

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --

No que concerne ao planejamento estratégico, tático e operacional, julgue os itens a seguir.

- 31 Os cronogramas de execução diária, as ordens de serviço e os fluxogramas de tarefas são ferramentas típicas de formalização do planejamento estratégico.
- 32 No nível tático do planejamento, as decisões concentram-se na alocação otimizada de recursos e na definição de metas para as diferentes áreas funcionais ou unidades de negócios da organização.
- 33 O planejamento tático tem foco no curto prazo e detalha o desdobramento da estratégia em tarefas estritamente rotineiras para cada indivíduo da organização.
- 34 A análise das forças e fraquezas para fins de elaboração da matriz SWOT da organização é uma etapa exclusiva do planejamento operacional, visto que nela se lida diretamente com a execução prática dos processos da empresa.
- 35 O planejamento operacional caracteriza-se pelo alto grau de detalhamento e analiticidade, voltando-se para a otimização de recursos na execução de atividades específicas.

No que diz respeito à administração da qualidade, julgue os itens que se seguem.

- 36 Durante a aplicação da técnica de *brainstorming* para a solução de problemas de qualidade, deve-se encorajar a geração de múltiplas ideias e evitar qualquer tipo de crítica ou julgamento na fase inicial de ideação.
- 37 A metodologia Seis Sigma tem como principal objetivo o aumento da variabilidade dos processos fabris, a fim de ampliar a diversidade de produtos entregues ao consumidor final.
- 38 No ciclo PDCA de melhoria contínua, a etapa de ação (*act*) consiste na execução prática e direta do plano de trabalho que foi elaborado na etapa de planejamento (*plan*).
- 39 No contexto do programa 5S, o senso de utilização (*seiri*) corresponde à capacidade de separar o que é estritamente necessário no ambiente de trabalho daquilo que é desnecessário, descartando-se ou realocando-se o que não tem utilidade imediata.
- 40 O diagrama de Ishikawa é uma ferramenta gráfica utilizada precipuamente para organizar os problemas de uma organização em ordem de prioridade, com base na frequência de sua ocorrência.

Com relação à gestão por processos, julgue os itens subsequentes.

- 41 Os processos gerenciais compõem a cadeia de valor de uma organização e têm a função de coordenar, medir e controlar as atividades executadas nos processos primários e de suporte.
- 42 Na gestão por processos, os indicadores de eficácia medem a proporção de recursos consumidos em relação às saídas produzidas, desconsiderado o impacto final gerado para o cliente ou cidadão.
- 43 A cadeia de valor é uma representação gráfica de alto nível que demonstra o agrupamento de macroprocessos executados pela instituição para criar, produzir e entregar valor ao seu público-alvo.
- 44 No gerenciamento de processos de negócio (BPM), o *process owner* exerce autoridade transversal sobre o fluxo de trabalho sob sua responsabilidade, cabendo a ele garantir o desempenho ponta a ponta, independentemente dos setores envolvidos.
- 45 A adoção da gestão por processos exige a eliminação sumária da hierarquia tradicional, porque esta é incompatível com a manutenção de gerentes funcionais na organização.

No que se refere ao atendimento ao cliente, julgue os itens subsequentes.

- 46 Falhas na prestação de serviços, quando solucionadas com excelência, tornam-se oportunidades para a organização demonstrar compromisso e elevar a confiança do cliente.
- 47 A excelência no atendimento deve ser direcionada ao cliente externo da organização, visto que o serviço prestado na linha de frente não é influenciado pelas interações internas entre departamentos.
- 48 A técnica da escuta ativa no atendimento ao público caracteriza-se pela interrupção pontual do interlocutor para antecipar a solução do problema, de modo que o atendente demonstre agilidade e proatividade.
- 49 A empatia no atendimento ao público traduz-se na capacidade de padronizar as respostas fornecidas aos utentes, assegurando que todos recebam exatamente a mesma informação.
- 50 A coleta de *feedback* por meio de pesquisas de satisfação constitui uma ferramenta essencial para mensurar a qualidade e direcionar a melhoria contínua dos processos de atendimento.

Em relação à gestão de compras e às estratégias de negociação das compras, julgue os itens a seguir.

- 51 Entre os perfis de negociador, o analítico caracteriza-se por ser minucioso e detalhista, enquanto o associativo valoriza as relações interpessoais e prefere o trabalho em equipe.
- 52 Entre os objetos de negociação no processo de compra de insumos estão a especificação do produto, a qualidade do material e as condições de pagamento.
- 53 A área de compras atua desde a aquisição de insumos até a etapa de produção, influenciando a qualidade do produto final ofertado pela organização.
- 54 Além de atuar na gestão de custos e na agregação de valor, a área de compras contribui diretamente na geração de lucro para a empresa.
- 55 O setor de compras, responsável por conectar a organização ao ambiente externo, deve garantir o fornecimento dos insumos e materiais necessários ao funcionamento do sistema produtivo.

Acerca da sustentabilidade na cadeia de suprimentos e da gestão de transporte de cargas, julgue os itens subsequentes.

- 56 Entre as características das modalidades de transporte que influenciam a definição do custo final do frete estão a infraestrutura da malha de transporte, o tamanho do veículo, o espaço de armazenagem de que dispõe o cliente, o tempo de viagem e a mão de obra envolvida.
- 57 A logística reversa é o processo de planejamento, implementação e controle do fluxo de materiais e produtos do ponto de suprimento ao ponto de consumo.
- 58 O modal de transporte aquaviário contempla a movimentação de cargas por vias navegáveis, como mares, rios e lagos, e destaca-se pela elevada capacidade de transporte e pelo baixo custo por unidade, o que proporciona ganhos de escala no transporte de grandes volumes a longas distâncias.
- 59 O modal aeroviário é recomendado para cargas que necessitam de agilidade na entrega em decorrência de prazo de entrega apertado.
- 60 O custo do frete para o transporte de materiais ou produtos é influenciado pelas características da carga, tais como tamanho, peso, valor unitário, tipo de manuseio e tipo de embalagem.

- 61 Suponha que o transporte de determinada carga tenha envolvido, da origem até o destino, dois veículos e três percursos: transporte por carreta até a margem de um rio; transporte por balsa para a travessia do rio, com a carreta embarcada, e novamente transporte por carreta até a entrega ao cliente. Nesse caso, o transporte da carga envolveu operação de transbordo.

No que diz respeito à seleção e avaliação de fornecedores e à gestão e fiscalização de contratos, julgue os itens a seguir.

- 62 A avaliação do fornecedor é iniciada a partir do primeiro fornecimento e deve ocorrer de forma contínua durante os fornecimentos subsequentes, de modo a garantir o acompanhamento dos parâmetros de qualidade das entregas.
- 63 No processo de compras, o papel principal é atribuído à etapa de julgamento, enquanto a seleção de fornecedores assume papel secundário.
- 64 A fim de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro e a continuidade do fornecimento, os contratos de prestação de serviços e de fornecimento de materiais a longo prazo devem prever cláusulas de reajuste de preços.
- 65 Com o propósito de manter um cadastro de compras, deve-se selecionar um grupo de fornecedores que atenda a requisitos básicos e suficientes, conforme as normas vigentes e os padrões previamente definidos pela organização.

Julgue os próximos itens, no que se refere à gestão de estoques e almoxarifados.

- 66 A antecipação, por um fornecedor, da entrega de lote econômico de compra habitual é um fator que implica a redução do nível de estoque da organização compradora.
- 67 Em uma organização, a demanda dos clientes finais orienta as previsões de vendas de produtos acabados e, consequentemente, o planejamento da gestão de estoques, de forma antecipada.

No almoxarifado de uma empresa, o material A se encontra no nível de estoque mínimo (EMin), o material B, no nível de estoque máximo (EMax) e o material C, no nível de ruptura de estoque.

A partir da situação hipotética apresentada, julgue os itens a seguir, acerca dos níveis de estoque de materiais.

- 68 O nível de estoque do material A será alterado em caso de reposição programada, conforme prazo de entrega acordado com o fornecedor.
- 69 É correto concluir das informações apresentadas que a empresa acabou de receber a entrega de um pedido do material B, previamente acordada com o fornecedor.
- 70 O quantitativo do material C está ligeiramente acima do EMin.

Julgue os itens seguintes, a respeito das disposições sobre licitações e contratos, com base na Lei n.º 13.303/2016.

- 71 É facultada às empresas públicas a contratação direta exclusivamente para a aquisição de materiais que só possam ser fornecidos por representante comercial exclusivo e para a contratação de serviços de pareceres e perícias, desde que sejam profissionais ou empresas de notória especialização.
- 72 A razão da escolha do fornecedor ou do executante e a justificativa do preço são elementos suficientes para instrução de qualquer processo de contratação direta pelas sociedades de economia mista.
- 73 É dispensável a realização de licitação por empresas públicas na contratação de remanescente de obra, devido à rescisão contratual, desde que atendida a ordem de classificação da licitação anterior e aceitas as mesmas condições do contrato encerrado por rescisão, inclusive quanto ao preço, devidamente corrigido.
- 74 As sociedades de economia mista, nos casos em que a escolha do parceiro esteja associada a suas características particulares, vinculada a oportunidades de negócio definidas e específicas, são dispensadas da exigência de licitação, desde que justificada a inviabilidade de procedimento competitivo.

De acordo com a Lei n.º 13.303/2016, julgue os itens a seguir, acerca da contratação de obras e serviços.

- 75 A empreitada por preço unitário caracteriza-se pela contratação por preço certo de unidades determinadas; a tarefa, pela contratação de mão de obra para pequenos trabalhos por preço certo, invariavelmente sem fornecimento de material.
- 76 Um dos elementos usados como base para o cálculo do valor estimado do objeto a ser licitado é a avaliação do custo global da obra, que é aferido necessariamente mediante orçamento direto.
- 77 São três os elementos que devem estar presentes no anteprojeto de engenharia, peça técnica fundamental à elaboração do projeto básico, e que permitem o estabelecimento de padrões mínimos para a contratação: o levantamento topográfico e cadastral; os pareceres de sondagem; e o memorial descritivo dos elementos da edificação.

Julgue os itens subsequentes, acerca das disposições do Regulamento de Licitações e Contratos da Petrobras.

- 78 No procedimento de manifestação de interesse privado, o ressarcimento dos custos referentes aos projetos está condicionado ao atendimento da necessidade de sua atualização, até a abertura da licitação, em decorrência de determinações dos órgãos de controle e independentemente de alteração de premissas regulatórias.
- 79 A apostila é ato utilizado para registrar alterações já previstas no contrato e que não modificam as estipulações contratuais originais, sendo dispensável a celebração de aditivo.
- 80 As decisões relativas a licitações e contratos, no âmbito gerencial, devem ocorrer de forma compartilhada, por pelo menos duas autoridades competentes e sem relação de subordinação entre elas, salvo exceções previstas em normas internas.
- 81 A pré-qualificação subjetiva é permitida quando destinada a identificar fornecedores que reúnam condições de habilitação exigidas na convocação para o fornecimento de bem ou a execução de serviço ou obra nos prazos, locais e condições previamente estabelecidos.

Com base no Regulamento de Licitações e Contratos da Petrobras, julgue os itens seguintes acerca de convênios e termos de cooperação.

- 82** Quando do encerramento do convênio, mediante a prestação de contas final, o partícipe repassador deve exigir a restituição de saldos do aporte financeiro que, apesar de repassados, não tenham sido utilizados ou tenham sido indevidamente utilizados pelo partícipe beneficiário.
- 83** O protocolo de intenções, que visa explicitar intenções futuras quanto a projetos de interesse comum entre a Petrobras e outra parte, deve conter cláusula de assunção de encargos e obrigações.
- 84** É obrigatória a celebração de termo de cooperação, quando ocorrerem interesses mútuos entre a Petrobras e outras entidades, visando à execução de objeto de cunho tecnológico, formalmente restrito ao desenvolvimento de protótipos, à realização de estudos técnicos e projetos de pesquisa, desenvolvimento e inovação.
- 85** Na celebração dos convênios, entre os parâmetros cumulativos a serem observados, estão a convergência de interesses entre as partes, a execução em regime de mútua cooperação e o alinhamento com a função social de realização do interesse coletivo.

Relativamente aos conceitos, objetivos e finalidades da contabilidade, julgue os itens seguintes.

- 86** O patrimônio do ente contábil em determinado momento no tempo considerado sem movimento constitui o objeto de estudo da estática patrimonial.
- 87** É objetivo da contabilidade fornecer informações econômico-financeiras úteis para a tomada de decisão dos agentes econômicos.
- 88** A contabilidade é uma ciência autônoma, com métodos e objetivos próprios, que pertence à área das Ciências Administrativas.
- 89** O patrimônio líquido consiste das reivindicações contra a entidade que não atendem à definição de passivo.
- 90** A obrigatoriedade de divulgação de todas as transações de um ente contábil que tenham valor expressivo denomina-se relevância da informação contábil.

Quanto às receitas, despesas, custos e resultados, julgue os itens subsequentes.

- 91** Custos são os gastos associados aos bens vendidos e aos serviços prestados.
- 92** Confrontar receitas e despesas para apurar o resultado do período obtido pelas entidades é a finalidade precípua da contabilidade.
- 93** Receitas são todos os aumentos nos ativos que resultam em aumentos no patrimônio líquido do ente contábil.
- 94** Resumem-se em receitas e despesas todos os resultados patrimoniais necessários para a apuração do resultado do exercício social, independentemente da denominação que recebam.
- 95** Embora as despesas provoquem impacto negativo no patrimônio líquido, nem todo impacto negativo no patrimônio líquido corresponde a uma despesa.

No que se refere à administração tributária, julgue os itens a seguir.

- 96** A multiplicação do valor do produto pela alíquota do imposto expressa a metodologia de cálculo do valor do tributo por fora.
- 97** Doações de mercadorias realizadas por empresas exigem emissão de nota fiscal e são sujeitas à tributação do ICMS, salvo exceções previstas em lei.
- 98** Tributo é uma prestação pecuniária compulsória instituída em lei e cobrada mediante atividade administrativa plenamente vinculada.
- 99** O imposto sobre propriedade territorial rural é um tributo municipal, sendo cobrado também pelo Distrito Federal.
- 100** Toda ação realizada por contribuinte com o objetivo de reduzir a carga tributária, eximir-se da incidência de tributo ou retardar seu recolhimento constitui ato ilícito de evasão fiscal, sendo punível nos termos da lei.

Espaço livre