



ADMINISTRADOR(A) PLENO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com o enunciado das 40 questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

LÍNGUA PORTUGUESA I		LÍNGUA INGLESA I		CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 5	2,0	11 a 15	1,5	21 a 25	1,0
6 a 10	4,0	16 a 20	2,5	26 a 30	2,0
				31 a 35	3,0
				36 a 40	4,0

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

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

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

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

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

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

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

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

08 - **SERÁ ELIMINADO** do Processo Seletivo Público o candidato que:
a) se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;
b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

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

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

Obs. O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por razões de segurança, o candidato **não** poderá levar o Caderno de Questões.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 3 (TRÊS) HORAS.**

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados, no segundo dia útil após a realização das provas, na página da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (www.cesgranrio.org.br).

LÍNGUA PORTUGUESA I

O QUE É... DECISÃO

No mundo corporativo, há algo vagamente conhecido como “processo decisório”, que são aqueles insondáveis critérios adotados pela alta direção da empresa para chegar a decisões que o funcionário não consegue entender. Tudo começa com a própria origem da palavra “decisão”, que se formou a partir do verbo latino *caedere* (cortar). Dependendo do prefixo que se utiliza, a palavra assume um significado diferente: “incisão” é cortar para dentro, “rescisão” é cortar de novo, “concisão” é o que já foi cortado, e assim por diante. E *dis caedere*, de onde veio “decisão”, significa “cortar fora”. Decidir é, portanto, extirpar de uma situação tudo o que está atrapalhando e ficar só com o que interessa.

E, por falar em cortar, todo mundo já deve ter ouvido a célebre história do não menos célebre rei Salomão, mas permitam-me recontá-la, transportando os acontecimentos para uma empresa moderna. Então, está um dia o rei Salomão em seu palácio, quando duas mulheres são introduzidas na sala do trono. Aos berros e puxões de cabelo, as duas disputam a maternidade de uma criança recém-nascida. Ambas possuem argumentos sólidos: testemunhos da gravidez recente, depoimentos das parteiras, certidões de nascimento. Mas, obviamente, uma das duas está mentindo: havia perdido o seu bebê e, para compensar a dor, surrupiara o filho da outra. Como os testes de DNA só seriam inventados dali a milênios, nenhuma das autoridades imperiais consultadas pelas litigantes havia conseguido dar uma solução satisfatória ao impasse.

Então Salomão, em sua sabedoria, chama um guarda, manda-o cortar a criança ao meio e dar metade para cada uma das reclamantes. Diante da catástrofe iminente, a verdadeira mãe suplica: “Não! Se for assim, ó meu Senhor, dê a criança inteira e viva à outra!”, enquanto a falsa mãe faz aquela cara de “tudo bem, corta aí”. Pronto. Salomão manda entregar o bebê à mãe em pânico, e a história se encerra com essa salomônica demonstração de conhecimento da natureza humana.

Mas isso aconteceu antigamente. Se fosse hoje, com certeza as duas mulheres optariam pela primeira alternativa (porque ambas teriam feito um curso de Tomada de Decisões). Aí é que entram os processos decisórios dos salomões corporativos. Um gerente salomão perguntaria à mãe putativa A: “Se eu lhe der esse menino, ó mulher, o que dele esperas no futuro?” E ela diria: “Quero que ele cresça com liberdade, que aprenda a cantar com os pássaros e que possa viver 100 anos de felicidade”.

E a mesma pergunta seria feita à mãe putativa B, que de pronto responderia: “Que o menino cresça forte e obediente e que possa um dia, por Vossa glória e pela glória de Vosso reino, morrer no campo de batalha”. Então, sem piscar, o gerente salomão ordenaria que o bebê fosse entregue à mãe putativa B.

Por quê? Porque na salomônica lógica das empresas, a decisão dificilmente favorece o funcionário que tem o argumento mais racional, mais sensato, mais justo ou mais humano. A balança sempre pende para os putativos que trazem mais benefício para o sistema.

GEHRINGER, Max. **Revista Você S/A**, jan. 2002.

1

De acordo com a origem da palavra “decisão” oferecida pelo texto, a paráfrase adequada para “processo decisório” é processo de:

- (A) escolha.
- (B) eliminação.
- (C) seleção.
- (D) definição.
- (E) preferência.

2

O autor define “processos decisórios” como “aqueles insondáveis critérios adotados pela alta direção da empresa para chegar a decisões que o funcionário não consegue entender.” (l. 2-5). Assinale a opção que apresenta a justificativa para tal definição.

- (A) Na lógica empresarial, decide-se preferencialmente por soluções que favorecem o sistema e não por aquelas mais racionais.
- (B) Na salomônica lógica adotada pelas empresas, as escolhas recaem sempre sobre argumentos putativos justos e sensatos.
- (C) Para a direção de empresas, os procedimentos que orientam as decisões baseiam-se na observação do comportamento do funcionário.
- (D) Para o alto comando de empresas, métodos que apóiam decisões devem ser sustentados por critérios do interesse do sistema.
- (E) Para o corpo gerencial, as escolhas que são baseadas nos ensinamentos do curso de Tomada de Decisões são as melhores.

3

As palavras “salomônica” em “salomônica demonstração” (l. 37) e “salomão”, em “Um gerente salomão” (l. 43), respectivamente, significam:

- (A) justa e criteriosa – responsável pelas decisões.
- (B) piedosa – conhecedor das regras da empresa.
- (C) fundamentada – conhecedor da natureza humana.
- (D) sábia e consciente – comprometido com o trabalho.
- (E) clara e inquestionável – detentor de muitos poderes.

4

Nas opções abaixo, as palavras ou expressões destacadas representam sínteses de trechos do texto, **EXCETO** em uma. Assinale-a.

- (A) ... palavra “decisão”, **formada** a partir do verbo latino *caedere*... (l. 5-6).
 (B) Dependendo do prefixo **utilizado**, (l. 7).
 (C) ... extirpar de uma situação **o atrapalhado**... (l. 12).
 (D) E, **falando** em cortar, (l. 14).
 (E) o gerente salomão ordenaria **a entrega do bebê** à mãe putativa B. (l. 52-53).

5

Indique a opção na qual as frases “Se fosse hoje, com certeza as duas mulheres optariam pela primeira alternativa...” (l. 39-41) e “Aí é que entram os processos decisórios dos salomões corporativos.” (l. 42-43) aparecem reescritas em um único período, sem alteração do sentido original.

- (A) Caso isso acontecesse nos dias atuais, as duas mulheres fariam a mesma escolha influenciadas pelas decisões de seu gerente salomão.
 (B) No mundo de hoje, as duas mulheres levariam em consideração para decidir os critérios do rei Salomão e escolheriam a primeira opção.
 (C) Atualmente, as duas mulheres poderiam escolher a primeira possibilidade levando em conta os interesses do sistema empresarial.
 (D) Com a nova mentalidade, a escolha das duas mulheres seria por não dividir a criança, já que conheceriam as regras empresariais.
 (E) Uma vez que hoje as duas mulheres optariam pela mesma alternativa, os “salomões corporativos” recorreriam a processos de decisão.

6

Com base no período “Como os testes de DNA só seriam inventados dali a milênios, nenhuma das autoridades imperiais consultadas pelas litigantes havia conseguido dar uma solução satisfatória ao impasse.” (l. 26-29), pode-se inferir que:

- (A) os testes de DNA poderiam contribuir para a solução do problema.
 (B) as soluções encontradas pelas autoridades não satisfizeram às litigantes.
 (C) as supostas mães das crianças consultaram as autoridades para resolver o impasse.
 (D) só dali a muitos anos os cientistas inventariam os testes de DNA.
 (E) não havia autoridade imperial capaz de resolver o impasse.

7

Assinale a opção em que a alteração, assinalada em negrito, feita em relação à forma original está correta.

(A)	“Dependendo do prefixo que se utiliza,” (l. 7)	Dependendo do prefixo de que se utiliza...
(B)	“mas permitam-me recontá-la,” (l. 16)	...mas me permitam recontá-la,
(C)	“autoridades imperiais consultadas pelas litigantes” (l. 27-28)	...autoridades imperiais consultadas pelos litigantes
(D)	“Um gerente salomão perguntaria à mãe putativa A” (l. 43-44)	“ A um gerente salomão perguntaria a mãe putativa A”
(E)	“catástrofe iminente,” (l. 32-33)	...catástrofe eminente ...

8

Por meio de uma carta, os funcionários _____ aos superiores.

Com respeito à regência, a forma verbal que preenche adequadamente a lacuna acima é:

- (A) chamaram. (B) convidaram.
 (C) cumprimentaram. (D) pressionaram.
 (E) responderam.

9

A relação entre a palavra destacada e a expressão a que a mesma se refere está **INCORRETA** em:

- (A) ... **que** [são aqueles insondáveis] (l. 2-3) – processo decisório.
 (B) ... **onde** [veio “decisão”] (l. 10-11) – *dis caedere*.
 (C) ... [recontá]-**la** (l. 16) – a célebre história.
 (D) **Aí** [é que entram] (l. 42) – primeira alternativa.
 (E) ... **dele** [esperas no futuro?] (l. 45) – desse menino.

10

Assinale a opção em que o sinal de dois pontos tem a mesma função apresentada em “Mas, obviamente, uma das duas está mentindo: havia perdido o seu bebê e, para compensar a dor, surrupiara o filho da outra.” (l. 24-26)

- (A) O diretor apresentou dados convincentes: a pesquisa de opinião, o último balanço da empresa e cartas de clientes.
 (B) Os critérios adotados para admissão de funcionários são sempre os mesmos: organização, competência e capacidade de trabalhar em equipe.
 (C) Tomar decisões em momentos de crise pode ser danoso: muitas vezes um impulso substitui o bom-senso.
 (D) Dois motivos o levaram a pedir demissão: uma nova oferta de trabalho e a possibilidade de trabalhar no exterior.
 (E) Quando soube que não seria promovido, ele fez o seguinte: mandou uma carta para a vice-presidência e marcou uma reunião com a equipe.

LÍNGUA INGLESA I

The oil and natural gas industry has developed and applied an impressive array of innovative technologies to improve productivity and efficiency, while yielding environmental benefits. According to the U.S. Department of Energy, “the petroleum business has transformed itself into a high-technology industry.”

State-of-the-art technology allows the industry to produce more oil and natural gas from more remote places – some previously unreachable – with significantly less adverse effect on the environment. Among the benefits: increased supply to meet the world’s growing energy demand, reduced energy consumption at oil and natural gas facilities and refineries, reduced noise from operations, decreased size of facilities, reduced emissions of pollutants, better protection of water resources, and preservation of habitats and wildlife.

With advanced exploration and production technologies, the oil and gas industry can pinpoint resources more accurately, extract them more efficiently and with less surface disturbance, minimize associated wastes, and, ultimately, restore sites to original or better condition.

Exploration and production advances include advanced directional drilling, slimhole drilling, and 3-D seismic technology. Other segments of the industry have benefited from technological advances as well. Refineries are becoming highly automated with integrated process and energy system controls; this results in improved operational and environmental performance and enables refineries to run harder and produce more products safer than ever before. Also, new process equipment and catalyst technology advances have been made very recently to meet new fuel regulations requiring very low levels of sulfur in gasoline and diesel.

Technology advances such as these are making it possible for the oil and natural gas industry to grow in tandem with the nation’s energy needs while maintaining a cleaner environment. The industry is committed to investing in advanced technologies that will continue to provide affordable and reliable energy to support our current quality of life, and expand our economic horizons.

For example, we are researching fuel cells that may power the vehicles of tomorrow with greater efficiency and less environmental impact. We are investigating ways to tap the huge natural gas resources locked in gas hydrates. Gas hydrates are common in sediments in the ocean’s deep waters where cold temperatures and high pressures cause natural gas and water to freeze together, forming solid gas hydrates. Gas hydrates could be an important future source of natural gas for our nation.

Some of our companies are also investigating renewable energy resources such as solar, wind, biomass and geothermal energy. By conducting research into overcoming the many technological hurdles that limit

these energy resources, they hope to make them more reliable, affordable and convenient for future use. Although the potential for these energy resources is great, scientists do not expect them to be a significant part of the nation’s energy mix for many decades. For this reason, the industry must continue to invest in conventional resources such as oil and natural gas. We will need to rely on these important energy resources for many decades to come.

In: <http://api-ec.api.org/focus/index>

11

The fragment “...an impressive array of innovative technologies...” (line 2) could best be substituted by a/an:

- (A) careful selection of up-to-date technologies.
- (B) remarkable number of well-known technologies.
- (C) unsatisfactory arrangement of brand-new technologies.
- (D) extraordinary collection of creative technologies.
- (E) immense display of useful technologies.

12

According to the second paragraph, state-of-the-art technology brings many benefits, **EXCEPT**:

- (A) protecting habitats and wildlife.
- (B) using larger facilities.
- (C) decreasing emissions of pollutants.
- (D) running less noisy operations.
- (E) preserving water resources.

13

The function of the fourth paragraph is to:

- (A) describe in detail the automation process in oil refineries.
- (B) list some technological advances that are benefiting the oil industry.
- (C) criticize the new regulations that have reduced sulfur levels in fuels.
- (D) demand that refineries become more automated to improve performance.
- (E) explain how 3-D seismic technology can help oil production.

14

According to lines 44-50, gas hydrates:

- (A) can be found in deep-water sediments.
- (B) are contained in natural gas resources.
- (C) have been used as a source of natural gas.
- (D) may cause water to freeze under the ocean.
- (E) form sediments under low temperatures and pressures.

15

In “... the industry must continue to invest in conventional resources such as oil and natural gas.” (lines 60-61), the word that could replace “must” without changing the meaning of the sentence is:

- (A) ought to.
- (B) could.
- (C) has to.
- (D) may.
- (E) will.

16

According to the last paragraph:

- (A) people will be able to count on renewable fuels in the near future.
- (B) scientists do not believe that alternative energy resources are useful.
- (C) societies will depend on traditional energy resources for still many years.
- (D) the limitations of renewable energy resources have finally been conquered.
- (E) oil companies do not intend to make energy resources cheaper in the future.

17

The only correct statement concerning reference is:

- (A) "itself" (line 5) refers to "U.S. Department of Energy".
- (B) "some" (line 9) refers to "oil and natural gas".
- (C) "them" (line 19) refers to "exploration and production technologies".
- (D) "it" (line 35) refers to "new fuel regulations".
- (E) "they" (line 55) refers to "some of our companies".

18

The only pair of antonyms is:

- (A) "unreachable" (line 9) – inaccessible.
- (B) "to meet" (line 11) – to reduce.
- (C) "accurately" (line 19) – incorrectly.
- (D) "recently" (line 33) – lately.
- (E) "reliable" (line 40) – dependable.

19

Check the item in which there is a verb in the passive voice.

- (A) "The oil and natural gas industry has developed and applied..." (lines 1 - 2)
- (B) "Other segments of the industry have benefited from technological advances as well." (lines 25-26)
- (C) "Also, new process equipment and catalyst technology advances have been made very recently..." (lines 31-33)
- (D) "The industry is committed to investing in advanced technologies..." (lines 38-39)
- (E) "Gas hydrates could be an important future source of natural gas..." (lines 49-50)

20

Mark the title that best expresses the main idea of the text.

- (A) Fuel cell research and the latest automobile developments.
- (B) How to reduce energy consumption in the U.S.
- (C) The role of technology in generating environmental benefits.
- (D) The impact of advanced technology on the oil and natural gas industry.
- (E) Automating oil refineries to improve operational and environmental performance.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21

O estoque de artigos para escritório apresentou a movimentação, ao longo de um ano, identificada no quadro a seguir.

N.º do Item	Descrição	Quantidade Utilizada	Valor Unitário (R\$)
1 – CC	caixa de clipes	400	2,00
2 – CD	caixa de disquetes	300	8,00
3 – CP	cartucho preto	100	20,00
4 – EA	esferográfica azul	800	1,00
5 – PA	papel A4	600	10,00

Supondo um ano com 365 dias e o valor do estoque médio ao longo do ano de R\$ 3.000,00, o giro do estoque é de:

- (A) 1,2 (B) 2,4 (C) 3,0 (D) 4,0 (E) 5,4

22

A SEG Ltda. é fabricante de sinalizadores de emergência para navios. O gerente de produção precisa decidir qual o processo de produção mais econômico dentre as cinco possibilidades identificadas na planilha de custo a seguir.

Processo	Custo Fixo Anual (R\$)	Custo Variável (R\$ por unidade)
I	220.000,00	5,00
II	170.000,00	8,00
III	70.000,00	11,00
IV	50.000,00	13,00
V	125.000,00	9,00

Para um volume de 30 mil unidades por ano, o processo mais econômico é:

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

23

Uma empresa apresentou em seu registro de estoques o seguinte relatório:

Classe	Valor do estoque (R\$)
A	180.000,00
B	90.000,00
C	30.000,00
Total	300.000,00

Depois de realizado o inventário, foram constados os seguintes valores corretos para cada uma das classes: 90% para a classe A; 80% para a classe B e 70 % para a classe C.

A acurácia do estoque é:

- (A) 0,36 (B) 0,54 (C) 0,74 (D) 0,85 (E) 0,99

24

Na oficina de manutenção de computadores chegaram quatro equipamentos para serem consertados. Para cada equipamento foi aberta uma ordem de serviço numerada. Após ter sido feita a análise técnica dos defeitos nos equipamentos, os dados foram resumidos na tabela abaixo.

CONCERTO DOS COMPUTADORES

(tempo em dias)

Ordem de Serviço nº	Tempos de Processo		
	Trocar as peças defeituosas	Testar o computador	Tempo Total
OS-311	3	5	8
OS-207	2	4	6
OS-401	1	3	4
OS-498	4	1	5
OS-523	5	2	7

Assinale a opção que apresenta a sequência correta de processamento dos serviços de manutenção, utilizando-se a regra **METP** (*menor tempo de processo*).

- (A) OS-207; OS-311; OS-401; OS-498; OS-523
 (B) OS-401; OS-207; OS-311; OS-498; OS-523
 (C) OS-401; OS-498; OS-207; OS-523; OS-311
 (D) OS-498; OS-523; OS-401; OS-207; OS-311
 (E) OS-523; OS-498; OS-401; OS-311; OS-207

25

As vendas de botijões de gás da Gaspar Ltda. têm os valores apresentados na tabela a seguir.

VENDAS DE BOTIJÕES DE GÁS

(em unidades)

Ano	2003	2004	2005
Botijões	12.000	8.000	10.000

A previsão de vendas para 2006, utilizando a média móvel dos últimos 3 anos, com fator de ajustamento de **0,5**, **0,3** e **0,2** para os anos de 2005, 2004 e 2003, respectivamente, é de:

- (A) 22.500 (B) 15.000
 (C) 9.800 (D) 8.000
 (E) 6.900

26

A estratégia de treinamento, totalmente aplicada ao desenvolvimento de tarefas e atividades específicas da empresa, de caráter técnico-operacional e que envolve resultados de curto prazo é tipicamente característica de um treinamento:

- (A) em sala de aula. (B) em serviço.
 (C) com uso de vídeo. (D) a distância.
 (E) via televisão executiva.

27

No que se refere à administração de recursos humanos nas organizações, analise se as afirmações abaixo são verdadeiras (V) ou falsas (F).

- I - A principal responsabilidade da área de recursos humanos é a contratação, o controle e a demissão de funcionários.
 II - A administração de pessoal é responsabilidade de um único gestor, que coordena o departamento de pessoal.
 III - As pessoas lotadas em departamentos de recursos humanos são as responsáveis pela gerência de pessoal nas organizações.

A sequência correta é:

- (A) F ; F ; F. (B) F ; F ; V.
 (C) F ; V ; V. (D) V ; F ; V.
 (E) V ; V ; V.

28

Observe o diálogo a seguir, entre as figuras hipotéticas do chefe César e do funcionário Leandro, ambos da empresa "Pague Pouco Ltda."

Leandro: – "Chefe, aqui está meu pedido de demissão. Vou embora pois não agüento mais certas coisas aqui na empresa".

César: – "Mas o que ocorreu? Você nunca esteve tão irritado como está agora e já há quatro anos você trabalha conosco!"

Leandro: – "É por isto mesmo. Vocês contrataram outra pessoa para a expedição, onde trabalho, e ele vai ganhar mais do que eu ganho. Acho isso uma injustiça! Minha dedicação e experiência não contam para a empresa. Eu não vou treiná-lo e estou de saída."

César: – "Espere um pouco. Vamos conversar com o departamento de recursos humanos."

Leandro: – "Não. Agora eu não fico mais aqui. Estou fora."

Este fato retrata uma situação comum nas organizações, que é a falta de:

- (A) racionalização de custos.
 (B) motivação pelas tarefas.
 (C) contentamento salarial.
 (D) satisfação com a atividade que exerce.
 (E) política de remuneração transparente.

29

Um produto eletrônico está entrando na fase de crescimento do seu ciclo de vida e só foi experimentado por uma pequena parcela de consumidores que, com suas críticas e sugestões, permitiram aos fabricantes a realização de adaptações e melhorias. No intuito de acelerar a difusão da inovação, as empresas do setor pretendem desenvolver um esforço de *marketing* calcado em esclarecimento sobre o uso e os benefícios do produto, bem como em incentivos à compra, que terá como público-alvo consumidores que, graças à credibilidade que têm, podem servir como referência para o mercado, atuando como agentes de mudança.

O segmento de mercado que preenche essas características é conhecido como:

- (A) inovadores. (B) adotantes iniciais.
(C) maioria inicial. (D) maioria tardia.
(E) retardatários.

30

Numa tentativa de conhecer melhor o seu público e de lhe oferecer opções de viagens mais adaptadas aos seus desejos e necessidades, uma agência de viagens decidiu estudar o perfil dos clientes que costumam viajar todo ano para o exterior.

Examinou diversas características dos clientes que escolhiam as diferentes opções de viagens, que lhes permitiam, por exemplo, fazer muitas compras; conhecer países e cidades de grande tradição turística; visitar países exóticos; e assim por diante.

Os gerentes da agência perceberam que, entre todos os grupos estudados, pouca diferença havia em termos de distribuição etária, renda familiar, sexo, região de moradia, escolaridade e classe social.

Com base nessa descoberta, é correto afirmar que, dentre as seguintes, a única variável útil para a segmentação desse público é a(o):

- (A) demográfica. (B) socioeconômica.
(C) geográfica. (D) psicográfica.
(E) grau de utilização.

31

Define-se "nível de contato do usuário com um serviço" como o grau de interação que o usuário tem com os funcionários da prestação do serviço ou com qualquer elemento físico do serviço (máquinas, equipamentos etc.).

Uma característica de serviço de alto contato é que os usuários:

- (A) não participam da produção do serviço.
(B) recebem um serviço padronizado.
(C) interferem na produtividade do serviço.
(D) ficam insatisfeitos caso haja uma redução do nível de contato do serviço.
(E) demonstram ser impossível reduzir-se o nível de contato do serviço.

32

Para selecionar estratégias adequadas, um gerente de *marketing* precisa analisar os ambientes interno e externo à sua organização. A partir dessa análise, ele fica em condições de elaborar um plano de *marketing* que pressupõe, como uma fase inicial, a identificação de pontos fortes e deficiências da sua organização, bem como de oportunidades e ameaças que o ambiente externo lhe traz.

Assinale a opção em que os quatro exemplos descritos constituem, respectivamente, uma força, uma deficiência, uma oportunidade e uma ameaça.

	Força	Deficiência	Oportunidade	Ameaça
(A)	fartos recursos financeiros	limitada carteira de produtos	incentivos fiscais	concorrência acirrada
(B)	organização altamente hierarquizada	maquinário obsoleto	novos mercados potenciais	novas regulamentações governamentais
(C)	marcas bem conhecidas	altos custos de produção	pujante mercado consumidor	restrições a meios ou horários para veicular propaganda
(D)	crescimento dos mercados atendidos pela empresa	empobrecimento da população	desenvolvimento da internet	despreparo dos funcionários para lidar com tecnologia
(E)	Joint venture com uma grande empresa multinacional	ampla linha de produtos	inexistência de regulação do setor em que opera a empresa	alto padrão ético do mercado

33

Uma empresa está avaliando duas alternativas de investimento, com valores em reais que têm as seguintes características:

Características	Investimento A	Investimento B
Investimento Inicial	R\$ 100.000,00	R\$ 100.000,00
Taxa de retorno anual provável		
• Pessimista	13%	7%
• Mais provável	15%	15%
• Otimista	17%	23%

Considerando-se o uso da análise de sensibilidade para avaliação de risco, qual dos investimentos apresenta o menor risco?

- (A) B, porque tem uma faixa de 8%, enquanto em A ela é de 2%.
(B) B, porque apresenta um desvio padrão de $K = 6,4$.
(C) A, porque tem uma faixa de 4%, enquanto em B ela é de 16%.
(D) A, porque apresenta um desvio padrão de $K = 3,2$.
(E) Não há diferença de risco entre os investimentos A e B.

34

Um investidor aplicou, durante 40 anos, R\$ 2.000,00 por ano, a uma taxa de juros compostos de 5% ao ano.

Considerando-se o valor do dinheiro no tempo, se este aplicador nunca fizer qualquer retirada de recursos, ao final de 40 anos ele terá, em reais, um montante:

- (A) maior que 240.000,00.
- (B) entre 200.000,00 e 240.000,00.
- (C) entre 160.000,00 e 200.000,00.
- (D) entre 120.000,00 e 160.000,00.
- (E) menor que 120.000,00.

35

A Cia. Katrina elabora, anualmente, seu Planejamento Financeiro, com ênfase no Fluxo de Caixa Projetado.

A previsão de vendas para o 1º trimestre de 2006 é a seguinte:
Em reais

Realizado em Dezembro 2005	50.000,00
Janeiro 2006	80.000,00
Fevereiro 2006	60.000,00
Março 2006	50.000,00

Considerando que a política de vendas da empresa é de 60% à vista e 40% em 30 dias, a entrada de caixa prevista para janeiro de 2006, em reais, será de:

- (A) 54.000,00
- (B) 58.000,00
- (C) 60.000,00
- (D) 68.000,00
- (E) 80.000,00

36

Uma empresa apresentou, em dois exercícios consecutivos, os seguintes resultados:

Itens	2004	2005
Receita de Vendas	50.000,00	100.000,00
Custo das vendas	(25.000,00)	(50.000,00)
Lucro Bruto	25.000,00	50.000,00
Despesas operacionais	(15.000,00)	(25.000,00)
Lucro Operacional (lucro antes de juros e Imposto Renda (LAJIR))	10.000,00	25.000,00

Com base nos dados acima, é correto afirmar que a alavancagem operacional da empresa é de:

- (A) 1,25
- (B) 1,50
- (C) 1,75
- (D) 2,00
- (E) 2,50

37

Uma indústria recebeu uma encomenda de 20.000 U de seu produto, pelo valor total de R\$ 3.500.000,00. Seu estoque inicial de materiais era de 250.000 kg de ferro, tendo adquirido mais 50.000 kg, logo após a encomenda.

Completada a produção, verificou-se que:

- o estoque inicial montava a R\$ 1.000.000,00;
- o custo unitário da nova compra de materiais foi de R\$ 5,20;
- cada tubo produzido utiliza 10 kg de material;
- o custo da mão-de-obra direta empregada foi R\$ 1.200.000,00;
- os Custos Indiretos de Fabricação montaram a R\$ 160.000,00;
- a empresa trabalha, exclusivamente, sob encomenda;
- foi desconsiderada a ocorrência de ICMS e de IPI.

Com base nos dados acima e considerando-se o custo médio como critério de avaliação do estoque de matéria-prima, o custo unitário da encomenda, em reais, é:

- (A) 155,50
- (B) 125,00
- (C) 112,50
- (D) 110,50
- (E) 110,00

38

A Cia. Beta, que fabrica 150.000 liquidificadores por mês, fez a seguinte estimativa de venda, com valores em reais:

Preço de venda unitário	Quantidade vendida
50,00	80% da produção mensal
48,00	mais 10% que a quantidade anterior
45,00	mais 10% que a quantidade anterior
44,00	mais 3% que a quantidade anterior
42,00	toda a quantidade produzida

Sabe-se ainda que:

- o custo variável unitário é de R\$ 20,00;
- a despesa variável "comissão dos vendedores" é de 10% sobre o preço de venda;
- os custos fixos montam a R\$ 1.200.000,00 mensais;
- as despesas fixas totalizam R\$ 800.000,00 mensais.

Com base em todas as informações acima, pode-se afirmar que o preço de venda, em reais, que apresenta o melhor resultado líquido para a empresa é:

- (A) 50,00
- (B) 48,00
- (C) 45,00
- (D) 44,00
- (E) 42,00

39

A Cia. Brasília apresentou, em dezembro de 2005, o seguinte balancete de verificação:

Em reais		Em reais	
Contas	Saldos	Contas	Saldos
Caixa	39.500,00	Duplicatas a Pagar	15.000,00
Lucros Acumulados	46.000,00	CMV	100.000,00
Salários a Pagar	13.000,00	Duplicatas a Receber	8.000,00
Receitas Financeiras	500,00	Empréstimos a Pagar LP	30.000,00
Estoque de Mercadorias	20.000,00	Capital	140.000,00
Prêmio de Seguros a Apropriar	11.000,00	Veículos	20.000,00
Despesas Administrativas	10.000,00	Instalações	50.000,00
Móveis e Utensílios	20.000,00	Despesas com Vendas	13.000,00
Máquinas e Equipamentos	40.000,00	Bancos	155.000,00
Juros a Pagar	3.000,00	Despesas Financeiras	2.000,00
Depreciação Acumulada	15.000,00	Receita de Vendas	150.000,00
Fornecedores	70.000,00		

Considerando que o cálculo do Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o lucro montou a R\$ 6.375,00, o saldo da conta Lucros ou Prejuízos Acumulados, no Balanço Patrimonial encerrado em 31 dez. 2005, em reais, será de:

- (A) 19.125,00
- (B) 25.500,00
- (C) 56.375,00
- (D) 65.125,00
- (E) 71.500,00

40

Uma empresa tem patrimônio líquido de R\$ 230.000,00 realizável e exigível a longo prazo, com saldo igual a zero; obrigações para com terceiros de curto prazo, montando a R\$ 120.000,00 e Capital Circulante Líquido positivo de R\$ 20.000,00.

Considerando-se exclusivamente essas informações, o montante do Ativo Permanente, em reais, será:

- (A) 450.000,00
- (B) 430.000,00
- (C) 240.000,00
- (D) 230.000,00
- (E) 210.000,00