

CONCURSO PÚBLICO
NÍVEL SUPERIOR

Cargo 6:
Analista de Desenvolvimento Logístico
Área: Materiais e Serviços – Classe I

CADERNO DE PROVAS
MANHÃ

CESPE
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Criando Oportunidades para Realizar Sonhos

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Ao receber este caderno, confira se ele contém cento e vinte itens, correspondentes às provas objetivas, corretamente ordenados de 1 a 120.
- 2 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
- 3 Recomenda-se não marcar ao acaso: a cada item cuja resposta diverja do gabarito oficial definitivo, além de não marcar ponto, o candidato recebe pontuação negativa, conforme consta em edital.
- 4 Não utilize nenhum material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE.
- 5 Durante as provas, não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 6 A duração das provas é de três horas e trinta minutos, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 7 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 8 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno, na folha de rascunho ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

AGENDA

- I 16/11/2004, a partir das 10 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — www.cespe.unb.br — e quadros de avisos do CESPE/UnB, em Brasília.
- II 17 e 18/11/2004 – Recursos (provas objetivas): formulários estarão disponíveis no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet — www.cespe.unb.br.
- III 15/12/2004 – Resultado final das provas objetivas e convocação para a avaliação de títulos: Diário Oficial do Estado do Ceará e Internet — www.cespe.unb.br.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 11 do Edital n.º 1/2004, de 2/9/2004.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 448 0100; Internet — www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

- De acordo com o comando a que cada um dos itens de 1 a 120 se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a folha de rascunho e, posteriormente, a **folha de respostas**, que é o único documento válido para a correção das suas provas.
- Nos itens que avaliam **Noções de Informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, que o *mouse* está configurado para pessoas destros e que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios e equipamentos mencionados.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

1 A interferência do homem é capaz de acelerar em
milhares de anos os processos naturais de mudanças
climáticas e trazer graves conseqüências à vida na Terra. Se
4 nada for feito, daqui a um século poderemos viver em um
ambiente de catástrofe. Essa é a principal conclusão dos
relatórios do Painel Intergovernamental sobre Mudanças no
7 Clima (IPCC), grupo de mais de 3.000 cientistas que, desde
1991, vem publicando documentos conclusivos sobre o tema.
Há fatores que afetam naturalmente o clima, mas, quanto a
10 eles, a dinâmica do planeta, bem como todas as formas de
vida, tem condições de se adaptar. O problema é que a
interferência do homem em diversos aspectos da natureza
13 está acelerando esse processo de tal forma que a Terra não
consegue acompanhar. Fenômenos, como a elevação da taxa
de emissões de CO₂ na atmosfera, que levariam milhares de
16 anos para ocorrer naturalmente de forma significativa, têm,
com a mão do ser humano, possibilidade de atingir picos
incontroláveis em poucas décadas, sem que a vida na Terra
19 consiga se adaptar.

Se a temperatura não parar de subir, daqui a cerca
de 100 anos estaremos correndo o risco de enfrentar
22 tormentas e furacões. A elevação do nível dos oceanos,
conseqüência do aquecimento global, pode levar ao
desaparecimento pequenos países de topografia baixa. O mar
25 pode invadir grandes cidades litorâneas e se misturar com
fontes de água potável, salinizando-as. Águas provenientes
do derretimento dos picos das montanhas geladas poderão
28 invadir vales e cidades. Temperaturas mais altas podem
elevar o número de regiões expostas a doenças tropicais,
exigindo investimentos bem maiores em saúde.

Karen Gimenez. *As 30 maiores descobertas da ciência*.
In: *Superinteressante*, set./2004, p. 34 (com adaptações).

Com base no texto acima, julgue os itens a seguir.

- 1 A vida na Terra consegue se adaptar às mudanças climáticas quando elas são decorrentes de processos naturais, pois esses ocorrem de forma mais lenta que aqueles produzidos pela interferência humana.
- 2 Infere-se das informações do texto que os seres humanos estão impossibilitados de evitar a elevação acelerada da temperatura na Terra.
- 3 Na linha 3, o sinal indicativo de crase em “à vida na Terra” justifica-se pela regência do verbo “trazer”.
- 4 A forma verbal “vem” (l.8) está no singular para enfatizar a idéia de que as publicações são dos cientistas individualmente e não do grupo.

- 5 A expressão “o tema” (l.8) constitui um recurso de coesão lexical que retoma a idéia de conseqüências das mudanças climáticas produzidas pela interferência humana.
- 6 Por não se poder identificar o agente, na expressão “condições de se adaptar” (l.11), o termo sublinhado indica sujeito indeterminado.
- 7 A expressão “esse processo” (l.13) retoma a idéia de processo natural de mudança climática.
- 8 Como a palavra “Fenômenos” (l.14) está no plural, justifica-se o emprego da forma verbal “têm” (l.16).
- 9 O emprego do termo “como” (l.14) justifica-se pela comparação com “a mão do ser humano” (l.17).
- 10 A expressão “conseqüência do aquecimento global” (l.23) vem entre vírgulas por tratar-se de expressão de natureza explicativa.
- 11 Em “se misturar” (l.25), o pronome está sendo empregado para assegurar a impessoalidade do praticante da ação, formando a voz passiva sintética.
- 12 Preservam-se as informações do texto com a substituição de “provenientes” (l.26) por **oriundas**.
- 13 Estaria gramaticalmente correta a substituição de “expostas a doenças tropicais” (l.29) por: **expostas às doenças tropicais**.

Julgue os fragmentos de texto contidos nos itens seguintes quanto à correção gramatical.

- 14 A instalação da nova capital brasileira no Planalto Central, em 1960, e a abertura de rodovias ligando o Centro-Oeste ao Sudeste, de um lado, e à Amazônia, de outro, expandiu a influência do polo industrial para as fronteiras de povoamento do interior.
- 15 Entre o Sudeste e o Sul, teceram-se redes agroindustriais de complementaridade, e a indústria sulista, mesmo limitada pela hegemonia do Sudeste, conseguiu conquistar mercados extra-regionais, principalmente no ramo de bens de consumo não-duráveis.
- 16 O vasto movimento histórico de integração nacional provocou a marginalização do Nordeste, pois a indústria regional, despreparada para a competição, não só se revelou incapaz de conquistar mercados extra-regionais como também recuaram no próprio mercado nordestino.

Itens adaptados. Demétrio Magnoli. *Nem Bósnia nem Belíndia*. In: Márcia Kupstas. *Identidade nacional em debate*. São Paulo: Moderna, 1997, p. 117.

1 Modernidade é garantir a todos os habitantes do
país um padrão de vida compatível com o pleno exercício
dos seus direitos democráticos. Por isso, é fundamental dar
4 mais valor a um modelo de desenvolvimento que assegure a
toda a população trabalho, alimentação, moradia, escola,
hospital, transporte coletivo, bibliotecas, parques públicos.
7 Modernidade é sistema judiciário eficiente e democrático;
são instituições sólidas e confiáveis; é controle social das
decisões econômicas. É assegurar a autonomia da nação,
10 garantindo que as decisões mais importantes sobre o
desenvolvimento da economia sejam tomadas dentro do
próprio país. Um programa assim é preferível ao modelo de
13 modernização acelerada que quer introduzir no país o último
grito da tecnologia, mas que exclui a maioria da população,
condenando-a ao empobrecimento e à ignorância.

Plínio de Arruda Sampaio. **O Brasil em construção**. In: Márcia Kupstas. *Op. cit.*, p. 129.

Com referência às idéias e às estruturas lingüísticas do texto acima, julgue os itens subsequentes.

17 O texto ressalta as similitudes entre o modelo de modernização tecnológica acelerada e o modelo que propugna a democratização do usufruto do desenvolvimento, bem como a autonomia e a independência nas decisões nacionais.

18 O emprego de vírgula imediatamente após a palavra “desenvolvimento” (l.4) mantém a estrutura sintática original, a coerência e a correção gramatical do período.

19 Pelos sentidos e pela estrutura sintática do texto, subentende-se que, logo após a forma verbal “É” (l.9), há elipse da palavra **necessário**.

20 O emprego de metáforas, como “último grito da tecnologia” (l.13-14), e de repetições sintáticas é recomendado tanto para tornar o texto ensaístico e argumentativo mais impessoal, como para tornar a correspondência oficial menos subjetiva.

Workplace intelligence: another path to organizational success

1 To succeed in today’s marketplace, organizations
need members who can move beyond academic intelligence.
Cleverness, creativity, initiative, team leadership,
4 cooperation, persuasiveness, resilience¹, and optimism are
essential for business success. These attributes may
contribute more to individual and organizational
7 effectiveness than general intelligence, usually measured by
the Intelligence Quotient (IQ).

Certainly, IQ should not be considered unimportant
10 and disregarded. Indeed, IQ predicts approximately 20% of
personal variation in occupational success. However, the
abilities that predict the other 80% of success have yet to be
13 established.

The theories of Emotional Intelligence (EI) and
Practical Intelligence (PI) have emerged as attempts to
16 complement, not replace, the contributions of IQ. Emotional
Intelligence combines the following ideas: (1) emotion
makes thinking more intelligent and (2) one thinks
19 intelligently about emotions. Practical Intelligence is the
ability to capitalize on one’s strengths and compensate for
one’s weaknesses in business situations.

¹**resilience**: the ability of people to recover quickly from shock, injuries, etc.

Internet: <<http://www.humansyn.com>> (with adaptations).

According to the text above, judge the following items.

21 Academic intelligence is the most important factor for business success.

22 The IQ has become obsolete.

23 A good combination of EI, PI, and IQ may lead to success in the marketplace.

24 The words “Certainly” (l.9), “Indeed” (l.10), and “However” (l.11) link thoughts dealing respectively with affirmation, exemplification and contrast.

25 In the text, “have yet to be established” (l.12-13) means **still have not been established**.

Multiple intelligences

According to developmental psychologist Howard Gardner, there are many forms of intelligence. In addition to the standard academic range of analytic reasoning and verbal abilities, he includes some unconventional ways to be intelligent: personally, interpersonally, musically, and kinesthetically (movement). He termed this position Multiple Intelligences (MI). These intelligences encompass those mentioned in the previous text, and go even further.

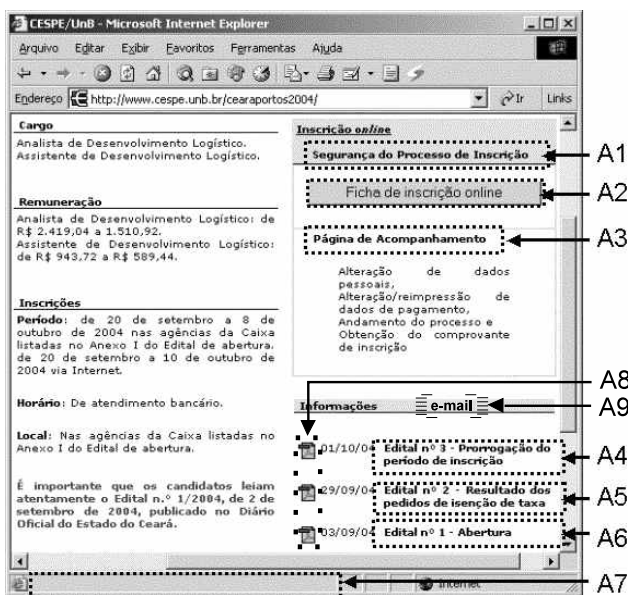
People should be encouraged to embrace and use their own distinct intelligence. Too often in organizations, academic intelligence is formally rewarded, while the other intelligences are ignored or even downplayed. Also, we must support the development of these intelligences.

In order to accomplish this we have to recognize that intelligence means more than IQ. We must promote the understanding that intelligence in the workplace means being able to use available resources to achieve organizational goals. This allows everyone, not just the degreed, to be considered intelligent. Therefore, all forms of knowledge must be valued and rewarded. As a matter of fact a recent study showed that IQ significantly decreased with age, but PI, for example, did not.

Internet: <<http://www.humansyn.com>> (with adaptations).

According to the text above, judge the items that follow.

- 26 Everyone has their own distinct intelligence that should be valued.
- 27 It is essential that a person be a university graduate in order to be considered intelligent.
- 28 In the workplace, one should try to see what each person is good at and use those resources to accomplish organizational goals.
- 29 Recognizing an employee's musical talent is a way of downplaying it.
- 30 The older the individual, the higher his IQ.



A figura acima apresenta uma janela do Internet Explorer 6 (IE6). Nessa janela, estão destacadas nove áreas retangulares, nomeadas pelas setas de A1 a A9. Caso o usuário pressione o botão *select* do *mouse* quando o mesmo está sobre a área A2, após alguns segundos, uma página cujo endereço é <https://www.security.cespe.unb.br/cadastro/default.asp> é apresentada na referida janela. Por outro lado, sempre que o ponteiro do *mouse* está sobre uma das áreas A1, A3, A4, A5, A6 e A9, é apresentada, na área A7, uma seqüência de caracteres específica, conforme indicada a seguir.

- A1: <http://www.cespe.unb.br/concursos/seguranca.htm>
A3: <https://www.security.cespe.unb.br/Acompanhamento>
A4: http://www.cespe.unb.br/cearaportos2004/arquivos/ED_2004_CEARAPORTOS_3_PRORROGACAO.PDF
A5: http://www.cespe.unb.br/cearaportos2004/arquivos/ED_2004_CEARAPORTOS_2_ISENCAO.PDF
A6: http://www.cespe.unb.br/cearaportos2004/arquivos/ED_2004_CEARAPORTOS_ABT.PDF
A9: <mailto:informacoes@cespe.unb.br>

Considerando as informações apresentadas e as características da Internet, julgue os itens seguintes.

- 31 A figura ilustra uma página html formatada por um programa que pode ser chamado indistintamente de navegador *web*, *browser web* ou cliente http. Dessa forma, um programa como o Netscape Navigator poderia ter sido usado no lugar do IE6 para se visualizar essa mesma página.
- 32 A seqüência de caracteres <http://www.cespe.unb.br/cearaportos2004/>, que aparece no campo **Endereço**, constitui o que se denomina URL. Essa seqüência é formada por três partes distintas: **http://www**, que indica que se está usando o protocolo de comunicação na World Wide Web (www); **cespe.unb.br**, que indica o endereço do servidor de páginas html; e **/cearaportos2004/**, que indica o nome de uma página html.
- 33 Quando o usuário seleciona, com um clique de *mouse*, uma das áreas A1, A3, A4, A5 ou A6, alguma informação é enviada a um computador localizado em uma sub-rede do domínio cespe.unb.br.
- 34 Para apresentar as três pequenas imagens mostradas na área A8, o IE6 realizou automaticamente a transferência de um ou mais arquivos de imagens, que estão necessariamente localizados no mesmo computador de onde foi transferida a página html.
- 35 Quando a área A9 for clicada com o *mouse*, o *software* cliente de *e-mail* definido como padrão no computador do usuário deverá ser ativado e uma composição de *e-mail* dirigida a informacoes@cespe.unb.br será automaticamente apresentada ao usuário.
- 36 Entre os *softwares* de edição que podem ter sido usados para produzir uma página com leiaute similar à ilustrada, incluem-se: Microsoft FrontPage, Macromedia DreamWeaver e Netscape Composer.

- 37 Quando as áreas A1, A2 e A3 são clicadas com o *mouse*, algumas informações criptografadas trafegam entre o computador do usuário e o computador cujo nome é *www.security.cespe.unb.br*.
- 38 Quando a área A4 é clicada com o *mouse*, um arquivo de nome *ED_2004_CEARAPORTOS_3_PRORROGACAO.PDF* deverá ser automaticamente transferido e armazenado em uma área temporária do disco do computador do usuário. Esse arquivo é originário de computador localizado na Internet, cujo nome é *www.cespe.unb.br*. Para que o referido arquivo seja permanentemente armazenado no computador, o usuário terá explicitamente que acionar uma opção de salvar localmente em uma área não temporária do disco. O conteúdo desse arquivo será visualizado pelo usuário somente se o seu computador possuir um *plugin* instalado que seja capaz de tratar arquivos do tipo PDF (*portable document format*).

A respeito de procedimentos, aplicativos e dispositivos para armazenamento de dados em computadores, julgue os itens subsequentes.

- 39 O uso de unidades de CD-RW apresenta-se como uma forma conveniente para realização de *backups* domésticos, principalmente devido ao baixo custo da mídia e à facilidade de operação dessas unidades. Um único disco CD-RW é capaz de armazenar o equivalente a mais de 650 bilhões de caracteres, em uma operação que demora poucos minutos.
- 40 O uso profissional de uma plataforma de sistema computacional formada por *desktops* e equipamentos de computação móvel como PDAs ou *palmtops* demanda a realização periódica de operações de sincronização entre *desktops* e equipamentos móveis. Nessas operações, cópias de uma mesma coleção de dados que são alteradas simultaneamente em ambas as plataformas devem ser unificadas em um processo bidirecional de troca de dados.

Acerca dos sistemas relacionados com o comércio exterior no Brasil, julgue os itens seguintes.

- 41 O regime aduaneiro especial de *drawback* é considerado incentivo à importação e pode ser aplicado nas seguintes modalidades: a) suspensão do pagamento dos tributos exigíveis na importação de mercadoria a ser exportada após beneficiamento ou destinada à fabricação, complementação ou acondicionamento de outra a ser exportada; b) isenção dos tributos exigíveis na importação de mercadoria, em quantidade e qualidade equivalente à utilizada no beneficiamento, fabricação, complementação ou acondicionamento de produto exportado; c) restituição, total ou parcial, dos tributos pagos na importação de mercadoria exportada após beneficiamento, ou utilizada na fabricação, complementação ou acondicionamento de outra exportada.
- 42 No Sistema Integrado de Comércio Exterior (SISCOMEX), o registro de exportação (RE) é o conjunto de informações de natureza comercial, financeira, cambial e fiscal que caracteriza a operação de exportação e define o enquadramento de uma mercadoria. O RE deve ser efetuado previamente à declaração para despacho aduaneiro (DDE) e ao embarque da mercadoria. O prazo de validade para embarque das mercadorias para o exterior é de sessenta dias contados a partir da data do RE. O RE não utilizado até a data de validade para embarque poderá ser prorrogado.

- 43 A importação de qualquer mercadoria está sujeita, na forma da legislação específica, a licenciamento, ou seja, a emissão da licença de importação (LI), que ocorre de forma automática ou não-automática, por meio do SISCOMEX. A manifestação de outros órgãos, aos quais a mercadoria importada estiver sujeita a controle, também ocorrerá por meio do SISCOMEX. A LI existe para que o governo federal possa aplicar e administrar eventuais políticas de restrição às importações, tais como o estabelecimento de quotas, o controle nas importações no tocante a quantidade e preço, ou ainda, para fins estatísticos.

Julgue os itens seguintes, acerca da regulamentação das atividades portuárias no Brasil.

- 44 Até a data de hoje, o Estado está presente, sob diversas formas de atuação, nas atividades rotineiras dos portos.
- 45 As normas que hoje regulam relações trabalhistas nos portos foram estabelecidas há cerca de 50 anos.
- 46 Pela legislação aduaneira, a jurisdição dos serviços aduaneiros estende-se por todo o território aduaneiro e abrange as chamadas zona primária e zona secundária. Na orla marítima e na faixa de fronteira, para efeito de adoção de medidas de controle fiscal, poderá ainda ser demarcada uma ou mais zonas de vigilância aduaneira, nas quais a existência e a circulação de mercadorias estarão sujeitas às cautelas fiscais, proibições e restrições prescritas em regulamentos específicos.
- 47 Portos secos são recintos alfandegados de uso público, em que são executadas operações de movimentação, armazenagem e despacho aduaneiro de mercadorias e de bagagem, sob controle aduaneiro. Assim, portos secos podem perfeitamente funcionar dentro dos limites da zona primária de uma área do porto organizado (APO), alfandegada.

Com relação a logística, julgue o item seguinte.

- 48 A distribuição física trata não somente do transporte, mas também de aspectos como estocagem e processamento de pedidos dos produtos finais das empresas.

A respeito de atividade portuária, julgue os itens subsequentes.

- 49 As instalações portuárias dependem, fundamentalmente, do tipo de carga que nelas é movimentada.
- 50 As atividades portuárias têm, nas últimas décadas, se mostrado bastante independentes dos tipos de navios que freqüentam os portos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

RASCUNHO

A empresa Casa Couros, especializada em vender bolsas, pastas, carteiras e cintos, entrou em funcionamento no início do mês de julho deste ano e tem conseguido alcançar as metas de venda definidas. No entanto, a diretoria da empresa está preocupada com a atual realidade de seus estoques, pois a proximidade das festas de final de ano deve provocar o aumento das vendas em todo o setor.

A partir do cenário hipotético acima exposto, considere as seguintes informações, relativas à empresa Casa Couros:

- I a empresa planeja comprar bolsas seis vezes ao ano, a um custo total anual de R\$ 16.584,00;
- II a demanda de bolsas nos meses de julho, agosto e setembro foi, respectivamente, de 102, 130 e 152 unidades;
- III o preço médio de venda do cinto masculino é de R\$ 55,00, o custo total de pedido desse produto é de R\$ 5.500,00 e o seu custo de armazenagem total é de R\$ 1.200,00.

Em face dessa situação hipotética, julgue os itens a seguir.

- 51 O método da média móvel é um método simples e altamente eficiente para a definição da previsão de demanda na hipótese considerada.
- 52 De acordo com as informações do item I, é correto afirmar que o custo de cada pedido de bolsas é de R\$ 1.382,00.
- 53 Utilizando-se o método da média móvel e os dados do item II, é correto afirmar que a previsão para outubro será de 128 bolsas vendidas.
- 54 Com base nas informações do item III e considerando que tenham sido vendidas 235 unidades do cinto masculino no mês de setembro, é correto afirmar que o lucro nesse mês, com a venda do referido produto, foi de R\$ 6.700,00.

A empresa Artes e Brindes confecciona agendas, bonés, canetas e outros produtos personalizados que são oferecidos pelas empresas aos seus clientes. Os produtos estão segmentados nas categorias de tipos genérico, personalizado e máster. As canetas do tipo máster possuem um consumo médio mensal de 1.200 unidades e são feitos 4 ressuprimentos ao ano. O estoque mínimo corresponde à metade do consumo durante o tempo de reposição, que é de um mês.

Com referência ao produto caneta do tipo máster objeto da situação hipotética acima, julgue os seguintes itens.

- 55 O ponto de pedido desse produto é de 1.800 unidades.
- 56 O estoque mínimo do produto é igual a 15 unidades.
- 57 O lote de compra do produto é de 3.600 unidades.
- 58 O estoque máximo do produto é de 4.200 unidades.

O armazenamento dos materiais de uma organização envolve o leiaute do processo produtivo, a embalagem, os princípios de estocagem, a localização de materiais, a classificação e codificação de materiais e o inventário físico. Acerca desse assunto, julgue os itens que se seguem.

- 59 O *pallet* é um instrumento que permite o respeito ao princípio da carga unitizada.
- 60 A classificação do estoque de uma organização deve ser feita por meio da catalogação, simplificação, especificação, normalização, padronização e codificação de todos os materiais componentes desse estoque.
- 61 A normalização busca reduzir a diversidade de itens empregados para um mesmo fim.
- 62 Com a implantação dos sistemas informatizados e da leitura óptica para controle e armazenamento de materiais, torna-se desnecessário o inventário e o controle de *cut-off* dos itens de estoque de uma organização.

Segundo Ching (1999), o *supply chain* é uma forma integrada de planejar e controlar o fluxo de mercadorias, informações e recursos, desde os fornecedores até o cliente final, procurando administrar as relações na cadeia logística de forma cooperativa e para o benefício de todos os envolvidos. Para que o *supply chain* funcione adequadamente, é importante que o processo de aquisição seja adequado às necessidades de fornecimento da organização. A respeito dessa forma de planejamento e controle de mercadorias, julgue os seguintes itens.

- 63 O custo de armazenamento é inerente ao processo de aquisição de materiais.
- 64 Quanto maior for a quantidade do pedido, maior será o estoque médio e mais alto o custo para mantê-lo.
- 65 O processo de centralização dos serviços de compras apresenta como aspectos positivos a redução dos preços médios de aquisição, a adequação da compra às necessidades de fornecimento e a economia de escala.
- 66 No recebimento do material, deve haver o controle das características do fornecimento, a conferência por meio da cópia do pedido, e a verificação de que a quantidade entregue está de acordo com a solicitada no pedido formalizado.

O certificado ISO 9000 declara que a organização que o conquistou implantou de forma adequada a gestão da qualidade total. No entanto, entender a qualidade total como resposta para todos os desafios da produtividade e da competição é extrapolar sua capacidade. Com referência a esse tipo de certificação, julgue os itens subsequentes.

- 67 A organização detentora de certificado ISO 9001 poderá colher os benefícios dele decorrentes. Assim, se ela mantiver o padrão de qualidade já conquistado, seus clientes estarão sempre satisfeitos com os níveis de qualidade dos produtos beneficiados pela referida certificação.
- 68 Os certificados ISO 9000 fornecidos no Brasil pelo INMETRO, órgão certificador oficial, atestam que um produto possui padrões consistentes de qualidade reconhecidos como excelentes no âmbito nacional. Para que esse certificado tenha validade internacional, é necessária homologação por órgão internacional específico.

69 A certificação ISO 9000 é bastante útil, especialmente para as empresas exportadoras, cujos clientes não estão próximos dos produtores, fato que torna muito mais difícil e caro o processo de avaliação e devolução dos produtos, em comparação às aquisições feitas no próprio país.

70 As características de identificação e rastreabilidade de produtos na série ISO 9000 implicam que em todos os estágios de um processo seja necessário se designarem responsáveis para todas as tarefas importantes que possam afetar a qualidade do produto.

A empresa Acarajé e Cia., franqueada do ramo de alimentação típica baiana, foi instalada na cidade litorânea de Guarujá – SP, em 2002. Por tratar-se de uma empresa cujos produtos são caracteristicamente oriundos de uma cultura gastronômica diversa da ali existente, mas sabendo que a demanda pelos produtos é caracteristicamente composta dos migrantes e seus descendentes, a Acarajé e Cia. decidiu atuar de forma mais profissionalizada, moldando e remoldando o negócio e os seus produtos. Para tal, contratou um consultor para auxiliar no desenvolvimento de um planejamento estratégico que possibilitaria a ampliação de sua lucratividade e da sua atuação no mercado.

A partir dessa situação hipotética, julgue os itens a seguir.

- 71 O planejamento estratégico da Acarajé e Cia. deve ser entendido como a criação de objetivos e estratégias para atingir metas para divisões ou departamentos específicos em um quadro temporal de médio prazo.
- 72 Se a Acarajé e Cia. possuir uma orientação para o valor, a sua missão deverá pautar-se mais na criação de valores para os clientes do que em seus produtos.
- 73 Para que o planejamento estratégico da Acarajé e Cia. seja eficaz, é necessário que sejam identificadas as ameaças e oportunidades do ambiente organizacional e as variáveis controláveis, forças e fraquezas, inerentes ao ambiente externo à organização.
- 74 As estratégias que parecem aumentar as vendas mediante a oferta de novos produtos a clientes existentes são chamadas de estratégias de desenvolvimento de mercado.
- 75 Considerando que o produto abará, da Acarajé e Cia., se encontre em um setor que, embora ainda lucrativo, não esteja crescendo muito, é correto categorizar esse produto como vaca leiteira.

Joana é responsável pelas compras de uma pequena empresa de produtos de consumo em massa. Os relatórios de vendas da empresa mostraram que o motivo pelo qual os consumidores não estão comprando muito pode ser atribuído ao recente aumento do desemprego.

Considerando a situação hipotética acima, julgue os seguintes itens relativos à análise ambiental.

- 76 Nesse contexto de ambiente econômico, é provável que a economia se encontre em recessão. Em decorrência disso, a melhor opção para Joana consiste em reduzir drasticamente as compras da empresa, o que ressalta a importância da contínua observância às mutações ambientais.

- 77 O cumprimento correto das leis e regulamentações pela empresa pode promover a confiança do cliente, pois a submissão ao ambiente político legal tanto pode limitar quanto ser uma fonte de oportunidade para a empresa.
- 78 Considerando que Joana decidiu implantar na empresa um sistema de leitura ótica dos códigos de barra para otimizar o atendimento aos clientes e os controles de estoque e financeiro, é correto afirmar que o uso de tecnologia pode criar mais valor para os clientes.
- 79 Um procedimento que Joana pode usar para posicionar a empresa no mercado de forma mais adequada é fazer um estudo demográfico por meio dos seguintes fatores do ambiente social: idade, taxas de natalidade, competição, taxas de divórcio e níveis educacionais.

Considere que Samuel e Jamene desejam abrir uma loja de animais de estimação. Nessa situação, e acerca do tema pesquisa de mercado, julgue os itens subsequentes.

- 80 Os dados de *marketing* encontram-se frequentemente dispersos por toda a empresa e às vezes é necessário um grande esforço para localizar informações de *marketing* existentes.
- 81 Se Samuel e Jamene tivessem dúvidas sobre quais informações necessitam antes de abrir a loja, o procedimento mais adequado consistiria em planejar um projeto de pesquisa relativo à área pretendida.
- 82 Considerando que Samuel e Jamene desejam fazer um levantamento sobre o perfil e o nível de satisfação junto aos seus clientes, essa pesquisa é caracterizada como uma pesquisa secundária.
- 83 Se Samuel e Jamene identificarem que seus principais produtos não são apreciados por trinta por cento dos clientes, não há necessidade de modificá-los porque eles são apreciados pela maioria.
- 84 Caso Samuel necessite de algumas informações sobre as leis que estão sendo atualmente discutidas pelo legislativo de seu estado a respeito das taxas a serem ampliadas para o ano vindouro, ele deverá procurar informações sobre o ambiente econômico para poder prever mudanças que sua empresa talvez precise realizar.

Julgue os itens que se seguem, a respeito do comportamento do consumidor.

- 85 O processo de compra do consumidor apenas se inicia quando uma pessoa reconhece uma necessidade ou desejo insatisfeito.
- 86 O reconhecimento da necessidade pelo consumidor deriva de estímulos internos e independe de fatores externos.
- 87 A maioria dos consumidores pensa muito pouco na compra depois que ela foi concluída. Por isso, torna-se irrelevante para os profissionais de *marketing* desenvolverem algum método para tranquilizar os consumidores sobre o acerto de sua decisão após a compra, mesmo porque a venda já foi feita.
- 88 A tomada de decisão de compra rotineira ocorre geralmente na compra de produtos muito significativos para os consumidores enquanto que a de decisão extensiva ocorre geralmente na compra de produtos baratos e conhecidos por grande parte dos consumidores. No entanto, a disponibilidade do produto é muito importante para influenciar a tomada de decisões, tanto na compra rotineira quanto na extensiva.

- 89 Os varejistas dedicam boa parte de tempo e esforço projetando a atmosfera de sua loja, buscando despertar os sentidos com as vitrines, com o odor do ambiente, com a melodia adequada, e até com amostras dos produtos a serem vendidos. Todo este arsenal é estruturado devido à relevante influência situacional nos comportamentos de compra.

Mariana, gerente-geral da agência JK Turismo, tem encontrado dificuldades em manter as vendas de pacotes turísticos no Brasil. Apesar de possuir um cadastro atualizado dos seus clientes, a empresa já recebeu reclamações a respeito de envio de informações inadequadas aos clientes. João Victor foi um dos clientes insatisfeitos. Com apenas 32 anos de idade, solteiro, viaja a turismo a cada 2 meses pelo país. A partir de determinado dia começou a receber informações da agência JK sobre pacotes de viagem dirigidas a clientes da terceira idade mostrando, com isso, uma certa desorganização da empresa

Com relação a essa situação hipotética, julgue os itens subsequentes.

- 90 Mariana necessita desenvolver com urgência um processo de segmentação para identificar a composição do seu mercado a partir das características dos indivíduos, dos desejos e da capacidade para comprar bens e serviços.
- 91 Caso opte pelo processo de segmentação da JK Turismo, a primeira etapa do processo é o estágio de desenvolvimento de perfil de cada conglomerado levando-se em conta os hábitos demográficos, psicográficos e de mídia distintamente.
- 92 A agência JK Turismo pode corretamente categorizar João Victor em uma segmentação comportamental de ocasião.
- 93 Se a JK Turismo perceber que, entre 80 clientes da terceira idade, 20 apreciam jogos com cartas e apostam alto em cada disputa, é correto afirmar que há possibilidade de nicho de mercado nessa característica.
- 94 Caso Mariana tenha desenvolvido junto a JK Turismo um processo com base na segmentação demográfica, e no final tenha percebido que segmentou o seu mercado de maneira singular, esse efeito ocorreu porque se baseou na segmentação mais propícia pois a forma mais comum de base de segmentação que deve ser utilizada para a situação é a segmentação geográfica.
- 95 Após a definição dos segmentos e alvos, os produtos ou serviços podem ser posicionados em comparação com a concorrência, por atributos, usos, usuário ou classe de produto/serviços.

A empresa familiar Coisas da Terra e do Mar fabrica 10 tipos de pratos congelados, entre doces e salgados, e 4 tipos de compotas: laranja da terra, mamão verde, banana e manga. O principal produto da organização é o bobó de camarão congelado que é vendido para mais de 12 estados do país. A empresa lançou recentemente o bobó de camarão sem dendê acondicionado em pacotes de uso individual para, distribuição pela cadeia de supermercado, com a marca Delícias Leves.

Acerca da situação hipotética acima, julgue os seguintes itens.

- 96 O grupo de produtos fabricados pela empresa Coisas da Terra e do Mar é chamado de portfólio de produtos.
- 97 As compotas produzidas pela empresa são consideradas um sortimento de produtos.
- 98 O total de produtos vendidos pela Coisas da Terra e do Mar somam 14 itens.
- 99 Os produtos vendidos pela Coisas da Terra e do Mar aos supermercados são chamados produtos de conveniência.

- 100 É correto afirmar que a empresa Coisas da Terra e do Mar está utilizando, em termos de distribuição, o *marketing* direto para atingir o cliente com a marca Delícias Leves.
- 101 A característica básica do tipo de distribuição usada pela empresa é a do tipo seletiva, pois é a adequada para produtos que têm um custo baixo por unidade e são frequentemente comprados.
- 102 Em termos gerais, as comunicações de *marketing* são definidas como todas as maneiras pelas quais os profissionais de *marketing* se comunicam com clientes atuais e potenciais.
- 103 O *feedback* básico da comunicação comumente desejado pelas empresas para as comunicações de *marketing* é a compra pelo receptor.
- 104 O preço do produto Delícias Leves deve ser condizente com os dos outros elementos do composto de *marketing*, pois desse modo haverá um posicionamento correto do produto.
- 105 A receita total da empresa Coisas da Terra e do Mar é a quantidade de dinheiro recebida da venda do produto Delícias Leves.

Para preparar uma estratégia de *marketing* eficaz, a pizzaria Trotamundo tem buscado estudar os seus concorrentes, bem como os consumidores atuais e potenciais. A Trotamundo possui características bastante marcantes e reconhecidas pelo mercado: pizza fina, crocante e quadrada. O crescimento da Trotamundo tem surpreendido seu principal e tradicional concorrente, a pizzaria Dom Giulian. Assim, a tradição da Dom Giulian está perdendo seu potencial competitivo. Nesse contexto, a organização Dom Giulian tem voltado sua atenção para a necessidade de uma análise da concorrência.

Com base na situação hipotética descrita acima, julgue o item subsequente.

- 106 É correto afirmar que a pizzaria Trotamundo pode ser categorizada nos níveis de concorrência de marca e de concorrência industrial em relação à pizzaria Dom Giulian.

A respeito do processo de licitação, julgue os itens a seguir.

- 107 Considere a seguinte situação hipotética.

Determinado governo estadual contratou a Criativa Publicidade Ltda para realizar serviços de publicidade e divulgação para o estado. A referida empresa foi contratada pelo poder público sem qualquer processo licitatório.

Nessa situação, essa forma de contrato é possível em virtude do caráter singular do tipo de serviço, pois envolve uma grande dose de criatividade, o que justifica a inexigibilidade de licitação.

- 108 Se determinada licitação foi revogada pelo poder Judiciário, por infringência à lei, em que ficou demonstrada de forma clara a ilegalidade, a revogação tem efeito *ex tunc*, isto é, os seus efeitos retroagem às origens do ato anulado.

- 109 Considere a seguinte situação hipotética.

A administração pública de determinado município precisou fazer a contratação de serviços de trabalhos artísticos, e para tanto escolheu um artista consagrado pela crítica especializada e pela opinião pública.

Nessa situação, não há exigibilidade de procedimento licitatório.

- 110 A probidade administrativa, apesar de não ser princípio específico da Licitação, por não constar da Lei n.º 8.666/1993, deve ser cumprida pelo administrador público ao promover ou julgar uma licitação.

Acerca do valor do dinheiro no tempo, julgue os itens subsequentes.

- 111 O valor presente de R\$ 10.000,00 recebidos dentro de 1 ano é tanto menor quanto maior for a taxa de juros.

- 112 Considere a seguinte situação hipotética.

Um fornecedor de combustíveis propôs ao gerente da empresa X duas alternativas de pagamento por seus produtos: à vista, no valor de R\$ 10.000,00; ou a prazo, sem entrada, em uma única parcela de R\$ 12.000,00, ao final de dois anos.

Nessa situação, considerando que a taxa de juros relevante para a empresa X seja de 12% ao ano, é preferível o pagamento à vista.

RASCUNHO

título A		título B	
retorno	probabilidade	retorno	probabilidade
5%	10%	5%	20%
10%	40%	10%	30%
15%	40%	15%	30%
20%	10%	20%	20%

Um investidor possui as opções de investimento cujos percentuais de retorno e probabilidades de ocorrência associadas são mostrados na tabela acima. Com relação a essa situação hipotética, julgue os seguintes itens.

113 O retorno esperado do título A é igual a 12,5% e é idêntico ao do título B.

114 O título B apresenta maior risco que o título A.

item	A (valores em R\$)	B (valores em R\$)
ativo circulante	1.070.000	870.000
disponível	200.000	100.000
valores a receber de clientes (líquidos)	245.000	145.000
estoques	625.000	625.000
ativo permanente	1.200.000	1.400.000
ativo total	2.270.000	2.270.000
passivo circulante	745.000	745.000
fornecedores	205.000	205.000
financiamentos e empréstimos	540.000	540.000
exigível a longo prazo	420.000	720.000
patrimônio líquido	1.105.000	805.000
passivo total	2.270.000	2.270.000

O quadro acima apresenta os balanços patrimoniais das empresas A e B, referentes ao exercício de 2003. Sabe-se ainda que, naquele ano, a empresa A alcançou lucro líquido de R\$ 84.000,00, enquanto a empresa B obteve lucro de R\$ 90.000,00. Com relação a essa situação hipotética e com auxílio da tabela mostrada, julgue os itens a seguir.

115 A empresa A possui maior alavancagem financeira que a empresa B, com reflexos negativos no seu retorno sobre o patrimônio líquido.

116 A empresa B possui menos capital de giro que a empresa A. Seu capital de giro líquido é de R\$ 125.000,00.

117 Uma forma de ampliar o índice de liquidez corrente da empresa A seria vender parte do seu estoque de R\$ 625.000,00 à vista.

118 Considerando todos os parâmetros constantes, o índice de liquidez seca da empresa B melhoraria no caso de aumento de seu exigível a longo prazo e utilização dos recursos captados para ampliação dos estoques.

Julgue os itens seguintes quanto à correção conceitual.

119 Os orçamentos gerais são preparados para uma faixa de atividade, e não para um só nível. Já os orçamentos flexíveis servem de base dinâmica de comparação porque são automaticamente relacionados com as variações de volume.

120 O autofinanciamento de uma empresa, por intermédio da retenção de seus resultados líquidos, pode ser considerado uma fonte de financiamento de longo prazo.