



SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE)

PROCESSO SELETIVO

NÍVEL SUPERIOR

Avaliação de Conhecimentos Específicos (2.^a Fase)

Cargo **9** **ANALISTA TÉCNICO**

Código:

AN005

Aplicação: 14/12/2008

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Ao receber este caderno, verifique se ele contém **SETENTA** itens, correspondentes à prova objetiva, corretamente ordenados de 1 a 70, e uma proposta para estudo de caso, acompanhada de espaço para rascunho, de uso opcional.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:
Aos homens capazes tudo corre favoravelmente.
- 3 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores.
- 4 Não utilize lápis, lapiseira (grafite), borracha e(ou) qualquer material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE/UnB.
- 5 Não serão distribuídas folhas suplementares para rascunho nem para texto definitivo.
- 6 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 7 Nos itens da prova objetiva, recomenda-se não marcar ao acaso: cada item cuja resposta diverja do gabarito oficial definitivo receberá pontuação negativa, conforme consta em edital.
- 8 A duração da avaliação é de **quatro horas e trinta minutos**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer da avaliação —, ao preenchimento da folha de respostas e à transcrição do texto definitivo do estudo de caso para a folha de texto definitivo.
- 9 Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, **uma hora** após o início da avaliação e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos **quinze minutos** anteriores ao horário determinado para o término da avaliação.
- 10 Ao terminar a avaliação, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e sua folha de texto definitivo do estudo de caso e deixe o local da avaliação.
- 11 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno, na folha de respostas ou na folha de texto definitivo do estudo de caso poderá implicar a anulação da sua avaliação.

AGENDA (datas prováveis)

- I **16/12/2008**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares da prova objetiva: Internet — www.cespe.unb.br.
- II **17 e 18/12/2008** – Recursos (prova objetiva): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III **14/1/2009** – Resultados final da prova objetiva e provisório do estudo de caso: Internet.
- IV **15 e 16/1/2009** – Recursos (estudo de caso): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- V **3/2/2009** – Resultados finais do estudo de caso, da 2.^a fase e do processo seletivo: Internet.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 12 do Comunicado n.º 1, de 12/10/2008.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

De acordo com o comando a que cada um dos itens de 1 a 70 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 da sua prova.

PROVA OBJETIVA

Acerca dos procedimentos de compras, julgue os itens a seguir.

- 1 No processo de seleção de fornecedores, consideramos três tipos de fontes: única, múltipla e simples. Na fonte simples, apenas um fornecedor está disponível, seja por patentes, especificações técnicas, matéria-prima, localização ou outros fatores.
- 2 Entre os objetivos dos procedimentos de compras incluem-se: obter mercadorias e serviços na quantidade e com a qualidade necessárias, inclusive obedecendo aos fluxos dos programas de produção; obter mercadorias e serviços ao menor custo; garantir o melhor serviço possível e pronta entrega por parte do fornecedor; desenvolver e manter as boas relações com os fornecedores e desenvolver fornecedores potenciais.
- 3 São procedimentos de compras: análise das ordens de compra (pedidos) recebidas; pesquisa e seleção de fornecedores; negociação com o fornecedor selecionado; acompanhamento do pedido e o controle do recebimento do material comprado.
- 4 Atualmente busca-se centralizar ao máximo as atividades de compras, em detrimento da antiga tendência de descentralização, uma vez que a centralização de decisão permite: oportunidade de negociar maiores quantidades de materiais; homogeneidade da qualidade dos materiais adquiridos; controle de materiais e estoques.
- 5 O procedimento de acompanhamento de pedidos realizado pelo setor de compras, também chamado *follow up*, pode ser realizado por contatos pessoais ou telefônicos com o fornecedor, mesmo após efetuado o pedido de compras e, visa localizar problemas antecipadamente e evitar surpresas desagradáveis.

A partir do regulamento de licitações e contratos, julgue os itens de 6 a 11.

- 6 A descrição da especificação funcional dos itens para compra é realizada por marca, por desenhos de engenharia, por especificação de características físicas e químicas, material e método de produção, e desempenho, entre outros.
- 7 No pregão presencial, o licitante só pode oferecer lance menor do que o último cotado, isto é, ele deve cobrir a oferta do concorrente. No pregão eletrônico, o lance oferecido pelo licitante deve ser inferior ao último por ele cotado e registrado pelo sistema, ou seja, ele deve cobrir seu próprio preço.
- 8 Nas comissões especiais de licitação, os membros titulares são nomeados ou designados para o exercício de suas atribuições por um período máximo de um ano, denominado investidura.
- 9 No caso de empate entre duas ou mais propostas, após a análise de todas as condições do ato convocatório, a escolha do fornecedor será efetuada por sorteio, em sessão pública, registrada em ata, para a qual todos os licitantes serão convocados.

10 Em licitações de serviços, as propostas oriundas de cooperativas são acrescidas de um percentual de 12% sobre seu valor, que a administração deverá recolher a título de contribuição previdenciária. Como é uma obrigação legal dos tomadores de serviços de cooperativas junto ao INSS, não se trata de equalização das propostas mas de critério necessário para se chegar à proposta mais vantajosa para a administração.

11 No pregão eletrônico, uma vez declarado o vencedor, qualquer licitante pode, em um período de três dias úteis, manifestar sua intenção de recorrer.

Um novo bairro da cidade de Esperança já apresenta uma população de mais de 50.000 habitantes e necessita de pelo menos uma unidade de saúde para os cuidados primários das pessoas que o habitam. O orçamento foi aprovado e cabe ao governo executar a obra e montar o serviço até 2009.

Em conformidade com a situação hipotética acima, julgue os itens a seguir, relativos à implantação da mencionada unidade de saúde.

12 A modalidade pregão, instituída pela Lei n.º 10.520/2002, é obrigatória tanto para a contratação da obra de engenharia como para a aquisição de equipamentos, devendo sua inviabilidade ser justificada pelo dirigente ou autoridade competente.

13 Para a compra do mobiliário necessário para a implantação da unidade, pode-se optar pelo pregão eletrônico. Nessa modalidade, os licitantes encaminham as propostas exclusivamente por meio de sistema eletrônico até a data e hora marcados no edital para abertura da sessão pública, sendo vedada a substituição de propostas pelos participantes.

14 O tipo de licitação indicado para o processo de aquisição dos bens de informática para a referida unidade de saúde é a de menor preço, uma vez que esse se demonstra claramente mais vantajoso para a administração.

Julgue os itens de 15 a 18, com respeito às técnicas de negociação.

15 Em todo processo de compra nas empresas existe a fase de negociação, que pode ser entendida como o processo mediante o qual as partes envolvidas se deslocam de suas posições iniciais divergentes, para um ponto no qual o acordo passa a ser realizado.

- 16 Ao se negociar com uma pessoa do estilo catalisador, deve-se apoiar a argumentação em aspectos como novidade, singularidade, liderança e disponibilidade, para a formação do acordo.
- 17 No estágio de planejamento de uma negociação baseada em posições, considera-se: o modo como se pode lidar com os problemas das pessoas; quais são os interesses mais importantes a serem atingidos; que objetivos são realmente realistas para serem buscados; como gerar opções adicionais, bem como de que forma definir critérios objetivos para depois se poder decidir sobre eles.
- 18 A estratégia de acomodação é uma estratégia de negociação, em que se abre mão dos resultados em favor da preservação do relacionamento entre as empresas.

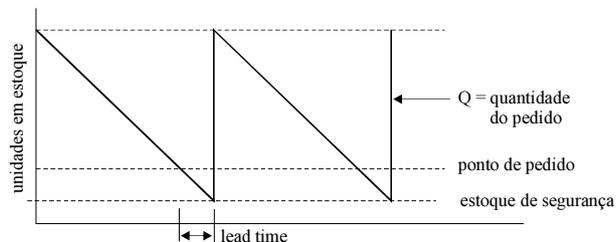
Com respeito ao controle de estoques, julgue os itens subsequentes.

- 19 Entre os métodos de controle de estoques incluem-se: sistema de duas gavetas; sistema dos máximos-mínimos ou de pontos de pedido; sistema das reposições periódicas e planejamento das necessidades de materiais (MRP).
- 20 O índice de rotatividade indica o número de vezes que o estoque gira no período, seja um dia, um mês ou um ano; e é calculado pela fração, (estoque médio) / (consumo médio no período).
- 21 Para maior eficiência da gestão dos estoques é imprescindível identificar os itens A da classificação ABC, ou seja, 15% a 20% dos itens, cujo valor monetário chega a 80% do valor total investido em estoques.
- 22 Os inventários podem ser gerais ou rotativos, sendo esses últimos efetuados por programação mensal onde todos os itens são inventariados com frequência mínima mensal.

Uma unidade para armazenamento em estoque (SKU) tem demanda relativamente constante e conhecida e os produtos são comprados em lotes; tem reposição imediata após pedido e os custos com a preparação dos pedidos e de armazenagem de estoques são constantes e conhecidos. Sua demanda anual é de 10.500 unidades e seu custo unitário, de R\$ 25,00. O custo do pedido é de R\$ 50,00 por pedido, e o custo de armazenagens de 20%. A quantidade do pedido é de 1.000 unidades.

Considerando os dados da situação acima descrita, julgue os itens a seguir, acerca da quantidade econômica de pedido (QEP).

- 23 O estoque médio ideal dessa SKU é de 500 unidades.
- 24 O número de pedidos a ser realizado anualmente é de 12,5 pedidos.
- 25 O custo de armazenagem dessa SKU ao longo de um ano de operação é de R\$ 2.500,00.
- 26 O custo total (pedido e armazenagem) dessa SKU no primeiro ano de operação é de R\$ 3.025,00.
- 27 Existe uma quantidade de pedido em que a soma dos custos do pedido e de armazenagem representa o mínimo custo possível. Esse fato ocorre sempre que o custo do pedido se iguala ao custo de armazenagem e é o que determina a QEP.



J. R. T. Arnold. *Administração de materiais: uma introdução*. 1.ª ed. São Paulo: Atlas, 2006 p. 320.

Com base no esquema acima, julgue os itens seguintes.

- 28 Trata-se do esquema representativo do sistema dos máximos-mínimos, onde os pontos de pedido (PP) e a quantidade pedida (QP) são fixos e constantes, enquanto as reposições ocorrem em períodos variáveis.
- 29 Para uma demanda de 120 unidades por semana de uma determinada SKU, cujo *lead time* é de duas semanas e o estoque de segurança de 50 unidades, o ponto de pedido recomendado é de 340 unidades.
- 30 No sistema representado acima, se a demanda ou o *lead time* se modificam e não há mudança correspondente no ponto de pedido, haverá uma mudança efetiva no estoque de segurança.
- 31 Considerando que o estoque de segurança inicial para um determinado item seja de 150 unidades para um *lead time* de duas semanas, se o *lead time* mudar para três semanas, e tomando 1,22 como valor aproximado de $\sqrt{1,5}$, o novo estoque de segurança será de 225 unidades.

RASCUNHO

Acerca do mercado fornecedor de materiais, equipamentos e serviços, julgue os seguintes itens.

- 32** O gerenciamento da cadeia de suprimentos baseia-se no fato de que nenhuma empresa existe isoladamente no mercado, e visa unir todas as fases do processo de produção, com o intuito de otimizar os métodos e etapas: compras e suprimentos, inventário, administração, previsões, armazenagem, transporte e entrega de produtos. Neste contexto, podemos identificar uma tendência no mercado, de envolver fornecedores e clientes no processo de fornecimento, o que transforma a empresa em um núcleo básico capaz de agregar valor a todos os envolvidos.
- 33** *Procurement* consiste em procurar bons fornecedores no momento em que um determinado material ou serviço se faz presente.
- 34** A evolução do relacionamento cliente-fornecedor culmina com o chamado *comakership*, em que há um gerenciamento comum dos procedimentos dos negócios, incluindo o desenvolvimento de produtos e processos, engenharia simultânea, desdobramento da função qualidade, fornecimentos sincronizados e qualidade assegurada. Em outras palavras, trata-se da integração estratégica.
- 35** Entre dois fornecedores que apresentam o mesmo preço em cotação, um com frete FOB e outro com frete CIF, a empresa deve optar pela empresa com preço CIF, ou seja, com a entrega inclusa no preço.

Uma empresa está negociando com um fornecedor potencial a compra de 10.000 unidades de um produto. A empresa estima que os custos variáveis do fornecedor com este item sejam da ordem de R\$ 3,00 e que os custos fixos, a depreciação, etc., correspondam a R\$ 100.000,00. O fornecedor faz a cotação em R\$ 20,00 por unidade.

Considerando a situação acima descrita, julgue os itens abaixo.

- 36** Um preço justo a ser pago pelo insumo é R\$ 20,00, uma vez que esse preço garantirá uma margem de lucro de cerca de 20% ao fornecedor, comum no mercado considerado.
- 37** Supondo que o item em questão seja um produto do tipo padronizado, é importante averiguar no mercado a cotação em outros fornecedores.

Com relação a gestão de patrimônio, julgue os itens subsequentes.

- 38** O setor de patrimônio ou de controle do ativo fixo ou imobilizado é responsável pela guarda e conservação de todos os bens da empresa passíveis de depreciação.
- 39** A depreciação de bens patrimoniais é regulada pela Receita Federal do Brasil, que utiliza tanto o método da depreciação linear como o da soma dos dígitos para fixar o valor de depreciação de cada espécie de bem.
- 40** Podem ser aprovados, mediante pedidos aos órgãos de incentivos à produção, critérios de depreciação acelerada, como para casos comprovados de grande desgaste do bem por operar em mais de um turno de 8 horas por dia.
- 41** O setor de patrimônio ou de controle do ativo fixo ou imobilizado deve manter os registros de todas as movimentações de bens pertencentes à empresa, inclusive saídas destes para manutenção em locais externos e eventuais baixas.

Acerca das normas de qualidade de produtos ABNT, julgue os itens a seguir.

- 42** A normalização ABNT é um regulamento de produtos e serviços que permite conduzir uma melhoria de qualidade, além de diminuir a possibilidade de erros, reduzir os custos do negócio, tornar seus produtos ou serviços compatíveis com aqueles fabricados ou fornecidos por outros e facilitar a exportação de seus produtos.
- 43** O processo de elaboração das normas técnicas da ABNT está apoiado em princípios como voluntariedade, representatividade, paridade, atualização e transparência.
- 44** A ABNT presta serviços de consultoria a todas as empresas que desejam a certificação ISO.

Julgue os itens que se seguem, com respeito a administração de contratos.

- 45** Na aquisição de serviços empresariais o acompanhamento constante para avaliação de desempenho é dispensável uma vez que a própria empresa contratada domina processos e acompanha os resultados.
- 46** Os critérios de escolha na aquisição de serviços empresariais dependem fundamentalmente da natureza dos serviços a serem contratados. Desta forma, para serviços profissionais, os critérios a serem observados são principalmente sua reputação e experiência, enquanto que para serviços de apoio a instalações, não críticos, consideramos os mesmos critérios da compra de bens, em geral, menor preço.
- 47** Nos contratos de prestação de serviços com a administração pública os reajustes, também chamados repactuações, estão vinculados a índices de preço previamente definidos em edital e contrato.
- 48** A terceirização dos serviços apenas se justifica pelo incremento em qualidade da execução, uma vez que o custo, em geral, é aumentado na mesma proporção que o primeiro.
- 49** Os contratos de incentivo são utilizados quando fornecedor e cliente não podem estimar o custo do trabalho com rigor suficiente para justificar a adoção de um preço fixo.
- 50** Na quarteirização, ocorre o deslocamento do gerenciamento dos contratos de *outsourcing* para as mãos de empresas especializadas para tal finalidade.

RASCUNHO

1 Os aspectos positivos dos saldos apresentados por
esta seção, no término deste exercício, configuram bem o
4 trabalhos sob sua superior orientação e coordenação,
principalmente no que diz respeito à política de pessoal
adotada, que veio aumentar, consideravelmente, as situações
7 favoráveis à satisfação das necessidades de cada um e do
grupo, no ambiente de trabalho. A validação do outro tornou-
se mola propulsora para o desenvolvimento das
10 potencialidades individuais e fator preponderante para a
integração do grupo, sempre mais interessado nos elevados
objetivos da administração deste órgão.

Trecho de relatório citado por João L. Ney. **Prontuário de redação oficial**. 8.ª ed., Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1976, p. 171.

Entre as qualidades comumente atribuídas ao texto escrito, estão a coerência, a clareza, a concisão e a correção. De acordo com João L. Ney, em sua obra **Prontuário de Redação Oficial**, para se obter concisão, é preciso evitar: informações supérfluas para o objetivo que se quer alcançar, palavras e adjetivações inúteis, perfrases ou circunlóquios, redundâncias e repetições excessivas.

Acerca das informações e o texto acima, que é parte de um relatório, bem como técnicas de redação, julgue os itens de 51 a 60.

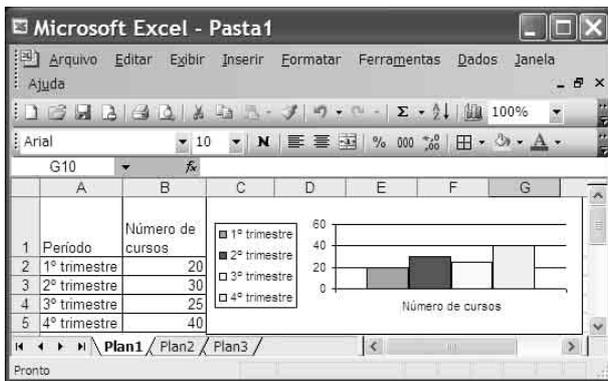
- 51 Relatórios são tipos de documento em que um funcionário dá a conhecer, ao seu superior imediato, de maneira informal e descontraída, a sua opinião pessoal sobre determinado fato.
- 52 A retirada das vírgulas que separam a expressão “no término deste exercício” (l.2) não comprometeria a correção gramatical do texto, nesse caso.
- 53 Os pronomes de tratamento, como Vossa Senhoria, abreviado V. S.^a no texto, levam os verbos para a segunda pessoa do singular. Uma outra forma de escrever o que está no texto seria, portanto: V. S.^a introduziste inovações na dinâmica dos trabalhos sob sua orientação.
- 54 A coerência é a qualidade do texto escrito pela qual se reconhece neste uma unidade, um conjunto harmônico de idéias que se complementam e que não se contradizem.
- 55 Ao escrever “término deste exercício” (l.2), o autor do texto emprega um termo freqüentemente utilizado na referência a um período de tempo determinado: exercício.
- 56 Os adjetivos encontrados em “superior orientação e coordenação” (l.4) e “elevados objetivos da administração” (l.11-12) prejudicam a concisão do texto, uma vez que não acrescentam informação relevante para o objetivo do relatório.

- 57 A expressão “política de pessoal” (l.5) estaria igualmente correta se substituída, no texto, por “política de recursos humanos”.
- 58 As técnicas de redação recomendam evitar períodos muito longos, que podem comprometer a clareza de um texto. Nesse sentido, o primeiro período do texto em questão poderia ser dividido em dois.
- 59 O trecho apresentado corresponde a um parágrafo. Cada parágrafo de um texto deve desenvolver um aspecto do tema, que é o mesmo em todo o texto.
- 60 Tópico frasal é o nome técnico atribuído ao período que encerra cada um dos parágrafos de um texto, e que traz as conclusões parciais do autor sobre o tema de que trata o dado texto.



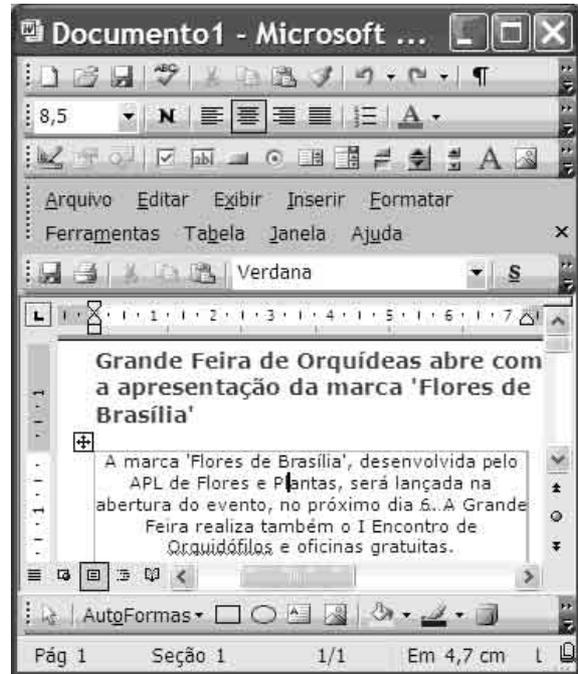
Considerando a figura acima, que exibe a página web do SEBRAE/DF acessada via Internet Explorer, julgue os itens a seguir.

- 61 Ao se clicar a ferramenta , a página será configurada como página principal.
- 62 Ao se clicar, sucessivamente, **Arquivo** e Salvar como, é possível selecionar a opção para armazenar a página completa.
- 63 Com a criação da Internet, foi possível democratizar o acesso à informação, principalmente com a disseminação da tecnologia *cyberlink*, também chamada de rede sem fio.



Com referência à figura acima, que exibe uma janela do Excel 2003 com uma planilha a partir da qual foi gerado o gráfico mostrado, julgue os próximos itens.

- 64 Para se centralizar horizontal e verticalmente o conteúdo das células A1 e B1, é suficiente selecionar essas células, clicar a opção Células do *menu* **Formatar**, clicar a guia Alinhamento e, na opção Alinhamento de texto, selecionar Centro tanto para vertical como para horizontal e clicar OK.
- 65 O gráfico foi criado usando como base os dados das células de A1 até B5.
- 66 Para se alterar o tamanho do gráfico, é suficiente selecioná-lo, clicar a opção Tamanho do *menu* **Formatar**, definir o tamanho e clicar OK.
- 67 Ao se clicar a ferramenta , será apresentada a visualização de impressão da planilha e do gráfico.



Considerando a figura acima, que apresenta uma janela do Word 2003 com um texto em edição, julgue os itens subsequentes.

- 68 Tanto o primeiro quanto o segundo parágrafo estão alinhados à esquerda.
- 69 O segundo parágrafo está formatado com fonte Verdana.
- 70 A borda do segundo parágrafo pode ter sido criada usando-se o recurso .

ESTUDO DE CASO

- Neste instrumento de avaliação, que vale **trinta** pontos, faça o que se pede, usando o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DO ESTUDO DE CASO**, no local apropriado, pois **não será avaliado fragmento de texto escrito em local indevido**.
 - Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de **trinta** linhas será desconsiderado.
 - Na **folha de texto definitivo**, identifique-se apenas no cabeçalho da primeira página, pois **não será avaliado** texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.
-

Considere que, como responsável administrativo da empresa Futuro, do ramo de cursos de informática, você tenha recebido a incumbência de montar mais três laboratórios equipados nos próximos 40 dias, a fim de possibilitar a ampliação de turmas. Com base nessa situação e com foco em bens patrimoniais, redija um texto dissertativo que contemple, necessariamente, respostas aos seguintes quesitos:

- ▶ cuidados necessários antes de iniciar o processo de compras;
 - ▶ cuidados necessários após o fechamento do negócio;
 - ▶ ações necessárias, após o recebimento dos itens, que permitirão a gestão desses bens.
-

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	