

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --**BLOCO I**

Considerando o referencial teórico atual sobre estrutura organizacional, estratégia empresarial e planejamento estratégico, julgue os itens que se seguem.

- 51 Em determinada organização, a unidade de gás natural está inserida em um projeto estratégico de sustentabilidade ambiental da organização; nessa estrutura matricial, fortalecem-se a cadeia de comando e a coordenação vertical.
- 52 A verticalização é uma política de crescimento que se realiza mediante aquisições e fusões, por exemplo.
- 53 Uma estratégia possível para internacionalizar as organizações é o estabelecimento de fontes externas, por meio da qual uma divisão de trabalho, alocada em outros países, fica responsável pela manufatura de determinados produtos.
- 54 A estratégia de diversificar produtos e de expandir mercados é decidida em nível tático, uma vez que depende da distribuição de recursos entre os departamentos ou unidades organizacionais.
- 55 Uma empresa de gás natural que tenha mercado estabelecido nas regiões Sul e Sudeste do país, mas necessite ganhar *market share* na região Centro-Oeste, deve recorrer à estratégia denominada analítica para manter os dois primeiros mercados e conquistar maior fatia na região Centro-Oeste.
- 56 O atual Plano Estratégico da Petrobrás corresponde ao período 2022-2026, portanto o próximo processo de planejamento estratégico deve ocorrer em 2026 e guiar o quadriênio subsequente.

No que diz respeito à administração de compras e de produção, julgue os itens a seguir.

- 57 No modelo do lote econômico de compra, busca-se equilibrar o menor custo tomando-se por base o custo de reposição e o custo de posse.
- 58 Para a elaboração de um projeto de Cadeia Global de Suprimentos é importante considerar a estratégia de compras; a localização de plantas industriais e de centros de distribuição; uma logística eficiente e níveis de serviço a serem oferecidos aos clientes.
- 59 A capilaridade dos pontos de contato oferecidos aos clientes é condição imprescindível para o sucesso de implementação de uma Cadeia de Suprimentos nos moldes do SCM.
- 60 Dadas as características de produção dos derivados de petróleo, o MRPII não representa qualquer agregação de valor quando comparado ao Sistema MRP tradicional.
- 61 Para que se consiga o mínimo desperdício, o sistema Just in Time preconiza o uso do lote econômico.
- 62 Em condições de mercado favoráveis, é plausível o uso do conjunto de normas da série ISO 9000 para a seleção de um grupo de fornecedores altamente qualificados que possam ser utilizados como fontes habituais de fornecimento.

Para estabelecer uma conexão mais eficaz com os clientes, as empresas adotam uma abordagem sistemática na realização de um trabalho, organizando as atividades necessárias para atrair e reter clientes no processo de vendas.

Acerca dos esforços das empresas para estabelecer relacionamento com os clientes, julgue os itens a seguir.

- 63 A venda pessoal pode ser terceirizada, total ou parcialmente, para vender produtos e serviços.

- 64 *Laddering* é uma técnica do *marketing* que permite a exposição dos produtos de forma destacada em lugares públicos, influenciando os clientes para a compra.
- 65 No relacionamento com o cliente, todos os esforços são feitos para que os consumidores mudem suas crenças e aceitem novos produtos e serviços.
- 66 Quando um cliente demonstra pouca fidelidade à marca, é fundamental sua inserção no CRM para reverter essa situação.
- 67 Chama-se valor percebido a diferença entre a avaliação feita em potencial pelo cliente quanto aos benefícios e custos relativos a um produto e as alternativas percebidas.

No desenvolvimento de estratégias de *marketing*, a utilização de pesquisa é uma forma de se conseguir alcançar mais clientes para produtos e serviços. A esse respeito, julgue o item que se segue.

- 68 Os analistas de *marketing* utilizam o *data mining* para recolher informações sobre indivíduos, tendências e segmentos.

Em uma organização, denomina-se cultura organizacional a criação, a preservação e os aprimoramentos da cooperação entre os indivíduos. Considerando esse conceito, julgue os itens a seguir.

- 69 Na organização, os valores são próprios do grupo, muitas vezes diferentes dos estabelecidos pela sociedade em geral.
- 70 Apesar das mudanças na alta administração, a cultura organizacional se mantém, pois já está consolidada na maioria das pessoas, sendo difícil estabelecer novos valores.
- 71 São pilares do núcleo da identidade organizacional os padrões de comportamento, os valores e as crenças, que influenciam o comportamento na organização.
- 72 Entre os elementos formadores da cultura organizacional estão as contraculturas e os símbolos.
- 73 A rotatividade de pessoas é um elemento benéfico na cultura da organização porque agrega ao grupo novas ideias e visões da sociedade.

ano	valor (em R\$)
0	-1000
1	200
2	700

Considerando o fluxo de caixa mostrado na tabela anterior, julgue o item seguinte.

- 74 O VPL será igual à taxa interna de retorno (TIR) se a taxa de retorno for de 0%.

Determinada empresa está avaliando duas propostas de investimento mutuamente excludentes (não existe a possibilidade de se investir, simultaneamente, nos dois projetos), cujas informações de investimento inicial e retornos anuais são mostradas no quadro a seguir.

	projeto I	projeto II
investimento inicial	R\$ 52.000,00	R\$ 52.000,00
ano 1	R\$ 36.000,00	R\$ 12.000,00
ano 2	R\$ 30.000,00	R\$ 16.000,00
ano 3	R\$ 24.000,00	R\$ 54.000,00
ano 4	R\$ 24.000,00	R\$ 68.000,00

Com base nas informações apresentadas, julgue os próximos itens.

- 75 Caso a empresa considere o método do VPL, o projeto I será o escolhido.
- 76 Se a empresa utilizar o método de análise de investimentos PAYBACK, o projeto II será o escolhido.

O item a seguir apresenta uma situação hipotética seguida de uma assertiva a ser julgada a respeito de planejamento financeiro e orçamentário.

- 77** A indústria Macapá Ltda., inaugurada no mês de maio de 2021, desenvolveu um orçamento de caixa para julho, agosto e setembro de 2021, cujas vendas foram de R\$ 100.000,00, em maio daquele ano, e de R\$ 200.000,00, em junho. Há previsão de vendas de R\$ 400.000,00, R\$ 300.000,00 e R\$ 200.000,00, respectivamente, para julho, agosto e setembro do mesmo ano. Das vendas feitas pelo setor, 20% têm sido à vista, 50% têm gerado duplicatas com prazo de um mês e 30% têm gerado duplicatas com prazo de dois meses. Nessa situação hipotética, o valor da previsão de recebimentos em julho de 2021 é de R\$ 210.000,00.

Julgue o item a seguir, relativo a matemática financeira.

- 78** Considere que um brasileiro possua R\$ 5.000,00 para aplicar, durante um ano, em um banco nos Estados Unidos da América, com taxa de juros simples de 10% a.a., com taxa de câmbio atual em BR/US de 5,00. Nessa situação, supondo que, em um ano, a taxa de câmbio seja em BR/US de 8,00, desprezando-se a inflação, o rendimento em reais, obtido no final do processo, será de R\$ 500,00.

BLOCO II

Julgue os itens a seguir, relativos à administração de sistemas de informação.

- 79** Cabe ao gestor de sistemas de informação assegurar a integridade dos dados utilizados, que é entendida, no contexto da segurança do sistema, como o conjunto de comportamentos ou ações que demonstre a lisura e a probidade dos processos.
- 80** Considere que, antes da contratação de fornecedor externo para a execução de determinada atividade de tecnologia da informação, seja estabelecido um acordo de nível de serviço (SLA). Nesse caso, deve ser incluída no SLA a definição dos recursos de *hardware* e de *software*, bem como dos recursos humanos que serão utilizados para o serviço.
- 81** Caso uma organização adote uma administração por processos na gestão dos sistemas informatizados, espera-se o fortalecimento da individualidade dada a concessão de autoridade aos colaboradores para a tomada de decisões.
- 82** Os sistemas de processamento de transações dão suporte ao nível operacional das organizações, captando e processando dados consolidados de modo a oferecer substancial apoio para a tomada de decisão.
- 83** Para administrar os custos operacionais de TI, evitando-se as distorções de um simples rateio de custos, é indicado o método ABC (Activity Based Costing), cuja vertente econômica apoia um controle mais preciso dos gastos de cada atividade.
- 84** Um sistema de apoio à decisão (SAD) dá suporte a decisões estruturadas, sendo seu desenvolvimento facilitado por basear-se em processos de tomada de decisão estáveis e repetitivos.

Em uma distribuidora de combustíveis (álcool) que utiliza o custeio variável como ferramenta para a tomada de decisões, o contador apresentou as seguintes informações referentes ao mês de novembro de 2021.

	R\$
preço de venda unitário*	5,00
custo variável unitário	2,30
custo e despesas fixas mensais	60.000,00

*litro (L)

Considerando apenas as informações disponibilizadas pelo contador da empresa hipotética acima citada, julgue os itens a seguir.

- 85** Caso a empresa comercialize 35.300 unidades de seu produto, sua margem líquida será maior do que 19%.
- 86** O ponto de equilíbrio contábil da distribuidora em apreço é inferior a 22.225 L de combustível.
- 87** Uma variação favorável no custo variável unitário de 46% proporcionará um acréscimo de 46% na margem de contribuição unitária.

Tendo em vista que a contabilidade gerencial auxilia o gestor na tomada de decisões das organizações, considere que uma fábrica que produz apenas um produto tenha apresentado as seguintes informações.

conta	valor (R\$)
estoque final de produtos acabados	2.000
estoque final de matéria-prima	3.000
estoque inicial de produtos acabados	4.000
estoque final de produtos em elaboração	6.000
mão de obra direta	8.000
estoque inicial de matéria-prima	10.000
estoque inicial de produtos em elaboração	11.000
compras de matéria-prima	12.000
custos indiretos de fabricação	13.000

Acerca dessa situação hipotética, e considerando as especificidades da contabilidade gerencial e do custeio por absorção, julgue os próximos itens.

- 88** Caso a empresa comercialize o produto cuja composição de custos está apresentada na tabela em apreço pelo valor de R\$ 63.000, a margem bruta será maior do que 26%.
- 89** Caso o custo do estoque de produtos em elaboração esteja subestimado em R\$ 3.000, o custo de transformação também estará subestimado em R\$ 3.000.
- 90** Na situação considerada, ao se reduzir o valor da mão de obra direta em R\$ 5.000, o custo primário também será reduzido em R\$ 5.000.

O processo decisório, que está presente diariamente nas organizações, ocorre, por exemplo, em todos os níveis hierárquicos de uma fábrica, tanto nos menores quanto nos superiores. A esse respeito, julgue os itens subsequentes.

- 91** No processo de tomada de decisão, os administradores estão sujeitos a armadilhas psicológicas que podem levá-los a erros na avaliação das situações que se apresentam; a tendência a atribuírem um peso desproporcional à primeira informação que recebem é conhecida como *framing*.
- 92** O processo decisório é influenciado pelas características pessoais de quem está tomando a decisão.
- 93** Quando um tomador de decisão deseja um resultado rápido para um problema, uma vez que tenha definido os objetivos, as preferências e as estratégias, ele deve implementá-la, independentemente da análise dos recursos e da situação.

Os dirigentes de uma empresa, planejando lançar um novo produto, reuniram-se para decidir se o público-alvo seria o mercado mundial ou apenas os consumidores nacionais. Sabendo que a decisão se refletiria no orçamento de *marketing*, realizaram, no encontro, uma dinâmica em que cada um falava rapidamente toda ideia que tinha, sem qualquer tipo de crítica ou julgamento do grupo, sendo elas anotadas para posterior análise e debate com vistas à escolha da melhor opção.

Considerando essa situação hipotética, julgue o próximo item.

- 94 Os diretores da empresa utilizaram-se, no encontro, da técnica de decisão denominada *brainwriting*.

A PETROBRAS busca atuar com responsabilidade social, incentivando o comportamento ético e transparente, a partir de códigos de conduta e do apoio a princípios como os previstos no Pacto Global, da Organização das Nações Unidas. Acerca de sustentabilidade e responsabilidade social, julgue os itens que se seguem.

- 95 Procurar avaliar os custos dos programas sociais e o retorno dos investimentos em programas sociais é uma das obrigações de uma organização socialmente responsável.
- 96 Entre os níveis de sensibilidade social, o de maior maturidade de uma empresa é atingido quando a organização não tem apenas metas econômicas, mas também embasa suas decisões no critério do benefício social presente.
- 97 Para ser considerada sustentável, uma organização deve ser financeiramente viável, socialmente justa, culturalmente adequada e ecologicamente correta.
- 98 As empresas integrantes do chamado Pacto Global assumem a responsabilidade de contribuir para o alcance de até três dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).
- 99 A responsabilidade cultural visa mudar, transformar e melhorar hábitos e comportamentos da sociedade por meio dos seus produtos, serviços e tecnologias inovadoras.

BLOCO III

Uma empresa distribuidora de combustíveis atendia, ao término do ano de 2020, apenas 30 clientes. Após a implementação de medidas administrativas, a quantidade de novos clientes dessa empresa, no primeiro semestre de 2021 (contada sempre em relação ao mês anterior), aumentou em progressão geométrica.

Na tabela a seguir, está registrada a quantidade total de clientes da empresa no final dos 4 primeiros meses de 2021.

total de clientes da empresa				
meses	Janeiro 2021	Fevereiro 2021	Março 2021	Abril 2021
total de clientes	32	36	44	60

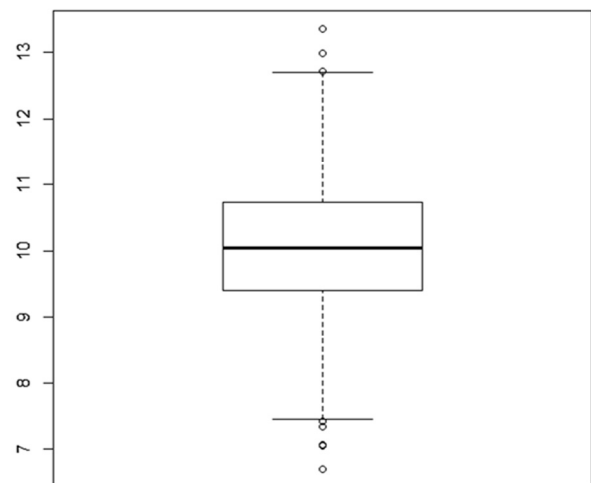
Com base nessa situação hipotética e nos dados apresentados na tabela, julgue os itens a seguir.

- 100 A quantidade de clientes da empresa no final de junho de 2021 era superior a 150.
- 101 Supondo-se que, no final de março de 2021, três clientes devessem ter sido aleatoriamente escolhidos para responder a um questionário de avaliação da empresa, então a quantidade de formas diferentes de fazer essa escolha, de modo que, no grupo escolhido, houvesse pelo menos 2 clientes que tivessem ingressado na empresa antes de 2021, é inferior a 4.000.
- 102 Se $C(x) = 420/(x + 10)$ representa o custo médio mensal em reais que a empresa tem com cada cliente, em que x é quantidade de clientes da empresa, então o custo médio do mês de abril de 2021 foi 40% menor que o custo médio de janeiro de 2021.

- 103 Dada a hipótese de que, a cada 10 novos clientes atendidos na empresa, as receitas aumentem 1% e as despesas diminuam 1%, conclui-se que o lucro da empresa, que é igual à diferença entre as receitas e as despesas, aumentará 1% do lucro anterior adicionado de 1% das despesas anteriores.

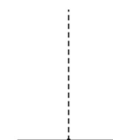
Considerando que a variável aleatória X segue uma distribuição binomial com parâmetros $n = 10$ e $p = 0,1$, julgue os itens subsequentes.

- 104 O desvio padrão da distribuição de X é igual ou superior a 0,9.
- 105 $P(X > 0) = 0,9$.
- 106 O valor esperado de X é igual a 1.



Com relação aos dados que resultaram no diagrama mostrado na figura precedente, julgue os itens a seguir.

- 107 A amplitude total dos dados em tela é inferior a 6.
- 108 Nesse diagrama, a porção da distribuição dos dados representada pela parte inferior do diagrama mostrada a seguir representa exatamente 25% dos dados em questão.



- 109 O terceiro quartil é inferior a 11 e superior a 10.

Em cada um dos itens que se seguem, é apresentada uma situação hipotética acerca de gerenciamento de projetos, seguida de uma assertiva a ser julgada.

- 110 Flávia, estagiária da área de gerenciamento de projetos, explica ao seu chefe que o ciclo de vida de um projeto permite que se indique o ponto exato em que ele se encontra. A esse respeito, a explicação de Flávia está correta.
- 111 Rafael, consultor de projetos, afirma a seus contratantes que a incerteza relativa aos prazos e custos de projeto tende a aumentar com o término de cada fase. Com relação a esse assunto, a afirmação de Rafael está correta.
- 112 Samuel, líder de avaliação econômica de projetos, defende que empreendimentos com relevantes diferenças entre os valores de investimentos podem trazer distorções entre os critérios de taxa interna de retorno e valor presente líquido, do que conclui que projeto de baixo investimento pode ostentar alta taxa interna de retorno e reduzido valor presente líquido. Nesse aspecto, as considerações de Samuel estão corretas.

- 113 Gabriel, novo integrante de uma equipe de projetos, trabalha em uma fase do processo responsável por materializar tudo o que foi delineado em um projeto, na qual é consumida a maior parte do orçamento e do esforço desse projeto e em que se evidencia qualquer erro cometido nas fases anteriores. Considerando-se as características mencionadas, é correto afirmar que Gabriel trabalha na fase de monitoramento e controle do projeto.
- 114 Silas, gestor de projetos, entende que a estrutura analítica de projeto auxilia a equipe na definição das atividades necessárias para sua execução, na promoção de visão comum de suas etapas e na entrega da linha de base do escopo. Com relação a esse processo, o entendimento de Silas está correto.
- 115 Carlos, membro de uma equipe de projetos, planeja realizar aquisições para a modernização de sistemas de segurança contra incêndio em plataforma *offshore* de petróleo. Para tanto, considerando que essa modalidade incentiva o contratado a economizar, ele decide utilizar o contrato por administração. Nesse caso, a decisão de Carlos está corretamente embasada.

Considerando as técnicas relacionadas à mediação de conflitos e negociação, julgue os itens seguintes.

- 116 O negociador do tipo controlador toma decisões rápidas, aborda diretamente o assunto e seu objetivo primordial é conseguir resultados, embora possa ser visto como insensível às pessoas.
- 117 Quando o negociador, para conquistar sua solução preferida, impõe-se sobre a outra parte, gerando resultados ganha/perde, e não há espaço para soluções inovadoras, essa negociação é baseada em barganha.
- 118 É necessário que o gestor passe ao menos por três etapas para adquirir habilidades de negociação: consciência da necessidade de transformação, mudança de comportamento e sedimentação de atitudes.
- 119 O bom líder comunicador compreende que a efetividade da comunicação está na resposta que ela provoca, e não na sua intenção.
- 120 O estilo de gestão de conflito caracterizado por não assertividade e não cooperação é denominado acomodação.

Espaço livre