

# PETRÓLEO BRASILEIRO S.A. (PETROBRAS)

## PROCESSO SELETIVO PÚBLICO Nível Superior

Aplicação: 5/8/2007

### Cargo **1**: **ADMINISTRADOR(A) JÚNIOR**

### MANHÃ Caderno **ALFA**

#### LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Confira atentamente se o tipo deste caderno — Caderno ALFA — coincide com o que está registrado em sua folha de respostas. Em seguida, verifique se ele contém cento e cinquenta itens, correspondentes às provas objetivas, corretamente ordenados de 1 a 150.
- 2 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
- 3 Não utilize lápis, lapiseira, borracha e(ou) qualquer material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE/UnB.
- 4 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 5 Recomenda-se não marcar ao acaso, cada item cuja resposta diverja do gabarito oficial definitivo receberá pontuação negativa, conforme consta em edital.
- 6 A duração das provas é de **quatro horas**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 7 Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, uma hora após o início das provas e poderá levar o seu caderno de provas somente no decurso dos últimos **quinze minutos** anteriores ao horário determinado para o término das provas.
- 8 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 9 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

#### AGENDA (datas prováveis)

- I **7/8/2007**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — [www.cespe.unb.br/concursos/petrobras2007](http://www.cespe.unb.br/concursos/petrobras2007).
- II **8 e 9/8/2007** – Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III **30/8/2007** – Resultados finais das provas objetivas e do processo seletivo público: Diário Oficial da União e Internet.

#### OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 13 do Edital n.º 1 – PETROBRAS/PSP-RH-1, de 21/5/2007.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — [www.cespe.unb.br/concursos/petrobras2007](http://www.cespe.unb.br/concursos/petrobras2007).
- 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 150 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 respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

1 O aumento do controle e do uso, por parte do  
homem, da energia contida nos combustíveis fósseis,  
abundantes e baratos, foi determinante para as  
4 transformações econômicas, sociais, tecnológicas — e  
infelizmente ambientais — que vêm ocorrendo desde a  
Revolução Industrial.

7 Dentre as conseqüências ambientais do processo de  
industrialização e do inerente e progressivo consumo de  
combustíveis fósseis — leia-se energia —, destaca-se o  
10 aumento da contaminação do ar por gases e material  
particulado provenientes justamente da queima desses  
combustíveis.

13 Cabe lembrar que o efeito estufa existe na Terra  
independentemente da ação do homem. É importante que  
este fenômeno não seja visto como um problema: sem o  
16 efeito estufa, o Sol não conseguiria aquecer a Terra o  
suficiente para que ela fosse habitável. Portanto o problema  
não é o efeito estufa, mas, sim, sua intensificação.

19 A mudança climática coloca em questão os padrões  
de produção e consumo hoje vigentes. Atualmente fala-se  
muito em descarbonizar a matriz energética mundial, isto é,  
22 em aumentar a participação das energias renováveis em  
detrimento de combustíveis fósseis. Isto seria uma condição  
necessária mas não suficiente para a atenuação da mudança  
25 do clima, que depende também de outras mudanças na infra-  
estrutura, na tecnologia e na economia.

André Santos Pereira. **Mudança climática e  
energias renováveis.** (com adaptações).

Julgue os seguintes itens, a respeito do texto acima.

- 1 Para demonstrar sua tese, o autor indica haver mais conseqüências ambientais do processo de industrialização do que aquelas que enumera.
- 2 Preservam-se a correção gramatical e a coerência textual ao se empregar “as transformações econômicas, sociais, tecnológicas — e infelizmente ambientais” (l.3-5) no singular.
- 3 Na linha 9, a oração entre travessões “leia-se energia” explica como deve ser entendida a expressão “combustíveis fósseis”, e a vírgula após o segundo travessão é empregada para se destacar uma circunstância deslocada para o início do período.
- 4 Nos processos de coesão textual, a expressão “este fenômeno” (l.15) retoma a idéia de “aumento da contaminação do ar por gases e material particulado” (l.10-11).
- 5 Preservam-se a coerência da argumentação e a correção gramatical do texto ao se substituir “que este fenômeno não seja” (l.14-15) por **este fenômeno não ser**.
- 6 Ficam preservadas a coerência textual e a correção gramatical do texto, ao se substituir o sinal de dois-pontos depois de “problema” (l.15) pela conjunção **pois**, precedida e seguida de vírgula.

7 A mudança de posição do pronome átono em “fala-se” (l.20) para antes do verbo desrespeitaria as regras de colocação pronominal da norma culta brasileira.

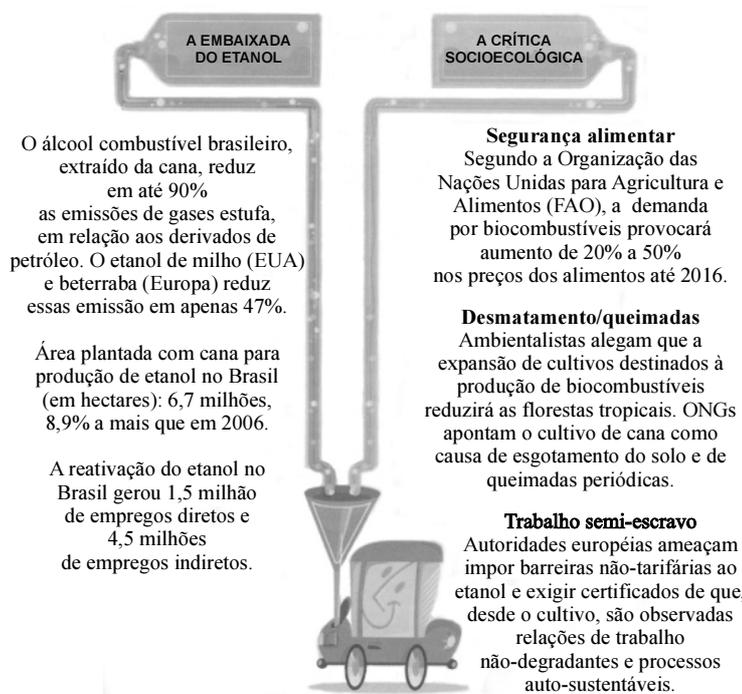
8 A presença da preposição no termo “em aumentar” (l.22) é gramaticalmente opcional, mas tem a função de evitar ambigüidade por marcar a relação de paralelismo entre as idéias introduzidas por “descarbonizar” (l.21) e “aumentar” (l.22).

1 Após os dois choques de preços do petróleo,  
problemas ligados ao desequilíbrio do balanço de  
pagamentos e à garantia do suprimento de energia levaram  
4 à formulação de uma política energética cujos objetivos  
centrais eram a conservação da energia, o aumento da  
produção nacional de petróleo e de eletricidade e a  
7 substituição de derivados de petróleo por fontes alternativas  
nacionais (energia hidrelétrica, biomassa, carvão mineral  
etc.). Os instrumentos utilizados foram a política de preços  
10 de energia, a política tecnológica e a política de incentivos e  
subsídios, além de medidas de restrição ao consumo através  
do estabelecimento de quotas às empresas do setor industrial.

Comissão interministerial para a preparação da conferência das Nações Unidas sobre meio ambiente e desenvolvimento (CIMA). **O desafio do desenvolvimento sustentável.** Secretaria de Imprensa. Presidência da República, dez. de 1991 (com adaptações).

Tomando por base a organização do texto acima, julgue os itens subsequentes.

- 9 Depreende-se das idéias do texto que “os dois choques de preços do petróleo” (l.1) provocaram preocupação com a escassez de energia.
- 10 O emprego do sinal de crase em “à garantia” (l.3) e “à formulação” (l.4) indica que são dois os complementos de “ligados” (l.2).
- 11 Mantêm-se a correção gramatical e a mesma relação significativa entre “política energética” (l.4) e “objetivos centrais” (l.4-5) ao se substituir o pronome “cujos” (l.4) por **que os**.
- 12 No trecho “o aumento (...) a substituição” (l.5-7), a repetição da conjunção “e” indica que “petróleo” e “eletricidade” estão ligados, na enumeração, ao termo “aumento da produção”, que se liga ao seguinte, iniciado por “a substituição”.
- 13 A inserção do sinal de dois-pontos depois de “foram” (l.9) preservaria a correção gramatical e a coerência textual.



Anderson Araújo. In: *Correio Braziliense*, 6/7/2007, p. 20 (com adaptações).

Compare as informações da figura acima e julgue os seguintes itens.

- 14 Depreende-se das informações na coluna “A embaixada do etanol” que, no tocante à emissão de gases estufa, o etanol extraído da cana é bem mais vantajoso que o extraído do milho e da beterraba.
- 15 O desenvolvimento das idéias do primeiro fragmento da coluna “A crítica socioecológica” permite substituir-se “demanda” por **necessidade**, sem que seja prejudicada a coerência ou a correção gramatical do período.
- 16 Caso os dois períodos sintáticos que compõem o fragmento intitulado “Desmatamento/queimadas” fossem transformados em um só, fazendo-se a conexão com **contanto que**, a nova construção respeitaria as relações semânticas existentes entre os períodos.
- 17 No fragmento intitulado “Trabalho semi-escravo”, preservam-se a correção gramatical e a coerência textual ao se empregar **forem** em lugar de “são”.
- 18 Está gramaticalmente correta e coerente com as informações dos trechos finais das duas colunas a seguinte afirmação: Apesar de a reativação do etanol gerar milhões de empregos, as relações não degradantes de trabalho é exigência das autoridades europeias, ameaçando impor-lhe barreiras.

- 1 Escassez de petróleo e escassez de água — problemas que vieram para ficar na agenda mundial. O Brasil é ator importante nessa pauta. Possui, como
- 4 nenhum outro, condições para produzir energia de origem vegetal e está situado sobre o maior reservatório de água doce do mundo. Tamanhas benesses não estão
- 7 isentas de perigo. O maior deles é a invasão de capitais estrangeiros. Em um mundo temeroso de ficar sedento dentro de umas quantas décadas, a cobiça por essas
- 10 terras é grande e maior ainda o risco de que sejam poluídas pela expansão de uma cultura dependente de altas doses de agrotóxicos.
- 13 Na metade dos anos 50 do século XX, o Brasil cedeu ao capital estrangeiro o controle de sua indústria, mas a propriedade do solo permaneceu
- 16 majoritariamente nas mãos do capital nacional. A transferência desse patrimônio aos estrangeiros terá conseqüências não apenas econômicas, mas
- 19 desdobramentos sociais e políticos certamente gravíssimos do ponto de vista da soberania dos brasileiros sobre o seu território.

Plínio de Arruda Sampaio. **Energia, água e soberania**. In: *Istoé*, 11/7/2007 p. 44 (com adaptações).

A partir do texto acima, julgue os itens subseqüentes.

- 19 Na linha 1, a substituição do sinal de travessão por sinal de dois-pontos preservaria a correção e a coerência textuais; a substituição do travessão pela forma verbal **são** transformaria a frase em oração.
- 20 Na linha 2, a substituição de “vieram” por **vêm** estaria de acordo com o desenvolvimento das idéias do texto, em especial com as decorrentes da expressão “para ficar”.
- 21 Fazendo-se os devidos ajustes na inicial maiúscula, a argumentação do texto permite a inserção de **Logo**, antes de “O maior deles” (ℓ.7), sem que se provoque incoerência ou incorreção gramatical.
- 22 Pelo desenvolvimento das idéias do texto, depreende-se que foi omitido o termo **de benesses** após “sedento” (ℓ.8).
- 23 Na linha 10, o emprego da preposição antes de “que sejam” deve-se à presença do substantivo “risco”.
- 24 O desenvolvimento das idéias do texto permite, na linha 14, a troca de lugar dos termos “ao capital estrangeiro” e “o controle de sua indústria”, sem que se provoque incoerência ou incorreção gramatical, pois os dois objetos de “cedeu” mantêm-se identificados.
- 25 Mantém-se a correção gramatical do período e atribui-se maior formalidade ao texto ao se empregar **de os brasileiros** em vez da expressão “dos brasileiros” (ℓ.20-21).

This text refers to items 26 through 45.

### Broken windows, broken business

<sup>1</sup> The book **Broken Windows, Broken Business**, by Michael Levine, was inspired by an article entitled **Broken Windows**, by criminologists James Q. Wilson and George L. Kelling in the March, 1982 issue of **Atlantic Monthly**. Wilson and Kelling suggested that when laws against minor crimes, such as graffiti and turnstile<sup>1</sup> jumping, are enforced, and broken windows are promptly repaired, major crime rates will decline.

When Rudolph Giuliani became mayor of New York City in 1994, he worked with police commissioner William Bratton to implement a “zero tolerance” broken windows policy. Graffiti was promptly cleaned up on subway cars. Turnstile jumping wasn’t tolerated. Laws against petty crimes were enforced. Those guys who’d take advantage of traffic jams or red lights to jump in front of cars with a squeegee<sup>2</sup>, quickly cleaning the windshield and begging for money were arrested on the grounds of jaywalking<sup>3</sup>! A good many of them were carrying weapons. Over the following few years, the number of murders, assaults, robberies and other violent crimes went down dramatically. It was made clear that the good guys would be in charge there, not wrongdoers.

Levine says the same principle applies to businesses. Business owners and their employees must become fanatics in attending to the details of presenting outstanding customer service and in the image presented by the business to inspire customer confidence and loyalty. The broken windows theory is all about the unmistakable power of perception, about what people see and the conclusions they draw from it. In business, perception is even more critical. The way a customer (or potential customer) perceives your business is a crucial element in your success or failure. Make one mistake, have one rude employee, let that customer walk away with a negative experience *one time*, and you are inviting disaster. Small things make a huge difference in business. The messy condiment area at a fast food restaurant may lead consumers to believe the company as a whole doesn’t care about cleanliness, and therefore the food itself might be in question. Indifferent help at the counter in an upscale clothing store — even if just one clerk — can signal to the consumer that perhaps standards here aren’t as high as they might be (or used to be). An employee at the gas station who wears a T-shirt with an offensive slogan can certainly cause some customers to switch brands of gasoline and lose an enormous company those customers for life.

Mystery shoppers should be regularly employed to learn whether customers are having a positive experience dealing with a company. Candidates for mystery shoppers to recruit include customers who already complain about their experiences with the company.

It is critical that the right kind of people (those who enjoy dealing with people) be hired for customer contact positions. Employees exhibiting an attitude of “a smile isn’t in my job description” must be told that a smile certainly is required, and to find other employment if they can’t fulfill the required behavior.

The worst business scenario is “broken window hubris<sup>4</sup>”. Examples are Kmart and Enron. A company suffers from broken window hubris when management thinks the business is so successful that it’s no longer important to please customers.

Internet: <www.profitadvisors.com> (adapted).

<sup>1</sup>turnstile – a narrow gate at the entrance of something, with metal bars that move in a circle so that only one person at a time can go through.

<sup>2</sup>squeegee – an object used for cleaning windows, consisting of a short handle with a rubber blade.

<sup>3</sup>jaywalking – a dangerous or illegal way of crossing a street at a place where cars do not usually stop.

<sup>4</sup>hubris – a very proud way of talking or behaving that offends people.

It can be inferred from the text that

- 26 broken windows relate to negative aspects of a place or business.
- 27 the sooner one fixes a broken window, the fatal consequences that could result from its being ignored are minimized or eliminated.
- 28 some people were used to riding free in subways in New York.
- 29 windshield cleaning was illegal and that’s the reason violators were arrested.
- 30 quality customer service seems to be the key to loyal and confident customers.
- 31 very expensive, fashionable stores do not face problems with customer service.
- 32 an obvious lack of a dressing code can turn customers away from a business.
- 33 time and money spent training employees on how to deal with people really pays off.
- 34 some broken windows mentioned for New York do not differ much from those in Brazil.

According to the text,

- 35 customer service and the image presented by the business is a concern solely of the business owner.
- 36 customers who have complained about a certain company make good candidates for mystery shoppers.
- 37 for customer contact positions, the candidate’s educational background is the decisive factor.
- 38 the more successful a company is, the more satisfied its customers are.
- 39 some employees think they do not have to be nice with customers.

In the text,

- 40 the article “the”, in the expression “in the March, 1982 issue of **Atlantic Monthly**” (l.4), is optional.
- 41 “laws against minor crimes” (l.5) is the subject of “are enforced” (l.6).
- 42 the use of “will” (l.7) expresses a polite request.
- 43 the word “mayor” (l.8) is synonymous with **representative**.
- 44 the word “critical” (l.49) can be correctly replaced by **extremely important**.
- 45 the phrase “that the right kind of people (those who enjoy dealing with people) be hired” (l.49-50) can be correctly rewritten as: **that the right kind of people (those who enjoy dealing with people) should be hired**.

## PETROBRAS is the world's eighth most respected company

PETROBRAS has skyrocketed to the 8<sup>th</sup> place among the world's most respected corporations, up from the 83<sup>rd</sup> position. The ranking was announced by the Reputation Institute (RI), a private advisory and research company headquartered in New York with representation in upwards of 20 countries.

The survey, carried out for the tenth year in a row, lists the world's 600 biggest companies. The Reputation Institute created a research model to measure the perceptions of esteem, trust, respect, and admiration consumers have of companies. RI interviewed upwards of 60,000 people, from January to February 2007, in 29 countries. In the survey it announced in May, 2007, RI highlights PETROBRAS' leap to 82.19 points in 2007, up from 73.99 in 2006, the biggest surge registered among the top 8. The company rose 75 positions to rank ahead of companies of the likes of Michelin, UPS, the Swatch Group, Honda, and Kraft Foods. PETROBRAS also leads the pack among energy companies. The segment's runner-up was Russian Gazprom-neft, which was rated 28<sup>th</sup>.

The same international rating singles PETROBRAS out as the Brazilian leader. Twenty Brazilian companies participated in the survey, four of which rated among the top 50 led by PETROBRAS. In the 2006 survey, no Brazilian companies appeared amid the world's 50 most respected corporations.

Internet: <www.petrobras.com.br> (adapted).

Based on the text above, judge the following items.

- 46 It is possible that the perception factor mentioned in the text helped PETROBRAS reach an outstanding ranking.
- 47 According to RI's ranking, an 8.20-point difference in relation to 2006 brought PETROBRAS to the top 8 in 2007.
- 48 According to the Reputation Institute, in 2007 PETROBRAS has become the most respected Brazilian company as well as the most respected energy company in the world.
- 49 Besides PETROBRAS, three other Brazilian companies also made significant progress in relation to the 2006 survey.
- 50 Brazilian companies have had a long time tradition of being among the world's 50 most respected corporations.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

As plataformas P-31, P-34 e PPG-1, em operação na bacia de Campos, produzem 60.000, 190.000 e 200.000 barris de óleo por dia e 2.900, 500.000 e 700.000 m<sup>3</sup> de gás por dia, não necessariamente nessa ordem. Sabe-se, também, que a

- P-31 produz 2.900 m<sup>3</sup> de gás por dia;
- PPG-1 produz 190.000 barris de óleo por dia;
- PPG-1 não produz 500.000 m<sup>3</sup> de gás por dia;
- P-34 não produz 200.000 barris de óleo por dia.

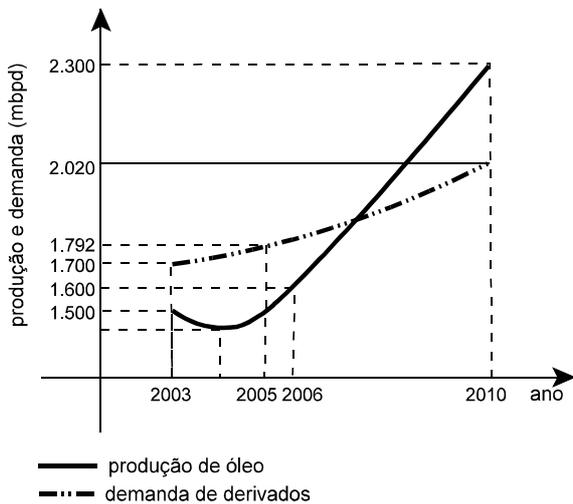
Com base nessas informações, julgue os itens que se seguem.

- 51 A plataforma P-31 produz 60.000 barris de óleo por dia.
- 52 A plataforma P-34 produz 500.000 m<sup>3</sup> de gás por dia.

O item abaixo apresenta dados hipotéticos a respeito de uma pesquisa, também hipotética, seguidos de uma assertiva a ser julgada.

- 53 Uma pesquisa foi feita entre estudantes, para identificar quem fala inglês ou espanhol. Entre os pesquisados, 100 alunos responderam que falam inglês; 70 responderam que falam espanhol; 30 responderam que falam inglês e espanhol e 45 responderam que não falam nenhuma dessas duas línguas. Nessa situação, é correto afirmar que o número total de estudantes pesquisados foi de 185.

RASCUNHO

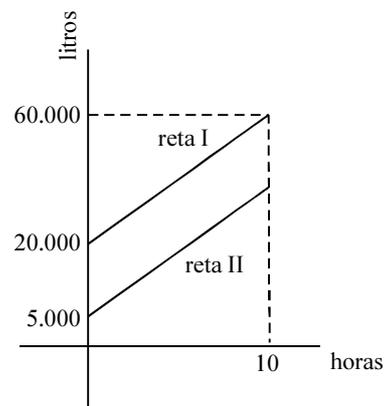


Suponha que a produção de óleo e a demanda de derivados, entre 2003 e 2006, de uma companhia de petróleo hipotética sejam as mostradas nos gráficos acima. Suponha, ainda, que, a partir de 2006, o gráfico represente o planejamento estratégico da companhia, tanto para a produção como para a demanda. Os valores são dados em mil barris por dia (mbpd). Com base nessas informações, julgue os itens a seguir.

- 54** Os gráficos da produção e da demanda são crescentes em todo intervalo mostrado.
- 55** Suponha que o valor da demanda mostrada no gráfico em 2003 corresponda a janeiro de 2003 e que, nos 24 meses seguintes, entre 2003 e 2005, a demanda tenha crescido em progressão aritmética até atingir o valor correspondente a 2005. Pode-se concluir, então, que em outubro de 2003 a demanda era superior a 1.735 mbpd.
- 56** Suponha que, no planejamento estratégico da companhia, a produção de óleo cresça, a partir de 2006, à taxa de 5% ao ano. Suponha também que  $\log_{10} 3 = 0,48$ ,  $\log_{10} 5 = 0,70$  e que  $\log_{10} 7 = 0,85$ . Nessa situação, em algum ano antes de 2014, a produção de óleo terá atingido 3.200 mbpd.

Julgue os itens que se seguem.

- 57** Considere que, no final de uma reunião de executivos, foram trocados 78 apertos de mãos; cada executivo apertou uma única vez a mão de todos os outros. Nesse caso, o número de executivos presentes nessa reunião era inferior a 15.
- 58** Considere as proposições abaixo:
- p: 4 é um número par;
- q: A PETROBRAS é a maior exportadora de café do Brasil.
- Nesse caso, é possível concluir que a proposição  $p \vee q$  é verdadeira.
- 59** Considere que uma distribuidora de gasolina e álcool mantém estoques desses produtos de forma que o estoque de álcool é sempre igual a 25% do estoque de gasolina; o gráfico do volume, em litros, do estoque de gasolina em função do tempo  $t$ , em horas, é representado pela reta I, que passa pelos pontos de coordenadas (0, 20.000) e (10, 60.000), conforme o gráfico abaixo. Nessa situação, o estoque de álcool, em litros, em função do tempo  $t$ , em horas, pode ser representado pela reta II, que passa pelo ponto (0, 5.000) e é paralela à reta I, conforme o gráfico abaixo.



RASCUNHO

número de pedidos	probabilidade
0	0,4
1	0,2
2	0,1
3	0,1
4	0,1
5 ou mais	0,1

O departamento de recursos humanos de uma empresa recebe diariamente uma quantidade aleatória  $X$  de pedidos de auxílio-transporte. Considerando a tabela acima, que mostra a distribuição de probabilidade de  $X$ , julgue os itens seguintes.

- 60** O número médio de pedidos é superior a 1,5.  
**61** O número de pedidos  $X$  é igual a 1 com probabilidade igual a 0,6.

Considere que a vazão  $V$  de um oleoduto seja uma variável aleatória que siga uma distribuição normal com média igual a 1.000 m<sup>3</sup> por dia e desvio-padrão igual a 500 m<sup>3</sup> por dia. Nessa situação, julgue os itens subseqüentes.

- 62** A quantidade  $\frac{V-1.000}{100}$  m<sup>3</sup> segue uma distribuição normal com média zero e desvio-padrão igual a 5.  
**63** A probabilidade de  $V$  ser igual a 1.000 m<sup>3</sup> por dia é superior a 0,01.

As pessoas que fazem parte de uma organização representam sua fonte primária de vantagem competitiva. Nesse contexto, a administração de recursos humanos tem papel essencial na busca e no desenvolvimento dos talentos humanos da organização, os quais deverão trabalhar da forma mais eficiente e eficaz possível, para o alcance das metas organizacionais. Acerca da administração de recursos humanos, julgue os itens a seguir.

- 64** A administração estratégica de recursos humanos baseia-se em três pilares: atração, recrutamento e seleção da força de trabalho.  
**65** A política de benefícios faz parte da estratégia de manutenção dos recursos humanos da empresa.  
**66** O objetivo único do planejamento de recursos humanos é a seleção de pessoas para as vagas já existentes na organização.  
**67** A atividade de recrutamento insere-se no âmbito do desenvolvimento de recursos humanos.  
**68** A gestão do desempenho inclui as etapas de avaliação do desempenho e de *feedback* para o empregado.  
**69** Na elaboração do planejamento de remuneração e benefícios, deve-se considerar sua adequação às metas e aos objetivos gerais da organização.  
**70** Recomenda-se a realização de treinamento nas áreas em que os empregados tenham apresentado rendimento abaixo do esperado, na avaliação de desempenho.  
**71** A motivação dos empregados de uma organização decorre unicamente da política remuneratória implantada.  
**72** Segundo a teoria motivacional baseada na hierarquia das necessidades, quando o ser humano satisfaz suas necessidades mais básicas, a busca pela satisfação de outras mais elevadas passa a predominar em seu comportamento.

As rápidas mudanças do mundo contemporâneo provocaram alterações na dinâmica das carreiras e nas relações entre empregados e empregadores. A respeito desse tema, julgue os itens seguintes.

- 73** Nos contratos de trabalho modernos, o empregado é considerado uma engrenagem da máquina produtiva e responsável pelo estrito cumprimento de sua tarefa.  
**74** A responsabilidade pessoal e o aprendizado contínuo tornaram-se de importância secundária, prevalecendo o cumprimento de horários.  
**75** Os planos de carreira passaram a incluir movimentações de carreira apenas em sentido vertical.  
**76** As oportunidades de desenvolvimento criativo vieram somar-se aos programas de treinamento-padrão.

No que se refere a liderança e trabalho em equipe, julgue os itens subseqüentes.

- 77** O líder autocrático é aquele que delega a autoridade e encoraja a participação dos membros da equipe.  
**78** Identifica-se o estilo de liderança diretivo quando o líder explica aos demais membros quais são as tarefas deles e como devem executá-las.  
**79** O trabalho em equipe, geralmente, proporciona modelos mais flexíveis em relação às estruturas organizacionais tradicionais.  
**80** As equipes virtuais são aquelas criadas em caráter permanente, para lidar com tarefas rotineiras ou cíclicas.  
**81** Em equipes organizadas de maneira horizontal, a coordenação dos trabalhos compete a um líder, sendo os demais membros seus subordinados na hierarquia da organização.

RASCUNHO

A respeito da cultura e da aprendizagem em organizações, julgue os próximos itens.

- 82** A cultura de uma organização corresponde a valores, crenças, entendimentos e normas compartilhados por seus membros.
- 83** A aprendizagem organizacional é um fenômeno que ocorre tanto no nível individual quanto no da organização.
- 84** As organizações de aprendizagem apresentam cultura direcionada à conservação dos conhecimentos anteriormente produzidos.

Julgue os itens a seguir, que versam sobre a administração mercadológica e as ações e estratégias de *marketing* organizacional.

- 85** Embora a pesquisa de mercado possa ser utilizada para se conhecer o que os consumidores desejam, os dados por ela obtidos são inadequados à realização da segmentação do mercado por características socioculturais.
- 86** A segmentação de mercado consiste na divisão do mercado em grupos de consumidores com características semelhantes.
- 87** O balanço social de uma organização é a demonstração anual dos seus resultados financeiros, com fins de prestação de contas aos sócios dessa organização.
- 88** A eliminação do desperdício e a redução do número de fornecedores são benefícios oriundos do planejamento operacional de *marketing*.
- 89** A divulgação do balanço social da PETROBRAS constitui ação estratégica do ponto de vista mercadológico.
- 90** Uma das vantagens do processo estratégico de *marketing* é a possibilidade de se priorizar as necessidades organizacionais e as do cliente.
- 91** A estratégia central de *marketing* compreende a definição das metas e do foco mais adequado para alcançá-las.
- 92** Embora façam parte do *marketing* de produtos, as ações de pós-venda não se inserem no âmbito do *marketing* de serviços.
- 93** O *marketing* de serviços tem por objetivo conquistar o cliente e aumentar as chances de seu retorno, buscando-se atingir a fidelização.
- 94** O desenvolvimento pessoal e profissional dos empregados, a disponibilização de creches e a justa remuneração são ações de responsabilidade social internas à organização.
- 95** Caso produtos da empresa apresentem problemas, a definição de uma política de ressarcimento prejudicaria a livre negociação e, conseqüentemente, o relacionamento da empresa com os clientes.
- 96** Com o foco de atender aos mais variados mercados, as empresas globais devem adotar estratégias internacionais de *marketing* que possam se adaptar à realidade local, devendo ser respeitadas as diferenças culturais.
- 97** Em uma grande empresa, como, por exemplo, a PETROBRAS, a criação de um banco de dados sobre as vendas de produtos, aliada à utilização de um sistema eficiente de informação gerencial, constitui ferramenta essencial para a administração das vendas.

**98** Os sistemas de informações gerenciais são os responsáveis pela divulgação dos comunicados e das informações das gerências aos colaboradores da organização.

**99** O comércio eletrônico deve restringir-se às vendas de produtos relacionados à tecnologia da informação.

Acerca de planejamento e controle da produção, e gestão da cadeia de suprimentos — *Supply Chain Management* (SCM) —, julgue os seguintes itens.

- 100** A importância do planejamento da produção decorre principalmente da necessidade de se prever e se buscar uma situação futura desejada, dado o período de tempo que será gasto entre a tomada de decisão e sua respectiva implantação.
- 101** De acordo com a SCM, a empresa corresponde a um nó da rede de relações da cadeia produtiva a que pertence.
- 102** A representação do fluxo de materiais entre as empresas integrantes de determinada linha produtiva é a SCM.
- 103** O planejamento-mestre de produção é a ação de coordenação entre a capacidade operacional da empresa e a de armazenamento de estoques.

Com relação à gestão de materiais e de estoques, julgue os itens seguintes.

- 104** Além do controle de estoques, a área de gestão de materiais engloba as atividades de compra, almoxarifado, movimentação, controle e distribuição de materiais.
- 105** O lote econômico de compra é representado pela situação em que a demanda por um item está relacionada à demanda por outros itens do estoque.
- 106** No planejamento das necessidades de materiais, são programadas as quantidades de todos os materiais necessários para sustentar o produto final desejado.

Julgue os itens a seguir, relativos à gestão da qualidade.

- 107** Uma das características do controle total de qualidade é que dele não se exclui nada nem ninguém; ao contrário, amplia-se a empresa e envolve-se toda a organização, o que acaba por atingir fornecedores e clientes.
- 108** A gestão da qualidade busca assegurar a ausência de defeitos no produto, o que garante a satisfação do cliente.
- 109** Mesmo que implique desperdícios, a elevação dos níveis de estoque é fundamental para a implantação de uma política de qualidade.
- 110** Um dos princípios da gestão da qualidade postula que toda ação desenvolvida no processo produtivo deve ter, como reflexo básico, o aumento da satisfação do cliente.

A respeito de higiene industrial e segurança do trabalho, julgue os itens seguintes.

- 111** Independentemente da natureza da atividade desenvolvida, o nível de iluminação do local de trabalho deve proporcionar a maior claridade possível.
- 112** Quanto maior o nível de ruído ao qual o trabalhador está exposto, maior o tempo de exposição diária permitido.
- 113** As ações de segurança no trabalho abrangem as medidas técnicas, educativas e médicas empregadas na prevenção de acidentes.
- 114** Embora a comissão interna de prevenção de acidentes (CIPA) seja órgão bastante útil nas atividades educativas, sua criação é opcional para empresas com mais de cem funcionários.
- 115** A finalidade da ergonomia do ambiente de trabalho é adaptar o empregado às condições das máquinas e equipamentos que ele utiliza em suas atividades.

Com relação à matemática financeira, aos conceitos de risco e retorno e ao valor do dinheiro no tempo, julgue os itens a seguir.

- 116** Um indivíduo aplicou, em certificado de depósito bancário (CDB), o capital de R\$ 5.000,00, para receber, após três meses, R\$ 5.300,00. Nessa situação, considerando que não incidam quaisquer outras taxas ou tarifas sobre a aplicação e que o regime seja o de capitalização composta, a taxa efetiva de juros mensal será superior a 2,1%.
- 117** Diferentemente do que ocorre na capitalização composta, no regime de capitalização simples o montante de juros relativo a cada período é crescente, em razão da incorporação dos juros do período anterior ao capital investido.
- 118** O valor futuro de um investimento é igual ao montante a ser devolvido ao final do período de sua aplicação.
- 119** Considere a seguinte situação hipotética.  
João pagou R\$ 1.890,00 por um empréstimo que ele tomou por um mês.  
Nessa situação, considerando-se que a taxa de juros foi 5% ao mês e que não incidem quaisquer outros encargos sobre a operação, é correto concluir que o valor do empréstimo foi de R\$ 1.800,00.
- 120** Quanto maior a variabilidade dos retornos possíveis de um investimento, menor o seu risco.
- 121** O retorno esperado de um investimento, representado pela remuneração solicitada pelos investidores para a manutenção de suas aplicações em determinado ativo, é, em um mercado eficiente, sempre igual ao retorno exigido.

Acerca dos conceitos de alavancagem e das análises de demonstrações financeiras e de investimentos, julgue os próximos itens.

- 122** As demonstrações financeiras reúnem informações de curto e de longo prazos da empresa, as quais podem ser analisadas separadamente ou integrar um sistema de informação gerencial.
- 123** A estimativa do fluxo de caixa de um projeto a ser implantado é uma das etapas da análise de investimentos.
- 124** A alavancagem financeira é representada pelo uso de ativos operacionais, com custos e despesas fixas, com o objetivo de se garantir aos acionistas o retorno.
- 125** Para que se possa calcular o valor presente de determinada opção de investimento, deve-se determinar a taxa de desconto a ser utilizada, a qual é definida em função do custo do capital e do risco.
- 126** A análise das demonstrações financeiras é realizada a partir do balanço social da empresa, o qual apresenta bens, direitos, obrigações e capital dos proprietários no encerramento de cada exercício.

A respeito de planejamento financeiro, administração do capital de giro e fontes de financiamento de longo prazo, julgue os itens que se seguem.

- 127** O uso de capital de terceiros, que consiste na utilização de recursos externos sob a forma de endividamento, é uma das formas de se realizar financiamento de longo prazo.
- 128** No Brasil, a concessão de financiamento de longo prazo é atribuída aos bancos de desenvolvimento, como o BNDES, sendo vedada a participação de bancos comerciais nesse segmento financeiro.
- 129** A administração do capital de giro consiste no conjunto de tarefas relacionadas ao planejamento financeiro de longo prazo da empresa.
- 130** O planejamento financeiro de longo prazo deve refletir os objetivos traçados no planejamento estratégico da empresa.
- 131** A gestão e a projeção do orçamento de caixa para períodos inferiores a um ano inserem-se no âmbito do planejamento financeiro de curto prazo.

Julgue os itens a seguir, relativos a estruturas organizacionais.

- 132** A natureza dos objetivos estabelecidos para a organização influencia a escolha da estrutura organizacional ideal a ser implantada.
- 133** Assim como as atividades de planejamento, os níveis de influência da estrutura organizacional dividem-se em operacional, tático e estratégico.
- 134** A definição dos padrões do fluxo de comunicação de uma empresa independe do tipo de estrutura organizacional adotada.
- 135** Na departamentalização por produtos, o agrupamento da estrutura organizacional é feito em função dos clientes da empresa e de suas necessidades.
- 136** Quando comparada à estrutura departamentalizada por funções, a estrutura matricial apresenta maior grau de integração entre os especialistas de áreas distintas.

No que se refere ao planejamento estratégico e à análise dos ambientes interno e externo, julgue os seguintes itens.

- 137** Na elaboração do planejamento estratégico da PETROBRAS, o funcionário responsável por esse trabalho deverá considerar o princípio da precedência do planejamento, segundo o qual essa função administrativa deve vir antes das demais.
- 138** O escopo do planejamento estratégico engloba a empresa como um todo, e o horizonte temporal é mais curto que o do planejamento operacional.
- 139** A análise do ambiente interno da empresa busca verificar as oportunidades e as ameaças que poderão facilitar ou dificultar a atuação da organização.
- 140** O diagnóstico estratégico constitui a última fase de elaboração e implementação do planejamento estratégico de uma organização.
- 141** Os aspectos econômicos e políticos, bem como os de mercado e tecnologia, incluem-se na etapa de análise do ambiente externo das organizações.
- 142** Na análise de pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças (SWOT), uma das etapas é a verificação das variáveis internas e controláveis da organização, que propiciam uma condição desfavorável da empresa em relação a seu ambiente.
- 143** Geralmente, a condução do processo de formulação do planejamento estratégico é de responsabilidade dos níveis de gerência média da organização.

<b>conta</b>	<b>saldo (R\$)</b>
despesa de condomínio	300
devolução de compras de matéria-prima	370
despesa com impostos e taxas diversas	400
frete sobre compra de matéria-prima	400
despesa com assinaturas	550
despesa com conservação	650
outros custos indiretos	680
despesa com energia elétrica	780
abatimento sobre compras de matéria-prima	800
despesa com combustíveis	890
despesa com veículos	990
despesa com emolumentos e taxas	1.000
estoque final de matéria-prima	1.130
despesa com telefone	2.200
computadores	2.214
mão-de-obra indireta	2.670
despesa antecipada com aluguel	3.258
fretes sobre vendas de mercadorias	3.600
despesa de vendas	3.670
componentes diretos	4.320
terrenos	4.415
reserva legal	4.458
estoque final de produtos em processamento	6.200
mão-de-obra direta	6.540
compra de matéria-prima	8.400
estoque final de produtos acabados	8.510
estoque inicial de produtos em processamento	10.000
despesa com viagens	10.200
estoque inicial de matéria-prima	12.000
abatimento de vendas de produtos	20.000
despesa com salários e ordenados	20.800
imposto sobre lucro	25.000
imposto sobre receita	30.000
estoque inicial de produtos acabados	30.000
capital social	125.800
receita bruta da vendas de produtos	200.000

**145** No custo dos produtos acabados, são considerados os custos diretos e indiretos consumidos no período, além dos estoques inacabados remanescentes. Assim, o valor do custo dos produtos acabados é igual a R\$ 32.170.

**146** O custo dos produtos vendidos apurado é igual a R\$ 58.000.

**147** O lucro bruto apurado é igual a R\$ 92.000.

**148** A margem líquida de lucro é menor que 10,5%.

**149** Ao se considerar um acréscimo de 20% no preço de venda, mantendo-se as demais variáveis com o mesmo valor e consumo, a margem de lucro bruto será maior que 68%.

**150** Ao se considerar um acréscimo de 20% no custo da matéria-prima adquirida, mantendo-se as demais variáveis com o mesmo valor e consumo, a margem de lucro bruto será maior que 56%.

**RASCUNHO**

Acerca de contabilidade geral, contabilidade de custos e contabilidade gerencial e com base nas informações do conjunto de contas apresentado na tabela, julgue os itens subseqüentes.

**144** O consumo de matéria-prima compõe o valor do custo dos produtos vendidos. Desse modo, o valor da matéria-prima consumida corresponde a R\$ 10.100.



**cespeUnB**

Centro de Seleção e de Promoção de Eventos