

1ª Parte – Português

TEXTO 1

Os benefícios que o chocolate traz à saúde
23 de março de 2010

Considerado um "pecado" para quem está de dieta, o chocolate tem sido saudado como um alimento nutritivo, graças aos altos níveis de antioxidantes contidos nele. Uma outra substância encontrada no cacau, matéria-prima do chocolate, conhecida como teobromina, é vista com otimismo pela comunidade médica, já que auxilia na manutenção do sistema nervoso.

Um estudo recente realizado pela Imperial College London mostrou que o chocolate pode auxiliar no tratamento de tosse frequentes. Um outro composto, a feniletilamina, tem um importante papel na hora de melhorar o humor, enquanto os antioxidantes protegem a pele contra os raios UV.

O chocolate preto, informou a pesquisa, também pode ajudar o sistema cardiovascular, por conta das substâncias contidas no cacau. Os benefícios à saúde são tantos que alguns médicos têm recomendado o consumo de chocolate no tratamento de algumas doenças.

01. O autor afirma que o chocolate tem altos níveis de antioxidantes. Ele quer dizer que esse alimento:

- a) Possui elementos químicos em sua produção.
- b) Contém substâncias que inibem a oxidação.
- c) Inibe a produção de dióxido de carbono pelo organismo.
- d) Cura várias doenças.
- e) Evita várias doenças.

02. Segundo o texto:

- a) O cacau, quando é matéria-prima do chocolate, é responsável pela cura de inúmeras doenças cardiovasculares.
- b) Os antioxidantes que estão presentes no chocolate foram considerados únicos responsáveis pela mudança de aspecto científico do chocolate.
- c) Algumas doenças serão tratadas exclusivamente com substâncias retiradas do cacau.
- d) Pesquisando os benefícios do alimento, cientistas perceberam que uma de suas substâncias auxilia o sistema nervoso.
- e) As doenças do sistema nervoso encontraram sua cura através do uso da teobromina.

03. Quanto aos verbos no texto:

- I. 'contidos', 'encontrada' e 'conhecida', funcionam como adjetivos (qualificadores)
- II. A forma verbal 'mostrou' denota a inconclusividade da pesquisa no período do qual faz parte.
- III. 'tem', no segundo parágrafo, está no modo indicativo tempo presente usado para afirmação de uma verdade.

Marque a afirmação correta sobre os itens I, II e III acima:

- a) III está em desacordo com a norma padrão da língua.
- b) Só I e III estão corretas.
- c) A II está errada porque define incorretamente o emprego da forma verbal.
- d) A I está incorreta por ignorar a conjugação à qual os verbos pertencem.
- e) Todas as afirmações contêm alguma inverdade.

TEXTO 2

O que torna os processadores Intel® Core™ 2010 inteiramente novos tão inteligentes?



Tecnologia Intel® HD Graphics¹

Prepare-se para encher os olhos com uma experiência visual impressionante. A tecnologia Intel® HD Graphics proporciona imagens mais nítidas, cores mais vibrantes e áudio e vídeo que parecem reais. E ela é integrada; não há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada.

04. Assinale a alternativa que NÃO contém uma característica da linguagem predominante no texto:

- a) O objetivo da mensagem é persuadir o destinatário, influenciando sua opinião sobre um produto dentre os demais.
- b) A mensagem emprega a linguagem típica da função conativa embora a linguagem mais adequada pra esse tipo de texto seja a apelativa. É comum empregar-se verbos no imperativo.
- c) Os verbos usados explicitam aquilo que o autor almeja conseguir: a adoção de determinada postura por parte do destinatário.
- d) A mensagem é centralizada no receptor.

05. 'E ela é integrada; não há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada.'

Assinale a alternativa que contém uma nova disposição do período sem mudar-lhe o sentido:

- a) 'E ela é integrada e por isso não há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada.'
- b) 'E ela é integrada se não há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada.'
- c) 'Não há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada caso ela seja integrada.'
- d) 'não há necessidade, nem ela é integrada, de adicionar uma placa gráfica separada;'
- e) 'E ela é integrada; mas há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada.'

Texto 3



06. A partir da leitura e interpretação do texto podemos concluir que:

- I. As expressões da língua atuam em dois planos distintos: o figurativo e o literal.
- II. A incompreensão se dá devido a duas concepções diferentes da mesma língua, provavelmente ligadas à variante social.
- III. As palavras estabelecem entre si relações de sentido e, no caso da charge revelaram intenções e expectativas opostas dos interlocutores.

Podemos considerar correta(s):

- a) Todas.
- b) Apenas a III.
- c) I e II.
- d) II e III.
- e) Apenas II.

07. Marque a alternativa correta acerca da análise linguística do texto:

- a) Houve desvio da norma padrão no emprego do pronome demonstrativo na fala do motorista por representar um elemento que está próximo de quem se fala.
- b) Se houvesse a troca da forma verbal 'vai', por alguma das formas do verbo 'chegar', não teria havido incompreensão por parte do interlocutor.
- c) O emprego da conjunção condicional 'si', está de acordo com a norma padrão da língua.
- d) No caso de 'mais', em lugar da conjunção adversativa foi empregado um advérbio de intensidade.
- e) Em lugar de 'vai fazê', o emprego da forma 'fará', solucionaria o problema de incompreensão de todo o enunciado.

TEXTO 4

Somos muitos Severinos
iguais em tudo na vida:
na mesma cabeça grande
que a custo é que se equilibra,
no mesmo ventre crescido
sobre as mesmas pernas finas
e iguais também porque o sangue,
que usamos tem pouca tinta.

E se somos Severinos
iguais em tudo na vida,
morremos de morte igual,
mesma morte severina:
que é a morte de que se morre
de velhice antes dos trinta,
de emboscada antes dos vinte
de fome um pouco por dia
(de fraqueza e de doença
é que a morte severina
ataca em qualquer idade,
e até gente não nascida).

08. 'o sangue,
que usamos tem pouca tinta.'

Qual a melhor análise do período acima?

- a) O autor criou uma metáfora para caracterizar a anemia do sangue dos retirantes.
- b) Podemos afirmar que ao referir-se apenas à coloração do sangue com sendo ele todo, o autor empregou o recurso da metonímia.
- c) Ao afirmar 'sangue que usamos' o autor empregou a figura da personificação.
- d) O autor empregou para caracterizar o sangue expressão usual no linguajar do povo nordestino criando uma paráfrase da mesma.
- e) O autor deu uma nova roupagem a um texto já conhecido. É o recurso que denominamos como 'intertexto'.

09. Assinale a alternativa correta acerca do emprego dos vocábulos "Severino" e 'severina' e sua relação.

- a) 'severina' é um predicativo do sujeito 'Severino' e ambos significam a mesma coisa.
- b) "Severino" é um adjunto adnominal, palavra que serve para individualizar todos os retirantes. 'severina', é sua forma feminina.
- c) "Severino" é substantivo próprio e 'severina' um adjetivo, tendo esses termos significados semelhantes já que 'severina' caracteriza todo aquele que vive como "Severino".
- d) Sintaticamente a palavra 'severina' é um adjunto adnominal e seu significado advém da própria exclusão do sujeito oracional 'Severino.'
- e) Tanto 'Severino' quanto 'severina' particularizam seres de um único grupo e seus significados se confundem dentro do próprio texto.

10. Assinale a alternativa correta:

- a) Podemos afirmar que em 'mesma morte severina', o advérbio concorda com o substantivo 'severina'.
- b) Em 'e se somos severinos', há uma conjunção subordinativa integrante.
- c) 'que é a morte' 'que' é partícula de realce possuindo função sintática definida.
- d) 'morte igual'. O adjetivo 'igual' é um predicativo do sujeito.
- e) 'antes', em todas as vezes que aparece no texto, é adjunto adnominal de tempo.

2ª Parte – Conhecimentos Teoria Geral da Administração

11. A Administração, desde os tempos da antigüidade, teve suas primeiras 'definições' a partir dos pensamentos de filósofos como, *exceto*:

- a) Sócrates
- b) Platão
- c) Aristóteles
- d) Karl Marx
- e) N.d.a.

12. O maior ponto de influência da Igreja Católica para a Administração foi:

- a) Hierarquia de autoridade, um estado-maior e uma coordenação funcional
- b) A Igreja Católica não permitia opiniões e posições contrárias aos seus dogmas.
- c) Os monges franciscanos deixaram de lado a vida material para dedicarem-se aos pobres.
- d) As pinturas, esculturas e livros eram marcados pela temática religiosa na Idade Média.
- e) Sacerdotes católicos, em nome de Jesus Cristo, montaram um gigantesco esquema para matar todos os 'hereges' na Europa durante a Inquisição.

13. A Organização Militar influenciou o aparecimento das Teorias da Administração. Resultam da organização militar daquela época

- I. A organização linear.
- II. O princípio da unidade de comando.
- III. A escala hierárquica.

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

14. A Revolução Industrial teve início no século XVIII, na Inglaterra, com a mecanização dos sistemas de produção, foi decorrente da necessidade dos empresários, de atender a demanda em expansão. A administração deve tão somente à Revolução Industrial o conceito de organização da empresa moderna, graças principalmente:

- a) Ao avanço tecnológico e descoberta de novas formas de energia, substituindo o modo artesanal por um industrial de produção.
- b) Ao custeamento de preços.
- c) Ao desemprego gerado pelas produções.
- d) Às lutas por melhores condições de trabalho.
- e) Às muitas horas de trabalho por dia por parte dos trabalhadores juntamente aos castigos físicos dos patrões.

15. Sobre a Abordagem Clássica da Administração, analise as afirmativas a seguir:

- I. Podemos desmembrar a chamada Abordagem Clássica da Administração em duas escolas principais: Escola da Administração Científica (Taylor) e Teoria Clássica da Administração (Fayol).

- II. O crescimento acelerado e desorganizado das empresas, ocasionando uma gradativa complexidade na sua administração foi uma origem desta abordagem.
- III. Para Taylor, a organização e a Administração devem ser estudadas e tratadas empiricamente e não cientificamente.

É correto afirmar que:

- a) Apenas I está correta.
- b) Apenas II está correta.
- c) Apenas III está correta.
- d) II e III estão corretas.
- e) Há uma afirmativa incorreta.

16. Administração surgiu como ciência, através do surgimento da chamada Escola de Administração Científica (Taylor). Sobre isto, analise as afirmativas a seguir:

- I. A improvisação deve ceder lugar ao planejamento, e o empirismo à ciência.
- II. A Falta de uniformidade das técnicas ou métodos de trabalho era apreciada por Taylor como um fator que contribuía para o melhor desenvolvimento da administração.
- III. O principal objetivo da Administração deve ser o de assegurar o máximo de prosperidade ao patrão e, ao mesmo tempo, o máximo de prosperidade ao empregado (identidade de interesses).
- IV. Taylor concluiu que a racionalização do trabalho operário deveria ser logicamente acompanhada de uma estruturação geral da empresa e que tornasse coerente a aplicação de seus princípios.

É correto afirmar que:

- a) Há uma afirmativa incorreta.
- b) II e IV estão corretas.
- c) I e III estão incorretas.
- d) II e III estão corretas.
- e) I, II e III estão incorretas.

17. O Estudo da Fadiga Humana tinha a finalidade de identificar os principais causadores da fadiga humana, uma vez que a fadiga era responsável por uma intensa queda de produtividade, e predispõe o trabalhador a, EXCETO:

- a) Diminuição da Produtividade.
- b) Perda de Tempo.
- c) Fortalecimento dos músculos.
- d) Acidentes.
- e) Diminuição da Capacidade de Esforço.

18. A análise do trabalho consistia em decompor cada tarefa e cada operação da tarefa em uma série ordenada de movimentos simples. Essa análise apresentou as seguintes vantagens:

- I. Eliminar os movimentos inúteis e substituí-los por outros mais eficazes;
- II. Tornar mais racional a seleção e treinamento de pessoal;
- III. Melhorar a eficiência do operário e o rendimento da produção;
- IV. Distribuir uniformemente o trabalho, para que não haja períodos de falta ou excesso de trabalho;

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

19. O desenho de cargos é a maneira pela qual um cargo é criado, projetado e combinado com outros cargos para execução das tarefas maiores. A simplificação no desenho de cargos manuais permite as seguintes vantagens, EXCETO:

- a) Admissão de empregados com qualificações mínimas e salários menores.
- b) Aumento dos custos de treinamento.
- c) Redução da possibilidade de erros na execução.
- d) Facilidade de supervisão.
- e) Aumento da eficiência do trabalhador.

20. A Teoria Clássica da Administração foi idealizada por Henri Fayol. Ele tentou definir os Princípios Gerais de Administração. Segundo Fayol, o princípio que consiste em visualizar um plano e assegurar seu sucesso recebe a seguinte denominação:

- a) Divisão do trabalho.
- b) Unidade de direção.
- c) Iniciativa.
- d) Cadeia escalar.
- e) Centralização.

3ª Parte – Conhecimentos Específicos

21. Trocas compensatórias existentes entre os elementos de custos, na apuração do Custo Logístico Total:

- a) Trader
- b) Trade-offs
- c) Tr'offs
- d) Trudeein
- e) Trader-on

22. Observando a fórmula do custo logístico total, é CORRETO afirmar:

$CLT = CAM + CTRA + CE + CME + CTI + CTRI + CDL + CDNS + CAD$

- a) A sigla CAM indica o custo de armazenagem e manutenção.
- b) A sigla CTRA indica o custo de total.
- c) A sigla CE indica o custo de estoque.
- d) A sigla CME indica o custo de manutenção da embalagem.
- e) A sigla CDL indica o custo decorrentes de lotes.

23. Sobre decisões gerenciais é INCORRETO afirmar:

- a) Acréscimos aos sistemas de informação pura são Sistemas Especialistas: Programas que consultam uma base de conhecimentos, auxiliando na procura da melhor opção de decisão em função dos objetivos da instituição ou das características dos tomadores de decisão.

- b) A otimização neste nível geralmente considera informações geradas fora do Sistema e que não raro determinam soluções diversas do que seria o ótimo óbvio para o mesmo.
- c) Exemplos característicos destes tipos de informações são cartéis e reservas de mercado.
- d) Os profissionais a quem são atribuídas responsabilidades de decisão gerencial devem contar com ferramentas mais sofisticadas de apoio, tais como simuladores de filas e programas para solução de sistemas lineares.
- e) Negociações externas serão muito melhor tomadas se houver conhecimento real do valor do produto negociado para o Sistema.

24. No custo do transporte de frota própria, são custos fixos, EXCETO:

- a) Salário dos motoristas.
- b) Combustível.
- c) Manutenção.
- d) Depreciação do veículo.
- e) Seguro do veículo.

25. Sobre os custos de embalagens é INCORRETO afirmar:

- a) A característica de resistência mais usada nas especificações de embalagens de papelão ondulado é a resistência à compressão.
- b) Os pontos de maior resistência da embalagem estão nos quatro cantos (arestas verticais - colunas), onde estão concentrados 64% da resistência a compressão.
- c) Manuseio incorreto pode reduzir a resistência da embalagem em até MENOTTI 40%.
- d) Um mês de estocagem faz com que a embalagem perca 40% de sua resistência inicial.
- e) Umidade relativa da ordem de 80%, gera uma perda de 62%.

26. Um conjunto de normas promulgadas pelo American National Standards Institute, para uso na formatação e manuseio de documentos relacionados a compra transmitidos via EDI:

- a) ANSI X12
- b) ADR
- c) ACF
- d) Break-Bulk
- e) CFR

27. Sobre logísticas é INCORRETO afirmar:

- a) A distribuição física é a função primária da logística. Da produção à entrega ao comprador, todos os passos são de sua responsabilidade.
- b) Há basicamente dois mercados para ser atendidos. Um é o de usuários finais, que usam o produto para satisfazer suas necessidades finais, seja de consumo ou para criar novo produto, no caso de mercado industrial. O outro é formado pelos que usam o produto para revender: são os distribuidores, atacadistas e varejistas.
- c) Consumidores finais compram em maior quantidade e são em maior número. Suas compras são mais frequentes do que as dos intermediários.

- d) Para atender os diversos mercados existem várias configurações. Entrega direta a partir do estoque da fábrica. Entrega direta a partir de vendedores ou da linha de produção. Entrega feita a partir de um sistema de depósitos.
- e) A responsabilidade sobre a movimentação de produto, porém, não se encerra com a entrega. A mercadoria pode ser devolvida por questão de pedido errado, dano físico, prazo de validade vencido e outros. O administrador deve estar preparado para receber e estocar essas devoluções

28. Alguns produtos praticamente só têm procura em determinadas épocas, como por exemplo os livros didáticos, ovos de páscoa, árvores de Natal. Outros são produtos de moda ou de ciclo de vida muito curto, como por exemplo camisas da seleção brasileira de futebol na época da Copa do Mundo.

Esses produtos podem ser tratados como tendo um único pico de vendas. Se o ciclo é, por exemplo, anual, errar muito na previsão da demanda significa assumir um grande ônus financeiro, seja pelo capital parado ou pelo fato do prazo de validade ser curto.

Este texto indica características da demanda:

- a) Derivada
- b) Sazonal
- c) Permanente
- d) Irregular
- e) Em declínio

29. O sistema de quantidades fixas consiste nos seguintes passos, EXCETO:

- a) Previsão do consumo.
- b) Fixação do período de consumo.
- c) Determinação do ponto do pedido em função do cálculo de recuperação.
- d) Cálculo dos estoques mínimos e máximos.
- e) Cálculo dos lotes de compra.

30. Sobre logística reversa é INCORRETO afirmar:

- a) Podemos conceituar a logística reversa como sendo a movimentação de produtos do consumidor em direção ao produtor na cadeia de distribuição.
- b) O conceito se refere ao papel da logística na devolução de produtos e pode ser ampliado considerando a reciclagem, substituição de materiais, reutilização de materiais, tratamento de resíduos, substituição, conserto ou remanufatura.
- c) Trazendo a logística reversa para o âmbito da gestão das operações da empresa, podemos definir a Logística Reversa como "o processo de planejamento, implantação e controle do fluxo de matérias primas, estoque em processo e produtos acabados, e seu fluxo de informação, do ponto de consumo ao ponto de origem, com o objetivo de sempre realizar um descarte adequado".
- d) As tarefas da Logística Reversa incluem processar a mercadoria retornada por razões como dano, sazonalidade, reposição, recall ou excesso de inventário; reciclar materiais de embalagem e re-usar containers; recondicionar, remanufaturar e reformar produtos; dar disposição a equipamentos obsoletos; programa para materiais perigosos; recuperação de ativos".

- e) A logística reversa acaba por implicar um processo de Integração funcional, atuando de forma a melhorar a gestão dos fluxos de materiais e informações.

31. Sobre os objetivos principais do Departamento de Materiais é INCORRETO afirmar:

- a) Preços baixos: é o mais importante e o mais óbvio. O Departamento deve reduzir os preços dos itens, para que os custos operacionais diminuam e os lucros aumentem.
- b) Alto giro de estoques: quando os estoques são baixos em relação as vendas, uma parcela menor de capital fica presa a eles.
- c) Baixo custo de aquisição e posse: quando os materiais são manuseados e armazenados com eficiência, o custo real é mais baixo.
- d) Continuidade de Fornecimento: quando existem "quebras" na continuidade de fornecimento tornam-se inevitáveis custos excessivos.
- e) Consistência de Qualidade: o departamento é responsável não apenas pela qualidade de materiais e serviços provenientes de fornecedores externos e internos, como também pelo gerenciamento de todo departamento de estoque.

32. Referente a curva do ABC é INCORRETO afirmar:

- a) Um dos métodos de controle de estoques mais utilizado é o Controle Seletivo "ABC", que consiste em classificar os itens estocados considerando seu custo unitário e seu valor de consumo mensal, que é determinado multiplicando a quantidade consumida no ano pelo seu custo unitário e dividido por 12. Após a classificação, são fixadas políticas específicas para cada classe estabelecida, A, B ou C".
- b) O objetivo da classificação ABC é determinar quais os itens que têm valores realmente significativos. Com os valores definidos para os diversos itens, a empresa deve dedicar maior atenção aos principais, aplicando a eles um controle mais apurado. Os índices A, B e C representam classes de materiais com diferentes características.
- c) Os itens classificados com a letra A são os de alto custo unitário e de alto valor de consumo anual. Para eles, as políticas e formas de controle são bastante rígidas, pois representam altos investimentos para a empresa. Os controles englobam uma manutenção de estoque de segurança baixo ou nulo, um controle físico rígido, contagens físicas constantes e controle individual na contabilidade.
- d) Os itens com índice B são os de custo unitário e de consumo anual médios. As políticas para estes itens são mais flexíveis que as aplicadas aos itens A. Seu controle deve assegurar manutenção de estoque de segurança razoável, com contagens físicas menos freqüentes e com menor número de compras durante um ano, e em menor quantidade que os itens A.

- e) Os materiais de baixo custo unitário e de baixo consumo anual são classificados com a letra C. Nessa categoria encontramos pregos, parafusos, estopa e outros materiais do mesmo valor. Essa classe se caracteriza por uma grande quantidade de itens com investimento insignificante, e tem os controles bem mais reduzidos que as outras, limitando-se a contagens físicas raras, alto estoque de segurança, poucas compras no ano mas em grandes quantidades e ausência de registros individuais de controle.

33. Referente a MRP é INCORRETO afirmar:

- a) MRP – Material Requirements Planning ou cálculo das necessidades de materiais, e MRP II – Manufacturing Resources Planning, ou planejamento dos recursos de manufatura, são os Sistemas de Administração de Produção – SAP – de grande porte que mais têm sido implantados pelas empresas, ao redor do mundo, desde os anos 70.
- b) Os objetivos principais dos sistemas de cálculos de necessidades são permitir o cumprimento dos prazos de entrega dos pedidos dos clientes, com a mínima formação de estoques, planejamento de compras e a produção de itens componentes para que ocorram apenas nos momentos e nas quantidades necessárias, nem mais, nem menos, nem antes, nem depois.
- c) O sistema MRP é adequado para as empresas cujos objetivos estratégicos forem os que primem pela técnica, pois cumprimento de prazos e redução de estoques, num ambiente em que a competição é crescente torna-se importantíssimo, dispor de vários meios para reduzir o custo de manutenção de estoques, (custos financeiros e outros, como os custos decorrentes da “capacidade” de os estoques mascararem ineficiência do processo).
- d) O MRP II é um sistema hierárquico de administração da produção, em que os planos de longo prazo de produção, agregados (que contemplam níveis globais de produção e setores produtivos), são sucessivamente detalhados até se chegar ao nível do planejamento de componentes e máquinas específicas.
- e) Sistemas MRP II são em geral disponíveis no mercado da forma de sofisticados pacotes para computador.

34. Sobre Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos (Supply Chain Management) é INCORRETO afirmar:

- a) O gerenciamento da cadeia de suprimentos, ou supply chain management, como ele é mais conhecido, revolucionou completamente não somente a forma de se comprar como também a produção e a distribuição de bens e serviços.
- b) O gerenciamento da cadeia de suprimentos, ou supply chain management, nada mais é do que administrar o sistema de logística integrada da empresa, ou seja, o uso de tecnologias avançadas, entre elas gerenciamento de informações e pesquisa operacional, para planejar e controlar uma complexa rede de fatores visando produzir e distribuir produtos e serviços para satisfazer o cliente.

- c) Os componentes da cadeia de suprimentos devem ser preparados para juntos maximizarem seu desempenho, adaptando-se naturalmente a mudanças externas e em outros componentes. Para isso é necessário um alto grau de integração entre fornecedor e cliente, que, como parceiros, diminuam custos ao longo da cadeia.
- d) O objetivo do gerente da supply chain: Satisfazer rapidamente o cliente, criando um diferencial com a concorrência. Minimizar os custos financeiros, pelo uso de menos capital de giro, e os custos operacionais, diminuindo desperdícios e evitando ao máximo atividades que não agregam valor ao produto, tais como esperas, armazenamentos, transportes e controles.
- e) Pode-se concluir que, em termos estratégicos, é feito um planejamento da SC ligado indiretamente à estratégia da empresa, portanto a curto prazo.

35. Sobre Customer Relationship Management é INCORRETO afirmar:

- a) É um Software multiusuário e multi-tarefa de agendamento, organização e acompanhamento de compromissos.
- b) Os diversos níveis hierárquicos, usuários do Software, se relacionam através dos conceitos de ocorrência e providência, onde a ocorrência é um fato (uma solicitação) e a providência é uma atitude (atribuição de responsabilidade e execução).
- c) A implantação se inicia pelo cadastro de órgãos e contatos, onde são definidos os clientes, os contatos e os níveis hierárquicos e de permissionamento.
- d) No cadastro de órgãos são definidos principalmente a hierarquia e o Responsável. Esse cadastro deve anteceder o cadastro dos contatos, que se utiliza do perfil hierárquico do cliente.
- e) No cadastro de contatos são definidos todos os usuários do Software e Solicitantes de Serviços, Código Identificador, Telefone, Ramal, Email, Senha, Função, Nível Hierárquico e Nível de Atuação.

36. A fórmula a seguir indica:

$$\text{_____} = (c \times \text{ape}) + ac (\text{pe} + \text{ape})$$

Onde:

Espaço em branco indica o tipo de estoque

c: Consumo Diário

ape: Atraso no prazo de entrega

ac: Aumento no consumo diário

pe: Prazo de entrega pelo fornecedor

- a) Estoque Mínimo.
 b) Estoque de Segurança.
 c) Estoque de Ciclo.
 d) Estoque Máximo.
 e) Estoque de Antecipação.

37. Sobre EDI – *Eletronic Data Interchange* é INCORRETO afirmar:

- a) Tecnologia de transmissão eletrônica de dados. Por meio de um computador acoplado a um modem a uma linha telefônica, com um software específico para comunicação e tradução de documentos eletrônicos, o equipamento do cliente é diretamente ligado ao do fornecedor.
- b) Os benefícios potenciais da utilização do EDI são muitos, resultando no aumento da competitividade das empresas, porque, entre outras ações, o EDI tem o potencial de ampliar e aumentar a velocidade do acesso à base industrial, de permitir um controle mais estreito e mais dinâmico sobre a performance das vendas e ações de todos os tipos, de fornecer “heads-up” preciso e de longo prazo aos atores do canal de logística.
- c) Proporciona também, além de tudo, queda de gastos com tarifas telefônicas (já que são efetuadas apenas ligações de tarifação local - para a provedora do serviço).
- d) A implementação do EDI também envolve custos, como a *automação* prévia dos processos da firma, exigindo uma estrutura de informática já instalada e funcionando bem, e muitas vezes as empresas não têm recursos para fazê-lo.
- e) Para que os benefícios provenientes da implementação do EDI sejam plenamente realizados, as empresas têm de enfrentar certos custos que, muitas vezes, tornam-se entraves nos seus processos decisórios relacionados à escolha de adotar esta nova tecnologia, e entraves durante sua operação, relacionados à *padronização*, em vários aspectos.

38. A identificação da necessidade das informações para o desempenho eficiente do atendimento ao cliente é o ponto de partida do processo de implantação do Sistema que se inicia com a decisão de elaborar o projeto e prossegue pela execução das seguintes etapas sequenciais:

- a) Projeto lógico, levantamento, projeto físico, implementação, implantação e testes.
- b) Levantamento, projeto físico, projeto lógico, implantação, testes e implementação.
- c) Levantamento, projeto lógico, projeto físico, implementação, testes e implantação.
- d) Projeto lógico, testes, projeto físico, levantamento, implementação e implantação.
- e) Levantamento, testes e implantação, projeto lógico, projeto físico, implementação.

39. Referente aos sistemas de Informações logísticas, a sigla WMS significa em português:

- a) Gerenciamento de Transportes.
- b) Planejamento de recursos de distribuição.
- c) Gerenciamento de recursos de produção.
- d) Gerenciamento de depósito.
- e) Automação da Força de Vendas.

40. Sobre UEPS é INCORRETO afirmar:

- a) Traduzida da sigla LIFO – last in, first out, é um método de avaliar estoque muito discutido. O custo do estoque é determinado como se as unidades mais recente adicionadas ao estoque (últimas a entrar) fossem as primeiras unidades vendidas (saídas) (primeiro a sair). Supõe-se, portanto, que o estoque final consiste nas unidades mais antigas e é avaliado ao custo destas unidades.
- b) É uma forma de se custear os itens consumidos de maneira sistemática e realista; nas indústrias sujeitas as flutuações de preços, o método tende a minimizar os lucros das operações;
- c) Em períodos de alta de preços, os preços maiores das compras mais recentes são apropriados mais rapidamente às produções reduzindo o lucro;
- d) O argumento mais generalizado em favor do UEPS é o de que procura determinar se a empresa apurou, ou não, adequadamente, seus custos correntes em face da sua receita corrente. De acordo com o UEPS, o estoque é avaliado em termos do nível de preço da época, em que o UEPS foi introduzido.
- e) O método UEPS alcança a realização do objetivo básico, porque não são debitados contra a receita os custos mais recentes de aquisições e não o custo total de reposição de todos os itens utilizados.

FIM DO CADERNO