização; (valor: 4,0 pontos)
- comunicação das práticas de sustentabilidade com os diversos públicos; (valor: 2,0 pontos)
- processo de capacitação dos funcionários para as práticas de sustentabilidade. (valor: 4,0 pontos) .

| RASCUNHO |  |
|----------|--|
| 1        |  |
| 2        |  |
| 3        |  |
| 4        |  |
| 5        |  |
| 6        |  |
| 7        |  |
| 8        |  |
| 9        |  |
| 10       |  |
| 11       |  |
| 12       |  |
| 13       |  |
| 14       |  |
| 15       |  |

**QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO DA PROVA**

As questões abaixo visam levantar sua opinião sobre a qualidade e a adequação da prova que você acabou de realizar. Assinale as alternativas correspondentes à sua opinião nos espaços apropriados do Caderno de Respostas.

**QUESTÃO 1** //////////////////////////////////////////////////////////////////

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Formação Geral?

- A** Muito fácil.
- B** Fácil.
- C** Médio.
- D** Difícil.
- E** Muito difícil.

**QUESTÃO 2** //////////////////////////////////////////////////////////////////

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Componente Específico?

- A** Muito fácil.
- B** Fácil.
- C** Médio.
- D** Difícil.
- E** Muito difícil.

**QUESTÃO 3** //////////////////////////////////////////////////////////////////

Considerando a extensão da prova, em relação ao tempo total, você considera que a prova foi

- A** muito longa.
- B** longa.
- C** adequada.
- D** curta.
- E** muito curta.

**QUESTÃO 4** //////////////////////////////////////////////////////////////////

Os enunciados das questões da prova na parte de Formação Geral estavam claros e objetivos?

- A** Sim, todos.
- B** Sim, a maioria.
- C** Apenas cerca da metade.
- D** Poucos.
- E** Não, nenhum.

**QUESTÃO 5** //////////////////////////////////////////////////////////////////

Os enunciados das questões da prova na parte de Componente Específico estavam claros e objetivos?

- A** Sim, todos.
- B** Sim, a maioria.
- C** Apenas cerca da metade.
- D** Poucos.
- E** Não, nenhum.

**QUESTÃO 6** //////////////////////////////////////////////////////////////////

As informações/instruções fornecidas para a resolução das questões foram suficientes para resolvê-las?

- A** Sim, até excessivas.
- B** Sim, em todas elas.
- C** Sim, na maioria delas.
- D** Sim, somente em algumas.
- E** Não, em nenhuma delas.

**QUESTÃO 7** //////////////////////////////////////////////////////////////////

Você se deparou com alguma dificuldade ao responder à prova. Qual?

- A** Desconhecimento do conteúdo.
- B** Forma diferente de abordagem do conteúdo.
- C** Espaço insuficiente para responder às questões.
- D** Falta de motivação para fazer a prova.
- E** Não tive qualquer tipo de dificuldade para responder à prova.

**QUESTÃO 8** //////////////////////////////////////////////////////////////////

Considerando apenas as questões objetivas da prova, você percebeu que

- A** não estudou ainda a maioria desses conteúdos.
- B** estudou alguns desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- C** estudou a maioria desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- D** estudou e aprendeu muitos desses conteúdos.
- E** estudou e aprendeu todos esses conteúdos.

**QUESTÃO 9** //////////////////////////////////////////////////////////////////

Qual foi o tempo gasto por você para concluir a prova?

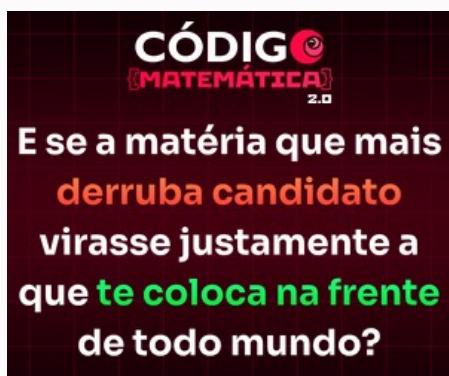
- A** Menos de uma hora.
- B** Entre uma e duas horas.
- C** Entre duas e três horas.
- D** Entre três e quatro horas.
- E** Quatro horas, e não consegui terminar.



## Cursos que Indicamos

Conheça os cursos e dê o próximo passo na sua preparação.

Clique na imagem ou no botão para acessar.



### Código Matemática 2.0

Conhecer o curso



### Curso Preparatório ENEM

Conhecer o curso



### Curso Preparatório Redação ENEM

Conhecer o curso

