

**PROVA DE
ADMINISTRAÇÃO****01**

Novembro / 2009

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES:

1 - Você está recebendo o seguinte material:

- a) este caderno, com as questões de múltipla escolha (objetivas) e discursivas das partes de **formação geral e componente específico da área**, e com as questões relativas à sua **percepção sobre a prova**, assim distribuídas:

Partes	Número das questões	Peso das questões	Peso dos componentes
Formação Geral/Múltipla Escolha	01 a 08	60%	25%
Formação Geral/Discursivas	09 e 10	40%	
Componente Específico/Múltipla Escolha	11 a 37	85%	75%
Componente Específico/Discursivas	38 a 40	15%	
Percepção sobre a Prova	01 a 09	—	—

- b) Folha de Respostas destinada às respostas das questões de múltipla escolha (objetivas), de percepção sobre a prova e de questões discursivas.

- 2 - Verifique se a prova está completa e se o seu nome na Folha de Respostas está correto. Caso contrário, notifique imediatamente a um dos responsáveis. Você deverá assinar a Folha de Respostas no espaço próprio, utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta.
- 3 - Observe, na Folha de Respostas, as instruções sobre a marcação das respostas às questões de múltipla escolha (apenas uma resposta por questão). Use caneta esferográfica azul ou preta.
- 4 - As respostas às questões discursivas deverão ser escritas com caneta esferográfica azul ou preta.
- 5 - Esta prova é individual. São vedados: o uso de calculadora, qualquer comunicação e troca de material entre os presentes, consultas a material bibliográfico, cadernos ou anotações de qualquer espécie.
- 6 - Você terá 4 (quatro) horas para responder às questões de múltipla escolha, discursivas e de percepção sobre a prova.
- 7 - Quando terminar, entregue ao Aplicador ou Fiscal a Folha de Respostas das questões de múltipla escolha (objetivas) e questões discursivas.
- 8 - Atenção! Você só poderá levar este Caderno de Provas decorridas 3 (três) horas do início do Exame.

Boa Prova!

FORMAÇÃO GERAL

QUESTÃO 01:

A urbanização no Brasil registrou marco histórico na década de 1970, quando o número de pessoas que viviam nas cidades ultrapassou o número daquelas que viviam no campo. No início deste século, em 2000, segundo dados do IBGE, mais de 80% da população brasileira já era urbana.

Considerando essas informações, estabeleça a relação entre as charges:



PORQUE



BARALDI, Márcio. <http://www.marciobaraldi.com.br/baraldi2/component/joomgallery/?func=detail&id=178>.
(Acessado em 5 out. 2009)

Com base nas informações dadas e na relação proposta entre essas charges, é **CORRETO** afirmar que

- A) a primeira charge é falsa, e a segunda é verdadeira.
- B) a primeira charge é verdadeira, e a segunda é falsa.
- C) as duas charges são falsas.
- D) as duas charges são verdadeiras, e a segunda explica a primeira.
- E) as duas charges são verdadeiras, mas a segunda não explica a primeira.

QUESTÃO 02:

Leia o gráfico, em que é mostrada a evolução do número de trabalhadores de 10 a 14 anos, em algumas regiões metropolitanas brasileiras, em dado período:



<http://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u85799.shtml>,
acessado em 2 out. 2009. (Adaptado)

Leia a charge:



www.charges.com.br, acessado em 15 set. 2009.

Há relação entre o que é mostrado no gráfico e na charge?

- A) Não, pois a faixa etária acima dos 18 anos é aquela responsável pela disseminação da violência urbana nas grandes cidades brasileiras.
- B) Não, pois o crescimento do número de crianças e adolescentes que trabalham diminui o risco de sua exposição aos perigos da rua.
- C) Sim, pois ambos se associam ao mesmo contexto de problemas socioeconômicos e culturais vigentes no país.
- D) Sim, pois o crescimento do trabalho infantil no Brasil faz crescer o número de crianças envolvidas com o crime organizado.
- E) Ambos abordam temas diferentes e não é possível se estabelecer relação mesmo que indireta entre eles.

QUESTÃO 03:

O Ministério do Meio Ambiente, em junho de 2009, lançou campanha para o consumo consciente de sacolas plásticas, que já atingem, aproximadamente, o número alarmante de 12 bilhões por ano no Brasil.

Veja o *slogan* dessa campanha:



O possível êxito dessa campanha ocorrerá porque

- I. se cumpriu a meta de emissão zero de gás carbônico estabelecida pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, revertendo o atual quadro de elevação das médias térmicas globais.
- II. deixaram de ser empregados, na confecção de sacolas plásticas, materiais oxibiodegradáveis e os chamados bioplásticos que, sob certas condições de luz e de calor, se fragmentam.
- III. foram adotadas, por parcela da sociedade brasileira, ações comprometidas com mudanças em seu modo de produção e de consumo, atendendo aos objetivos preconizados pela sustentabilidade.
- IV. houve redução tanto no quantitativo de sacolas plásticas descartadas indiscriminadamente no ambiente, como também no tempo de decomposição de resíduos acumulados em lixões e aterros sanitários.

Estão **CORRETAS** somente as afirmativas

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

QUESTÃO 04:

Leia o trecho:

O movimento antiglobalização apresenta-se, na virada deste novo milênio, como uma das principais novidades na arena política e no cenário da sociedade civil, dada a sua forma de articulação/atuação em redes com extensão global. Ele tem elaborado uma *nova gramática no repertório das demandas e dos conflitos sociais*, trazendo novamente as lutas sociais para o palco da cena pública, e a política para a dimensão, tanto na forma de operar, nas ruas, como no conteúdo do debate que trouxe à tona: o modo de vida capitalista ocidental moderno e seus efeitos destrutivos sobre a natureza (humana, animal e vegetal).

GOHN, 2003.

É INCORRETO afirmar que o movimento antiglobalização referido nesse trecho

- A) cria uma rede de resistência, expressa em atos de desobediência civil e propostas alternativas à forma atual da globalização, considerada como o principal fator da exclusão social existente.
- B) defende um outro tipo de globalização, baseado na solidariedade e no respeito às culturas, voltado para um novo tipo de modelo civilizatório, com desenvolvimento econômico, mas também com justiça e igualdade social.
- C) é composto por atores sociais tradicionais, veteranos nas lutas políticas, acostumados com o repertório de protestos políticos, envolvendo, especialmente, os trabalhadores sindicalizados e suas respectivas centrais sindicais.
- D) recusa as imposições de um mercado global, uno, voraz, além de contestar os valores impulsionadores da sociedade capitalista, alicerçada no lucro e no consumo de mercadorias supérfluas.
- E) utiliza-se de mídias, tradicionais e novas, de modo relevante para suas ações com o propósito de dar visibilidade e legitimidade mundiais ao divulgar a variedade de movimentos de sua agenda.

QUESTÃO 05:

O Brasil tem assistido a um debate que coloca, frente a frente, como polos opostos, o desenvolvimento econômico e a conservação ambiental. Algumas iniciativas merecem considerações, porque podem agravar ou desencadear problemas ambientais de diferentes ordens de grandeza.

Entre essas iniciativas e suas consequências, é INCORRETO afirmar que

- A) a construção de obras previstas pelo PAC (Programa de Aceleração do Crescimento) tem levado à redução dos prazos necessários aos estudos de impacto ambiental, o que pode interferir na sustentabilidade do projeto.
- B) a construção de grandes centrais hidrelétricas nas bacias do Sudeste e do Sul gera mais impactos ambientais do que nos grandes rios da Amazônia, nos quais o volume de água, o relevo e a baixa densidade demográfica reduzem os custos da obra e o passivo ambiental.
- C) a exploração do petróleo encontrado na plataforma submarina pelo Brasil terá, ao lado dos impactos positivos na economia e na política, consequências ambientais negativas, se persistir o modelo atual de consumo de combustíveis fósseis.
- D) a preocupação mais voltada para a floresta e os povos amazônicos coloca em alerta os ambientalistas, ao deixar em segundo plano as ameaças aos demais biomas.
- E) os incentivos ao consumo, sobretudo aquele relacionado ao mercado automobilístico, para que o Brasil pudesse se livrar com mais rapidez da crise econômica, agravarão a poluição do ar e o intenso fluxo de veículos nas grandes cidades.

QUESTÃO 06:

Leia o trecho:

O sertão vai a Veneza

Festival de Veneza exhibe “Viajo Porque Preciso, Volto Porque Te Amo”, de Karim Aïnouz e Marcelo Gomes, feito a partir de uma longa viagem pelo sertão nordestino. [...] Rodaram 13 mil quilômetros, a partir de Juazeiro do Norte, no Ceará, passando por Pernambuco, Paraíba, Sergipe e Alagoas, improvisando dia a dia os locais de filmagem. “Estávamos à procura de tudo que encetava e causava estranhamento. Queríamos romper com a ideia de lugar isolado, intacto, esquecido, arraigado numa religiosidade intransponível. Eu até evito usar a palavra ‘sertão’ para ter um novo olhar sobre esse lugar”, conta Karim.

A ideia era afastar-se da imagem histórica da região na cultura brasileira. “Encontramos um universo plural que tem desde uma feira de equipamentos eletrônicos a locais de total desolação”, completa Marcelo.

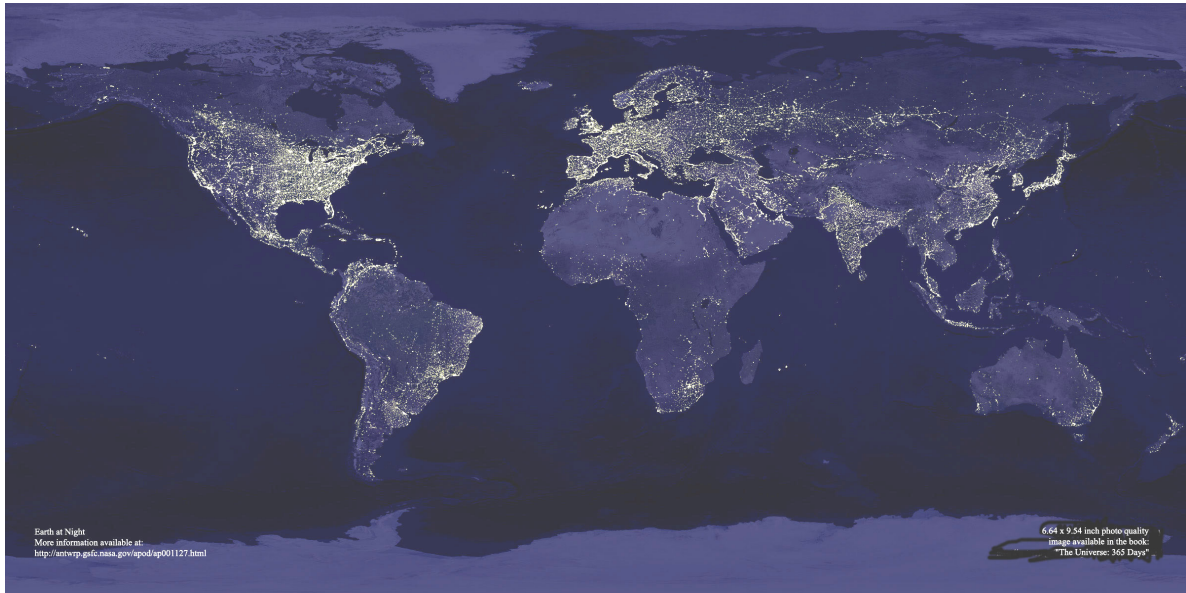
CRUZ, Leonardo. Folha de S. Paulo, p. E1, 05/09/2009.

A partir da leitura desse trecho, é INCORRETO afirmar que

- A) a feira de equipamentos eletrônicos, símbolo da modernidade e da tecnologia sofisticada, é representativa do contrário do que se pensa sobre o sertão nordestino.
- B) as expressões isolamento, esquecimento e religiosidade, utilizadas pelos cineastas, são consideradas adequadas para expressar a atual realidade sertaneja.
- C) o termo “sertão” tem conotação pejorativa, por implicar atraso e pobreza; por isso, seu uso deve ser cuidadoso.
- D) os entrevistados manifestam o desejo de contribuir para a desmitificação da imagem do sertão nordestino, congelada no imaginário de parte dos brasileiros.
- E) revela o estranhamento que é comum entre pessoas mal informadas e simplificadoras, que veem o sertão como uma região homogênea.

QUESTÃO 07:

Leia o planisfério, em que é mostrada uma imagem noturna da superfície terrestre, obtida a partir de imagens de satélite:



http://antwrp.gsfc.nasa.gov/apod/image/0011/earthlights_dmisp_big.jpg (Acessado em 21 set. 2009).

Com base na leitura desse planisfério, é **CORRETO** afirmar que as regiões continentais em que se verifica luminosidade noturna mais intensa

- A) abrigam os espaços de economia mais dinâmica do mundo contemporâneo, onde se localizam os principais centros de decisão que comandam a atual ordem mundial.
- B) expressam a divisão do Planeta em dois hemisférios – o Leste e o Oeste – que, apesar de integrados à economia-mundo, revelam indicadores sociais discrepantes.
- C) comprovam que o Planeta pode abrigar o dobro de seu atual contingente populacional, desde que mantido o padrão de consumo praticado pela sociedade contemporânea.
- D) registram fluxos reduzidos de informação, de pessoas, de mercadorias e de capitais, tendo em vista a saturação de suas redes de circulação, alcançada no início do século XXI.
- E) substituíram suas tradicionais fontes de energia não renováveis, historicamente empregadas na geração de eletricidade, por alternativas limpas e não poluentes.

QUESTÃO 08:

Leia os gráficos:

Gráfico I:
Domínio da leitura e escrita pelos brasileiros (em %)

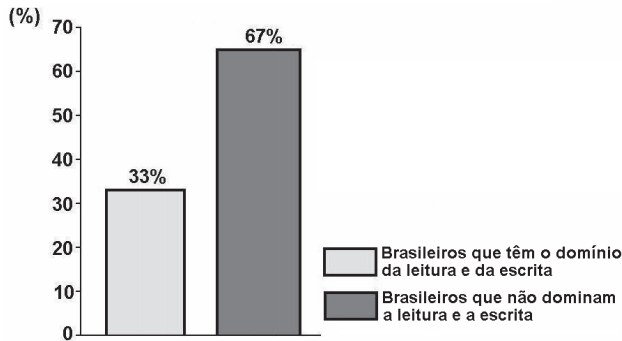
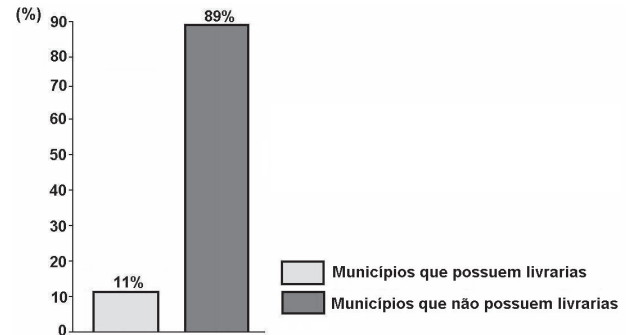


Gráfico II:
Municípios brasileiros que possuem livrarias (em %)



Indicador Nacional de Alfabetismo Funcional - INAF, 2005.

Relacione esses gráficos às seguintes informações:

O Ministério da Cultura divulgou, em 2008, que o Brasil não só produz mais da metade dos livros do continente americano, como também tem parque gráfico atualizado, excelente nível de produção editorial e grande quantidade de papel. Estima-se que 73% dos livros do país estejam nas mãos de 16% da população.

Para melhorar essa situação, é necessário que o Brasil adote políticas públicas capazes de conduzir o país à formação de uma sociedade leitora.

Qual das seguintes ações NÃO contribui para a formação de uma sociedade leitora?

- A) Desaceleração da distribuição de livros didáticos para os estudantes das escolas públicas, pelo MEC, porque isso enriquece editoras e livreiros.
- B) Exigência de acervo mínimo de livros, impressos e eletrônicos, com gêneros diversificados, para as bibliotecas escolares e comunitárias.
- C) Programas de formação continuada de professores, capacitando-os para criar um vínculo significativo entre o estudante e o texto.
- D) Programas, de iniciativa pública e privada, garantindo que os livros migrem das estantes para as mãos dos leitores.
- E) Uso da literatura como estratégia de motivação dos estudantes, contribuindo para uma leitura mais prazerosa.

QUESTÃO 09 DISCURSIVA:

O Ministério da Educação (MEC) criou o Índice Geral de Cursos – IGC, que é o resultado das notas atribuídas a cada instituição de Ensino Superior pelo MEC, considerando-se a qualidade dos cursos de graduação de cada uma delas. O IGC tem como função orientar o público sobre a qualidade do ensino oferecido em cada instituição.

Segundo o sítio do Ministério da Educação, as instituições recebem uma nota de 1 a 5, considerando:

I - o resultado dos estudantes no Enade; e

II - variáveis de insumo, tais como:

- corpo docente (formação acadêmica, jornada e condições de trabalho);
- infraestrutura da instituição (instalações físicas, biblioteca, salas de aula, laboratórios);
- programa pedagógico.

Com base nessas informações, considere a situação a seguir e faça o que se pede:

Um universitário que frequenta um curso de graduação em uma escola **Y** consulta o sítio do MEC e verifica que seu curso recebeu IGC 2,0. No mesmo endereço, ele consulta os critérios empregados pelo Ministério para o cálculo desse índice.

A) Leia esta afirmativa:

(Valor: 4 pontos)

O critério corpo docente é o que contribuiu de forma determinante para a obtenção do IGC 2,0, da escola **Y**.

Assinale com um **X**, no espaço indicado, se você **concorda** ou **não** com essa afirmativa.

☐

Sim, concordo.

☐

Não concordo.

Apresente dois argumentos que deem suporte à sua resposta.

Argumento 1: _____

Argumento 2: _____

B) Proponha duas ações para que os atores envolvidos no curso de graduação da escola Y devem empreender com vistas à melhoria da qualidade de ensino e consequente elevação do IGC na próxima avaliação a ser realizada pelo MEC.

(Valor: 6 pontos)

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

QUESTÃO 10 DISCURSIVA:**(VALOR: 10 PONTOS)****Leia o trecho:**

Quais as possibilidades, no Brasil atual, de a cidadania se enraizar nas práticas sociais? Essa é uma questão que supõe discutir as possibilidades, os impasses e os dilemas da construção da cidadania, tendo como foco a dinâmica da sociedade. Antes de mais nada, é preciso dizer que tomar a sociedade como foco de discussão significa um modo determinado de problematizar a questão dos direitos. Os direitos são aqui tomados como práticas, discursos e valores que afetam o modo como as desigualdades e diferenças são figuradas no cenário público, como interesses se expressam e os conflitos se realizam.

TELLES, 2006. (Adaptado)

Na abordagem salientada nesse trecho, qual direito social você destacaria para diminuir as desigualdades de renda familiar no Brasil? Apresente dois argumentos que deem suporte à sua resposta.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

RASCUNHO

FORMAÇÃO ESPECÍFICA

QUESTÃO 11:

Cada uma das teorias administrativas surgiu como uma resposta aos problemas empresariais mais relevantes de sua época.

Sobre as Teorias de Administração, considere as afirmativas a seguir:

- I. A Teoria da Burocracia de Weber procurou utilizar métodos quantitativos na busca de soluções para problemas complexos.
- II. A Visão Sistêmica da Administração considerou a organização como um sistema fechado, sem necessidade de interação com o ambiente, o qual é estável e previsível.
- III. A Escola das Relações Humanas apresentou a existência da organização informal e das necessidades sociais das pessoas na organização.
- IV. A Administração Científica de Taylor buscou aumentar a eficiência operacional das empresas por meio da ausência de desperdícios e da divisão do trabalho.

Estão CORRETAS somente as afirmativas

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

QUESTÃO 12:

Leia o texto:

Carlos Andrade foi nomeado para substituir o antigo presidente do grupo empresarial Xambri. Seu principal desafio será transformar a cultura de uma empresa familiar em uma nova cultura organizacional, fundada em novos valores, como profissionalismo, envolvimento e proatividade. Carlos sabe que essa não será uma tarefa fácil, principalmente em função da resistência dos gerentes e dos funcionários do grupo Xambri, que não estão acostumados com mudanças e participação nas decisões. Uma solução fácil seria demiti-los e contratar outros funcionários, mas Carlos não quer criar um clima tenso na organização. Prefere optar por um caminho que melhore o clima e estimule o envolvimento dos antigos funcionários.

Em qual abordagem teórica da administração Carlos deve se basear para enfrentar esse desafio?

- | | |
|--------------------|-----------------|
| A) Clássica. | D) Fundamental. |
| B) Comportamental. | E) Sistêmica. |
| C) Contingencial. | |

QUESTÃO 13:

Leia o texto:

Durante sua atividade profissional, os administradores precisam tomar inúmeras decisões que envolvem riscos com impacto no desempenho de suas organizações. Fazem-no num contexto em que não dispõem de informações suficientes e têm restrições de recursos e de tempo para coletar mais informações para apoiar o seu processo decisório. Além disso, possuem limitações cognitivas que impedem alcançar uma solução ótima para os problemas que enfrentam.

Com base no texto, é **CORRETO** afirmar que os administradores tomam decisões num contexto de racionalidade

- A) instrumental. D) plena.
B) legal. E) técnica.
C) limitada.

QUESTÃO 14:

Saiu o resultado da pesquisa de clima organizacional da BomTempo S.A. Entretanto, os resultados relativos ao item Responsabilidade e Motivação com o Trabalho são os que mais preocupam Jorge, o Diretor de Recursos Humanos. Estes são os resultados da pesquisa:

Responsabilidade e Motivação com o Trabalho	Índice de 5 a 1*	Grau de Importância**
1. Satisfação com o conteúdo e a variedade do trabalho	2,2	Muito importante
2. Satisfação com o nível de responsabilidade sobre o trabalho	2,1	Importante
3. Satisfação com a autonomia para realizar o trabalho	4,5	Muito importante
4. Satisfação com a influência na tomada de decisão para realizar o trabalho	4,2	Importante
5. Satisfação com o <i>feedback</i> no trabalho e nos seus resultados	4,0	Muito importante

* Índice de 1 a 5, sendo 5 muito bom; 4 bom; 3 regular; 2 ruim; 1 muito ruim.

** Escala de 4 opções: muito importante; importante; pouco importante; não importante.

Alguns funcionários relataram, no campo do questionário reservado para comentários adicionais, que as atividades não utilizavam plenamente o seu potencial. Com base nas informações e nos dados apresentados, Jorge solicitou à sua equipe preparar algumas opções de planos voltados para gerar motivação com o trabalho e reverter essa situação junto aos funcionários.

Por qual das alternativas Jorge deverá optar?

- A) Abertura dos canais de comunicação e *feedback*.
B) Aumento do trabalho em grupo.
C) Enriquecimento de cargo lateral e vertical.
D) Participação dos funcionários no processo decisório.
E) Simplificação das atividades.

QUESTÃO 15:

Um dos principais desafios do líder é conseguir a dedicação e o empenho de seus liderados na realização das atividades e tarefas que lhes competem, visando a alcançar os objetivos organizacionais. A liderança efetiva pressupõe, portanto, o conhecimento das principais teorias motivacionais que podem orientar as ações do líder com o objetivo de canalizar os esforços dos liderados.

É CORRETO afirmar, tendo em conta os conceitos básicos das teorias da motivação, que

- A) a expectativa dos indivíduos sobre a sua habilidade em desempenhar uma tarefa com sucesso é uma importante fonte de motivação no trabalho.
- B) objetivos genéricos e abrangentes, que dão margem para diferentes interpretações e ações, são uma importante fonte de motivação no trabalho.
- C) os indivíduos tendem a se esforçar e a melhorar seu desempenho, quando acreditam que esse desempenho diferenciado resultará em recompensas para o grupo.
- D) todas as modalidades de recompensas e punições são legítimas, quando seu intuito é estimular os esforços individuais em prol dos objetivos organizacionais.
- E) todos os indivíduos possuem elevadas necessidades de poder, e a busca por atender a essas necessidades direciona os seus esforços individuais.

QUESTÃO 16:

Leia o trecho:

Fatores culturais exercem influência no comportamento de compra dos consumidores.

PORQUE

A cultura consiste no conjunto compartilhado de valores e crenças duradouras que caracterizam e distinguem grupos sociais.

A respeito dessas duas afirmações, é CORRETO afirmar que

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

QUESTÃO 17:

O laboratório de biotecnologia Ypsilon apresentou resultados muito abaixo do esperado na última pesquisa de satisfação dos clientes. Diante disso, encarregou o responsável pelo Departamento de Recursos Humanos, Dr. Garrido, de desenvolver um programa de treinamento, visando à melhoria do atendimento ao cliente.

Com base na situação descrita, considere os seguintes objetivos de um programa de Treinamento e Desenvolvimento:

- I. proporcionar ao funcionário oportunidades para o contínuo desenvolvimento em seu cargo atual;
- II. utilizar instrumental adequado que permita a medição do desempenho do funcionário durante um dado período de tempo;
- III. mudar a atitude dos funcionários para criar um relacionamento interpessoal mais satisfatório e para aumentar o seu nível de envolvimento;
- IV. identificar os funcionários que necessitam de reciclagem e selecionar os empregados com condição de receberem promoção ou serem transferidos.

Estão CORRETOS somente os objetivos

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

QUESTÃO 18:

Considerando-se a necessidade de se criar uma intensa colaboração entre todos os funcionários para atingir as metas estipuladas, o gerente do Restaurante Paladar Exótico decidiu aplicar um Plano de Incentivo de Grupo, por meio de bonificações à sua equipe de funcionários.

Qual das alternativas representa adequadamente esse Plano de Incentivo de Grupo?

- A) Incentivar o desempenho diferenciado dos diversos subgrupos componentes da equipe de funcionários.
- B) Promover à posição de supervisor do grupo o funcionário que mais se destacar na realização das suas atividades.
- C) Recompensar, de forma diferenciada, os funcionários, com base na experiência deles.
- D) Recompensar o conjunto dos funcionários sempre que as metas esperadas do restaurante forem atingidas ou superadas.
- E) Recompensar os funcionários que se destacarem na superação das metas individuais.

QUESTÃO 19:

Leia o trecho:

Dois membros do comitê de gestão dos Jogos Olímpicos de 2016, no Rio de Janeiro, discordam quanto ao local onde devem ser realizadas as provas de remo. Pode-se afirmar que o conflito entre esses dois membros será prejudicial para o desempenho do comitê.

PORQUE

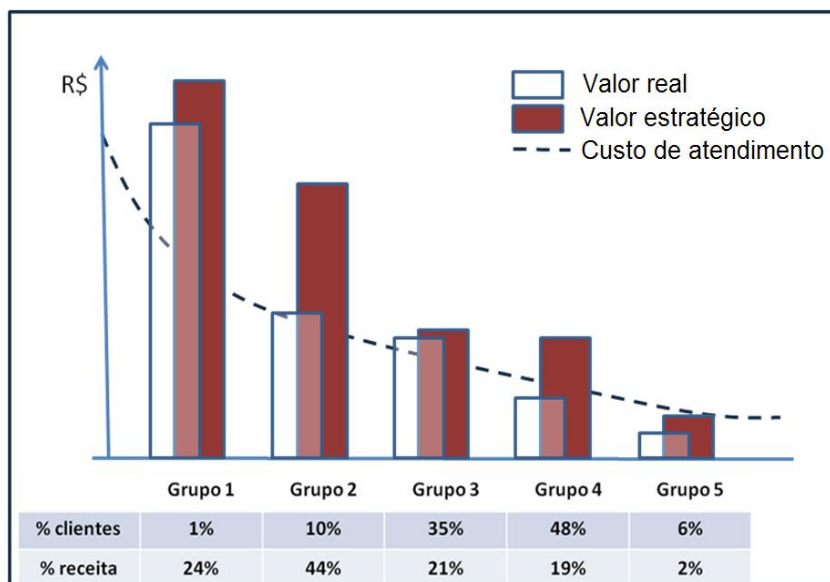
O conflito não é possível de ser administrado, uma vez que resulta da incompatibilidade interpessoal ou de relacionamento entre dois ou mais membros de um grupo.

A respeito dessas duas afirmações, é CORRETO afirmar que

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

O texto a seguir refere-se às questões 20 e 21.

Alberto Santos, diretor de marketing da 14 Bis Linhas Aéreas, dividiu a base de clientes da empresa em cinco grupos, com base no tamanho, na participação percentual na receita, no custo de atendimento e nos volumes de transações atuais (valor real) e potenciais (valor estratégico).



PEPPERS & ROGERS. CRM Séries: Marketing 1 to 1. 2ª Edição. São Paulo, Makron Books, 2001. (Adaptado)

QUESTÃO 20:

Considerando-se as informações contidas na figura, Alberto Santos pode concluir que

- A) a receita de cada grupo é positivamente relacionada ao custo de atendimento.
- B) a receita de cada grupo é positivamente relacionada ao valor estratégico do cliente.
- C) a receita por cliente varia em função do tempo de relacionamento.
- D) mais de dois terços da receita provêm de 10% dos clientes.
- E) o custo de atendimento é positivamente relacionado ao valor real do cliente.

QUESTÃO 21:

Com base na análise da figura, Alberto Santos pode definir a estratégia de marketing de relacionamento para a sua empresa.

Devem ser usadas estratégias de retenção para os clientes do Grupo 1.

PORQUE

O Grupo 1 é o que apresenta maior potencial de crescimento.

A respeito dessas duas afirmações, é CORRETO afirmar que

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

QUESTÃO 22:

Se a empresa A, localizada no país X, vende um produto nesse país por US\$ 100,00 e exporta o mesmo produto para o Brasil, em condições comparáveis de comercialização (volume, estágio de comercialização, prazo de pagamento) por US\$ 80,00, considera-se que há prática de *dumping* com margem de US\$ 20,00.

MDIC/SECEX. <http://www.mdic.gov.br/>. Acesso em 03 out. de 2009.

Com base nessa situação, pode-se afirmar que a prática de *dumping*

- I. permite que uma empresa entre em mercados estrangeiros, com vantagem em relação às empresas já estabelecidas naqueles mercados;
- II. é considerada uma prática leal de comércio;
- III. pode provocar o desmantelamento da indústria nacional de um país, se for implementada por uma empresa estrangeira.

É CORRETO afirmar que

- A) apenas os itens I e III estão corretos.
- B) apenas os itens I e II estão corretos.
- C) apenas os itens II e III estão corretos.
- D) nenhum item está correto.
- E) todos os itens estão corretos.

QUESTÃO 23:

Num projeto para a construção de um parque temático, serão financiados 30% com recursos do BNDES, 20% com debêntures e 50% com capital dos sócios. O custo do financiamento junto ao BNDES é 10% a.a., a debênture tem um custo de 15% a.a., e o custo de capital dos acionistas é 20% a.a. Desprezando-se o efeito de imposto de renda, o retorno mínimo que o parque temático deverá ter, para ser interessante aos investidores, é de

- A) 20%.
- B) 16%.
- C) 15%.
- D) 13%.
- E) 10%.

QUESTÃO 24:

Parte da revisão orçamentária de uma empresa consiste no acompanhamento do valor empregado em estoques. A tabela abaixo resume as diversas entradas e saídas de estoque de calças da Armando & Silva Confecções Ltda.

Dia	Doc.	Entradas em Estoque			Saídas do Estoque		Saldo Estoque	
		Quantidade	Preço Unitário	Total R\$	Quantidade	Total R\$	Quantidade	Total R\$
01/out							0	R\$ 0,00
10/out	NF 1	100	R\$ 10,00	R\$ 1.000,00				
15/out	RM 1				80			
18/out	NF 2	90	R\$ 15,00	R\$ 1.350,00				
22/out	RM2				70			

Fonte: Departamento de compras

Notas Explicativas: NF = Nota Fiscal

RM = Requisição de Material

Sobre esse assunto, considere as afirmativas sobre a avaliação do valor do estoque, ao final do mês de outubro, a seguir:

- I. Considerando-se o método do Custo Médio, o valor do estoque é de R\$ 550,00.
- II. Considerando-se o método “PEPS” (Primeiro a Entrar, Primeiro a Sair), o valor do estoque é de R\$ 600,00.
- III. Considerando-se o método “UEPS” (Último a Entrar, Primeiro a Sair), o valor do estoque é de R\$ 500,00.

Em relação a essas afirmativas, é CORRETO afirmar que

- A) estão corretas somente as afirmativas I e II.
- B) estão corretas somente as afirmativas I e III.
- C) estão corretas somente as afirmativas II e III.
- D) nenhuma afirmativa está correta.
- E) todas as afirmativas estão corretas.

QUESTÃO 25:

A Camurati S.A. é uma empresa de médio porte que produz rolos de filmes plásticos que serão utilizados como embalagens. Seus clientes são grandes empresas alimentícias, e seus fornecedores são grandes empresas petroquímicas. O produto da Camurati S.A. é altamente padronizado, a concorrência é intensa e a competição se dá unicamente por preço.

Qual das seguintes alternativas descreve a situação competitiva para a Camurati S.A.?

- A) A rivalidade entre as empresas do setor é baixa, e, por isso, a situação da empresa no longo prazo é estável.
- B) Existe uma elevada diferenciação dos produtos da empresa, e, devido a isso, apresenta uma vantagem competitiva perante os concorrentes.
- C) Existe uma elevada homogeneidade entre as empresas do setor, e, por isso, necessita ser operacionalmente eficiente ou ter economias de escala.
- D) Possui um grande poder de barganha perante seus fornecedores, e, em consequência, consegue comprar a mercadoria a custos inferiores aos dos seus concorrentes.
- E) Tem grande poder de barganha com seus clientes, e, por isso, consegue vender a mercadoria a preços superiores aos de seus concorrentes.

QUESTÃO 26:

Leia o trecho:

As operações no setor de hotelaria são intangíveis e, em geral, dependem da participação do consumidor.

PORQUE

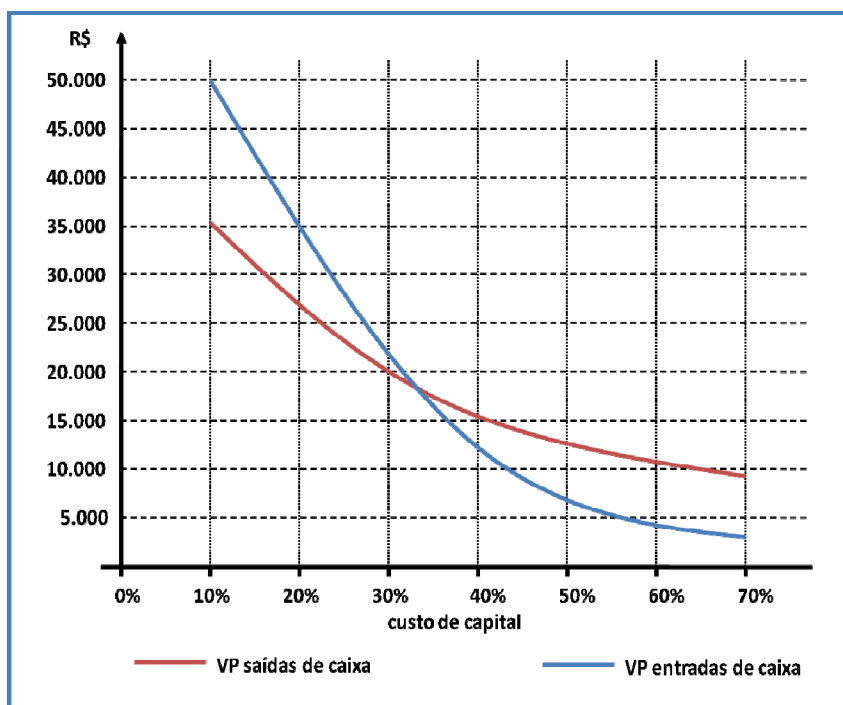
As operações das empresas de serviços ocorrem no momento do consumo.

A respeito dessas duas afirmações, é **CORRETO** afirmar que

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

QUESTÃO 27:

A Gatos e Cães S.A. analisa o projeto de um novo tipo de ração para cachorros. O gerente financeiro responsável estimou o seguinte gráfico para o Valor Presente (VP) das saídas de caixa e o Valor Presente de entradas de caixa em função do custo de capital:



Com base nesse gráfico, qual é a decisão que o gerente financeiro deve tomar em relação ao projeto da nova ração?

- A) Abandonar o projeto, se o custo de capital for igual a 30%.
- B) Abandonar o projeto, se o custo de capital for menor que 10%.
- C) Investir no projeto, se o custo de capital for igual a 20%.
- D) Investir no projeto, se o custo de capital for maior ou igual a 40%.
- E) Investir no projeto, se o custo de capital for menor que 50%.

A Brás Eletrônicos Ltda. monta computadores pessoais. Uma das peças utilizadas na montagem é a placa de memória RAM. No gráfico abaixo são mostradas as quantidades dessas placas em estoque ao final de cada dia, nos últimos 30 dias, e o nível de ressuprimento. Ao final do dia, o administrador de compras verifica a necessidade de realizar um pedido de peças e, quando necessário, realiza-o imediatamente no sistema *on-line* do fornecedor.



Sabendo-se que o *lead time* é o tempo entre o pedido de suprimento e sua entrada no estoque da empresa (considere que não existe perda de tempo entre a entrega e a entrada em estoque), conclui-se que o *lead time* médio no período é de

- A) 1 dia. D) 9 dias.
B) 2 dias. E) 10 dias.
C) 3 dias.

QUESTÃO 29:

Os parâmetros fundamentais do MRP (*Material Resource Planning*) são o tamanho de lote de pedido, o estoque de segurança e o prazo de entrega (*lead time*). O departamento de produção de uma empresa tem uma previsão de utilização de parafusos, no processo de manufatura, apresentada na tabela abaixo, ainda incompleta:

Semana	0	1	2	3	4	5
Necessidade Bruta		100	0	700	1000	400
Recebimento Pedidos Planejados		0	0			
Estoque Projetado	400					
Liberação de Pedidos Planejados						

Os parafusos são vendidos pelos fornecedores de material em lotes de 500 unidades, isto é, podemos apenas comprar múltiplos desse valor (500, 1000, 1500, etc.). O prazo de *lead time* é de duas semanas, o estoque de segurança é de 200 unidades, o estoque inicial é de 400 unidades, e não houve nenhum pedido feito nas duas últimas semanas.

Qual é o estoque médio projetado para as cinco semanas seguintes?

- A) 500. D) 200.
B) 400. E) 120.
C) 300.

QUESTÃO 30:

Leia o trecho:

As vendas de uma concessionária de carros nos últimos cinco meses foram de 450, 750, 450, 400 e 350. A previsão para o próximo mês, utilizando o método de média móvel trimestral, é 400 unidades.

PORQUE

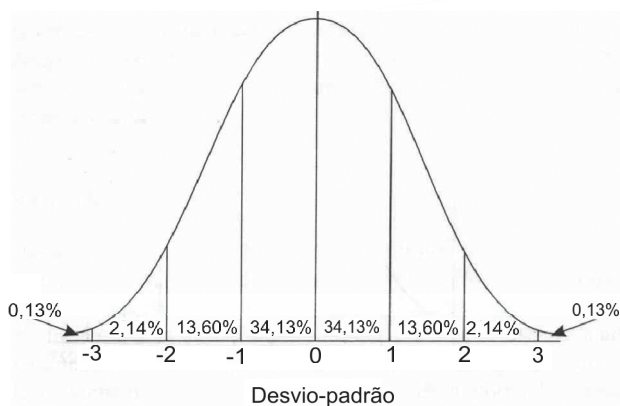
A média móvel trimestral é a média de todos os elementos de uma série temporal durante um ano.

A respeito dessas duas afirmações, é **CORRETO** afirmar que

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

QUESTÃO 32:

Uma empresa metal-mecânica produz um tipo especial de motor. A quantidade em estoque desse motor segue uma distribuição normal com média de 200 unidades e desvio-padrão de 20. O gráfico abaixo representa a distribuição normal padrão (média igual a 0 e desvio-padrão igual a 1), em que as percentagens representam as probabilidades entre os valores de desvio-padrão.

**QUESTÃO 31:**

Você é consultor e estuda o mercado de esmagamento de soja no Brasil. Os produtos comercializados nesse mercado são farelo de soja e óleo vegetal. As plantações de soja estão espalhadas por todo o interior do país. A margem de lucro dos produtos é muito pequena, e a logística é um custo significativo da operação. O transporte é feito via modal rodoviário e o volume de soja colhida é muito superior ao volume somado de farelo e óleo.

Para ter um desempenho sustentável em longo prazo, é necessário que as empresas tenham:

- I. grande volume de esmagamento;
- II. proximidade de centros de plantação de soja;
- III. frota de transporte próprio;
- IV. localização perto de uma grande capital metropolitana.

Estão CORRETAS somente as afirmativas

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

Qual é a probabilidade de, em um dado momento, o estoque da empresa apresentar mais de 220 unidades?

- A) 84,13%.
- B) 68,26%.
- C) 34,13%.
- D) 15,87%.
- E) 13,60%.

QUESTÃO 33:

Pesquisadores da área de tecnologia da informação advertem para o fato de que sistemas de informação computadorizados são mais vulneráveis a destruição, erros, mau uso e crime do que os sistemas manuais, em que a informação é geralmente guardada sob a forma de registros em papel. Analise as afirmativas a seguir, como formas possíveis de agregar segurança aos sistemas de informação computadorizados.

- I. Guardar todos os seus bancos de dados e seus respectivos *backups* em uma só localidade.
- II. Instalar sistemas de segurança de acesso, tais como *login* e senhas.
- III. Instalar sistemas de proteção contra vírus e *hackers*.
- IV. Desativar o sistema de criptografia de dados.

Estão CORRETAS somente as afirmativas

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

QUESTÃO 34:

Buscando obter maior conectividade e velocidade de transmissão de dados, a empresa Alfa – uma das maiores livrarias do país – implantou recentemente uma *intranet*.

A respeito dessa implantação, é CORRETO afirmar que a empresa

- A) criou uma rede de comunicação para realizar comércio eletrônico com seus clientes sem restrição de horário.
- B) criou uma rede de comunicação que permite a integração com sua cadeia de suprimentos, ao possibilitar a interconexão com fornecedores e clientes.
- C) gerou uma rede de comunicação que permite a troca de informações referentes a pedidos e dados financeiros com os seus fornecedores.
- D) implantou uma rede local privativa, com funcionalidades similares à da internet, que dará suporte à comunicação, ao gerenciamento e ao planejamento dos seus negócios.
- E) implantou um servidor para conexão com outros servidores de internet, que dá a ela a possibilidade de obter processamento distribuído.

QUESTÃO 35:

Ao longo do tempo, filósofos têm identificado várias formas de encarar o comportamento ético nas organizações. Entre elas, a visão utilitarista considera o comportamento ético como aquele que traz o maior bem para o maior número possível de pessoas.

Sob a lógica da visão utilitarista, considere os itens a seguir:

- I. fechamento de uma fábrica em uma cidade, para que a matriz da corporação continue sendo lucrativa e operacional em outras cidades;
- II. deslocamento dos habitantes de um vilarejo à beira-mar, para a construção de um condomínio de alto luxo, pequeno e reservado;
- III. suspensão do bônus da alta administração, apesar de seu ótimo desempenho, para preservar a sobrevivência da empresa.

Está(ão) CORRETO(S) somente o(s) item(ns)

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

QUESTÃO 36:

O Art. 175, relativo ao Título VII “Da ordem econômica e financeira”, Capítulo I “Dos princípios gerais da atividade econômica”, da Constituição Federal de 1988, especifica: *“Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.”*

Quais são as implicações desse princípio no papel do Estado na formulação e na execução de políticas públicas relativas aos serviços de infraestrutura (energia elétrica, telecomunicações, transportes, etc.)?

- A) Empresas privadas assumem todo o processo de formulação e de implementação de políticas públicas nos setores de infraestrutura.
- B) O Estado atua como formulador de políticas públicas na área de infraestrutura, podendo descentralizar a sua execução para empresas privadas.
- C) O Estado centraliza todo o processo de formulação e de execução de serviços públicos na área de infraestrutura.
- D) O Estado retira-se do processo de formulação e de implementação de políticas públicas na área de infraestrutura, deixando esse papel para a iniciativa privada.
- E) O processo de prestação de serviços públicos na área de infraestrutura se dá num regime de falta de competição.

QUESTÃO 37:

Leia o trecho:

Os estudos sobre cultura organizacional são enfáticos ao postular que, em qualquer organização, esta estará impregnada de traços da cultura nacional, o que impõe aos gestores o desafio de gerenciar a organização levando em conta os valores organizacionais e nacionais.

PORQUE

É essencial que o gestor seja capaz de, no esforço de gerenciar a cultura, expurgar os valores nacionais que influenciam a cultura organizacional e impedem a construção de uma identidade própria à organização.

A respeito dessas duas afirmações, é CORRETO afirmar que

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

QUESTÃO 38 – DISCURSIVA:

A Guarani S.A. produz circuitos impressos (*chips*) para computadores. Atualmente cogita investir em um novo equipamento de manufatura de circuito impresso, integrado ao sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*) da empresa, que permitirá gerar automaticamente pedidos de componentes para seus fornecedores com maior rapidez e agilidade. Esse investimento será desembolsado de uma única vez no momento da instalação e proporcionará:

- a diminuição do estoque de matérias-primas;
- o aumento da capacidade de produção;
- a melhoria da qualidade do produto final; e
- a redução em 30% da necessidade de mão de obra direta empregada ligada ao Sindicato dos Montadores de Componentes Eletrônicos.

O custo de capital da empresa é 20% a.a., e a taxa interna de retorno associado à aquisição do novo equipamento é de 30% a.a. O equipamento atual poderá ser vendido por um valor residual.

O gerente geral da Guarani S.A. está em dúvida se deve investir ou não nesse novo equipamento e se foram levados em conta na análise todos os fatores relevantes para o processo de tomada de decisão. Você foi contratado como consultor para auxiliá-lo nessa tomada de decisão. A sua tarefa consiste em verificar se a análise financeira foi realizada de forma adequada e em apontar as principais consequências da decisão em algumas áreas-chave da empresa.

1) Quais fatores (componentes de fluxo de caixa) devem ser incluídos na análise financeira para efetuar o cálculo da TIR do investimento?
(Valor: 5 pontos)

2) Quais são os impactos dessa decisão nas áreas Financeira, Produção e RH da empresa?
(Valor: 5 pontos)

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

QUESTÃO 39 – DISCURSIVA:

Presente no mercado de móveis e eletrodomésticos desde a década de 1960, a rede Conforto do Lar possui, atualmente, 27 lojas espalhadas no interior de um estado brasileiro. O crescimento desordenado do negócio, contudo, colocou a empresa diante de alguns problemas operacionais. A Conforto do Lar enfrenta um número expressivo de reclamações de clientes e de processos abertos no Procon, a respeito da entrega de produtos. De fato, existem problemas graves de comunicação entre os vários departamentos envolvidos com o atendimento ao cliente, o que tem acarretado inúmeros conflitos.

Em função da atual organização das atividades, existe um verdadeiro “jogo de empurra” acerca da responsabilidade, tanto sobre os problemas enfrentados quanto sobre o tipo de solução a ser empregado. Paulo, um jovem consultor, recentemente graduado em Administração, fez o seu diagnóstico da situação: as tarefas dos funcionários de cada departamento não estão bem definidas devido ao crescimento desestruturado da empresa. Esse problema é agravado pelo fato de o fundador da empresa, Sr. Pedro, sempre ter adotado uma postura paternalista, cultivando uma relação próxima e amigável com os seus subordinados diretos (responsáveis pelos diferentes departamentos). Paulo, por sua vez, tem consciência de que os problemas não são fruto da falta de competência ou da experiência desses funcionários e precisa convencer o Sr. Pedro sobre a necessidade de modificar o seu estilo de liderança, de forma a solucionar os problemas da empresa.

Em que medida as teorias da liderança contingencial ajudariam Paulo a reunir argumentos para convencer o Sr. Pedro a resolver o problema relatado? Justifique. (Valor: 10 pontos)

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

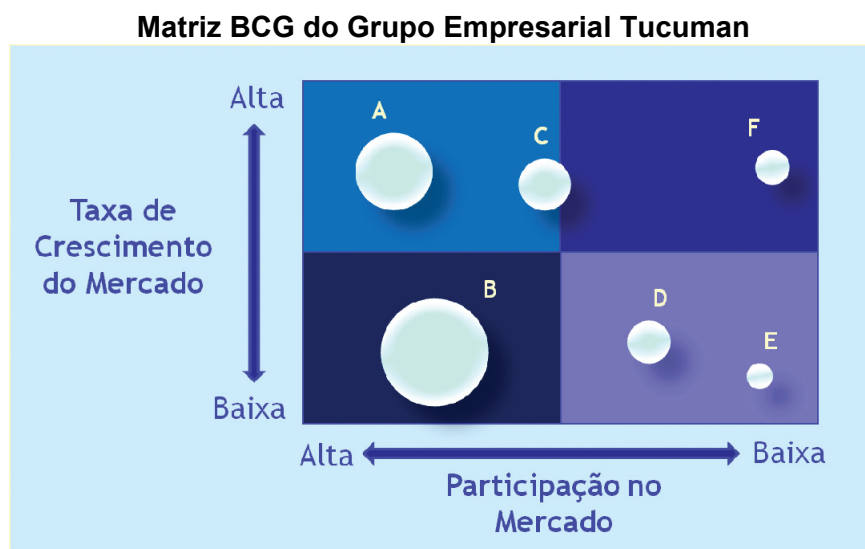
RASCUNHO

QUESTÃO 40 – DISCURSIVA:

De acordo com uma visão conservadora dos negócios, em tempos de crise não se podem fazer apostas arriscadas. É preciso proteger as posições estabelecidas, cortar custos desnecessários e esperar o mercado se restabelecer.

Para enfrentar a crise econômica mundial, a presidência da rede de hotéis Tucuman, adotando uma postura conservadora, decidiu fazer alguns cortes no orçamento de marketing para o próximo ano. A fim de racionalizar seus investimentos e buscar a sustentabilidade futura dos seus negócios, o presidente do grupo determinou que o diretor de marketing priorizasse as unidades mais importantes e cortasse os investimentos nas menos expressivas para a estratégia da rede. Entre os funcionários, existe o temor de que uma política agressiva de redução de custo implique demissões em massa.

Com base na análise do *portfólio* de negócios do Grupo Tucuman, utilizando a matriz BCG representada na figura, que decisões de investimento deve tomar o diretor de marketing para cada unidade hoteleira, a fim de seguir as diretrizes da presidência? (Valor: 10 pontos)



1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

RASCUNHO

QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO SOBRE A PROVA

As questões abaixo visam a 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 próprios (à direita) da Folha de Respostas.

Agradecemos sua colaboração.

QUESTÃO 01:

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 02:

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

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

QUESTÃO 03:

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 04:

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 05:

Os enunciados das questões da prova na parte de formação específica estavam claros e objetivos?

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

QUESTÃO 06:

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 07:

Você se deparou com alguma dificuldade ao responder a prova?

- 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 08:

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 09:

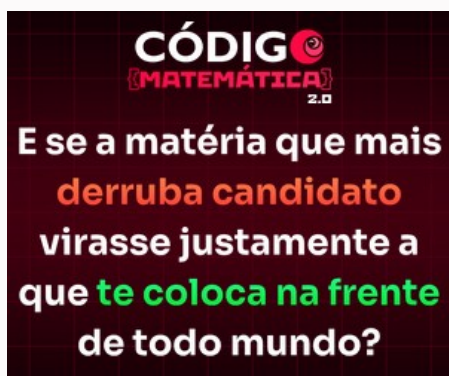
Qual foi o tempo gasto para concluir a prova?

- 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

