



UNIFESO - Centro Universitário Serra dos Órgãos
CCHS – Centro de Ciências Humanas e Sociais

Teste de Progresso 2009

ADMINISTRAÇÃO

Prezado Aluno

Você está realizando o Teste de Progresso. Este não objetiva aprovar, selecionar ou classificar: procura dimensionar o seu ganho de conhecimento cognitivo e constatar sua evolução individual no processo de construção de sua aprendizagem. Por isso, ao participar do teste está fazendo o acompanhamento de seu crescimento ao longo do curso.

Dependendo do período em que se encontra, muitas destas questões poderão ser desconhecidas. Mesmo assim, esforce-se para respondê-las.

O resultado do teste será entregue individualmente, aos alunos que participaram.

Boa sorte!

Comissão de Avaliação

INSTRUÇÕES:

- Assine o cartão de respostas com caneta azul ou preta conforme assinatura no documento de identidade apresentado.
- Marque o cartão de respostas preenchendo **TODO O ESPAÇO** sobre a letra correta (■) em tinta azul ou preta.
- **NÃO** serão permitidas rasuras no cartão de respostas. As questões rasuradas serão consideradas erradas.
- Somente entregue o cartão de respostas. O caderno de questões poderá ser levado para a conferência do gabarito, desde que tenha decorrido uma hora do início da prova.
- **NÃO** é permitido manter telefone celular, ou quaisquer dispositivos eletrônicos ligados na sala de prova.
- Fica proibido qualquer tipo de consulta.
- Os professores responsáveis pela aplicação do teste **NÃO** poderão esclarecer dúvidas. O entendimento dos enunciados faz parte da avaliação.
- A prova contém 80 (oitenta) questões numeradas, de múltipla escolha, com cinco opções cada, onde há somente única resposta correta.
- A duração da prova é de três horas improrrogáveis, incluído o tempo para a marcação do cartão de respostas. Ao final deste tempo, os cartões serão recolhidos.
- Os três últimos candidatos sairão da sala de prova em conjunto.
- O aluno somente poderá retirar-se da sala, após decorrida a primeira hora partir do início do teste.

1. Foi há poucas décadas que o mundo acordou para as questões globais do meio ambiente. Demorou bastante, desde que começou a Revolução Industrial, para que se entendesse que o progresso a qualquer custo deveria ser questionado. Afinal, não é mais possível garantir moradia, bens e alimentos de uma crescente população mundial à custa da derrubada indiscriminada das florestas e do aumento da poluição do ar. Sabe-se, hoje, que o meio ambiente global não conhece fronteiras, sendo um sistema complexo e dinâmico. Na tentativa de encaminhar soluções para os graves problemas ambientais que afetam a todos, passaram a ser negociados políticas e acordos internacionais, dos quais um dos mais importantes é o Protocolo de Kyoto.

Com o auxílio do texto e considerando a magnitude da questão ambiental no mundo contemporâneo, assinale a opção incorreta.

- (A) O modelo tradicional de industrialização começa a ser combatido devido ao seu poder de destruição do meio ambiente.
- (B) Em tese, o texto confirma a seguinte proposição: a poluição do ar na Inglaterra pode ocasionar uma chuva ácida na Noruega.
- (C) Um dos mais graves problemas apontados pelos especialistas, na atualidade, diz respeito à água, elemento indispensável à vida e em processo de escassez.
- (D) Um título adequado ao texto seria: Todo progresso é bem-vindo.
- (E) emissão descontrolada de gases poluentes amplia o efeito estufa, de que decorre o denominado aquecimento global.

2. Observe a imagem, cena do personagem Carlitos no filme Tempos modernos, 1936. Tempos modernos, de Charles Chaplin, representa a situação econômica e social dos Estados Unidos da América dos anos trinta do século passado.



No filme, as aventuras de Carlitos transcorrem numa sociedade

- (A) capitalista em desenvolvimento e conflagrada pelos movimentos operários de destruição das máquinas.
- (B) globalizada, em que o poder financeiro tornava desnecessário o uso das máquinas na produção de mercadorias.
- (C) imperialista e mecanizada, que aplicava os lucros adquiridos na exploração dos países pobres em benefício dos operários americanos.
- (D) abalada pelo desemprego e caracterizada pela submissão do trabalho humano ao movimento das máquinas.
- (E) pós-capitalista, na qual o emprego da máquina libertava o homem da opressão do trabalho industrial.

3. Globalização é o nome que comumente se dá ao atual estágio da economia mundial. Novas e incessantes inovações tecnológicas ampliam a produção e estimulam a notável expansão do comércio em escala planetária. Afora esses aspectos considerados positivos, muito do que os defensores da globalização defendiam não se concretizou, pelo menos até hoje. O certo é que as reformas liberalizantes, a exemplo da abertura dos mercados, das privatizações das empresas públicas e da redução dos direitos trabalhistas, não trouxeram o desenvolvimento alardeado nem melhoraram a distribuição de renda. Aliás, em alguns países aconteceu o contrário. Com o auxílio do texto e considerando a realidade econômica mundial nos dias de hoje, assinale a opção correta:

- (A) Na atualidade, o baixo nível educacional da maioria da população mundial impede o aumento da produção e, com isso, reduz o volume de comércio entre os países.
- (B) O conhecimento científico-tecnológico desempenha importante papel na economia globalizada de hoje.
- (C) Deduz-se do texto que nem tudo que chegou a ser sonhado por alguns com a globalização conseguiu concretizar-se.
- (D) Segundo o texto, em alguns países, os efeitos da globalização foram bastante negativos, concentrando a renda e não trazendo o progresso.
- (E) O Brasil foi um dos países que mais se empenharam em promover o que o texto chama de "reformas liberalizantes" ..

4. A França vem enfrentando problemas sociais internos que repercutem na imagem do País no exterior. Ainda que não interfiram diretamente nas relações internacionais francesas, episódios de violência ocorridos na periferia de Paris colocam o País em evidência. Esses episódios de conflitos violentos estão fortemente vinculados aos protestos e reivindicações do segmento social dos(as)

- (A) imigrantes e trabalhadores.
- (B) refugiados Políticos.
- (C) ex-combatentes de guerra.
- (D) fundamentalistas religiosos.
- (E) tribos urbanas neonazistas.

5. As melhores leis a favor das mulheres de cada país-membro da União Européia estão sendo reunidas por especialistas. O objetivo é compor uma legislação continental capaz de contemplar temas que vão da contracepção à equidade salarial, da prostituição à aposentadoria. Contudo, uma legislação que assegure a inclusão social das cidadãs deve contemplar outros temas, além dos citados.

São dois os temas mais específicos para essa legislação:

- (A) aborto e violência doméstica.
- (B) cotas raciais e assédio moral.
- (C) educação moral e trabalho.
- (D) estupro e imigração clandestina.
- (E) liberdade de expressão e divórcio.

6. Os atentados de 11 de setembro nos Estados Unidos causaram um grande impacto em diversas partes do mundo. Da queda do regime do Talebã no Afeganistão a leis restringindo liberdades civis na Europa, a tragédia americana estabeleceu uma nova era nas relações internacionais e abalou governos.

(O mundo após 11 de setembro, in BBCBrasil.com, 11.09.2002, www.bbc.co.uk/portuguese/especial/1911_mundo911/)

Entre os impactos provocados pelos ataques terroristas ao World Trade Center de Nova Iorque, em 11 de setembro de 2001, podemos citar a:

(A) ação decisiva dos Estados Unidos na intermediação dos conflitos entre Israel e palestinos para solucionar a crise do Oriente Médio.

(B) vitória de Barack Obama nas eleições presidenciais, tornando-se o primeiro afro-americano a governar os Estados Unidos.

(C) retomada dos conflitos no Oriente Médio, com a ocupação do Kuwait por tropas iraquianas e a repressão contra os curdos.

(D) pressão norte-americana sobre o governo do Paquistão para que participasse do combate ao terrorismo islâmico.

(E) crescente preocupação diplomática e militar norte-americana com os governos de esquerda latino-americanos.

7. A política brasileira nas áreas rurais é caracterizada por enfrentamentos que se expressam, dentre outros, por organizações da sociedade civil, em associações, sindicatos, movimentos sociais, etc. O par de entidades da sociedade civil que representam distintas classes sociais e interesses conflitantes quanto a questão da terra é:

(A) Liga Camponesa/Via Campesina.

(B) Movimentos dos Trabalhadores Rurais Sem Terra/ Via Campesina.

(C) Movimentos dos Atingidos por Barragens/ Liga Camponesa.

(D) União Democrática Ruralista/ Sindicato dos Proprietários Rurais.

(E) União Democrática Ruralista/ Movimentos dos Trabalhadores Rurais Sem Terra.

8. A charge de Millôr apresentada aponta para

Millôr e a ética do nosso tempo



Millôr Fernandes. Veja, São Paulo.

(A) a fragilidade dos princípios morais.

(B) a defesa das convicções políticas.

(C) a persuasão como estratégia de convencimento.

(D) o predomínio do econômico sobre o ético.

(E) o desrespeito às relações profissionais.

9. A charge de Millôr trata de uma questão importante quando falamos de ética. Assinale a alternativa que melhor retrata o sentido da charge:

(A) total desrespeito às questões religiosas e éticas.

(B) defesa das convicções morais frente à corrupção.

(C) ênfase no êxito econômico acima de qualquer coisa.

(D) perda dos valores éticos nos tempos modernos.

(E) perda da fé e da esperança num mundo globalizado.

10. O homem se tornou lobo para o homem, porque a meta do desenvolvimento industrial está concentrada num objeto e não no ser humano. A tecnologia e a própria ciência não respeitaram os valores éticos e, por isso, não tiveram respeito algum para o humanismo. Para a convivência. Para o sentido mesmo da existência. Na própria política, o que contou no pós-guerra foi o êxito econômico e, muito pouco, a justiça social e o cultivo da verdadeira imagem do homem. Fomos vítimas da ganância e da máquina. Das cifras. E, assim, perdemos o sentido autêntico da confiança, da fé, do amor. As máquinas andaram por cima da plantinha sempre tenra da esperança. E foi o caos.

Paulo Evaristo Arns.

Em favor do homem. Rio de Janeiro: Avenir, s/d. p.10.

De acordo com o texto I, pode-se afirmar que

(A) a industrialização, embora respeite os valores éticos, não visa ao homem.

(B) a confiança, a fé, a ganância e o amor se impõem para uma convivência possível.

(C) a política do pós-guerra eliminou totalmente a esperança entre os homens.

(D) o sentido da existência encontra-se instalado no êxito econômico e no conforto.

(E) o desenvolvimento tecnológico e científico não respeitou o humanismo.

11. Desde o início de seu Curso o jovem gerente tinha aprendido que uma das atividades mais desafiadoras do Administrador era tomar decisões, em especial, em grandes empresas. Ele, todavia, estava agora no comando da pequena empresa pertencente à sua família. Nesta situação, no Brasil, pode-se afirmar que as decisões, na maioria dos casos, tendem a ser:

- (A) programadas, ocorrendo raras decisões não programadas.
- (B) concentradas em uma alternativa, pois há limites de tempo.
- (C) condicionadas pela baixa turbulência do ambiente de negócio.
- (D) arriscadas, apesar de ser difícil mensurar o risco.**
- (E) programadas e concentradas

12. Embora constitua área de conhecimento das mais fascinantes, as bases teóricas da Administração ainda estão em formação. Os estudos pioneiros de Taylor e Fayol, por exemplo, foram ampliados, de forma significativa, nos anos posteriores.

Sobre as Teorias da Administração pode-se afirmar que:

- I - na Burocracia, o trabalho realiza-se por meio de funcionários que ocupam cargos, os quais têm atribuições oficiais, fixas e ordenadas por meio de regras, leis ou disposições regimentais;
- II - na Administração Científica, enfatiza-se o estudo das tarefas, a seleção e o treinamento de trabalhadores e a busca pela eficiência operacional;
- III - na Reengenharia de Processos, há um esforço deliberado de se ter uma visão sistêmica da empresa, lastreado em estruturas organizacionais verticalizadas;
- IV - na visão Contingencial, procura-se analisar como as condições ambientais da empresa afetam as possibilidades de escolha nas decisões organizacionais;
- V - na abordagem Comportamentalista, a eficácia organizacional é promovida pela aplicação de análise quantitativa aos problemas e decisões administrativas.

São corretas, apenas, as afirmativas

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

13. Muitas empresas têm dificuldade de promover mudanças nos comportamentos de seus funcionários no ambiente de trabalho. PORQUE As crenças, valores e atitudes que compõem a cultura organizacional influenciam comportamentos dos funcionários na empresa.

Analisando as afirmações acima, conclui-se que

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

14. As novas políticas de pessoal, recentemente implantadas na Empresa XYZ, trouxeram insatisfação e estresse para o ambiente de trabalho e conseqüentes perdas financeiras. A insatisfação e o estresse foram detectados a partir dos seguintes indicadores:

- I - custos associados a doenças ocupacionais;
- II - violência no trabalho;
- III - nível de responsabilidade atribuída ao cargo;
- IV - inclinações pessoais;
- V - absenteísmo e rotatividade.

Como fontes adequadas de investigação, estão corretos, somente,

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

15. Um consultor famoso, ao proferir uma palestra, fez a seguinte afirmação: O custo para conquistar um cliente é 'x', para mantê-lo é 10 vezes 'x', e para reconquistá-lo é superior a 25 vezes 'x'. E a burocratização de uma empresa no relacionamento com seus clientes é o primeiro estágio para o processo entrópico desta relação. A interpretação dessa afirmação é que:

- (A) é mais difícil conquistar um cliente do que mantê-lo ou reconquistá-lo, sendo que a formalização no relacionamento com o cliente é o primeiro passo para perdê-lo.
- (B) é difícil conquistar um cliente, porém é mais difícil mantê-lo ou reconquistá-lo, sendo que a formalização no relacionamento com o cliente é o primeiro passo para perdê-lo.**
- (C) é difícil conquistar um cliente, é mais fácil mantê-lo ou reconquistá-lo, sendo que a informalização no relacionamento com o cliente é o primeiro passo para perdê-lo.
- (D) é fácil conquistar um cliente, é difícil mantê-lo e é impossível reconquistá-lo, sendo que a formalização no relacionamento com o cliente é o primeiro passo para atraí-lo.
- (E) é difícil conquistar e manter clientes

16. Dentre os pilotos que compõem o quadro da Cia. Aérea XYZ, alguns têm demonstrado desempenho acima da média. Para esses, o Departamento de Recursos Humanos (RH) resolveu estabelecer um plano de recompensas diferenciado daquele utilizado para o restante da Companhia. Um funcionário, Analista de RH, fez um levantamento das diferentes estratégias para recompensar esse grupo de pilotos.

Quais das estratégias de recompensa relacionadas abaixo são mais indicadas para esse caso?

- (A) Aquelas que estão diretamente vinculadas ao critério dos objetivos de realização empresarial, aliadas ao tempo de serviço no cargo.
- (B) Aquelas que atingem indivíduos de desempenho acima do esperado, sem que o tempo de serviço seja levado em conta.**
- (C) Aquelas que contemplam resultados globais, perceptíveis porém impossíveis de serem quantificados.
- (D) Aquelas que contemplam resultados setoriais, perceptíveis porém impossíveis de serem quantificados.
- (E) Aquelas que se referem aos indivíduos de desempenho acima do esperado e que trabalham há mais tempo na empresa.

17. Na maioria dos serviços, o pessoal de atendimento ao cliente necessita de treinamento em habilidades interpessoais. PORQUE Na maioria dos serviços, a produção e a entrega acontecem simultaneamente entre o pessoal de atendimento e o cliente.

Analisando as afirmações acima, conclui-se que

(A) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.

(B) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda não justifica a primeira.

(C) a primeira afirmação é verdadeira, e a segunda é falsa.

(D) a primeira afirmação é falsa, e a segunda é verdadeira.

(E) as duas afirmações são falsas

18. Uma empresa acaba de instituir um programa de remuneração por habilidades e competências. A ação prioritária de gestão de recursos humanos na implementação desse programa será

(A) ampliar o sistema de benefícios.

(B) mudar as técnicas de seleção.

(C) reduzir o quadro de pessoal.

(D) criar o planejamento de carreira.

(E) otimizar as carreiras

19. Seja o Patrimônio da Industrial Pantanal S/A em 30.06.2000:

Máquinas e equipamentos	R\$ 47.000
Caixa	R\$ 8.000
Duplicatas a pagar	R\$ 19.000
Duplicatas a Receber.....	R\$ 25.000
Produtos Acabados para venda	R\$ 34.000
Financiamentos a pagar	R\$ 22.000
Imposto de Renda a pagar	R\$ 5.000
Matéria-prima	R\$ 7.000
Dividendos a pagar	R\$ 6.000

Assim, podemos afirmar que o Patrimônio Líquido da referida empresa vale:

(A) R\$ 65.000

(B) R\$ 66.000

(C) R\$ 67.000

(D) R\$ 68.000

(E) R\$ 69.000

20. As contas representativas do Patrimônio da Cia ABC Ltda apresentavam, em 30/11/X2, os seguintes saldos:

Caixa	R\$ 260,00;
Equipamentos	R\$ 840,00;
Estoque.....	R\$ 420,00;
Veículos	R\$ 240,00;
Móveis e Utensílios.....	R\$ 168,00;
Contas a pagar	R\$ 248,00;
Títulos a pagar.....	R\$ 120,00;
Capital Social	R\$ 1.040,00;
CMV	R\$ 1.240,00
Despesas com Impostos	R\$ 528,00
Dividendos a pagar	R\$ 200,00;
Receitas com Mercadorias.....	R\$ 2.480,00.

De acordo com o Balancete de Verificação com base nos saldos em 30/11/x2, os saldos devedores e credores são, respectivamente:

(A) R\$ 4.088,00 e R\$ 4.480,00

(B) R\$ 4.656,00 e R\$ 3.520,00

(C) R\$ 3.696,00 e R\$ 4.088,00

(D) R\$ 3.520,00 e R\$ 4.088,00

(E) nenhuma das respostas acima

21. Assinale a opção **CORRETA**:

(A) As alíquotas do Imposto de Renda podem ser aumentadas por Portaria do Ministro da Fazenda.

(B) As alíquotas do Imposto de Importação só podem ser aumentadas por lei, tendo em vista o princípio da legalidade.

(C) As alterações relativas ao aumento das alíquotas do Imposto sobre a Importação de Produtos Estrangeiros (IE) e do Imposto sobre Operações de Crédito, Câmbio e Seguro, ou relativas a Títulos ou Valores Mobiliários (IOF), feitas por lei ordinária, produziram efeitos no mesmo exercício financeiro da data da sua publicação.

(D) Uma lei ordinária que aumente a alíquota do Imposto Territorial Rural, produziram efeitos no mesmo exercício financeiro da data da sua publicação.

(E) As alíquotas do Imposto de Renda e do Imposto de Importação só podem ser aumentadas por Portaria do Ministério da Fazenda

22. Assinale a alternativa **CORRETA**. Com relação à Teoria da Administração e à Escola das Relações Humanas, pode-se afirmar que:

(A) essa escola se caracteriza por ser um complemento da Escola Clássica.

(B) a escola marcou o início do reenfoque, hoje definitivo, da Administração como ciência social aplicada.

(C) no conceito de organização, essa escola dirigiu seus estudos para a estrutura formal das organizações.

(D) a ênfase dessa escola é estudar as pessoas e o ambiente externo da organização.

(E) as pessoas são o principal recurso das organizações

23. Ao longo dos anos, verificou-se que o que ocorre dentro das organizações decorre do que existe fora delas. Passou-se, então, a estudar intensamente os ambientes, as tecnologias e a interdependência entre a organização e essas variáveis.

Qual a teoria administrativa que mais enfocou esses temas? Assinale a alternativa **CORRETA**.

(A) A teoria da burocracia.

(B) A teoria dos sistemas abertos.

(C) A teoria comportamental.

(D) A Teoria da Escola Clássica

(E) A teoria da contingência.

24. Assinale a alternativa **CORRETA**.

Sobre o processo de tomada de decisão nas organizações, pode-se afirmar que:

(A) ele descreve e explica por que as pessoas agem de determinada forma ao tomar certas decisões.

(B) procura justificar as decisões acontecidas ao longo do tempo nas organizações.

(C) é um processo ora prescritivo ora normativo, no sentido de pretender ajudar as pessoas a tomarem decisões melhores em face de suas preferências básicas.

(D) parte do princípio que o indivíduo tem capacidade ilimitada para enfrentar as decisões.

(E) não é fator relevante para o sucesso das organizações

25. Para uma empresa ser considerada Responsável Socialmente ela deve levar em conta alguns indicadores de desempenho.

Assinale a alternativa que apresenta o maior número de indicadores CORRETOS.

- (A) Fornecedores, Clientes, Concorrentes.
- (B) Meio Ambiente, Comunidade, Fornecedores, Governo e Sociedade, Consumidores, Valores e Ética.
- (C) Meio Ambiente, Público Interno, Comunidade, Fornecedores, Governo e Sociedade, Consumidores/Clientes, Valores e Transparência.
- (D) Meio Ambiente, Comunidade e Governo e Sociedade.
- (E) Sociedade, Clientes e Governo

26. Hiperinflação ocorre quando:

- (A) A moeda perde, pelo menos, uma de suas funções
- (B) A moeda perde todas as suas funções
- (C) Os preços caem e existe recessão
- (D) Os preços se elevam e existe recessão
- (E) O produto interno bruto (PIB) cresce exageradamente

27. Hiato inflacionário ocorre quando:

- (A) A demanda é igual ao pleno emprego
- (B) A demanda é inferior ao pleno emprego
- (C) A demanda é superior ao pleno emprego
- (D) A oferta é igual ao pleno emprego
- (E) A oferta é superior ao pleno emprego

28. São exemplos de política fiscal:

- (A) Elevação dos gastos do governo e da taxa de juros
- (B) diminuição dos gastos do governo e da taxa de juros
- (C) aumento dos impostos e dos benefícios de previdência
- (D) diminuição da taxa de juros e redução do bolsa família
- (E) emissão de papel moeda e elevação da taxa de juros

29. São exemplos de política monetária:

- (A) Elevação dos gastos do governo e da taxa de juros
- (B) diminuição dos gastos do governo e da taxa de juros
- (C) aumento dos impostos e dos benefícios de previdência
- (D) diminuição da taxa de juros e redução do bolsa família
- (E) emissão de papel moeda e elevação da taxa de juros

30. Qual a grande diferença do plano Real em relação aos planos econômicos brasileiros da década de 80?

- (A) Congelamento de preços
- (B) Congelamento de salários
- (C) Eliminação da correção monetária
- (D) Preocupação com ajuste fiscal
- (E) Queda das taxas de juros

31. Uma variável aleatória discreta só assume:

- (A) Valores positivos
- (B) Valores negativos
- (C) Valores inteiros
- (D) Valores irracionais
- (E) Valor zero

32. Um evento certo tem probabilidade igual a:

- (A) Zero
- (B) Um
- (C) 0,5
- (D) 120%
- (E) 75%

33. Com relação ao equilíbrio de Nash, pode-se dizer:

- (A) É sempre único
- (B) Nunca ocorre
- (C) Considera a melhor resposta de cada jogador às alternativas de seus concorrentes
- (D) É sempre a melhor solução de um jogo
- (E) É uma estratégia dominante

34. No dilema do prisioneiro, o equilíbrio é:

- (A) O melhor para todos os jogadores
- (B) O pior para todos os jogadores
- (C) Inexistente
- (D) Duplo
- (E) Ótimo de pareto

35. Com o "jogo da galinha" podemos explicar a teoria:

- (A) Naturalista
- (B) Ambientalista
- (C) Ruralista
- (D) Federalista
- (E) Evolucionista

36. Jogos simultâneos são melhor representados por:

- (A) Árvore binomial
- (B) Matrizes
- (C) Fluxograma
- (D) Gráfico de dispersão
- (E) Histograma

37. Jogos sequenciais são melhor representados por:

- (A) Árvore binomial
- (B) Matrizes
- (C) Fluxograma
- (D) Gráfico de dispersão
- (E) Histograma

38. O marketing moderno exige mais do que apenas desenvolver um bom produto, atribuir-lhe um preço competitivo e colocá-lo a disposição dos clientes-alvo. As empresas precisam *comunicar-se* com os clientes existentes e potenciais, bem como aquilo que comunicam e que não deve ser deixado ao acaso. Portanto, podemos afirmar que a comunicação com o mercado é tão importante quanto as demais funções do composto mercadológico. Assim sendo, aponte o item que contempla o universo de promoção da empresa/produtos/serviços de forma mais completa:

- (A) promoção de vendas, design, embalagem e propaganda;
- (B) merchandising, franchising, factoring, designer;
- (C) feiras e exposições, salão de vendas, promoção boca a boca;
- (D) propaganda, publicidade, venda pessoal, promoção de vendas;
- (E) designer, promoção de vendas, franchising

39. Uma das maiores tendências mundiais dos últimos anos tem sido o impressionante crescimento dos serviços. Mesmo o universo dos produtos é carregado de elementos de serviços, por isso a importância de se estudar e conhecer as principais características dos serviços. Diante do exposto, identifique nos itens abaixo as características dos serviços:

- (A) design, embalagem, engenharia e apresentação;
- (B) tangibilidade, intangibilidade, flexibilidade e elasticidade;
- (C) intangibilidade, perecibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade;
- (D) inseparabilidade, flexibilidade, design e flexibilidade;
- (E) embalagem, flexibilidade, apresentação e tangibilidade

40. Exportar no momento presente, diante de uma crise financeira globalizada semelhante em alguns aspectos à crise de 1929, em outros mais impactante do que aquela é sem dúvida uma alternativa interessante visando superar queda nas demandas internas na maioria dos países. Entretanto, sabemos que exportar para alguns países antes dessa crise já era um exercício e tanto de estratégia global. Alguns desses países ofereciam condições favoráveis outros nem tanto para exportação. Diante dessas conjecturas, aponte o item abaixo que reúne duas forças propulsoras e duas forças restritivas, nessa ordem que devem ser consideradas pelas empresas quando pretendem entrar num processo de exportação:

- (A) apoio do governo local, crescimento econômico, falta de infraestrutura de transportes, comunicações deficientes;
- (B) conflitos internos, corrupção, moeda forte, indicadores humanos desfavoráveis;
- (C) incapacidade gerencial do exportador, interesse do mercado interno, apoio do governo local, apoio das Nações Unidas ;
- (D) boa logística interna, tecnologia inovadora, capacidade gerencial do exportador, câmbio favorável;
- (E) conflitos internos, incapacidade gerencial do exportador, câmbio favorável

41. Muito se fala sobre marketing social, entretanto poucos destacam seu verdadeiro papel para a sociedade, fazendo de suas ações apenas uma ação de marketing institucional. Identifique nas assertivas abaixo aquela que melhor retrata os verdadeiros objetivos do marketing social:

- (A) o principal objetivo do marketing social é vender a boa imagem da empresa;
- (B) marketing social implica criar uma imagem favorável da empresa através do bom trabalho de seus funcionários;
- (C) marketing social implica em ações que visam mudar comportamentos ou criar a adoção de atitudes que melhorem as condições humanas e sociais ;
- (D) toda ação pública ou privada que atenda questões de preservação da natureza ou o uso racional de recursos naturais;
- (E) o principal objetivo do marketing social é vender aos produtos da empresa.

42. Falando-se sobre e-Commerce várias são as definições e idéias sobre o assunto. Nos itens abaixo identifique o período falso:

- (A) acessar as páginas de periódicos encontrados na Internet pode ser considerado como um processo de e-business;
- (B) no marketing de relacionamento estabelece-se uma relação de duas vias, procurando-se saber os hábitos de consumo, frequência, produtos mais procurados e o quanto o cliente gasta, isso é suficiente;
- (C) e-commerce é uma coisa, e-marketing é outra; o primeiro é a parte operacional do segundo;
- (D) sites como eBay ou o Mercado Livre, onde clientes interagem com outros cadastrados são apenas leilões virtuais, nada a ver com e-commerce
- (E) e-commerce e e-marketing representam a mesma coisa

43. "O mundo muda depressa". Segundo Peter Drucker: "a única coisa definitiva é a mudança". Diante das expressões de grande efeito, identifique nos itens abaixo aquele que melhor retrata como as organizações devem competir num mundo em constantes mudanças:

- (A) deixar passar a crise ou a mudança, depois do temporal vem a bonança;
- (B) manter-se atento às mudanças e, se possível antecipar-se a elas;
- (C) toda mudança é para o bem, o negócio é não esquentar a cabeça;
- (D) nem tudo muda, apenas na área econômica ou política, o resto é tudo igual;
- (E) tudo passa ,tudo passará

44. Hoje as empresas devem ter uma comunicação empresarial pró-ativa visando se prevenir contra todo tipo de ameaça que apareça. O cargo e a posição de subordinação do responsável pela comunicação empresarial na estrutura da empresa são deveras importante para o bom desempenho de seu papel na empresa. Identifique a quem deve se reportar o responsável pela comunicação empresarial:

- (A) ao vice presidente de finanças, afinal ganhar dinheiro é o negócio da empresa;
- (B) ao gerente de marketing, já que comunicação tem a ver com marketing;
- (C) ao vice presidente de gestão do capital humano, considerando que comunicação tem a ver com gente;
- (D) ao CEO diretamente e ao Conselho de Administração quando solicitado;
- (E) ao diretor comercial e vendas

45. Sabemos que a imagem que se tem de uma empresa é também formada a partir dos símbolos e cores como também da visibilidade de uma empresa. Uma nova empresa precisa criar alguns elementos para “criar” na cabeça de seus clientes potenciais um ícone que produza um *recall* toda vez que os clientes potenciais desejarem um produto ligado àquela empresa. Identifique como a empresa deve moldar a identidade da empresa, principalmente junto ao seu público interno e externo.

- (A) o mais importante é se preocupar com o público externo que compra os produtos da empresa;
- (B) fortalecer a visão, a missão, o credo, os valores, as políticas da empresa fortalecem a identidade da empresa, além dos símbolos e da marca, dos produtos e da qualidade oferecida;
- (C) as instalações físicas e os veículos da empresa, o uniforme dos funcionários e os documentos são suficientes para criar uma identidade da empresa;
- (D) apenas aquilo que o mercado vê, o logotipo, a marca e os comerciais da empresa na mídia criam a identidade da empresa;
- (E) nenhuma das respostas acima

46. As empresas são reconhecidas por seus vários públicos através de elementos de sua identidade. Observe os itens abaixo e aponte aquele que melhor caracteriza a formação da identidade de uma empresa:

- (A) símbolos, marca, uniforme dos funcionários, cores usadas nos veículos, prédios, manuais e normas da empresa, cartão de visita etc.;
- (B) propaganda institucional, anúncios da empresa falando da marca dos produtos e serviços, destaque dos melhores produtos da empresa etc.;
- (C) escolha de nomes sugestivos e fáceis de memorizar, logotipo de forte impacto visual, nomes famosos no mercado para presidir a empresa etc.;
- (D) alianças com empresas de tradição no mercado, embalagens com forte beleza gráfica, escolha de cores fortes para seus produtos etc.;
- (E) alianças com empresas de tradição no mercado, propaganda institucional, escolha de nomes sugestivos e fáceis de memorizar

47. Toda e qualquer organização está sujeita a enfrentar uma grave crise. Na maioria das vezes as organizações são pegas de surpresa ou não estão preparadas para enfrentar adequadamente a crise. Nos períodos abaixo estão apresentadas situações ou contextos relacionados à crises nas organizações, identifique aquela que melhor espelha esta situação:

- (A) as empresas bem estruturadas estão livres de todo e qualquer tipo de crises;
- (B) os problemas empresariais como produtos com defeito são comuns a todo tipo de empresa, não podem ser considerados como crise;
- (C) toda empresa deve estar preparada e estruturada para enfrentar uma crise, tendo pessoas preparadas para gerenciar uma crise;
- (D) problemas de subornos ou falcatuas no mercado não são considerados como crise, a não ser que sejam descobertos e divulgados pela mídia;
- (E) nenhuma das respostas acima

48. Uma sociedade empresária formal:

- (A) É obrigada a fazer registro no CNPJ;
- (B) Não tem necessidade de registrar no CNPJ;
- (C) O registro no CNPJ é opcional;
- (D) Tem que fazer registro somente no Estado onde funciona a sede.
- (E) Necessita de registro nacional

49. A Nota Promissória:

- (A) É um título de crédito que não pode ser endossado;
- (B) É um título de crédito que pode ser endossado;
- (C) Não é considerado um título de crédito;
- (D) É obrigatória nas transações de compra e venda.
- (E) Não é obrigatória nas transações de compra e venda

50. Uma Cooperativa é considerada uma sociedade simples para efeitos do Código Civil:

- (A) Pode ser formada por qualquer número de pessoas;
- (B) Não tem obrigação de registro no CNPJ;
- (C) Não pode ter empregados;
- (D) Não é necessário para sua formalização ter Estatuto.
- (E) É obrigatório o registro no CNPJ

51. Em uma falência decretada pelo Juiz:

- (A) A empresa falida pode continuar funcionando normalmente;
- (B) A empresa falida pode ser gerida pelos seus antigos sócios;
- (C) A administração fica a cargo de um síndico nomeado pelo Juiz da falência;
- (D) Os sócios da empresa podem vender seus bens para montar outra empresa.
- (E) Os sócios não sofrem sanções

52. O cheque é um título de crédito ao portador:

- (A) Tem que ser apresentado para pagamento no prazo de 30 dias da data assinalada;
- (B) Tem que ser apresentado para pagamento no prazo de 60 meses da data assinalada;
- (C) Não pode ser endossado;
- (D) É obrigatório ser nominal ao portador.
- (E) Pode ser endossado

53. Em relação ao imposto, considerando o que dispõem a Constituição Federal e o Código Tributário Nacional, é CORRETO afirmar.

- (A) Ser ele uma espécie de tributo, cuja obrigação tem por fato gerador uma situação independente de qualquer atividade estatal específica, relativa ao contribuinte.
- (B) Ser ele uma espécie de tributo, cuja receita, como regra geral, deve ser vinculada a órgão, fundo ou despesa.
- (C) Ser ele uma espécie tributo, cuja finalidade é fixada diretamente na Constituição Federal, se destinando, precipuamente, a custear as despesas do Poder Público com a prestação de serviços públicos específicos e divisíveis.
- (D) Não ser ele uma espécie tributo, porque a competência para sua instituição é comum entre União, Estados, Distrito Federal e Municípios.
- (E) Nenhuma das respostas acima

54. Assinale a opção CORRETA:

- (A) As alíquotas do Imposto de Renda podem ser aumentadas por Portaria do Ministro da Fazenda.
- (B) As alíquotas do Imposto de Importação só podem ser aumentadas por lei, tendo em vista o princípio da legalidade.
- (C) As alterações relativas ao aumento das alíquotas do Imposto sobre a Importação de Produtos Estrangeiros (IE) e do Imposto sobre Operações de Crédito, Câmbio e Seguro, ou relativas a Títulos ou Valores Mobiliários (IOF), feitas por lei ordinária, produziram efeitos no mesmo exercício financeiro da data da sua publicação.
- (D) Uma lei ordinária que aumente a alíquota do Imposto Territorial Rural, produziram efeitos no mesmo exercício financeiro da data da sua publicação.
- (E) Nenhuma das respostas acima

55. Pertinente a legislação tributária, considere as assertivas abaixo.

- I - São normas complementares das leis, dos tratados e das convenções internacionais e dos decretos as práticas reiteradamente observadas pelas autoridades administrativas.
- II - O emprego da analogia poderá resultar na exigência de tributo não previsto em lei.
- III - A legislação tributária dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios vigora, no País, fora dos respectivos territórios, nos limites em que lhe reconheçam extraterritorialidade os convênios de que participem, ou do que disponham o Código Tributário Nacional ou outras leis de normas gerais expedidas pela União.

Quais são corretas?

- (A) apenas I e III
- (B) apenas II
- (C) apenas II e III
- (D) I, II e III
- (E) apenas I e II

56. Em 2006, Leon comprou de Liv apartamento localizado no Município de Cabo Frio. Em relação a eventuais créditos tributários decorrentes do imposto predial e territorial urbano (IPTU) e da taxa pela prestação de serviço referente àquele imóvel (taxa de coleta de resíduos sólidos), é CORRETO afirmar:

- (A) Que Liv, o vendedor, estará, em qualquer hipótese, obrigado ao pagamento da taxa, mas não ao do IPTU.
- (B) Que apenas Liv estará obrigado ao pagamento daqueles tributos, se na escritura pública de compra e venda constar a prova de sua quitação.
- (C) Que Leon, o adquirente, se tornará, em qualquer hipótese, devedor solidário por aqueles eventuais tributos.
- (D) Que Leon, o adquirente, não estará obrigado, em nenhuma hipótese, ao pagamento daqueles tributos.
- (E) Nenhuma das respostas acima.

57. São modalidades de suspensão do crédito tributário:

- (A) A anistia e o pagamento.
- (B) O parcelamento e o depósito do seu montante integral.
- (C) A moratória e a remissão.
- (D) A isenção e a compensação.
- (E) Nenhuma das respostas acima

58. Das alternativas abaixo, qual é a que representa o maior custo dentro da cadeia logística ?

- (A) Armazenagem
- (B) Processamento dos pedidos
- (C) Transporte
- (D) Produto
- (E) Atendimento

59. As atividades que são de importância primária para atingir os objetivos logísticos de custo e nível de serviço são:

- (A) Transporte, manutenção de estoque e processamento de pedidos
- (B) Transporte, manutenção de estoque e clientes
- (C) Transporte, armazenagem e clientes
- (D) Armazenagem, manutenção de estoque e processamento de pedidos
- (E) Manutenção, Armazenagem e clientes

60. O produto logístico é formado por parte tangível e por parte intangível. Das opções abaixo, qual é a que não pode ser representada como uma parte intangível do produto logístico ?

- (A) Reputação da empresa
- (B) Suporte pós-venda
- (C) Desempenho
- (D) Marca
- (E) Tempo

61. A Administração de Materiais é uma função coordenadora responsável pelo planejamento de materiais de uma empresa. Dentre seus principais objetivos podemos destacar:

- (A) Controle do fluxo de informações da organização
- (B) Maximização da utilização de recurso da empresa
- (C) Supervisão dos investimentos diretos na empresa
- (D) Análise do resultado de uma empresa
- (E) Atendimento

62. Das opções abaixo, qual é a que não pode ser considerada uma estratégia básica utilizada no desenvolvimento do plano de produção.

- (A) Estratégia de acompanhamento
- (B) Nivelamento de produção
- (C) Subcontratação
- (D) Níveis de serviço do cliente
- (E) nenhuma das respostas acima

63. A Pesquisa Operacional originou-se através de estudos realizados por equipes interdisciplinares de cientistas para resolver problemas que surgiram durante a :

- (A) Revolução Industrial
- (B) 2ª Guerra Mundial
- (C) Crise de 1929
- (D) Globalização
- (E) 1ª Guerra Mundial

64. A Pesquisa Operacional é um método científico que auxilia os administradores na :

- (A) Tomada de decisões
- (B) Estrutura Organizacional
- (C) Gestão de pessoas
- (D) Política de serviços
- (E) Atendimento

65. Qual das fases abaixo, não corresponde aos processos que envolvem o estudo em Pesquisa Operacional ?

- (A) Formulação do problema
- (B) Teste do modelo e da solução
- (C) Implantação e acompanhamento
- (D) Justificativa**
- (E) Operação

66. Variáveis de decisão são :

- (A) Variáveis cujo valor está sob controle do administrador**
- (B) Feitas através de técnicas matemáticas específicas
- (C) Variáveis cujos valores são arbitrados por sistema fora do controle do administrador
- (C) Realizadas com dados empíricos do sistema
- (D) Realizadas através de Pesquisa
- (E) Nenhuma das respostas acima

67. Devem ser classificados como custos de produção os itens:

- (A) Matéria-prima e honorários da diretoria.
- (B) Honorários da diretoria e fretes e seguros da fábrica.
- (C) Matéria-prima e mão-de-obra.**
- (D) Material direto e telefone da área administrativa.
- (E) Material direto e indireto.

68. Observe as seguintes informações, em reais, da Cia. Pólito em um determinado período.

Modelos	Matéria-prima	Mão-de-obra direta	Custos indiretos de fabricação variáveis	Custos indiretos de fabricação fixos	Preço de venda unitário	Volume de vendas
K	10,00	20,00	15,00	10,00	100,00	20.000 U
L	15,00	15,00	10,00	12,00	114,00	18.000 U
M	18,00	10,00	5,00	15,00	120,00	16.000 U
N	20,00	18,00	10,00	14,00	124,00	15.000 U

Considerando o critério de margem de contribuição unitária, o(s) produto(s) que apresenta maior contribuição ou lucratividade é o:

- (A) K
- (B) L
- (C) M**
- (D) N
- (E) K e L

69. A Cia Delta, empresa comercial, apresentou os seguintes dados, relativos ao exercício de 19x0:

Receita Bruta de Vendas	390.000
Compras Líquidas	160.000
Estoque inicial	30.000
Impostos incidentes sobre vendas	80.000
Estoque final	50.000

Com base nessas informações, o lucro bruto da Cia foi de:

- (A) 180.000,00
- (B) 150.000,00
- (C) 170.000,00**
- (D) 148.000,00
- (E) 140.000,00.

70. É obrigação dos responsáveis pelos agentes econômicos, procurar obter os melhores resultados para os empreendimentos sob sua responsabilidade. Nesse sentido, como se denomina a identificação de alternativas legais menos onerosas ou provenientes de lacunas da lei, objetivando reduzir a carga tributária das empresas?

- (A) Anistia Fiscal
- (B) Renúncia Fiscal
- (C) Elisão Fiscal**
- (D) Isenção Fiscal
- (E) Evasão Fiscal

71. O ICMS é um imposto "não cumulativo". O que se pode aferir dessa afirmação?

- (A) que o contribuinte de direito do ICMS é o consumidor final
- (B) que só gera crédito, as entradas de mercadorias destinadas á revenda
- (C) que o imposto é recuperado, nas compra p/ revenda ou p/ industrialização**
- (D) que o imposto devido não é sobre o valor agregado
- (E) que o imposto só incide sobre o valor de saída da mercadoria

72. A folha de pagamento é o fator gerador de alguns tributos atribuídos as empresas, dentre eles, podemos citar:

- (A) IRRF ; INSS e FGTS
- (B) RAT; FGTS e ISS
- (C) IRRF; RAT (ex – SAT) e PIS
- (D) FGTS; RAT (ex – SAT) e INSS**
- (E) PIS; IRRF e FGTS.

73. O Lucro Real, conceito de lucro para apuração do Imposto de Renda e da Contribuição Social, é apurado da seguinte forma:

- (A) Lucro Operacional + Adições – Exclusões – Compensações;
- (B) Lucro Líquido + Exclusões – Adições + Compensações;
- (C) Lucro Contábil - Adições + Exclusões + Compensações
- (D) Lucro Operacional + Adições – Exclusões
- (E) Lucro Contábil + Adições – Exclusões - Compensações**

74. Como resumidamente, podemos entender o papel da Controladoria?

- (A) Órgão Administrativo responsável pela gestão financeira das empresas
- (B) Atividade operacional desenvolvida pela empresa com objetivo principal de cortar custos de todos as áreas das empresas
- (C) A Controladoria é o Órgão responsável pela gestão econômica das empresas;**
- (D) A Controladoria tem o objetivo de implantar e gerenciar o orçamento nas empresas
- (E) Órgão responsável pela concepção e implantação do planejamento estratégico das empresas.

75. O Planejamento Estratégico tem na análise SWOT, que significa o estudo sobre as ameaças e oportunidades e forças e fraquezas que envolvem as organizações, um dos seus pontos fundamentais. Nessa análise, são consideradas, entre outros, os seguintes aspectos:

- (A) A missão corporativa da empresas
- (B) A implantação do Orçamento empresarial
- (C) A planilha de custo dos produtos
- (D) Fatores sociais, econômicos, inovação tecnológica, atendimento a clientela e etc...
- (E) O Valor econômico agregado

76. Como podem ser classificados os controles internos, em relação a sua natureza:

- (A) Controle de Risco e Controle Financeiro
- (B) Controle de Risco, Controle Contábil e Controle Ambiental
- (C) Controle Gerencial, Controle Financeiro e Controle Contábil
- (D) Controle Contábil, Controle Gerencial e Controle Operacional
- (E) Controle Gerencial, Controle Financeiro e Controle de Risco

77. Em última análise, o que significa o custeio baseado em atividades

- (A) Uma metodologia de atribuir custos diretos aos produtos
- (B) Metodologia que reduz os custos aplicados aos produtos
- (C) Metodologia de rateio de custos indiretos
- (D) Metodologia de atribuição de custos diretos aos produtos
- (E) Metodologia que procura reduzir as distorções provocadas pelo rateio arbitrário dos custos indiretos

78. O salário bruto do pagamento mensal de um funcionário mensalista que percebe um salário contratual de R\$ 2.000,00, tendo feito 10 horas-exas no mês, conforme Consolidação das Leis do Trabalho:

- (A) R\$ 2.000,00
- (B) R\$ 2.234,45
- (C) R\$ 2.136,36
- (D) R\$ 1.863,64
- (E) R\$ 1.000,64

79. Tributos federais que podem ser calculados de forma não cumulativa:

- (A) PIS e COFINS
- (B) PIS, COFINS e ISS
- (C) PIS, COFINS e ICMS
- (D) COFINS, IRPJ
- (E) PIS, ICMS

80. Os direitos trabalhistas previstos na CLT:

- (A) Trabalhar 220 horas no mês, no máximo, sem dever de horas extraordinárias;
- (B) Tirar férias, a cada 3 anos;
- (C) Não faltar ao serviço, sem justificar;
- (D) Salários, férias, gratificação natalina.
- (E) Horas extras obrigatórias