



# AVALIAÇÃO UNIFICADA

CADERNO DE QUESTÕES

## INSTRUÇÕES

- Você está recebendo o CADERNO DE QUESTÕES e a FOLHA DE RESPOSTA.
- Para cada questão há somente uma alternativa correta. Assinale na folha de respostas a alternativa que julgar correta.
- Não é permitido nenhum tipo de consulta, incluindo Calculadoras e Códigos Jurídicos.
- O cartão de resposta não será substituído em hipótese alguma.
- Tempo máximo para entrega da prova: 2 horas
- Tempo mínimo para entrega da prova: 1 hora

Nome

Curso/Período

ADMINISTRAÇÃO - 8º PERÍODO

DATA: 09/06/2016

**CURSO/PERÍODO****ADMINISTRAÇÃO - 8º PERÍODO****DATA: 09/06/2016.****GABARITO RASCUNHO**

01	A	B	C	D
02	A	B	C	D
03	A	B	C	D
04	A	B	C	D
05	A	B	C	D
06	A	B	C	D
07	A	B	C	D
08	A	B	C	D
09	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11	A	B	C	D
12	A	B	C	D
13	A	B	C	D
14	A	B	C	D
15	A	B	C	D
16	A	B	C	D
17	A	B	C	D
18	A	B	C	D
19	A	B	C	D
20	A	B	C	D
21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D

**DISCIPLINA: ANÁLISE DE INVESTIMENTOS II**  
**PROFESSOR: CLAYTON**

**Questão 01**

Ao avaliar uma empresa com boa imagem no mercado, seu montante:

- a) Será sempre igual ao ativo tangível;
- b) Será sempre menor que o ativo tangível;
- c) Poderá ser maior que o ativo tangível;
- d) Será sempre igual ao ativo intangível.

**Questão 02**

Aponte a única alternativa em que não há correlação entre os termos agrupados:

- a) Caixa, bancos conta movimento, disponibilidades;
- b) Veículos, edifícios, imobilizado;
- c) Capital social, lucros acumulados, capital próprio;
- d) Duplicatas a receber, estoques, empréstimos em longo prazo.

**Questão 03**

Uma determinada Empresa iniciou suas atividades em 10 de Abril de 2015. Durante o ano, efetuou compras no valor de R\$ 200.000,00 e Vendas no Valor de R\$ 300.000,00. No final do ano seu Estoque apresentava o valor de R\$ 80.000,00. Com base nas informações, pode-se afirmar que:

- a) O Estoque Inicial é de R\$ 80.000,00
- b) O Custo das Mercadorias Vendidas é de R\$ 120.000,00
- c) O Custo das Mercadorias Vendidas é de R\$ 420.000,00
- d) O Estoque Final é de R\$ 300.000,00

**Questão 04**

A empresa vendeu R\$ 13 milhões, só recebendo R\$ 6 milhões; teve como despesa R\$ 9 milhões, só pagando R\$ 2 milhões. Os resultados pelos Regimes de Competência e de Caixa são, respectivamente:

- a) 3.000.000 e 4.000.000
- b) 7.000.000 e 7.000.000
- c) 4.000.000 e 4.000.000
- d) 4.000.000 e 3.000.000

**DISCIPLINA: ADMINISTRAÇÃO DE OPERAÇÕES II**  
**PROFESSOR: CLAYTON**

**Questão 05**

**Leia o texto:** “Suponha que você está trabalhando em uma empresa nacional de médio porte que atua em um setor cuja tecnologia pode ser considerada como relativamente madura. Manufatura produtos industriais, ou seja, produtos cujos clientes são de outras indústrias. A empresa é intensiva em mão de obra e está sofrendo pressão do mercado e de concorrentes (já existentes e possíveis novos concorrentes). A administração da empresa tem uma forte presença do proprietário, mas também tem cargos de gerência ocupados por profissionais recrutados no mercado de trabalho. As pressões são basicamente para redução de custos e melhoria da qualidade dos produtos oferecidos”. Diante do fato narrado, qual o principal entrave você poderá ter na implantação de um programa da qualidade que viabilize a padronização da produção dos produtos e serviços? Fonte: Concurso Banco do Brasil

- a) Falta de apoio dos colaboradores da empresa;
- b) Falta de tecnologia empregada na implantação do programa da qualidade;
- c) Falta de apoio da alta administração da empresa;
- d) Falta de recursos financeiros;

**Questão 06**

Na maioria dos serviços prestados pelas empresas, o pessoal de atendimento ao cliente necessita de treinamento em habilidades interpessoais.

**PORQUE**

Na maioria dos serviços prestados, a produção e a entrega acontecem simultaneamente entre o pessoal de atendimento e o cliente.

Analisando as afirmações acima, conclui-se que:

- a) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.
- b) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda não justifica a primeira.
- c) a primeira afirmação é verdadeira, e a segunda é falsa.
- d) a primeira afirmação é falsa, e a segunda é verdadeira.

### Questão 07

As organizações atuais não podem estar satisfeitas apenas com o fato de que seus processos produzem resultados dentro dos limites de variabilidade predefinidos, ou seja, de que seus processos estejam “sob controle”. É necessário um questionamento constante e a busca pela redução dos limites da variabilidade em si. Assinale a alternativa **incorreta** sobre o tema esforços de melhoria de qualidade. Fonte: Concurso Petrobrás

- a) Os processos de melhoria contínua contribuem para, gradualmente, reduzir os limites de variabilidade dos processos
- b) Os projetos de melhoria visam a saltos qualitativos de níveis de qualidade.
- c) O comprometimento para a melhoria da qualidade na prestação dos serviços pela organização vai além da mera alocação de recursos, passando inclusive por definições claras das prioridades negociais.
- d) Pressões de curto prazo tendem a ocupar mais e mais esforço gerencial em detrimento dos esforços de melhoria de qualidade.

### Questão 08

Na nova realidade empresarial, a qualidade e o estímulo a uma mentalidade de melhoria contínua cada vez mais deixam de ser apenas uma vantagem competitiva e tornam-se um verdadeiro imperativo de sobrevivência. A propósito da gestão e do controle de qualidade, analise as afirmações abaixo. Fonte: Concurso Petrobrás

- I – Uma filosofia de melhoria contínua nas empresas deve levar em conta seus fornecedores.
- II – A implementação da qualidade pressupõe o treinamento dos funcionários em técnicas de qualidade.
- III – Para a formulação e implementação de uma mentalidade e de uma política de qualidade, é necessário que as empresas tenham um setor específico e independente de gestão da qualidade.
- IV – Numa política efetiva de melhoria contínua, a pequena e a média gerências incorporam os valores e as práticas de qualidade em seu dia a dia, não participando desse processo a alta administração, que é responsável apenas pela definição das diretrizes centrais da empresa.

Está correto **APENAS** o que se afirma em

- a) I e II.
- b) II e IV.
- c) I, II e III.
- d) I, III e IV.

## DISCIPLINA: ELABORAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE PROJETOS II PROFESSORA: STELA

### Questão 09

No fechamento do projeto é importante a criação de um arquivo que descreva tudo que foi criado durante a vida do projeto para facilitar que no desenvolvimento de projetos futuros semelhantes, os gerentes de projetos possam consultar essas informações.

Toda a documentação do projeto deve ser arquivada no seu fechamento. Isso inclui:

- I – Termo de Abertura do Projeto;
- II – Plano de Resposta a riscos;
- III – Declaração do escopo;
- IV – Levantamento das lições aprendidas.

Está certo o que se afirma em:

- a) I, II, III e IV
- b) I e III apenas

- c) II e IV apenas
- d) I, II e III.

### Questão 10

Um projeto é bem-sucedido quando atende às expectativas dos *stakeholders* ou as excede. Ou seja, os objetivos foram atendidos e o orçamento e o cronograma foram respeitados ao longo do projeto.

Foi um exemplo de projeto bem-sucedido no filme Perdido em Marte.

- a) Projeto da NASA de construir a sonda para mandar suprimentos à Marte;
- b) A primeira tentativa de produzir água;
- c) Projeto de usar a órbita da Terra para pegar suprimentos e voltar à Marte;
- d) Projeto de ir para Ares 4 e aguardar o resgate.

### Questão 11

O Microsoft Project é um software desenvolvido pela Microsoft para o gerenciamento de projetos. Esse aplicativo possibilita organizar a informação sobre a atribuição de tempos às tarefas, a associação de custos tanto de mão de obra quanto de materiais, de forma a propiciar o gerenciamento dos prazos, sem exceder o orçamento, objetivando alcançar as metas propostas para o projeto.

São objetivos do MS Project, EXCETO:

- a) Organizar o plano e ajudá-lo a organizar os detalhes que devem ser feitos;
- b) Agendar as tarefas nas sequencias corretas;
- c) Determinar se um projeto é viável ou não;
- d) Preparar relatórios explicativos para os clientes, gerentes, trabalhadores e fornecedores.

### Questão 12

As Inspeções são realizadas durante a execução do projeto para garantir que as entregas estão conforme especificado e manter os erros fora das mãos do cliente.

São atividades de Inspeção:

- I – Medir as características físicas do produto;
- II – Testar o desempenho dos produtos;
- III – Fazer o levantamento das lições aprendidas.

É correto o que se afirma em:

- a) I e III;
- b) I, II e III;
- c) II e III;
- d) I e II.

## DISCIPLINA: ADMINISTRAÇÃO DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO COM O CLIENTE II

**PROFESSORA: JANAINA CANEQUIM**

**Leia o fragmento abaixo para responder as questões 13 e 14:**

“Todos os artigos e estudos sobre a Internet indicam o enorme potencial para as empresas venderem seus produtos, abrirem novos negócios e relacionarem-se com seus *prospects* e clientes” (BRETZKE, 2000, p. 63). BRETZKE, M. **Marketing de relacionamento e competição em tempo real com CRM**. São Paulo: Atlas, 2000.

### Questão 13

Sobre o relacionamento com o cliente em *e-commerces* é **incorreto** afirmar que:

- a) Durante o processo decisório de compra não é necessário estimular o cliente a reconhecer uma necessidade.
- b) Uma das formas de gerar tráfego para um site na web é estabelecer parcerias com sites de buscas e lançar propagandas quando o cliente fizer pesquisas através de palavras chaves.
- c) Inserir nos sites informações que possam ser interessantes para o público alvo é algo que pode contribuir para gerar tráfego de possíveis clientes.

d) É necessário estimular o cliente a reconhecer uma necessidade durante o processo de decisão sobre a compra.

#### Questão 14

Sobre os *e-commerces* é **correto** afirmar:

- Devido à concorrência ampliada, no *e-commerce* não se faz necessário definir diferenciais do produto ou serviço disponibilizado.
- A possibilidade de atingir o mercado global e a de estar no ar 24 horas não é uma das características dos *e-commerce*.
- Há a possibilidade de atingir um mercado muito mais amplo que nas vendas presenciais, sem o custo de ter que lidar com uma concorrência também ampliada.
- Há a possibilidade de atingir um mercado muito mais amplo que nas vendas presenciais, tendo que lidar com uma concorrência também ampliada.

#### Questão 15

“A venda, antes focada na concorrência, evoluiu para a busca do desempenho, passou pela etapa em que os clientes estavam fragmentados, depois passou a ser focada na qualidade do serviço ao cliente. Com o advento da internet, o vendedor passou a oferecer experiências inusitadas ao comprador e hoje está centrada na humanização com clientes e comunidade” (COBRA, 2014, p. 27). COBRA, M. **Administração de vendas**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

No que diz respeito à evolução da venda pessoal, é **correto** afirmar que:

- A concorrência nunca foi foco do profissional de vendas.
- Quando o foco da venda é a qualidade do serviço, o vendedor não deve se preocupar com a satisfação do cliente.
- Quando o foco da venda é a humanização, o vendedor deve proporcionar emoção ao cliente e humanizar os produtos e serviços.
- A internet tem sido utilizada de forma bastante restrita como uma ferramenta de vendas

#### Questão 16

“Líder, negociados, proativo, comunicador, e isso implica ser polivalente. Um negociador e um profissional de marketing de campo, para atuar na linha de frente, seja no ponto de venda, ou em qualquer lugar onde exista uma transação. É mais do que transações, o vendedor deve estar hoje direcionado para o relacionamento”(COBRA, 2014, p. 33). COBRA, M. **Administração de vendas**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

Conforme pode ser observado no fragmento do texto de Marcos Cobra, o papel do vendedor é bastante abrangente. O vendedor também pode ser visto como um gestor de seu território de vendas, sendo que sobre isso é **incorreto** afirmar:

- O vendedor deve identificar potenciais de mercado.
- É papel do vendedor acompanhar a atuação da concorrência.
- Pensar globalmente sobre o processo de venda deve ser uma atitude do vendedor.
- O papel do vendedor diz respeito exclusivamente ao convencimento do cliente em relação a compra do produto ou contratação de um serviço.

### DISCIPLINA: DIAGNÓSTICO E CONSULTORIA EMPRESARIAL II PROFESSORA: STELA

#### Questão 17

(ENADE 2012) Um estudo de uma empresa de consultoria americana mostra que sete em cada dez empresários do mundo buscam alguma iniciativa de colaboração com outras empresas. O alvo preferencial são companhias com as quais já existe algum tipo de relacionamento, como fornecedores e clientes. “São vários os motivos para parcerias, desde a necessidade de adquirir conhecimento em áreas novas até simplesmente cortar custos”, afirma o responsável pela pesquisa. Assim, para ganhar competitividade, muitas empresas passaram a ver mais vantagens do que problemas em dividir informações estratégicas. É cada vez maior o número de empresas que criam projetos em conjunto para dividir custos e riscos.

A parceria pode ser entre concorrentes ou entre empresas de mercados totalmente distintos, como nos modelos que seguem.

Modelo I - Para abrir mercados: o custo de chegar a uma nova região pode inviabilizar a investida. Convidar outra empresa ajuda a dividir os custos.

Modelo II - Para cortar custos: empresas gastam muito com atividades que não são sua especialidade, como transporte. Aliar-se a um especialista pode ser uma saída.

Modelo III - Para inovar: projetos de inovação são caros e incertos por natureza. Para reduzir os custos, cada vez mais empresas criam projetos para prospectar novas tecnologias.

SIMÕES, R. O inimigo virou sócio. **Exame**, São Paulo, ano 46, n. 1019, p. 109-110, 27 jun. 2012 (adaptado). Considere a seguinte situação hipotética.

Três fabricantes de produtos distintos, uma de adereços e utilidades femininos; outra de meias para mulheres e *lingeries*; e uma terceira de produtos diversos com *design* não convencional, atuantes de maneira isolada por meio de lojas próprias e franquias em cidades com mais de 500 mil habitantes, conceberam uma nova proposta de loja para cidades com até 250 mil habitantes, caracterizada pela venda conjunta dos itens das três marcas.

De acordo com a proposta de modelos de parceria apresentada pela empresa de consultoria americana, a situação descrita acima enquadra-se no(s) modelo(s)

- a) I, apenas.
- b) III, apenas.
- c) I e II, apenas.
- d) I, II e III.

### Questão 18

Coleta de dados são metodologias existentes na consultoria empresarial que serve ou não para ampliar, aprofundar, esclarecer, comprovar ou confirmar algumas hipóteses e indicar alternativas e caminhos que os trabalhos devem seguir.

NÃO são métodos de coleta de dados:

- a) Entrevista
- b) Questionário
- c) Envolvimento
- d) Análise de documentos.

### Questão 19

Indicador de desempenho é um conjunto de padrões de medida capazes de dar uma ideia de estado determinado ou planejado ou de seu desvio, passível de mudanças e oscilações

Os indicadores de desempenho podem ser:

- I – quantitativos: são padrões que resultam em números;
- II – qualitativos: qualificam as forças e fraquezas formando juízo de valores;
- III – financeiros: sinalizam para o lucro ou prejuízo da empresa;
- IV – tempo: mede o máximo de ausência possível no trabalho.

É CORRETO o que se afirma em:

- a) I, II e IV, apenas.
- b) I, II e III, apenas.
- c) I, II, III e IV.
- d) I, III e IV, apenas.

### Questão 20

O processo de realimentação é um caminho de duas mãos, no qual ambas as partes envolvidas, consultor e cliente, dão e recebem informações.

Alguns critérios para uma boa realimentação são:

- a) Usar linguagem técnica e difícil de entender;
- b) Assumir a resistência como pessoal;
- c) Ocultar os dados relativos aos processos do negócio;
- d) Expor as informações de forma simples e concisa.

**DISCIPLINA: TÓPICOS EMERGENTES II**  
**PROFESSORA: JANAINA CANEGUIM**

**Questão 21**

“A mudança mais significativa na força de trabalho brasileira durante a segunda metade do século XX foi o rápido aumento no número de mulheres empregadas. (...) Da mesma forma que mulheres mudaram o mercado de trabalho no final do século XX, a primeira metade do século XXI será marcada pela mudança etária da mão de obra, uma vez que se verifica um envelhecimento da população. O grupo de pessoas com idade igual ou superior a 65 anos, que no início dos anos 2000 correspondia a cinco por cento da população brasileira, deverá crescer para 18 por cento até 2050.” (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2014, p. 39).

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14. ed.. São Paulo - SP: Pearson, 2014.

Sobre o fragmento citado é **correto** afirmar que:

- a) O rápido aumento do número de mulheres empregadas foi a mais significativa mudança na força de trabalho brasileira durante a segunda metade do século XX, porém ainda temos mais da 70% da população feminina brasileira fora do mercado de trabalho.
- b) O número de idosos cresceu nos últimos anos, porém não teve grande influência sobre o mercado de trabalho brasileiro.
- c) A população de idosos cresceu 13% nos últimos cinco anos e influenciou fortemente o mercado de trabalho brasileiro.
- d) O crescimento da população de idosos deverá crescer 13% entre os anos 2000 e 2050.

**Questão 22**

“Hoje, no Brasil, milhares de pessoas com algum tipo de deficiência estão sendo discriminadas nas comunidades em que vivem ou sendo excluídas do mercado de trabalho. O processo de exclusão social de pessoas com deficiência ou alguma necessidade especial é tão antigo quanto a socialização do homem. A estrutura das sociedades, desde os seus primórdios, sempre inabilitou os portadores de deficiência, marginalizando-os e privando-os de liberdade. Essas pessoas, sem respeito, sem atendimento, sem direitos, sempre foram alvo de atitudes preconceituosas e ações impiedosas. A literatura clássica e a história do homem refletem esse pensar discriminatório, pois é mais fácil prestar atenção aos impedimentos e às aparências do que aos potenciais e capacidades de tais pessoas” (MACIEL, 2000).

MACIEL, M. R. C. Portadores de deficiência: a questão da inclusão social. São Paulo **Perspec.** v. 14, n. 2, p. 51-56, Junho 2000. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-88392000000200008&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392000000200008&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 03 de maio de 2016.

De acordo com o texto é **possível** afirmar que:

- a) As estruturas das sociedades não podem ser entendidas como responsáveis pela marginalização dos indivíduos portadores de deficiência.
- b) A sociedade em que vivemos está voltada para observar e se atentar da mesma forma para dificuldades e potencialidades dos indivíduos.
- c) É necessário entender a estrutura social atual para compreender o processo de exclusão social dos indivíduos portadores de alguma deficiência.
- d) A marginalização de pessoas portadoras de deficiência é um fenômeno exclusivo da sociedade moderna.

**Questão 23**

“Uma forma de se intensificar a diversidade da força de trabalho é fazer um esforço de recrutamento entre grupos demográficos específicos que estejam mal representados na força de trabalho. Isso significa colocar anúncios em publicações dirigidas a grupos demográficos específicos, recrutar em faculdades, universidades e outras instituições com um número significativo de minorias sub-representadas, além de estabelecer parcerias com associações representativas de minorias (...). O processo de seleção é um dos locais mais importantes para se concentrar esforços pela diversidade” (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2014, p. 53).

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14. ed.. São Paulo - SP: Pearson, 2014.

A partir do texto citado **não** é possível afirmar que:

- a) Os grupos demográficos são representados de forma igualitária na força de trabalho brasileira.

- b) Para garantir a diversidade da força de trabalho de uma empresa é necessário pensar em um processo de recrutamento e seleção dirigidos para a busca dessa diversidade.
- c) Anunciar vagas em locais onde minorias sub-representadas tenham acesso é uma estratégia que pode ser utilizada para selecionar funcionários mais diversificados.
- d) Há minorias sub-representadas quando se fala na força de trabalho atual.

#### Questão 24

“Resiliência no contexto do trabalho nas organizações refere-se à existência – ou à construção - de recursos adaptativos, de forma a preservar a relação saudável entre o ser humano e seu trabalho em um ambiente em transformação, permeado por inúmeras formas de rupturas” (BARLACH; LIMONGI-FRANCA; MALVEZZI, 2008, p. 104).

BARLACH, L.; LIMONGI-FRANCA, A. C.; MALVEZZI, S. O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações. *Interam. j. psychol.*, Porto Alegre, v. 42, n. 1, p. 101-112, abr. 2008. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-96902008000100011&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-96902008000100011&lng=pt&nrm=iso). Acesso em 12 abril de 2016.

Sobre resiliência no contexto do trabalho é **incorreto** afirmar que:

- a) Ter um sentido para a vida pode ser entendido como um fator de proteção para um indivíduo que se encontra em situações adversas.
- b) A incapacidade de aceitar as próprias falhas não pode ser entendida como um fator de risco para um indivíduo que se encontra em situações adversas no trabalho.
- c) Algumas características da pessoa ou organização consideradas resilientes são: aceitam a realidade; creem que a vida é significativa; possuem habilidade para improvisar.
- d) Falta de apoio dos pares e superiores pode ser entendido como um fator de risco para um indivíduo que se encontra em situações adversas no trabalho.