



Instruções

1- Você está recebendo o seguinte material:

a) este caderno com o enunciado das **questões discursivas**, das **questões objetivas**, e das questões relativas às suas **impressões sobre a prova**, assim distribuídas:

Partes	N ^{os} das Questões	N ^{os} das páginas	Peso de cada parte
Objetiva	1 a 40	3 a 9	50%
Discursiva	1 e 2	10 a 12	50%
Impressões sobre a prova	41 a 53	13	—

b) O1 Caderno de Respostas em cuja capa existe, na parte inferior, um CARTÃO destinado às respostas das **questões objetivas** e de **impressões sobre a prova**. O desenvolvimento e as respostas das **questões discursivas** deverão ser feitos a caneta esferográfica de tinta preta e dispostos nos espaços especificados nas páginas do Caderno de Respostas.

2 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome no CARTÃO-RESPOSTA está correto. Caso contrário, notifique **IMEDIATAMENTE** a um dos Responsáveis pela sala.

3 - Após a conferência do seu nome no CARTÃO-RESPOSTA, você deverá assiná-lo no espaço próprio, utilizando caneta esferográfica de tinta preta, e imediatamente após deverá assinalar, também no espaço próprio, o número correspondente a sua prova (①, ②, ③ ou ④). Deixar de assinalar esse número implica anulação da parte objetiva da prova.

4 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas assinaladas por você para as questões objetivas (apenas uma resposta por questão) deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelo círculo que a envolve com um traço contínuo e denso, a **lápiz preto nº 2** ou a **caneta esferográfica de tinta preta**. **A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras, portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.**

Exemplo: (A) (B) (C) ● (E)

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

6 - Esta prova é individual, sendo **vedadas** qualquer **comunicação** e troca de material entre os presentes, **consultas** a material bibliográfico, cadernos ou anotações, ou **utilização de calculadora**.

7 - Quando terminar, entregue a um dos Responsáveis pela sala o **CARTÃO-RESPOSTA** grampeado ao Caderno de Respostas e assine a Lista de Presença. Cabe esclarecer que nenhum graduando deverá retirar-se da sala **antes** de decorridos **90 (noventa) minutos** do início do Exame.

8 - Você **pode** levar este **CADERNO DE QUESTÕES**.

OBS.: Caso ainda não o tenha feito, entregue ao Responsável pela sala o cartão com as respostas ao questionário-pesquisa e as eventuais correções dos seus dados cadastrais. Se não tiver trazido as respostas ao questionário-pesquisa, você poderá enviá-las diretamente à DAES/INEP (Esplanada dos Ministérios, Bloco L - Anexo II - Brasília, DF - CEP 70047-900).

9 - **VOCÊ TERÁ 04 (QUATRO) HORAS PARA RESPONDER ÀS QUESTÕES OBJETIVAS, DISCURSIVAS E DE IMPRESSÕES SOBRE A PROVA.**

OBRIGADO PELA PARTICIPAÇÃO!

ADMINISTRAÇÃO

QUESTÕES OBJETIVAS

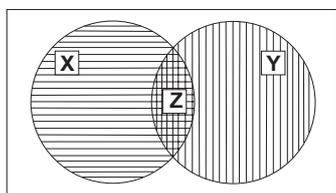
1

A produção em escala se diferencia da produção artesanal em inúmeros aspectos. Quando se observa o indivíduo nesse contexto, conclui-se que as características associadas principalmente à produção em escala são:

- (A) a especialização do indivíduo, a visão sistêmica, a máxima produtividade e o comprometimento.
- (B) a especialização do trabalho, a máxima produtividade, a visão sistêmica e o padrão de produção.
- (C) a divisão do trabalho, a especialização do indivíduo, o padrão de produção e a alienação do processo.
- (D) o planejamento estratégico, a divisão do trabalho, o tempo padrão e a visão contingencial.
- (E) o padrão de produção, a motivação, a divisão do trabalho e a alienação do processo.

2

Considere o gráfico a seguir como um modelo comportamental de controle.



A que correspondem as áreas do gráfico representadas, respectivamente, pelas letras X, Y e Z?

	X	Y	Z
(A)	auto-controle e/ou controle grupal	auto-controle e/ou controle grupal	controle compartilhado
(B)	auto-controle e/ou controle grupal	controle compartilhado	auto-controle e/ou controle grupal
(C)	auto-controle	controle grupal	controle grupal
(D)	controle compartilhado	auto-controle e/ou controle grupal	auto-controle e/ou controle grupal
(E)	controle exacerbado	controle grupal	auto-controle

3

Ao implementar um programa de avaliação organizacional, o gerente de Recursos Humanos da Empresa KLJ optou por um questionário que privilegiasse um conjunto de necessidades, a fim de poder identificar aspectos que deveriam ser implementados para a melhoria da motivação de seu pessoal. Assim, levou em consideração as seguintes necessidades:

- I – básicas;
- II – sociais;
- III – salariais;
- IV – de segurança;
- V – de desenvolvimento;
- VI – de status;
- VII – de auto-realização;
- VIII – de auto-avaliação.

Para uma boa avaliação comportamental, segundo o modelo de Maslow, deverão ser contempladas no instrumento apenas as necessidades:

- (A) I , II , IV , VI e VII
- (B) I , II , V , VI e VIII
- (C) I , III , IV , V e VIII
- (D) II , III , IV , VI e VII
- (E) II , III , V , VII e VIII

4

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 fácil conquistar um cliente, é mais fácil ainda mantê-lo ou reconquistá-lo, sendo que a formalização no relacionamento com o cliente é o primeiro passo para atraí-lo.

Leia o texto abaixo e responda às questões 5 e 6.

A nova ordem organizacional se desenha em ambientes altamente competitivos e de extrema instabilidade e incerteza, a ponto de algumas questões básicas quanto ao próprio objetivo organizacional estarem sendo colocadas incisivamente às organizações.

Há bem pouco tempo atrás, as organizações almejavam a liderança do mercado e as grandes margens de lucro. Já o presente tem-se revelado como a era da sobrevivência organizacional. Quanto ao futuro, ...

5

Diante da instabilidade gerada pelo ambiente, que posição deve adotar uma organização?

- (A) Aceitar o determinismo ambiental como inevitável e se curvar às suas conseqüências.
- (B) Aceitar a inevitabilidade da necessidade de mudança e de adaptação.
- (C) Aceitar os mecanismos criados para assegurar a auto-preservação das "ilhas de eficiência".
- (D) Manter as zonas de conforto imanentes e inerentes de acordo com os propósitos da cultura organizacional.
- (E) Ignorar a acomodação associada à burocratização das organizações.

6

Das situações abaixo, qual caracteriza uma mudança que está ocorrendo diante da nova ordem organizacional?

- (A) A competição entre empresas diferentes passa a evitar a competição entre empresas totalmente similares.
- (B) A logística tem um papel cada vez menor no contexto organizacional.
- (C) A ênfase na hierarquia é reduzida, e aumenta a importância da integração entre diferentes áreas e setores.
- (D) As fronteiras e/ou limites industriais, que eram incertos, agora evidenciam-se com precisão.
- (E) As parcerias passam a ser desnecessárias e até perigosas.

As questões de 7 a 9 contêm duas afirmações. Em relação a essas questões, assinale, no Cartão-Resposta,

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

7

Uma organização está mais preparada para lidar com um contexto de mudanças quando seus membros têm o direito de exprimir suas diferenças

PORQUE

a expressão das diferenças dos membros de uma organização deve possibilitar a resolução de seus conflitos dentro dela.

8

As organizações não são totalmente auto-suficientes, nem totalmente dependentes

PORQUE

as organizações trocam recursos com o ambiente interno e dependem dele.

9

A avaliação de reação aplicada ao final de um programa de treinamento não avalia a eficácia desse programa

PORQUE

a eficácia de um programa de treinamento é avaliada a partir dos objetivos alcançados face aos pretendidos.

10

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) alterar as descrições de cargo.
- (E) criar o planejamento de carreira.

11

Analise os seguintes aspectos, relacionados à área de Recursos Humanos:

- I – nível de competência gerencial instalado na empresa;
- II – cultura organizacional;
- III – política de recrutamento e seleção da empresa;
- IV – relacionamento com as entidades de representação sindical;
- V – índice de rotatividade de pessoal;
- VI – capacidade de investimento em qualificação.

Considerando que o gerente de Recursos Humanos de uma empresa pretende introduzir o método de avaliação de desempenho conhecido como “Avaliação Participativa por Objetivos – APPO”, tal empresa deverá considerar, necessariamente, dentre os apresentados, os seguintes aspectos:

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

12

Uma empresa de grande porte, após passar por um processo de reestruturação, decidiu rever o seu sistema de remuneração. Você é o gerente de Recursos Humanos da empresa e foi solicitado a propor um sistema de remuneração estratégica, que alinha os objetivos profissionais individuais com os da organização. O sistema proposto deverá

- (A) oferecer níveis salariais acima do nível da concorrência.
- (B) ampliar o pacote de benefícios.
- (C) introduzir a remuneração por habilidades e competências para os cargos administrativos.
- (D) contemplar várias alternativas de remuneração que privilegiem o desempenho.
- (E) basear-se nas descrições de cargo.

13

Para que uma empresa possa se configurar como uma organização de aprendizagem, ela precisa

- (A) revisar os requisitos básicos dos cargos.
- (B) alinhar sua política de remuneração com o mercado.
- (C) criar estratégias de *marketing*.
- (D) privilegiar a remuneração funcional.
- (E) investir em formação de liderança.

14

A empresa Alfa vem enfrentando problemas de competitividade. Como alternativa de racionalização de custos, optou por trocar seus fornecedores, obtendo matéria-prima mais barata. Os custos de produção diminuíram, mas a empresa passou a enfrentar um grande volume de reclamações referentes à queda na qualidade dos produtos, comprometendo ainda mais sua posição no mercado. A gerência de Recursos Humanos decidiu propor um programa interno de treinamento para solucionar o problema de qualidade dos produtos. O modo como essa decisão foi tomada é

- (A) adequado porque a queda da qualidade de produtos/serviços foi fruto do desempenho dos funcionários.
- (B) adequado porque é papel do profissional de Recursos Humanos garantir a qualidade dos produtos/serviços.
- (C) adequado porque, quando a questão é qualidade, treinamento é a solução.
- (D) inadequado porque o levantamento de necessidades de treinamento não considerou todos os fatores que podem ter gerado a queda de qualidade dos produtos.
- (E) inadequado porque o treinamento implicará custos que podem agravar os problemas de competitividade da empresa.

15

Hélio Ribeiro é um freqüente comprador de livros de *Marketing* pela Internet. Ele prestigia a livraria virtual Virtulivro, da qual é cliente há quatro anos. Hélio percebe que a Virtulivro pratica a estratégia da customização em massa quando observa que o *site*

- (A) sugere-lhe novos títulos, baseado nas suas compras anteriores.
- (B) apresenta uma grande variedade de títulos.
- (C) cobra preços mais baixos do que as filiais reais.
- (D) oferece uma variedade de títulos muito maior do que as lojas reais.
- (E) é especializado em livros de *Marketing*.

16

A tabela a seguir apresenta a distribuição etária da população de um país, em percentual, ao longo do tempo (com previsão para os próximos 20 anos). Nesse país, a taxa de crescimento populacional prevista é zero.

FAIXAS ETÁRIAS	1940	1960	1980	2000	2020
0 a 9 anos	30	31	26	18	12
10 a 19 anos	24	22	24	20	19
20 a 39 anos	30	28	29	34	36
40 a 64 anos	12	14	15	20	23
65 anos ou mais	4	5	6	8	10

- Como resultado da análise do quadro acima, um fabricante de
- (A) sabão em pó troca a abordagem de propaganda comparativa dos seus comerciais por um tom jocoso.
 - (B) balas e doces decide abrir uma rede de lojas próximas a colégios.
 - (C) fraldas infantis passa a produzir, também, fraldas geriátricas.
 - (D) bicicletas lança uma linha esportiva para esportes radicais.
 - (E) refrigerantes descontinua a sua linha *diet*.

17

Um grupo de amigos resolveu abrir um negócio voltado para homens sozinhos e que trabalham fora. Percebendo a necessidade, nesse segmento, de alguém para cuidar da casa, o grupo abriu a Casa Fácil — um empreendimento que começou como um serviço de arrumação de casa. O serviço teve grande sucesso, e os sócios o expandiram segundo uma estratégia de diversificação. Assim, criaram um serviço de

- (A) mecânica de automóvel para homens sozinhos que trabalham fora.
- (B) arrumação de armários para homens sozinhos que trabalham fora.
- (C) arrumação de casa para senhoras sozinhas que ficam em casa.
- (D) reparos domésticos para senhoras sozinhas que ficam em casa.
- (E) reparos domésticos gerais para homens sozinhos que trabalham fora.

18

Uma edição recente da revista Exame versou sobre o avanço, no mercado brasileiro, de marcas de produtos baratos, que conquistaram os consumidores de baixa renda e causaram sensíveis perdas de parcelas de mercado das marcas líderes. São situações que propiciam o surgimento de novas marcas de produtos baratos:

- (A) maturidade de mercado, cartel e grande número de consumidores de baixa renda.
- (B) crescimento de mercado, marcas tradicionais vulneráveis e necessidades não satisfeitas.
- (C) grande poder de negociação dos distribuidores, preços tabelados e necessidades não satisfeitas.
- (D) estabilização econômica, protecionismo do mercado e grande extensão de linha dos concorrentes.
- (E) protecionismo de mercado, poucos concorrentes e grande desigualdade social.

19

A Nutripetiz, uma grande empresa brasileira atuante na área de alimentação infantil, realizou em fins de 2001 uma análise SWOT (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças) do ambiente interno e externo, como pré-requisito para a elaboração de um plano estratégico para 2002. Uma possível conclusão dessa análise é:

- (A) a acentuada queda no número de nascimentos nos últimos anos no País, computada pelo IBGE, constitui uma fraqueza da Nutripetiz.
- (B) a grande economia de escala, obtida pela Nutripetiz na produção de suas extensas linhas de produtos, constitui uma oportunidade para a Empresa.
- (C) a baixa qualidade dos serviços de pós-venda prestados pela Nutripetiz, registrada pelo seu *call center*, constitui uma ameaça à Nutripetiz.
- (D) a avidez por produtos de alimentação infantil, demonstrada pelos supermercados, constitui uma força da Nutripetiz.
- (E) a crescente atenção dos pais ao valor nutritivo dos alimentos de seus filhos, observada em uma pesquisa, é uma oportunidade para a Nutripetiz.

20

Um fabricante acaba de desenvolver um produto inteiramente novo: um gel que, passado diariamente sobre os dentes antes de o usuário dormir, protege-o de cáries por um período três vezes maior que a simples escovação diária.

O fabricante sabe que deverá esperar um processo decisório complexo por parte do público-alvo, em função de fatores como a falta de informação dos consumidores sobre o produto, a existência de produtos pseudo-similares e o preço do gel.

No complexo processo decisório do consumidor, haverá cinco etapas, nas quais o fabricante poderá deparar-se com inúmeros problemas. Dentre as opções a seguir, qual é a única em que o problema descrito corresponde à etapa apresentada?

	Etapa	Problema
(A)	Reconhecimento do Problema	O consumidor não percebe a necessidade do produto
(B)	Busca de Informação	O consumidor não valoriza novas marcas
(C)	Seleção de Alternativas	O consumidor não dá importância às recomendações dos balconistas de farmácia
(D)	Compra	O consumidor não sabe como usar o produto
(E)	Pós-Compra	Há insuficiente propaganda persuasiva

21

O consultor Antonio está fazendo um estudo dos processos do Departamento Financeiro da empresa Agrestina S.A. com a finalidade de redução de seus custos. Dentre as diversas formas de levantamento de informações, o consultor escolheu o método de entrevistas com funcionários e gerentes porque tal método apresenta a vantagem de

- (A) propiciar um julgamento mais próximo sobre o caráter e a capacidade de chefes e funcionários.
- (B) obrigar o indivíduo a alterar seu processo de trabalho, ao constatar sua inadequação.
- (C) possibilitar ao entrevistador o conhecimento mais profundo do fluxo de caixa da empresa.
- (D) provocar maior sinceridade nas respostas do entrevistado.
- (E) permitir que o entrevistado faça críticas e sugestões sobre seu processo de trabalho.

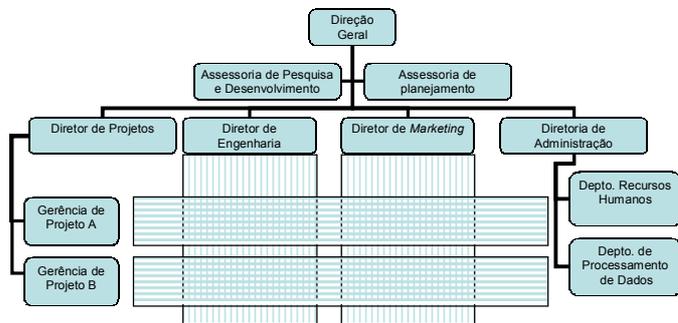
22

A globalização tem imposto mudanças em diversos aspectos do mundo de negócios. Várias são as técnicas utilizadas pelas organizações para enfrentar esse novo cenário, tais como *downsizing*, delegação e equipes interfuncionais. Contudo, a utilização dessas técnicas deve vir acompanhada de um enfoque gerencial denominado *empowerment*, que significa o fortalecimento do poder decisório dos indivíduos de uma empresa, tendo como condição inerente e necessária à sua utilização

- (A) a intolerância a erros de decisão.
- (B) a circulação restrita das informações gerenciais.
- (C) a competência decisória dos gestores.
- (D) a flexibilização da missão da empresa.
- (E) a inexistência de sistema de recompensas.

23

A LCL Consultoria está realizando um estudo da estrutura organizacional da Araucária Ltda. e propôs a criação da seguinte estrutura matricial:



Entretanto, tal tipo de estrutura organizacional apresenta maior risco de surgimento de conflitos em função

- (A) da falta de mobilidade do conhecimento especializado.
- (B) da falta de unidade de comando nos projetos.
- (C) da inadequação da distribuição geográfica.
- (D) da necessidade de contínuo treinamento das equipes.
- (E) da dispersão dos trabalhos das equipes.

24

A NP Consultoria de Estoques deseja implementar o sistema de classificação ABC para diminuir o custo de estoque da empresa Parafusos Ltda. A empresa tem um estoque com dez tipos de parafusos. Os dados a seguir referem-se às vendas desses itens no ano passado.

Item	Vendas Anuais em 2001 (em unidades)	Custo por Unidade (em reais)	Custo Anual (em reais)
P1	20000	1,00	20000,00
P2	4000	2,00	8000,00
P3	3500	2,00	7000,00
P4	5000	3,00	15000,00
P5	6500	1,00	6500,00
P6	200	10,00	2000,00
P7	300	10,00	3000,00
P8	2000	1,00	2000,00
P9	5000	1,00	5000,00
P10	3000	2,00	6000,00

Separando-se os itens em grupos A, B e C (20%/30%/50%), com base no custo anual em valores monetários, serão classificados como pertencentes à classe B os itens

- (A) P1, P4 e P5.
- (B) P2, P3 e P5.
- (C) P4, P7 e P8.
- (D) P6, P7 e P10.
- (E) P9, P6 e P1.

25

A JM Logística & Consultoria está fazendo o levantamento do custo de estoques de uma empresa para determinar as compras que devem ser feitas nos próximos 4 trimestres, de maneira a atender a demanda dos clientes por um determinado produto. Considere: inexistência de estoque inicial; atendimento de toda demanda dentro do trimestre; compras do trimestre não devem superar a demanda estimada do próprio trimestre; utilização do sistema PEPS de contabilização de estoques (o primeiro a entrar é o primeiro a sair). Os preços unitários de compra são apresentados na tabela abaixo.

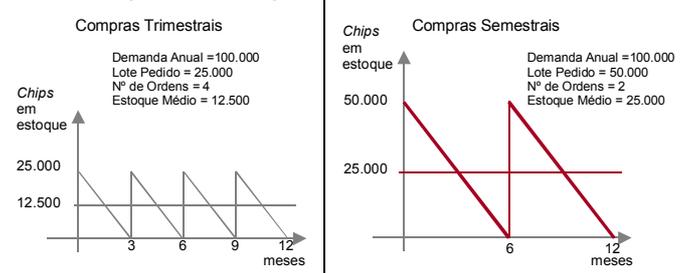
	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Demanda Estimada do Produto (em unidades)	500	300	400	600
Preço Unitário de Compra (em reais)	5,00	6,00	7,00	8,00

Qual o estoque, em termos físicos e financeiros, ao final dos quatro trimestres?

- (A) zero unidade e R\$ 0,00
- (B) 50 unidades e R\$ 300,00
- (C) 100 unidades e R\$ 650,00
- (D) 150 unidades e R\$ 650,00
- (E) 150 unidades e R\$ 925,00

26

A JRQ Brinquedos Eletrônicos tem um consumo anual de 100.000 *chips*, sempre transportados pelo mesmo meio. O Dr. Quintana, gerente de produção da JRQ, está analisando as opções de compra semestral ou trimestral de *chips*, representadas nos gráficos a seguir.



O Dr. Quintana deve tomar a sua decisão considerando que a compra

- (A) trimestral apresenta maior custo de manutenção de estoque.
- (B) trimestral resulta em consumo anual menor.
- (C) semestral apresenta menor investimento em estoques.
- (D) semestral resulta em estoque zerado duas vezes ao ano, implicando menor risco de falta.
- (E) semestral resulta em maior custo de transporte.

27

A Pedroso Ltda. está realizando um estudo de viabilidade econômica para Aloha Surf Ltda., uma pequena fábrica de pranchas de surf. Para tal, determinou o custo fixo anual de operação da fábrica em R\$1.500.000,00 e um custo unitário variável de R\$100,00. A Aloha pretende vender suas pranchas a um preço unitário de R\$200,00. De quantas unidades deve ser o ponto de equilíbrio (produção em que a receita total é igual ao custo total) anual da fábrica?

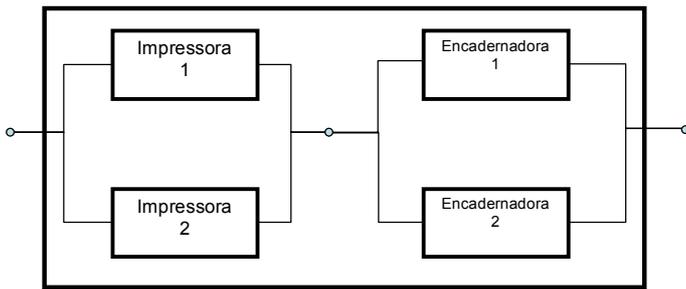
- (A) 100.000
- (B) 75.000
- (C) 50.000
- (D) 20.000
- (E) 15.000

28

Um consultor está estudando a confiabilidade do sistema de produção das Gráficas Pantanal, cujo parque gráfico é composto de duas impressoras e duas encadernadoras. As impressoras são máquinas novas e têm uma confiabilidade de 90%, enquanto as encadernadoras são mais antigas, com confiabilidade de 70%. O cálculo de confiabilidade de dois equipamentos em paralelo e em série é dado pelas equações abaixo.

$$R_{\text{paralelo}} = R_1 + R_2 - (R_1 \times R_2) \quad \text{e} \quad R_{\text{série}} = R_1 \times R_2$$

onde R_1 e R_2 são as confiabilidades dos equipamentos. Considere o esquema de impressão a seguir.



Parque Gráfico

A partir dos dados acima, a confiabilidade total do parque gráfico é de

- (A) 39,7%
- (B) 63,4%
- (C) 81,9%
- (D) 90,1%
- (E) 140,5%

29

Dois consultores estão preparando para a Motores Nacionais um estudo de previsão de mercado de motores no país. Eles pesquisaram a série histórica em sites na Internet, tendo chegado à conclusão de que a série anual não apresentava tendência, e propuseram a utilização da técnica de média móvel simples para realizar a previsão do número de motores a serem produzidos. Tal previsão fundamenta-se na equação e na série histórica apresentadas a seguir.

$$F_{t+1} = \frac{P_t + P_{t-1} + P_{t-2}}{3}$$

onde F é a produção prevista, P é a produção realizada e t representa o ano.

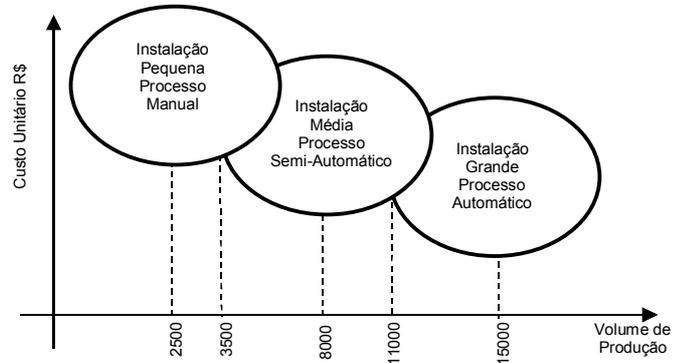
Ano	1998	1999	2000	2001
Produção de Motores (em unidades)	350	200	300	250

Assim, qual deve ser a produção da Motores Nacionais para o ano de 2002?

- (A) 250
- (B) 275
- (C) 300
- (D) 325
- (E) 350

30

Na indústria de móveis, os processos de produção variam de totalmente manuais a totalmente automatizados. A Nossa Móveis Ltda. contratou administradores de produção para determinar que tipo de instalação a Empresa deverá utilizar. Para tal, eles traçaram as curvas de custos unitários apresentadas no gráfico a seguir.



Para uma demanda máxima estimada de 9 000 unidades mensais, qual o tipo de instalação a ser utilizado e qual a produção ótima (menor custo unitário)?

	Instalação	Produção ótima
(A)	grande	11.000 unidades
(B)	grande	15.000 unidades
(C)	média	8.000 unidades
(D)	média	11.000 unidades
(E)	pequena	2.500 unidades

31

A Flora Amazônica Ltda. tem lucros operacionais de R\$400 000,00 e vendeu um ativo de capital, sem uso, por R\$52 000,00. O valor contábil do ativo é de R\$44 000,00. Logo, o lucro tributável da empresa, em reais, será:

- (A) 8.000,00
- (B) 52.000,00
- (C) 392.000,00
- (D) 400.000,00
- (E) 408.000,00

32

A Joãozinho Ltda. recebeu em pagamento um título de R\$605,00 que vencerá em dois anos. No entanto, a empresa está precisando do dinheiro hoje para pagar uma despesa. Trabalhando sempre com juros compostos e com custo de oportunidade de 10% ao ano, por qual valor mínimo, em reais, deverá vender hoje esse título?

- (A) 500,00
- (B) 504,17
- (C) 550,00
- (D) 605,00
- (E) 665,50

33

No início de 2002, o preço da ação da Indústria Gramado S.A. era de R\$100,00. Seus dividendos, em 2001, foram de R\$5,00. Os analistas esperam que os dividendos, no futuro, cresçam a uma taxa constante de 10% ao ano. A esse respeito, considere o modelo de avaliação de crescimento constante – Modelo de Gordon, apresentado a seguir.

$$P_0 = \frac{D_1}{k - g}, \quad k > g$$

onde:

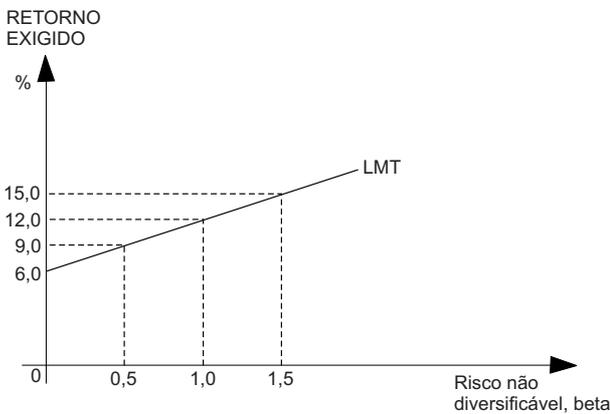
- P_0 – preço corrente da ação ordinária;
- D_1 – dividendo por ação esperado ao final do primeiro ano;
- k – taxa de retorno exigida sobre a ação ordinária;
- g – taxa anual de crescimento dos dividendos.

Assim, um investidor médio que comprou ações ordinárias da Indústria Gramado S.A. a um preço de R\$100,00 espera uma taxa de retorno anual de:

- (A) 5,00%
- (B) 5,50%
- (C) 10,05%
- (D) 15,00%
- (E) 15,50%

34

A figura a seguir apresenta a Linha de Mercado de Títulos (LMT), que reflete, para cada nível de risco não diversificável (beta), o retorno exigido no mercado.



Considere que o prêmio pelo risco de mercado é o dobro do prêmio pelo risco de um ativo (x) e que o modelo de formação de preços de ativos de capital (CAPM) é dado pela equação

$$k_j = R_f + \beta_j(k_m - R_f)$$

onde

- k_j – retorno exigido sobre o ativo j ;
- R_f – taxa de retorno livre de risco;
- β_j – coeficiente beta do ativo j ;
- k_m – taxa de retorno de mercado.

Logo, o valor de beta (risco não diversificável) é

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

35

A Indústria Macapá Ltda., inaugurada em maio de 2002, está desenvolvendo um orçamento de caixa para julho, agosto e setembro de 2002. As vendas foram de R\$100.000,00 em maio e de R\$200.000,00 em junho. Estão previstas vendas de R\$400.000,00, R\$300.000,00 e R\$200.000,00, respectivamente, para julho, agosto e setembro. Das vendas feitas pelo setor, 20% têm sido à vista, 50% têm gerado duplicatas com prazo de um mês, e as 30% restantes, de dois meses. A previsão de recebimentos em julho de 2002, em reais, é de

- (A) 900.000,00
- (B) 400.000,00
- (C) 300.000,00
- (D) 210.000,00
- (E) 80.000,00

36

A Salinas Potiguar Ltda. deseja avaliar o risco, pela medida estatística da amplitude, de cada um dos cinco projetos que está analisando. Os administradores da empresa fizeram estimativas pessimistas, mais prováveis e otimistas dos retornos anuais, como apresentado a seguir.

ESTIMATIVAS	TAXAS ANUAIS DE RETORNO (%)				
	Projeto A	Projeto B	Projeto C	Projeto D	Projeto E
Pessimista	14	6	10	11	12
Mais Provável	16	16	16	16	16
Otimista	18	22	25	19	22

Com base nas informações anteriores, o projeto de maior risco é o

- (A) A
- (B) B
- (C) C
- (D) D
- (E) E

37

A Faculdade Golfinhos do Mar está desenvolvendo um sistema acadêmico computadorizado para controlar suas atividades educacionais. Para avaliar e propor o sistema operacional a ser utilizado, foi contratada a consultora Selma, que, para tomar a sua decisão, deverá considerar que a escolha do sistema operacional

- (A) determina a confiabilidade do *software* a ser implantado.
- (B) determina que somente uma linguagem de programação poderá ser utilizada.
- (C) estabelece o único tipo de *hardware* a ser adquirido.
- (D) influencia o custo total da implantação do *software*.
- (E) faz com que só um tipo de navegador possa ser utilizado na Internet.

38

A MD Laboratórios Médicos está implantando um Sistema de Informações Gerenciais (SIG) para transformar dados obtidos em seus sistemas operacionais em informações. Pode ser caracterizado como parte integrante do sistema a ser implantado o Sistema de

- (A) Armazenamento de Conhecimento.
- (B) Emissão de Notas Fiscais.
- (C) Baixa de Equipamentos Vendidos.
- (D) Contabilização de Entradas de Peças no Estoque.
- (E) Relatórios Comparativos do Número de Exames.

39

Uma das principais ameaças impostas às empresas no mundo atual é a de armazenamento do conhecimento. As empresas precisam ficar menos vulneráveis à perda de pessoas que detenham uma *expertise* em um certo assunto. Sendo você um gerente de Tecnologia de Informação da Arco-Íris Ltda, para se resguardar dessa ameaça, que tipo de sistemas você deverá implantar?

- (A) Sistemas de Apoio à Decisão, de maneira que a decisão seja compartilhada por toda a equipe gerencial.
- (B) Sistemas de Informação Gerencial, de maneira a deixar toda a sua equipe informada sobre todos os assuntos.
- (C) Sistema de Recursos Humanos, de maneira a disponibilizar melhores ganhos e não permitir a perda de funcionários.
- (D) Sistemas Especialistas, de maneira a disponibilizar o conhecimento para outros funcionários.
- (E) Sistemas Executivos de Informação, de maneira a informar à alta gerência sobre todas as rotinas da empresa.

40

Uma série de empresas tem recorrido a Sistemas Integrados de Gestão (ERP) como maneira de sobreviver em um mundo cada vez mais competitivo. Se você tiver que defender a utilização de um ERP em sua empresa, que argumento, dentre os abaixo, você deverá empregar?

- (A) Os procedimentos operacionais não serão alterados com a implantação do sistema.
- (B) A empresa ganhará flexibilidade de operação.
- (C) O controle gerencial tenderá a ser fortalecido.
- (D) O gerenciamento de clientes será facilitado, pois a análise de crédito será mais ágil.
- (E) Um sistema de fluxo de informação não precisará ser implantado.

QUESTÕES DISCURSIVAS

1

O DESENVOLVIMENTO VEM COM NOVOS INVESTIMENTOS

Nos últimos anos, o nível de investimento direto com capital estrangeiro tem sido significativo no Brasil. Alguns estados brasileiros têm adotado políticas de desenvolvimento bastante agressivas e complexas para atraí-lo. Essas políticas são implementadas por meio de um conjunto de fatores que podem ser classificados, de uma maneira geral, como incentivos ao desenvolvimento estadual, o que acirra a competição entre os estados.

A estratégia corporativa da multinacional DREAMINVEST identificou que seu portfólio de negócios seria muito beneficiado se a empresa instalasse uma nova unidade fabril no Brasil. A empresa era conhecida por produzir uma pequena família de produtos categorizados como bens de consumo durável de alto valor unitário. A tecnologia de processo de produção era avançada e fazia uso, de maneira intensa, de robótica, sem que isso acarretasse impactos no meio ambiente. A questão ambiental, aliás, era uma grande preocupação da DREAMINVEST. Os produtos tinham *design* avançado, com funcionalidade sofisticada, e eram avaliados como de qualidade superior. A sua manufatura podia ser classificada como de classe mundial. Ademais, ela tinha a reputação de atender adequadamente os consumidores dos Estados Unidos e da Europa Ocidental, o que satisfazia as expectativas de uma considerável parcela de consumidores brasileiros, ávidos por consumir produtos que fazem sucesso nos países desenvolvidos. O padrão de qualidade da empresa deveria ser mantido no Brasil, onde não existem produtos similares nem substitutos. A empresa, todavia, ainda não opera em nenhum país da América Latina.

Com vistas à implantação da nova unidade fabril, a DREAMINVEST contratou a filial brasileira de uma das maiores empresas de consultoria do mundo. Estudos preliminares resultaram na escolha de um estado que vinha implementando uma bem-sucedida política de atração de novos investimentos industriais. Algumas características foram também cuidadosamente analisadas pela consultoria contratada, dentre as quais destacam-se: aspectos mercadológicos típicos do consumidor brasileiro; custos logísticos referentes ao transporte; e a necessidade de poucos operários, porém muito bem qualificados. O relatório preliminar foi, então, encaminhado à sede da empresa multinacional para decisão superior.

A alta direção da DREAMINVEST, visando à tomada de decisão final, foi favorável ao detalhamento dos estudos e solicitou que fossem realizados contatos com as Secretarias do Governo Estadual responsáveis pelo assunto, o que foi feito de imediato. A coligação partidária que estava no poder apresentava visíveis dificuldades para ganhar a eleição daquele ano.

As reuniões técnicas se deram em uma atmosfera proativa muito profissional. Os consultores estavam convencidos de que os técnicos do Governo ofereceram as facilidades comuns à atração de novos investimentos, em linha com a política de desenvolvimento vigente.

Durante um jantar com integrantes da equipe de governo, um assessor político, de forma discreta, relatou algumas dificuldades enfrentadas pelo governo estadual atual para vencer as próximas eleições e sugeriu que uma eventual contribuição ao fundo de campanha do candidato oficial seria bastante apreciada. Tudo poderia ser feito em conformidade com a legislação eleitoral vigente. A empresa, por sua vez, sugeriu que fossem erguidas algumas barreiras à entrada de novos concorrentes, em particular de um, detentor de forte posição no mercado asiático, e que era conhecido por sua capacidade de oferecer a mesma linha de produtos por preços inferiores aos praticados pela DREAMINVEST.

A DREAMINVEST está contratando gerentes para a filial brasileira, cuja direção será exercida por executivos vindos da matriz.

Levando em consideração as informações constantes no texto, responda aos itens abaixo.

- a) Indique cinco critérios (fatores de localização) que a empresa de consultoria deverá considerar no que se refere à escolha do Estado brasileiro onde será instalada a nova fábrica. **(valor: 6,0 pontos)**
- b) De acordo com o modelo de Michael Porter, que análise você faz das forças que regem a concorrência no negócio da DREAMINVEST no Brasil? **(valor: 5,0 pontos)**
- c) Considerando as características do produto, tal como descritas no texto, e imaginando o perfil de renda e sofisticação do público-alvo, como você trabalharia o composto de *marketing* ("4 Ps"), de modo a posicionar o produto por qualidade? **(valor: 5,0 pontos)**
- d) Proponha um programa de treinamento para os níveis gerencial e operacional da filial da DREAMINVEST do Brasil. **(valor: 5,0 pontos)**
- e) Identifique quatro aspectos éticos envolvidos na prática empresarial descrita, indicando se foram tratados de forma positiva ou negativa pela DREAMINVEST. **(valor: 4,0 pontos)**

PARA ONDE VÔO?

O setor de aviação civil brasileiro vem apresentando, nos últimos anos, sinais de descapitalização em razão de contínuos prejuízos. Os fatos ocorridos em 11 de setembro de 2001 vieram, segundo fontes das empresas, a deteriorar ainda mais as já combalidas condições em que se encontravam. Somou-se a isso a desvalorização do real frente à moeda norte-americana e a elevação do preço dos combustíveis, decorrente dessa desvalorização e do aumento das tensões bélicas no Oriente Médio. Nesse contexto, observou-se a primeira grande baixa do setor em 2002 – a paralisação das atividades da Transbrasil, uma das mais tradicionais companhias aéreas brasileiras. Fontes do governo e a imprensa vêm sugerindo a fusão das duas maiores companhias, Varig e Tam, como solução.

Os Quadros 1 e 2 apresentam o índice médio setorial de ocupação das aeronaves (em %).

Quadro 1. Mercado Doméstico

Companhias do:	1997	1998	1999	2000	2001
Brasil	58.7	59.3	53.8	58.8	56.9
Mundo	68.3	68.2	67.8	69.2	67.9

Quadro 2. Mercado Internacional

Companhias do:	1997	1998	1999	2000	2001
Brasil	66.0	64.6	61.3	71.2	67.1
Mundo	70.2	69.6	70.3	74.8	70.1

O Quadro 3 apresenta as Demonstrações de Resultados da Varig e da Tam, comparativamente aos da Delta Airlines, uma das maiores empresas norte-americanas do setor (valores em US\$ milhões).

Quadro 3. Demonstração Sintética do Resultado (em US\$ milhões)

	VARIG		TAM		DELTA	
	2000	2001	2000	2001	2000	2001
Receita Líquida dos Serviços Prestados	2,663	2,616	1,025	1,280	16,080	13,339
(Custos e Despesas Operacionais)	(2,544)	(2,720)	(879)	(1,232)	(14,443)	(14,941)
Resultado antes de Juros e IR	119	(104)	146	48	1,637	(1,602)
(Despesa Financeira Líquida)	(264)	(269)	(138)	(159)	(257)	(410)
Outras Receitas / Despesas Operacionais	5	(1)	(2)	18	169	148
Resultado Operacional	(140)	(374)	6	(93)	1,549	(1,864)

O Quadro 4 apresenta a análise vertical das Demonstrações de Resultados das três companhias (em %).

Quadro 4. Análise Vertical da Demonstração Sintética do Resultado (em %)

	VARIG		TAM		DELTA	
	2000	2001	2000	2001	2000	2001
Receita Líquida dos Serviços Prestados	100%	100%	100%	100%	100%	100%
(Custos e Despesas Operacionais)	96%	104%	86%	96%	90%	112%
Resultado antes de Juros e IR	4%	4%	14%	4%	10%	12%
(Despesa Financeira Líquida)	10%	10%	13	12%	2%	3%
Outras Receitas / Despesas Operacionais	0%	0%	0%	1%	1%	1%
Resultado Operacional	-5%	-14%	1%	-7%	10%	-14%

Com base nos dados indicados e resultados apresentados pelas empresas, resolva os itens a seguir.

- a) Analise os faturamentos de 2001 das empresas aéreas brasileiras, comparando-os com o da Delta, e apresente uma possível causa da situação encontrada. **(valor: 5,0 pontos)**
- b) Os custos e despesas operacionais das companhias aéreas brasileiras são elevados? Justifique. **(valor: 5,0 pontos)**
- c) Qual o impacto das elevadas taxas de juros, internas e externas, vigentes no Brasil sobre a competitividade das companhias aéreas brasileiras? **(valor: 5,0 pontos)**
- d) Em caso de fusão das empresas, poderá haver aumento do resultado líquido consolidado proveniente de sinergia operacional? Por quê? **(valor: 5,0 pontos)**
- e) Apresente duas dificuldades que poderão ocorrer na implantação de um sistema de reservas integrado, caso haja a fusão das companhias aéreas nacionais. **(valor: 5,0 pontos)**

IMPRESSÕES SOBRE A PROVA

As questões abaixo visam a levantar sua opinião sobre a qualidade e a adequação da prova que você acabou de realizar e também sobre o seu desempenho na prova.

Assinale as alternativas correspondentes à sua opinião e à razão que explica o seu desempenho nos espaços próprios (parte inferior) do Cartão-Resposta.

Agradecemos sua colaboração.

41

Qual o ano de conclusão deste seu curso de graduação?

- (A) 2002.
- (B) 2001.
- (C) 2000.
- (D) 1999.
- (E) Outro.

42

Qual o grau de dificuldade desta prova?

- (A) Muito fácil.
- (B) Fácil.
- (C) Médio.
- (D) Difícil.
- (E) Muito difícil.

43

Quanto à extensão, como você considera a prova?

- (A) Muito longa.
- (B) Longa.
- (C) Adequada.
- (D) Curta.
- (E) Muito curta.

44

Para você, como foi o tempo destinado à resolução da prova?

- (A) Excessivo.
- (B) Pouco mais que suficiente.
- (C) Suficiente.
- (D) Quase suficiente.
- (E) Insuficiente.

45

A que horas você concluiu a prova?

- (A) Antes das 14.30 horas.
- (B) Aproximadamente às 14.30 horas.
- (C) Entre 14.30 e 15.30 horas.
- (D) Entre 15.30 e 16.30 horas.
- (E) Entre 16.30 e 17 horas.

Como você explicaria o seu desempenho em cada questão discursiva da prova?

Números das questões da prova.	Q1	Q2
Números dos campos correspondentes no CARTÃO-RESPOSTA.	52	53
O conteúdo ...		
(A) não foi ensinado; nunca o estudei.		
(B) não foi ensinado; mas o estudei por conta própria.		
(C) foi ensinado de forma inadequada ou superficial.		
(D) foi ensinado há muito tempo e não me lembro mais.		
(E) foi ensinado com profundidade adequada e suficiente.		

46

As questões da prova apresentam enunciados claros e objetivos?

- (A) Sim, todas apresentam.
- (B) Sim, a maioria apresenta.
- (C) Sim, mas apenas cerca de metade apresenta.
- (D) Não, poucas apresentam.
- (E) Não, nenhuma apresenta.

47

Como você considera as informações fornecidas em cada questão para a sua resolução?

- (A) Sempre excessivas.
- (B) Sempre suficientes.
- (C) Suficientes na maioria das vezes.
- (D) Suficientes somente em alguns casos.
- (E) Sempre insuficientes.

48

Como você avalia a adequação da prova aos conteúdos definidos para o Provão/2002 desse curso?

- (A) Totalmente adequada.
- (B) Medianamente adequada.
- (C) Pouco adequada.
- (D) Totalmente inadequada.
- (E) Desconheço os conteúdos definidos para o Provão/2002.

49

Como você avalia a adequação da prova para verificar as habilidades que deveriam ter sido desenvolvidas durante o curso, conforme definido para o Provão/2002?

- (A) Plenamente adequada.
- (B) Medianamente adequada.
- (C) Pouco adequada.
- (D) Totalmente inadequada.
- (E) Desconheço as habilidades definidas para o Provão/2002.

50

Com que tipo de problema você se deparou *mais freqüentemente* ao responder a esta prova?

- (A) Desconhecimento do conteúdo.
- (B) Forma de abordagem do conteúdo diferente daquela a que estou habituado.
- (C) Falta de motivação para fazer a prova.
- (D) Espaço insuficiente para responder às questões.
- (E) Não tive qualquer tipo de dificuldade para responder à prova.

51

Como você explicaria o seu desempenho nas questões objetivas da prova?

- (A) Não estudei durante o curso a maioria desses conteúdos.
- (B) Estudei somente alguns desses conteúdos durante o curso, mas não os aprendi bem.
- (C) Estudei a maioria desses conteúdos há muito tempo e já os esqueci.
- (D) Estudei muitos desses conteúdos durante o curso, mas nem todos aprendi bem.
- (E) Estudei e conheço bem todos esses conteúdos.