

## LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo para responder às questões de 1 a 5.

- 1 Pesquisa divulgada pela Câmara de Comércio dos Estados Unidos conclui que praticamente metade (49%) dos consumidores pertencentes à classe A admite comprar pirataria, número inferior à média das classes B (63%), C (66%) e D/E (59%). "A expectativa era de que a classe A, tendo mais informações, maior conhecimento e consciência do problema social e econômico gerado pela pirataria, fosse uma consumidora contida e multiplicadora do conceito de não comprar pirataria, mas não é o que ocorre", afirmou a representante no Brasil da Câmara de Comércio dos Estados Unidos. Os mais ricos compram mais, devido ao poder aquisitivo mais alto.
- 10 De cada dez brasileiros, sete compram produtos piratas. "Precisa haver consciência do consumidor do malefício que a pirataria faz para a economia do próprio Estado", disse a representante, para quem o principal impulso de compra de produtos piratas ainda é o preço, em média 50% mais barato que o original. Para combater a pirataria, ela defende que é preciso endurecer a fiscalização e oferecer produtos originais mais baratos, por meio da redução dos impostos.

Vladimir Platonow. Internet: <http://www.agenciabrasil.gov.br/noticias>. Acesso em 2/9/2009 (com adaptações).

### QUESTÃO 1

Com base nas ideias apresentadas no texto, assinale a opção correta.

- (A) A classe A consome produtos falsificados porque seu custo-benefício é substancialmente maior.
- (B) A conscientização do consumidor de que a pirataria afeta a economia do país foi exposta em uma das opiniões do texto como possível solução para o problema.
- (C) Está havendo um declínio na compra de mercadorias piratas devido à conscientização dos consumidores.
- (D) Medidas educativas e repressão à oferta de produtos falsificados têm repercutido positivamente na contenção do avanço da pirataria no país.

### QUESTÃO 2

Assinale a opção gramaticalmente correta.

- (A) A maioria dos brasileiros admite que uma redução nos impostos baratearia o custo dos produtos originais.
- (B) Mais da metade da população não têm acesso à informações sobre consumo legal.
- (C) Das pessoas pertencentes a classe C 1% não adquirem produtos falsificados.
- (D) Os consumidores da classe B prefere os produtos pirateados em razão de seu custo-benefício.

### QUESTÃO 3

Acerca dos aspectos linguísticos do texto, assinale a opção correta.

- (A) Na linha 16, a expressão "para quem" refere-se a "Estado".
- (B) No texto, os termos "consciência" (linha 14), "próprio" (linha 15) e "ainda" (linha 17) pertencem à mesma classe gramatical.
- (C) Seria mantida a correção gramatical se a forma verbal "tendo" (linha 6) fosse substituída por **visto que possui**.
- (D) O trecho "C (66%) e D/E (59%)" (linha 5) exerce a mesma função sintática do trecho "comprar pirataria" (linhas 3 e 4).

### QUESTÃO 4

A palavra "aquisitivo" (linha 12) está empregada no texto com o sentido de

- (A) angariado.
- (B) financeiro.
- (C) requisitado.
- (D) sobressalente.

### QUESTÃO 5

Assinale a opção que NÃO contém erros gramaticais.

- (A) O fenômeno do Real sobrevalorizado está diretamente ligado as atuais taxas de juros, ainda elevadas perante o cenário mundial.
- (B) Oferecer juros elevados gera um desestímulo ao investimento produtivo e geração de empregos.
- (C) A sobrevalorização do Real também implica efeitos danosos à economia reduzindo-se a competitividade das exportações brasileiras frente o comércio internacional.
- (D) A possibilidade de viajar mais para o exterior ou comprar produtos importados com maior frequência, gerada pelo Real sobrevalorizado, tem sido comemorada por milhares de brasileiros.

(Itens adaptados de Jorge Gerdau Johannpeter. Internet: <http://www.intellog.net>. Acesso em 3/9/2009.)

### QUESTÃO 6

Assinale a opção correta quanto às técnicas de redação oficial.

- (A) A adoção de linguagem restrita a determinadas áreas técnicas garante a qualidade do texto oficial e maior compreensão do assunto tratado.
- (B) Busca-se a uniformidade das correspondências oficiais ao adotar-se uma postura impessoal nos textos.
- (C) Concisão, clareza e informalidade são características fundamentais da redação oficial.
- (D) Visto que a dignidade é pressuposto para que se ocupe qualquer cargo público, é necessária sua evocação por meio do vocativo nas comunicações oficiais. A exemplo disso, deve-se usar expressões como Digníssimo ou D.D antes dos nomes dos destinatários.

### QUESTÃO 7

A respeito do emprego dos pronomes de tratamento nas correspondências oficiais de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, julgue os itens abaixo como Verdadeiros (V) ou Falsos (F) e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - Devem ser tratados por **Vossa Excelência**: governadores de estado e do Distrito Federal, embaixadores, secretários-executivos de ministérios e reitores.
- II - Devem ser tratados por **Vossa Senhoria**: juízes, deputados e senadores e oficiais gerais das Forças Armadas.
- III - Devem ser tratados por **Vossa Magnificência**: cardeais e padres.

A sequência correta é:

- (A) V, V, F.
- (B) V, F, V.
- (C) F, F, F.
- (D) F, V, V.

Leia o texto abaixo para responder às questões de 8 a 12.

- 1 Considerada a prima pobre entre as grandes bebidas, a cachaça tem passado por uma "revolução". Com pesados investimentos em *marketing* e qualidade, está se tornando um produto de grife e ganhando as prateleiras no exterior.
- 5 Devido à popularidade internacional do coquetel elaborado com a bebida – a caipirinha –, o nome cachaça hoje tem um toque de requinte; cachaça atualmente é uma coisa muito nobre, chique e elegante de se beber.
- 10 O Brasil embarca para o exterior 12 milhões de litros de cachaça por ano. Há sete anos, era exportada apenas metade desse volume. Diante da produção nacional, de 1 bilhão de litros, a exportação ainda é pequena, mas os empresários acreditam que esse é um mercado muito promissor.
- 15 Para que o destilado conquiste proteção conforme acordo que reconhece os direitos de propriedade intelectual, os produtores brasileiros ainda reivindicam à Organização Mundial do Comércio (OMC) a chamada DOC (Denominação de Origem Controlada). O título transformaria a bebida em
- 20 exclusividade brasileira, assim como a tequila é uma marca mexicana e a champanhe é exclusiva da França.

**Cachaça vira produto "chique" e ganha mercado no exterior.**

Internet: <http://www.g1.globo.com>. Acesso em 5/9/2009 (com adaptações).

### QUESTÃO 8

Acerca das ideias apresentadas no texto, assinale a opção correta.

- (A) A adoção do termo "prima pobre" tem o objetivo de sinalizar o perfil da cachaça no cenário internacional diante das demais bebidas no âmbito comercial.
- (B) A denominação de origem controlada é um mecanismo de aumento das exportações do produto brasileiro.
- (C) O requinte impresso ao nome cachaça está relacionado ao índice de exportação do destilado.
- (D) Somente após ser reconhecida pela OMC, a cachaça se tornará um produto de exportação legalizado.

### QUESTÃO 9

No que se refere aos aspectos linguísticos do texto, julgue os itens abaixo e, em seguida, assinale a opção correta.

- I – Na linha 3, antes da palavra "qualidade" está subtendida a preposição **em**.
- II – Seria mantida a correção gramatical do texto caso o trecho "embarca para o exterior" (linha 9) fosse substituído por **expede ao mercado externo**.
- III – Os sentidos do texto seriam mantidos caso o período "a exportação ainda é pequena, mas os empresários acreditam que esse é um mercado muito promissor" (linhas 12 a 14) fosse reescrito da seguinte maneira: **Não obstante a exportação em pequena escala, os empresários confiam nas promessas do mercado**.

Estão certos os itens

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

### QUESTÃO 10

Com relação à pontuação do texto, julgue os itens abaixo como Verdadeiros (V) ou Falsos (F) e, em seguida, assinale a opção correta.

- I – Na linha 6, a vírgula imediatamente após o segundo travessão poderia ser retirada sem causar erro gramatical.
- II – Após "requinte" (linha 7), o ponto e vírgula poderia ser substituído por travessão sem causar erro gramatical.
- III – Acarretaria erro gramatical e mudança de sentidos caso fosse inserida uma vírgula imediatamente após "proteção" (linha 15).

A sequência correta é:

- (A) V, V, F.  
 (B) V, F, V.  
 (C) F, V, F.  
 (D) F, F, V.

### QUESTÃO 11

Assinale a opção em que os termos em destaque estão empregados no texto no sentido conotativo.

- (A) "Devido à **popularidade internacional** do coquetel" (linha 5).
- (B) "Considerada a **prima pobre** entre as grandes bebidas" (linha 1).
- (C) "era exportada apenas **metade desse volume**" (linhas 10 e 11).
- (D) "o **nome cachaça** hoje tem um toque de requinte" (linhas 6 e 7).

### QUESTÃO 12

Assinale a opção em que o termo indicado não se refere à "cachaça".

- (A) "coquetel" (linha 5)  
 (B) "produto de grife" (linha 4)  
 (C) "coisa muito nobre" (linha 8)  
 (D) "o destilado" (linha 15)

### QUESTÃO 13

Assinale a opção que contém erros gramaticais.

- (A) Esse é um mercado que cresceu 6,5% no faturamento no primeiro semestre em relação a igual período do ano passado.
- (B) Os dados apontam que o segmento foi menos afetado que outras atividades, já que a venda de seus produtos depende menos de financiamento e mais da renda da população.
- (C) Para essa expansão, a indústria de brinquedos conta agora com a recente inclusão na Política de Desenvolvimento Produtivo, do governo federal, que abre portas para linhas de crédito.
- (D) As fabricantes de brinquedos caminham para fecharem o ano com números expressivos de vendas, apesar da crise financeira mundial que, atinge a economia do país, desde outubro de 2008.

(Itens adaptados de **Indústria de brinquedos ganha impulso no país**.

Internet: <http://www.mauavirtual.com.br>. Acesso em 6/9/2009).

Leia o texto abaixo para responder às questões 14 e 15.

1 No setor automotivo, as vendas para o exterior caíram 48% de janeiro a junho, em comparação ao mesmo período do ano anterior. Como a capacidade do mercado interno é limitada, as exportações são essenciais para a expansão

5 das empresas brasileiras e, principalmente, para a geração de empregos. Diante desse quadro, precisamos ter uma política de desenvolvimento industrial para a exportação, considerando que uma das principais ferramentas de incentivo é o câmbio.

10 A prioridade do Brasil precisa ser a geração de empregos. Existem milhares de pessoas que devem ser incluídas no circuito econômico. A meta, portanto, deve ser aproximar-se do pleno emprego, o que somente será atingido quando enfrentarmos os desafios que travam

15 o crescimento do país, realizando a reforma tributária, trabalhista e previdenciária, assim como aprimorando a infraestrutura existente.

Não podemos perder mais uma oportunidade de modernizar práticas históricas que impedem o nosso

20 desenvolvimento. Portanto, é preciso aumentar as exportações na medida em que o mercado interno não consegue crescer ao ritmo da necessidade de inserção de milhares de pessoas na economia.

Jorge Gerdau Johannpeter. Internet: <http://www.intellog.net/site>.

Acesso em 3/9/2009 (com adaptações).

### QUESTÃO 14

Quanto ao emprego das palavras no texto, julgue os itens abaixo e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - Caso a expressão "Diante desse quadro" (linha 6) fosse substituída por **Dessa maneira**, seria mantida a correção gramatical, mas seriam alterados os sentidos do texto.
- II - Na linha 8, a expressão "considerando que" está empregada com o mesmo sentido de **sendo assim**.
- III - No texto, as palavras "principalmente" (linha 5) e "somente" (linha 13) pertencem à mesma classe gramatical.

A quantidade de itens certos é igual a

- (A) 0.
- (B) 1.
- (C) 2.
- (D) 3.

### QUESTÃO 15

A respeito das ideias do texto, assinale a opção correta.

- (A) A capacidade limitada do mercado interno inviabiliza as exportações.
- (B) A criação de uma política de desenvolvimento industrial para a exportação está relacionada à política de geração de empregos.
- (C) As reformas tributária, trabalhista e previdenciária são óbices ao desenvolvimento do país.
- (D) O mercado interno não cresce na mesma proporção que as importações.

## NOÇÕES DE COMÉRCIO EXTERIOR E RELAÇÕES ECONÔMICAS INTERNACIONAIS

### QUESTÃO 16

A respeito da Câmara de Comércio Exterior (Camex), assinale a opção **INCORRETA**.

- (A) Coordena e orienta as ações dos órgãos que possuem competência na área de comércio exterior.
- (B) Estabelece diretrizes e procedimentos para investigações relativas a práticas desleais de comércio exterior.
- (C) Estabelece normas sobre as operações de câmbio, bem como fiscaliza e controla a sua aplicação.
- (D) Orienta a política aduaneira, observada a competência específica do Ministério da Fazenda.

### QUESTÃO 17

Assinale a opção que apresenta uma das competências da Secretaria de Comércio Exterior (Secex).

- (A) Fixar diretrizes e coordenar as políticas de promoção de mercadorias e de serviços no exterior e de informação comercial.
- (B) Fixar direitos *antidumping* e compensatórios, provisórios ou definitivos, e salvaguardas.
- (C) Formular diretrizes básicas da política tarifária na importação e exportação.
- (D) Formular proposta de políticas e programas de comércio exterior e estabelecer normas necessárias à sua implementação.

### QUESTÃO 18

No que se refere às fases de uma importação, relacione a primeira coluna à segunda e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - Fase Administrativa
- II - Fase Fiscal
- III - Fase Cambial

- ( ) Voltada para a transferência de moeda estrangeira por meio de um banco autorizado a operar em câmbio.
- ( ) Compreende o despacho aduaneiro que se completa com o pagamento dos tributos e a retirada física da mercadoria da Alfândega.
- ( ) Relaciona-se aos procedimentos necessários para efetuar a importação, que variam de acordo com o tipo de operação e mercadoria.

A sequência correta é:

- (A) I, II, III.
- (B) II, III, I.
- (C) III, II, I.
- (D) III, I, II.

**QUESTÃO 19**

No Sistema Integrado de Comércio Exterior (Siscomex), é aplicável registro a operações de exportação com cobertura cambial e para embarque imediato para o exterior, até o limite de US\$50.000,00 americanos, ou o equivalente em outras moedas.

**Considerando essas informações, é correto afirmar que texto refere-se ao Registro de Exportação**

- (A) Avalizado.
- (B) Completo.
- (C) Condicionado.
- (D) Simplificado.

**QUESTÃO 20**

**No registro, no acompanhamento e no controle das diferentes etapas das operações de exportação, o Siscomex é a sistemática administrativa do comércio exterior brasileiro, que integra as atividades afins da Secretaria da Receita Federal (SRF), do Banco Central do Brasil (Bacen) e da**

- (A) Secretaria de Comércio Exterior (Secex).
- (B) Secretaria de Assuntos Internacionais (Sain).
- (C) Câmara de Comércio Exterior (Camex).
- (D) Agência de Promoção de exportação (Apex).

**QUESTÃO 21**

**De acordo com a Estratégia Brasileira de Exportações 2008-2010, cada macro-objetivo prevê uma série de ações coordenadas. No que se refere a essas ações, relacione a primeira coluna à segunda e, em seguida, assinale a opção correta.**

- I - Aumento da competitividade da base exportadora brasileira.  
 II - Agregação de valor às exportações.  
 III - Aumento da base exportadora.  
 IV - Ampliação do acesso a mercados.  
 V - Incremento da exportação de serviços.
- ( ) Aprimorar os sistemas de informação e de gestão sobre o comércio de serviços, capacitar prestadores de serviços para o comércio exterior e promover exportações de serviços.  
 ( ) Ampliar a rede de acordos internacionais, reforçar os instrumentos de inteligência e promoção comercial, superar barreiras não tarifárias às exportações brasileiras e incentivar a internacionalização das empresas brasileiras.  
 ( ) Promover a capacitação e o acesso à informação e conceder apoio financeiro para exportações das pequenas empresas.  
 ( ) Incentivar a inovação nas empresas e fomentar a eficiência das cadeias produtivas.  
 ( ) Facilitar o acesso ao crédito, desburocratizar e facilitar o comércio exterior, bem como melhorar a infraestrutura de transportes.

**A sequência correta é:**

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

**QUESTÃO 22**

Ana está importando 1.000Kg de bolinhas de espuma para o seu trabalho de artesã. O custo desse material é de R\$2.500,00, incluído um imposto de importação de R\$5,00 por quilo.

**Nessa situação, é correto afirmar que o imposto de importação foi calculado com base em tarifa aduaneira**

- (A) *ad valorem*.
- (B) específica.
- (C) composta.
- (D) *ex nunc*.

**QUESTÃO 23**

**Assinale a opção que apresenta a modalidade de apoio às exportações que se refere à exportação financiada pelas instituições financeiras no país e no exterior, na qual o Proex paga parte dos encargos financeiros, tornando-os assim, para o exportador, equivalentes àqueles praticados no mercado internacional.**

- (A) Proex Equalização
- (B) Proex Financiamento
- (C) Proex Pré-embarque Especial
- (D) Proex Pós-embarque

**QUESTÃO 24**

**A aplicação de medidas de defesa comercial em razão do ingresso no mercado nacional de bens cujos preços denotam a prática de *dumping* ampara-se**

- (A) apenas na prova da existência do *dumping*.
- (B) na prova da existência do *dumping*, da ocorrência de danos à produção doméstica e também de nexo causal entre os dois.
- (C) apenas na prova da existência do *dumping* e da ocorrência de danos à produção doméstica.
- (D) apenas no pedido interposto na Secex.

**QUESTÃO 25**

Três países finalizaram as tratativas referentes a um acordo que prevê a eliminação progressiva e recíproca dos gravames e de outros obstáculos incidentes sobre os produtos negociados entre eles. Ficou acordado, também, que eles adotariam uma política comercial uniforme em relação aos países exteriores ao acordo, passando a vigorar uma pauta aduaneira comum para as importações provenientes de outros países.

**Considerando essa situação hipotética do ponto de vista da integração econômica, é correto afirmar que a fase a que se refere o acordo realizado entre os dois países é o(a)**

- (A) Mercado Comum.
- (B) União Aduaneira.
- (C) União Econômica.
- (D) Zona de Livre Comércio.



## LÍNGUA INGLESA

Read the text below to answer the questions 26 to 30.

- 1 "Prehuman divine life is a life of singeing nowness." Clarice Lispector, who wrote these words, was as enigmatic as they are. Benjamin Moser sets out to crack the enigma. One finishes his new biography largely persuaded by his solution while wishing that he had gone at the task a little less strenuously.

Lispector, the "princess of the Portuguese language" and perhaps the first Latin American writer to be identified as a practitioner of magic realism, is one of the more obscure geniuses of modern letters. A Brazilian Jew, she fashioned strange, experimental novels and stories in elemental settings that seem only tangentially related either to Brazil or to Judaism. She proclaimed her Brazilianness more often and more forcefully than her Jewishness. But Mr. Moser believes that her work is profoundly Jewish. He makes the case that her tragedies and philosophical concerns led her to create a body of work that belongs within the tradition of Jewish mysticism.

Lispector was born in Ukraine to a family still reeling from the pogroms and plagues that followed the first world war and the creation of the Soviet Union. Her feet never touched Ukrainian soil, she insisted – she was a year old when the family fled. Her intellectually ambitious father turned to peddling in Brazil's poor north-east. Her mother, a secret writer herself, died slowly from syphilis caught from rape in the old country.

Legendarily beautiful, Lispector embarked on a conventional life, marrying a diplomat and mothering two sons. She was not above purveying make-up tips through ladies' columns in newspapers. But the corseted, wandering life of a diplomat's wife did not suit her and one son was schizophrenic. She divorced and returned to Rio de Janeiro to live out her days. A fire caused by sleeping pills and cigarettes scarred her beauty.

Internet: <http://www.economist.com>.  
Accessed on 9/15/2009 (with adaptations).

### QUESTÃO 26

According to the text, Clarice Lispector was

- (A) a believer of traditional teachings.
- (B) a secret novelist.
- (C) a typical realist writer.
- (D) an obscure genius.

### QUESTÃO 27

In the text, Benjamin Moser supports the idea that Lispector's work

- (A) symbolizes the ambitions of first world war survivors.
- (B) shows her satisfaction at being a diplomat's wife.
- (C) has more of Jewish mysticism than it seems.
- (D) expresses her Brazilianness more than her Jewishness.

### QUESTÃO 28

In the text, the phrase "makes the case" (lines 15 and 16) means

- (A) rejects the idea.
- (B) analyzes the fact.
- (C) tends to condemn.
- (D) tries to prove.

### QUESTÃO 29

According to the text, Clarice Lispector

- (A) couldn't stand the ladies' columns in newspapers.
- (B) divorced because her son was schizophrenic.
- (C) got adapted to the diplomatic life.
- (D) used to supply make-up tips through ladies' columns in newspapers.

### QUESTÃO 30

The word "concerns" (line 16) is a

- (A) noun that refers to interests.
- (B) noun that refers to groups.
- (C) verb that refers to ideas.
- (D) verb that refers to worries.

Read the text below to answer the questions 31 to 34.

- 1 Brazilian industrial policy developed within the context of a paradigm shift in the relations between State and Society, in which the public sector sought to bring about a business environment favorable to productive investment, while the private sector busied itself with seeking out opportunities and making investments.

Brazil's Industrial, Technological and Foreign Trade Policy (PITCE), unveiled in March of 2004, has unique features which clearly distinguish it from previous policies. Its purpose is to bring increased efficiency and competitiveness to Brazilian companies and place them in international markets, thereby creating jobs and increasing incomes. In tandem with this freshly-drafted industrial policy was the creation of the Brazilian Industrial Development Agency (ABDI), charged with promoting that policy, and of the National Industrial Development Council (CNDI), made up of Government Ministers and representatives from civil society working together to define strategies to guide the application of Brazil's industrial policy. That is the institutional approach necessary to create those synergies that enable the public sector and private industry to pull together to move the nation's industrial development forward.

President of the Brazilian Agency for Industrial Development (ABDI).  
**Brazil's Industrial, Technological and Foreign Trade Policy.**  
Internet: <http://www.mre.gov.br>. Accessed on 9/15/2009 (with adaptations).

### QUESTÃO 31

The word "which" (line 3) refers to

- (A) a paradigm shift.
- (B) Brazilian industrial policy.
- (C) State and Society.
- (D) the context.

### QUESTÃO 32

According to the ideas of the text, choose the correct option.

- (A) Brazilian companies weren't efficient or competitive.
- (B) The ABDI and the CNDI were created together with the freshly-drafted industrial policy.
- (C) The private sector disapproved of productive investment.
- (D) The relations between State and Society hampered the technological development.

### QUESTÃO 33

In the text, a synonym for "charged with" (line 15) is

- (A) trained for.
- (B) interested in.
- (C) given the task of.
- (D) accused of.

### QUESTÃO 34

In the text, the word "Its" (line 10) refers to

- (A) Brazil's Industrial, Technological and Foreign Trade Policy (PITCE).
- (B) Brazilian companies.
- (C) previous policies.
- (D) unique features.

**Read the text below to answer the questions 35 to 40.**

1 As a result of past emissions of carbon dioxide (CO<sub>2</sub>) and other greenhouse gases (GHGs), the world is now on course for future climate change. This year's Human Development Report identifies 2°C as the threshold above which irreversible and dangerous climate change will become unavoidable. It also explains why we have less than a decade to change course and start living within a sustainable global carbon budget identified at 14.5 gigatonnes of CO<sub>2</sub> (Gt CO<sub>2</sub>) per annum for the remainder  
5 of the 21<sup>st</sup> Century. Currently, emissions are running at twice this level. If these trends continue, the carbon budget will be set for expiry during the 2030's, setting in motion processes that can lead to temperature increases of 5°C or above by the end of this century—roughly similar to temperature changes since the last ice age 10,000 years ago.

Brazil has signed and ratified the Kyoto Protocol. As a non-Annex I Party to the Protocol, Brazil is not bound by specific targets for greenhouse gas emissions.

Carbon dioxide emissions								
	Total emissions (MtCO <sub>2</sub> )		CO <sub>2</sub> emissions annual change (%)	CO <sub>2</sub> emissions share of world total(%)		Population share (%)	CO <sub>2</sub> emissions per capita (tCO <sub>2</sub> )	
	1990	2004	1990-2004	1990	2004	2004	1990	2004
CO <sub>2</sub> emitters								
United States	4,818.3	6,045.8	1.8	21.2	20.9	4.6	19.3	20.6
China	2,398.9	5,007.1	7.8	10.6	17.3	20.2	2.1	3.8
Russian Federation	1,984.1	1,524.1	-1.9	8.8	5.3	2.2	13.4	10.6
Mexico	413.3	437.8	0.4	1.8	1.5	1.6	5.0	4.2
<b>Brazil</b>	<b>209.5</b>	<b>331.6</b>	<b>4.2</b>	<b>0.9</b>	<b>1.1</b>	<b>2.9</b>	<b>1.4</b>	<b>1.8</b>
Trinidad and Tobago	16.9	32.5	6.6	0.1	0.1	0.0	13.9	24.9
Paraguay	2.3	4.2	6.1	0.0	0.0	0.1	0.5	0.7
Bahamas	1.9	2.0	0.2	0.0	0.0	0.0	7.6	6.7
Haiti	1.0	1.8	5.5	0.0	0.0	0.1	0.1	0.2
Global aggregates								
High-income OECD	10,055.4	12,137.5	1.5	44.3	41.9	14.3	12.0	13.2
Latin America and the Caribbean	1,087.7	1,422.6	2.2	4.8	4.9	8.5	2.5	2.6
Low human development	77.6	161.7	7.7	0.3	0.6	7.8	0.3	0.3
World	22,702.5	28,982.7	2.0	100.0	100.0	100.0	4.3	4.5

Fighting climate change. Internet: <http://hdrstats.undp.org>. Accessed on 9/15/2009 (with adaptations)

**QUESTÃO 35**

According to the text, choose the correct option.

- (A) Emissions of carbon dioxide (CO<sub>2</sub>) and other greenhouse gases (GHGs) are unavoidable.
- (B) Fighting climate change is dangerous.
- (C) Modifying the course for future climate change became a global issue.
- (D) Living in a sustainable global carbon budget is unsuitable.

**QUESTÃO 36**

A synonym for "threshold" (line 2) is

- (A) limit.
- (B) budget.
- (C) reason.
- (D) aim.

**QUESTÃO 37**

The word "which" (line 2) refers to

- (A) 2°C.
- (B) this year's Human Development Report.
- (C) above.
- (D) the threshold.

**QUESTÃO 38**

A synonym for "increases" (line 6) is

- (A) diminishment.
- (B) loss.
- (C) enlargement.
- (D) maintenance.

**QUESTÃO 39**

According to the table above, choose the correct option.

- (A) Brazil accounts for 1,8% of global emissions.
- (B) High-income OECD countries account for almost half of all CO<sub>2</sub> emissions.
- (C) Latin America and the Caribbean's emission levels are below those of Brazil.
- (D) Low human development countries lead the league of "CO<sub>2</sub> biggest emitters".

**QUESTÃO 40**

The word that would NOT be an appropriate synonym for the word "budget" (line 4) is

- (A) income.
- (B) quantity.
- (C) supply.
- (D) stock.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 41

No tocante à logística e à gestão da cadeia de suprimentos, julgue os itens abaixo e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - A cadeia de suprimentos constitui-se no caminho que estende desde as fontes de matéria-prima, passando pelas fábricas dos componentes, pela manufatura do produto, pelos distribuidores, chegando ao consumidor final por meio do varejista e/ou atacadista.
- II - A gestão da cadeia de suprimentos não sofre influência de fatores ligados ao consumidor.
- III - O foco principal da postergação (*postponement*) é a redução dos prazos e das incertezas ao longo da cadeia de suprimentos.
- IV - Embora a logística reversa trate do processo de recuperação de materiais diversos, não há conexão entre a reciclagem e a gestão da cadeia de suprimentos.

Estão certos apenas os itens

- (A) I e II.
- (B) I e III.
- (C) II e IV.
- (D) III e IV.

### QUESTÃO 42

Diversas são as áreas operacionais da produção em que a introdução de modernos equipamentos vem proporcionando facilidades em sua execução e gestão. A respeito desse assunto, julgue os itens abaixo como Verdadeiros (V) ou Falsos (F) e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - A escolha dos equipamentos de transporte vertical de cargas normalmente está vinculada à organização geral do canteiro, aos espaços disponíveis para a instalação e às características dos demais processos.
- II - Na escolha da posição e no uso dos equipamentos, são irrelevantes os dados de especificações dos equipamentos fornecidos pelos fabricantes ou locatários dos equipamentos (torque, carga máxima etc.).
- III - Na utilização de equipamentos, não é relevante considerar o seu estado de conservação.
- IV - A introdução de equipamentos de nivelamento a *laser*, em razão de sua precisão, ajuda a minimizar as falhas de desvios geométricos nas construções.

A sequência correta é:

- (A) F, V, V, F.
- (B) F, F, V, V.
- (C) V, V, F, F.
- (D) V, F, F, V.

### QUESTÃO 43

O MRP (*Material Requirements Planning*) ou Planejamento das Necessidades de Material pode ser visto como uma técnica que gerencia a movimentação de material a partir da data e da quantidade necessárias referentes a um produto final, obtendo-se as datas e as quantidades em que suas partes componentes são necessárias. Essa desagregação do produto em suas partes componentes é denominada

- (A) explosão.
- (B) lista de materiais.
- (C) plano mestre de produção.
- (D) relatório de controle de estoques.

### QUESTÃO 44

Quanto ao projeto de fábrica e de instalações industriais, pode-se dizer que alguns fatores são determinantes nas decisões de localização. Dessa forma, a avaliação de alternativas de localização torna-se preponderante para o sucesso do empreendimento. Sendo assim, quando não se consegue apropriar uma estrutura de custos a cada localidade considerada, utiliza-se a avaliação chamada de

- (A) análise quantitativa.
- (B) comparação entre custos fixos e variáveis.
- (C) modelo de centro gravitacional.
- (D) ponderação qualitativa.

### QUESTÃO 45

No que se refere à gestão de processos contínuos, assinale a opção INCORRETA.

- (A) Às vezes os processos são, literalmente, contínuos no sentido de que os produtos são inseparáveis, produzidos em um fluxo ininterrupto.
- (B) Nesse tipo de gestão, são produzidos bens em alto volume e variedade relativamente alta.
- (C) Normalmente os processos contínuos operam por períodos de tempo muito longos.
- (D) Os processos são denominados contínuos pelo fato de a operação ter que suprir os produtos sem uma parada.

### QUESTÃO 46

Na gestão da automatização de equipamentos e processos, identifica-se que toda tecnologia pode ser conceituada em dimensões. Quando o foco é a análise da dimensão do grau de automação da tecnologia trata-se de analisar

- (A) a substituição de trabalho humano por tecnologia.
- (B) o tamanho da capacidade de tecnologia.
- (C) quantas partes diferentes da tecnologia são conectadas umas às outras.
- (D) a relação entre tecnologia de produto/serviço.

### QUESTÃO 47

Acerca do planejamento de processos produtivos, julgue os itens abaixo como Verdadeiros (V) ou Falsos (F) e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - O propósito do planejamento e controle do processo produtivo é garantir que a operação corra eficazmente e produza produtos e serviços como deve produzir.
- II - Incertezas, tanto de fornecimento quanto de demanda, afetarão a complexidade das tarefas de planejamento e controle do processo produtivo.
- III - No planejamento processo produtivo de longo prazo, a previsão de demanda é desagregada.
- IV - Analisar a demanda independente no planejamento processo produtivo é relativamente previsível, porque ela depende de fatores conhecidos.

A sequência correta é:

- (A) F, V, F, V.
- (B) F, F, V, F.
- (C) V, V, F, F.
- (D) V, F, V, V.

**QUESTÃO 48**

Com relação à gestão de processos produtivos discretos, julgue os itens abaixo e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - Os processos produtivos discretos são processos contínuos.
- II - Os processos produtivos discretos não requerem intervenção direta do profissional.
- III - Com a crescente automação, os processos produtivos discretos tendem a assemelhar-se aos processos contínuos.
- IV - Nos processos produtivos discretos, a presença humana é indispensável para o controle.

Estão certos apenas os itens

- (A) I e II.
- (B) I e III.
- (C) II e IV.
- (D) III e IV.

**QUESTÃO 49**

Conhecer os custos associados aos estoques é essencial na gestão de custos, pois o que se espera do gestor é a racionalidade na gestão desses custos. Nesse sentido, relacione a primeira coluna à segunda e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - custo do capital
  - II - custo unitário de manutenção
  - III - custo de falta do estoque
- ( ) Reflete as consequências econômicas, como imagem ruim ou perda de clientes.
- ( ) É o custo de se carregar uma unidade de determinada mercadoria em estoque por determinado tempo.
- ( ) É o custo de oportunidade.

A sequência correta é:

- (A) I, II, III.
- (B) II, III, I.
- (C) III, I, II.
- (D) III, II, I.

**QUESTÃO 50**

Acerca da engenharia econômica, julgue os itens abaixo e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - Tem por objetivo tentar reduzir custos.
- II - Previne custos desnecessários.
- III - Elimina custos que não contribuam para o valor e para o desempenho do produto ou serviço.
- IV - A simplificação de processos faz parte de suas ações.

A quantidade de itens certos é igual

- (A) 1.
- (B) 2.
- (C) 3.
- (D) 4.

**QUESTÃO 51**

Com relação ao custo unitário, assinale a opção INCORRETA.

- (A) O baixo volume de produtos ou serviços resulta em altos custos de operações.
- (B) O custo unitário por produto ou serviço varia tanto quanto ao volume de saída da operação como quanto à variedade de produtos ou serviços que são produzidos.
- (C) Operações com baixo ou alto volume de produtos sempre resultaram em altos custos de operações.
- (D) Operações com alto volume de produtos resultam em baixos custos de operações.

**QUESTÃO 52**

Considerando aspectos relativos à gestão financeira de projetos, relacione a primeira coluna à segunda e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - orçamento do projeto
  - II - cronograma físico
  - III - controle da aplicação de recursos
  - IV - cronograma financeiro
- ( ) Gráfico que apresenta a distribuição das atividades ao longo de um calendário.
- ( ) Programação do desembolso das despesas ao longo do ciclo de vida do projeto.
- ( ) Acompanhamento da execução de alguma ação, comparando-a com a intenção ou ação planejada.
- ( ) Estimativa dos custos do projeto.

A sequência correta é:

- (A) II, III, I, IV.
- (B) II, IV, III, I.
- (C) IV, II, I, III.
- (D) IV, II, III, I.

**QUESTÃO 53**

No que se refere ao acompanhamento da aplicação de recursos, relacione a primeira coluna à segunda e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - medição
  - II - razões da mudança de percurso
  - III - documentação de projeto
- ( ) Fatos novos ou não percebidos, mudança de escopo e ou perda de recurso.
- ( ) Controle físico da qualidade do produto ou serviço.
- ( ) Relatório administrativo e técnico com a história do projeto (plantas, propostas, planos e informações diversas).

A sequência correta é:

- (A) I, II, III.
- (B) II, I, III.
- (C) II, III, I.
- (D) III, II, I.

**QUESTÃO 54**

Quanto à quantificação de materiais e/ou serviços, julgue os itens abaixo como Verdadeiros (V) ou Falsos (F) e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - Os métodos de estimativas de materiais e/ou serviços variam de acordo com o nível de detalhamento do projeto disponível para o orçamentista.
- II - A preparação de uma estimativa no nível de concorrência detalhada requer que o orçamentista divida o projeto em centros de custos ou subelementos de custos.
- III - O desenvolvimento das quantidades de trabalho a serem alocadas em unidades apropriadas é chamado de partidas de quantidades.
- IV - O primeiro passo no procedimento de partidas de quantidades é a identificação dos materiais demandados por cada conta estimativa ou pacote de trabalho.

A sequência correta é:

- (A) F, F, V, F.
- (B) V, F, V, F.
- (C) V, V, V, V.
- (D) F, V, F, F.



**QUESTÃO 55**

Com relação a análise e interpretação de documentação técnicas para a aprovação e execução de projetos, relacione a primeira coluna à segunda e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - projeto executado  
 II - contrato  
 III - projeto
- ( ) Empreendimento temporário ou sequência de atividades com começo, meio e fim programados, que tem por objetivo fornecer um produto singular dentro de restrições orçamentárias.  
 ( ) Comprometimento, ou conjunto de comprometerimentos entre partes que a lei reconhece como obrigações.  
 ( ) Apresentação e avaliação positiva do produto esperado, e fechamento administrativo do projeto.

A sequência correta é:

- (A) I, II, III.  
 (B) II, III, I.  
 (C) III, I, II.  
 (D) III, II, I.

**QUESTÃO 56**

Sabe-se que o arranjo físico de uma operação é a maneira segundo a qual se encontram dispostos fisicamente os recursos que ocupam espaço dentro da instalação de uma operação.

É correto afirmar que, dentro de certos limites estabelecidos pela estratégia competitiva de uma operação, entre as atividades que agregam valor a um bom projeto de arranjo físico, NÃO se inclui:

- (A) apoiar o uso eficiente da mão de obra.  
 (B) reduzir tempos de ciclo dentro da operação, para garantir fluxos cruzados e complexos, mantendo sempre a coerência com a estratégia organizacional.  
 (C) facilitar comunicação entre as pessoas envolvidas na operação.  
 (D) minimizar os custos de manuseio e de movimentação interna de materiais.

**QUESTÃO 57**

Com relação a projeto de fábrica e instalações industriais, julgue os itens abaixo e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - O gestor de projetos deve liderar o desenvolvimento de plano para alcançar o objetivo do projeto e obter benefícios significativos ao envolver sua equipe na elaboração deste. Dessa maneira, garante um plano mais abrangente do que se o desenvolvesse sozinho e, além disso, tal participação faz a equipe comprometer-se com a execução deste.  
 II - O caminho crítico condiciona a duração do projeto. Qualquer atraso, em qualquer atividade do caminho crítico, implica num atraso correspondente no projeto.  
 III - O método do caminho crítico é uma técnica para planejar e coordenar projetos, cujos tempos de operação não podem ser considerados determinísticos.

Estão certos os itens

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

**QUESTÃO 58**

A simulação resolve problemas estocásticos, gerando valores probabilísticos ou aleatórios sobre os modelos que imitam ou simulam a realidade. Dessa forma, considere que a frequência histórica de solicitações recebidas, no passado, pelo protocolo de um órgão público foi empregada para construir a distribuição de probabilidade apresentada nas figuras abaixo.

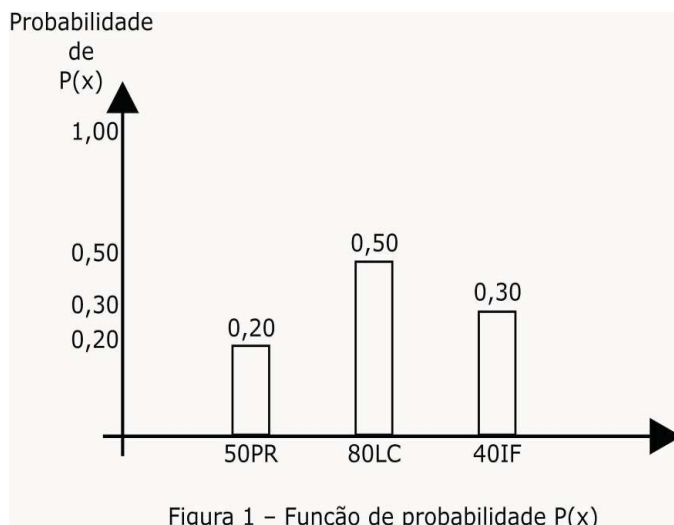


Figura 1 - Função de probabilidade P(x)

Probabilidade de receber 50 Pedidos de Registro (PR) = 0,20

Probabilidade de receber 80 Pedidos de Licenciamento (LC) = 0,50

Probabilidade de receber 40 Pedidos de Informações sobre Processos (IF) = 0,30

Considere que a figura abaixo apresenta a distribuição de probabilidade acumulada, F(x), a partir da qual foi possível construir o gerador do evento número de solicitações de cada tipo (x). Por exemplo: número de pedidos de registro (PR), número de pedidos de licenciamento (LC) e número de pedidos de informações sobre processos (IF).

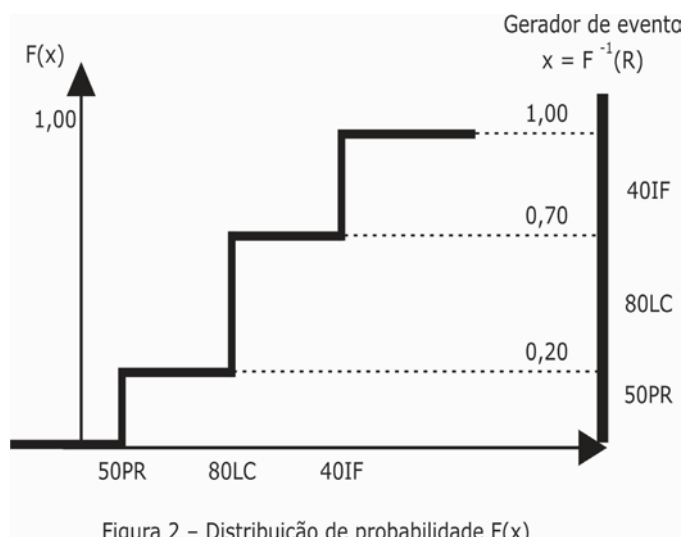


Figura 2 - Distribuição de probabilidade F(x)

O objetivo da simulação consiste em determinar o número de cada tipo de solicitação que chega ao protocolo para melhor planejar o atendimento. Admite-se que um valor aleatório para R, entre 0 e 1, é obtido por intermédio de um gerador de números aleatórios.

Considerando que foram gerados os seguintes valores para R: 0,80, 0,15 e 0,40, então é correto afirmar que foram protocolados os seguintes números de solicitações, respectivamente:

- (A) 40 IF, 50 PR e 80 LC.  
 (B) 50 PR, 32 LC e 32 IF.  
 (C) 40 IF, 80 LC e 20 PR.  
 (D) 32 LC, 12 PR e 20 IF.

**QUESTÃO 59**

Carlos, responsável pela equipe de desenvolvimento de projetos de uma grande organização, precisou selecionar uma empresa de informática para solucionar uma pane na rede de computadores durante a jornada extra de trabalho no domingo, destinada a concluir um projeto de um cliente. A pane interrompeu as atividades e o projeto precisa ser entregue ao cliente na segunda-feira pela manhã.

Ao ligar para a empresa de manutenção Alta Ltda., foi informado da possibilidade de ser atendido imediatamente pelo valor de R\$ 400,00 por hora. O valor foi considerado alto e Carlos estabeleceu, por algum mecanismo, que está disposto a pagar pela urgência o valor de R\$ 250,00 por hora. Por um preço acima desse valor, prefere desculpar-se com o cliente e tentar convencê-lo de que o atraso na entrega foi devido a um imprevisto.

Sendo assim, ligou para outras duas empresas de plantão: Beta Ltda. e Gama Ltda. A primeira cobra R\$ 240,00 por hora e pode estar em sua empresa em duas horas. A segunda cobra R\$ 200,00 por hora, mas só poderá atendê-lo após quatro horas.

**Considerando a situação hipotética acima, no que tange aos critérios qualificadores e ganhadores de pedidos, julgue os itens abaixo como Verdadeiros (V) ou Falsos (F) e, em seguida, assinale a opção correta.**

- I - Um critério qualificador é o critério de desempenho, segundo o qual a empresa deve atingir um nível mínimo de desempenho que a qualificará para competir em determinado mercado. Nessa situação, o critério qualificador é o tempo de atendimento.
- II - Um critério ganhador de pedidos é o critério de desempenho com base no qual o cliente vai decidir seu fornecedor entre os qualificados. Nessa situação, o critério ganhador de pedido é o preço.
- III - Assumindo-se que as empresas Beta Ltda. e Gama Ltda. ofereçam a mesma qualidade no serviço, ambas credenciam-se para prestar o serviço.

**A sequência correta é:**

- (A) V, F, V.
- (B) F, V, F.
- (C) V, V, F.
- (D) F, F, V.

**QUESTÃO 60**

**Quanto à curva ABC para controle de estoques, julgue os itens abaixo e, em seguida, assinale a opção correta.**

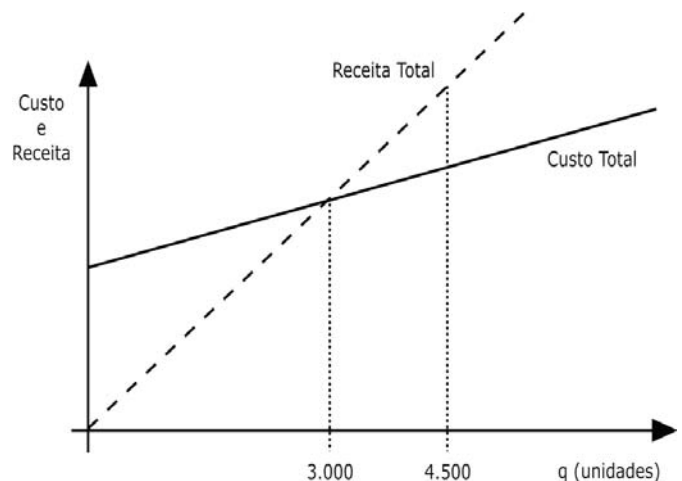
- I - Os itens da classe A merecem tratamento administrativo preferencial em face dos demais no que diz respeito à aplicação de políticas de controle de estoques.
- II - Os itens da classe B estão sujeitos a um controle normal, com quantidades de pedidos estabelecidas por algum critério, mas com atualização menos frequente dos registros.
- III - Os itens da classe C devem ter controles simples e nenhum estoque de segurança ou estoque de segurança muito pequeno, pois essa política não afetará significativamente o custo total.
- IV - O princípio da classificação ABC diz que se pode fazer um "controle frouxo" dos itens da classe C, apenas visual, e sem nenhum registro.

**Estão certos os itens**

- (A) I e II.
- (B) I e III.
- (C) II e III.
- (D) II e IV.

**QUESTÃO 61**

Considere o seguinte gráfico cartesiano que ilustra a imagem geométrica da relação custo x volume x lucro das operações de uma organização e que a Margem de Segurança (MS) é igual a  $[(q - q_e)/q_e] \times 100\%$ , na qual  $q_e$  é a quantidade de equilíbrio e  $q$  é o nível de produção com que a organização opera.



**Acerca dessas informações, assinale a INCORRETA.**

- (A) Se a organização está produzindo uma quantidade de 4.500 unidades, é correto afirmar que ela está trabalhando com uma margem de segurança de 50%.
- (B) A quantidade de 4.500 unidades corresponde ao nível de produção que deve ser alcançado a fim de recuperar, por meio dos rendimentos, todos os custos de operação.
- (C) Se a organização está produzindo quantidades inferiores a 3.000 unidades, é correto afirmar que está operando com prejuízo.
- (D) Antes dos juros e do imposto de renda, o lucro operacional é nulo quando a organização produz exatamente 3.000 unidades.

**QUESTÃO 62**

Uma empresa trabalha atualmente no ponto de equilíbrio, com custo fixo de R\$ 300.000,00 e vende cada produto pelo triplo do custo variável.

**Considerando que a empresa não queira investir no aumento da produção, desejando manter o mesmo nível de produção e venda atuais, no entanto, auferindo lucro, assinale a opção que apresenta o percentual de aumento que deverá ter o preço de venda para que essa empresa venha a ter R\$ 150.000,00 de lucro.**

- (A) 20,43%, aproximadamente.
- (B) 63,33%, aproximadamente.
- (C) 40,63%, aproximadamente.
- (D) 33,33%, aproximadamente.

**QUESTÃO 63**

Uma fábrica produz cinco tipos diferentes de refrigerante na mesma instalação. A técnica usada para definir a ordem de produção de cada tipo de refrigerante foi a do tempo de esgotamento, na qual é medida a urgência com que cada tipo deve ser fabricado. Após simular três rodadas de produção pelo tempo de esgotamento, foram calculados os estoques de cada tipo de refrigerante após cada rodada e o resultado é apresentado na tabela abaixo.

Tipos de refrigerante	Estoque inicial (unidades)	Estoque após 1. <sup>a</sup> rodada (unidades)	Estoque após 2. <sup>a</sup> rodada (unidades)	Estoque após 3. <sup>a</sup> rodada (unidades)
A	5.000	4.250	3.250	2.500
B	4.000	3.250	2.250	1.500
C	4.000	2.950	3.550	2.500
D	3.600	3.000	2.200	1.600
E	1.000	1.125	625	750

**Acerca dessas informações, observando a soma dos estoques após cada rodada simulada, assinale a opção INCORRETA.**

- (A) Há uma tendência bem definida de decréscimo nos estoques, o que acabará levando à falta de estoque de um ou mais tipos de refrigerante.
- (B) O sistema como um todo mantém uma tendência de queda dos estoques, porque os valores dos lotes de produção, do consumo e das durações das rodadas de produção são incompatíveis.
- (C) A tendência de queda dos estoques após cada rodada seria evitada se as rodadas de produção fossem mais lentas e as taxas de consumo maiores.
- (D) Esses resultados evidenciam que a relação entre os lotes de produção e as taxas de consumo é muito pequena, necessitando-se rapidamente de produção.

**QUESTÃO 64**

**Considerando a classificação básica dos serviços de manutenção, relacione a primeira coluna à segunda e, em seguida, assinale a opção correta.**

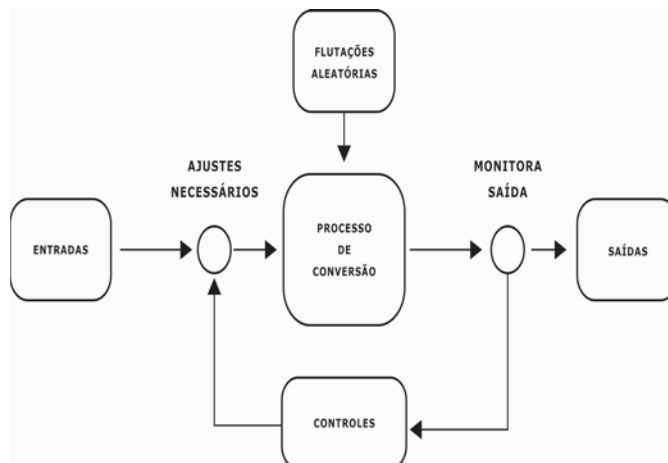
- I - manutenção corretiva
  - II - manutenção preventiva
  - III - manutenção preditiva
  - IV - manutenção produtiva total
- ( ) É uma filosofia de organização que integra todos os funcionários da organização, destacadamente as equipes de manutenção e produção, na execução dos serviços de manutenção.
  - ( ) Do ponto de vista econômico, parte do pressuposto de que parar uma máquina ou equipamento para desmontá-lo e executar intervenções e manutenção quando esses ainda apresentam condições de operar com desempenho satisfatório não é procedimento admissível e deve ser evitado.
  - ( ) É o tipo de manutenção realizada depois que a falha já ocorreu e tem, portanto, caráter emergencial. Logo, essa manutenção não é programada.
  - ( ) Consiste na substituição de peças em períodos regulares, isto é, tem o caráter de interferir em máquinas e equipamentos antes que ocorra falha inesperada.

**A sequência correta é:**

- (A) IV, III, I, II.
- (B) I, III, IV, II.
- (C) III, IV, I, II.
- (D) II, III, I, IV.

**QUESTÃO 65**

Sabe-se que os sistemas de operações de uma organização compõem a parte responsável pela produção de bens e/ou serviços. Considere que os elementos da figura abaixo representem o que é conhecido como sistema: reunião intencional de pessoas, objetos e procedimentos para a operação em um ambiente.



**Considerando as informações acima quanto aos elementos básicos dos sistemas de produção, assinale a INCORRETA.**

- (A) Os controles fornecem informações para os administradores, sem as quais eles não poderiam controlar as operações porque desconheceriam os resultados das decisões. O sistema de controle deve dizer ao administrador quando estão ocorrendo mudanças significativas em qualquer parte do sistema de produção.
- (B) O processo de conversão é a parte do sistema que acrescenta valor aos produtos ou serviços. A forma exata do processo de conversão varia de organização para organização de acordo com a tecnologia empregada, mas é um fenômeno econômico que existe em todas elas.
- (C) As flutuações aleatórias consistem de um não planejamento ou de influências incontroláveis cuja saída real seja diferente da saída esperada. As flutuações aleatórias podem vir de fontes externas ou resultar de problemas internos da organização.
- (D) Em todas as organizações a meta geral é criar alguns tipos de valores adicionais, em que o valor da saída seja tão valioso para o consumidor quanto a soma individual das entradas.