



# ANALISTA DE NÍVEL SUPERIOR / GESTÃO

## LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com o enunciado das 30 questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

PORTUGUÊS II				CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS							
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 5	2,0	6 a 10	4,0	11 a 15	2,0	16 a 20	3,0	21 a 25	4,0	26 a 30	5,0

b) 1 **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas às questões objetivas formuladas nas provas.

02 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique **IMEDIATAMENTE** o fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, preferivelmente a caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta.

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, a **caneta esferográfica transparente de preferência de tinta na cor preta**, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras; portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A)      ●      (C)      (D)      (E)

05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído caso esteja danificado em suas margens superior ou inferior - **BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.

06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

08 - **SERÁ ELIMINADO** do Processo Seletivo Público o candidato que:

a) se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;

b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;

c) se recusar a entregar o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA** quando terminar o tempo estabelecido.

09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões **NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

10 - Quando terminar, entregue ao fiscal **O CADERNO DE QUESTÕES E O CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINE A LISTA DE PRESENÇA**.

**Obs.** O candidato só poderá retirar-se da sala das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por motivo de segurança, o candidato **não** poderá levar o Caderno de Questões, a qualquer momento.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 2 (DUAS) HORAS E 30 (TRINTA) MINUTOS**, findo o qual o candidato deverá, **obrigatoriamente**, entregar o Caderno de Questões e o **CARTÃO-RESPOSTA**.

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no primeiro dia útil após a realização das mesmas, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).



## PORTUGUÊS II

### A moda terminal

Já declararam o fim da memória, da escrita, da pintura, da fotografia, do teatro, do rádio, das ferrovias, da História e já anunciaram até que o mundo ia se acabar. Todos os que previram esses desfechos  
5 chegaram ao fim antes. Agora, a moda é decretar que o jornalismo está terminando (e o livro também). Citam importantes jornais do mundo como alguns dos veículos com sérias dificuldades financeiras. Reconheço que há argumentos respeitáveis e indícios preocupantes.  
10 Mas vamos relativizar o pânico. No Brasil, por exemplo, nos dois últimos anos, a circulação dos diários cresceu. Em 2007, enquanto a expansão mundial não passou de 2,5%, aqui foi de 11,8%.

Desconfio muito das antecipações feitas por  
15 um mundo que não conseguiu prever nem a crise econômica atual. Além do mais, nunca uma nova tecnologia de comunicação eliminou a anterior. Com o advento da escrita – para citar a primeira dessas transformações – acreditava-se que, por desuso, a  
20 memória iria desaparecer. Dispondo de um suporte mecânico para registrar suas experiências, o homem não usaria mais a cabeça. Para que decorar, se era possível guardar tudo em forma de letrinhas? (a última especulação no gênero é a de que o Google vai tornar  
25 inúteis arquivos e bibliotecas).

Antes se dizia que a “civilização visual” (a TV) iria abolir a “civilização verbal”. Uma imagem vale mais que mil palavras, repetia-se, esquecendo-se de que só se diz isso com palavras. Agora se afirma, veja a ironia,  
30 que a Internet veio salvar a escrita que a TV estava matando. De fato, nunca se escreveu tanto quanto hoje, pelo menos em *e-mails*. A onipresença desse universo *on-line* passou então a funcionar como uma espécie de pá de cal sobre o jornal. Só que a Internet ainda precisa  
35 da confirmação e do endosso do “impresso”, de seu prestígio e credibilidade. Os blogueiros sérios que me perdoem, mas a rede não é confiável (ainda bem, para Veríssimo e Jabor, pelo que costumam atribuir a eles ali). Uma vez, um *site* noticiou que eu tinha morrido.  
40 Houve controvérsia, mas eu só não morri mesmo porque a notícia não saiu nos jornais.

Por tudo isso, é provável que, em vez de extermínio, haja convergência e convivência de mídias, como já está ocorrendo. Muitos dos *blogs* e *sites* mais  
45 influentes estão hospedados em jornais e revistas.

VENTURA, Zuenir. *O Globo* – 14 fev. 2009. (com adaptações)

1

O início do 1º parágrafo (l. 1 a 4) deixa claro que a moda de que fala o cronista é um tema

- (A) inédito. (B) inusitado.  
(C) recorrente. (D) contraditório.  
(E) irreverente.

2

Pelas previsões citadas no 2º parágrafo do texto, estaria reservado à memória, aos arquivos e às bibliotecas um destino comum: tornarem-se

- (A) relevantes. (B) obsoletos.  
(C) inatingíveis. (D) vulneráveis.  
(E) apócrifos.

3

"Uma vez, um *site* noticiou que eu tinha morrido. Houve controvérsia, mas eu só não morri mesmo porque a notícia não saiu nos jornais." (l. 39-41)

Da passagem acima, depreende-se que

- (A) são verdadeiras apenas as notícias publicadas nos jornais.  
(B) jornais e Internet competem entre si pelo furo jornalístico.  
(C) não foi questionada a veracidade da notícia divulgada no *site*.  
(D) os jornais sérios teriam confirmado a notícia antes de publicá-la.  
(E) boatos sobre pessoas famosas só encontram guarida na Internet.

4

Considere as afirmações.

- I – Para o cronista é impossível a coexistência de duas tecnologias da comunicação.  
II – Dificuldades financeiras e onipresença do universo *on-line* constituem ameaças à vida dos jornais.  
III – Falta à Internet a credibilidade e a confiabilidade do jornal impresso.

É(São) verdadeira(s) **APENAS** a(s) afirmação(ões)

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

5

De acordo com o texto, a Internet seria duplamente responsável:

- (A) pelo renascimento da “civilização visual” e pelo desaparecimento da memória.  
(B) pelo desaparecimento da memória e pelo resgate da “civilização verbal”.  
(C) pelo resgate da memória e pela morte da “civilização visual”.  
(D) pelo resgate da “civilização visual” e pela salvação do jornal.  
(E) pelo resgate da “civilização verbal” e pela extinção do jornal.



6

Muitas vezes \_\_\_\_\_ experiências inovadoras.  
Dificuldades jamais \_\_\_\_\_ o avanço tecnológico.

Preenchem corretamente as lacunas as formas verbais

- (A) bloqueiam-se e detiveram.
- (B) bloqueia-se e detiveram.
- (C) bloquea-se e deterão.
- (D) bloqueam-se e detêm.
- (E) bloqueam-se e deteve.

7

Foram inúmeros os problemas \_\_\_\_\_ nos defrontamos  
e inúmeras as experiências \_\_\_\_\_ passamos.

De acordo com a norma culta da língua, completam a frase, respectivamente,

- (A) que e em que. (B) que e de que.
- (C) de que e por que. (D) com que e por que.
- (E) com que e em que.

8

Coloque **C** ou **I** nos parênteses, conforme esteja correta ou incorreta a concordância nominal.

- ( ) É necessário a devida cautela com certas previsões.
- ( ) As informações vêm acompanhadas do endosso e confirmação exigidos.
- ( ) Conseguimos na *internet* bastante dados sobre o autor.

Assinale a sequência correta.

- (A) I – C – C (B) I – C – I
- (C) I – I – C (D) C – I – I
- (E) C – C – I

9

Há três substantivos em

- (A) "... com sérias dificuldades financeiras." (l. 8)
- (B) "... não conseguiu prever nem a crise econômica atual." (l. 15-16)
- (C) "... vai tornar inúteis arquivos e bibliotecas)." (l. 24-25)
- (D) "... precisa da confirmação e do endosso do 'impresso'," (l. 34-35)
- (E) "Muitos dos *blogs* e *sites* mais influentes..." (l. 44-45)

10

Só **NÃO** deve receber acento grave o **a(s)** da opção

- (A) Devido **as** notícias de que o jornalismo estaria terminando, houve preocupação.
- (B) **A** medida que o tempo passa, vemos que muitas previsões estavam erradas.
- (C) Refere-se **a** informações retiradas da Internet.
- (D) O mundo fica sempre **a** espera de novas tecnologias.
- (E) **As** vezes, há previsões meramente especulativas.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11

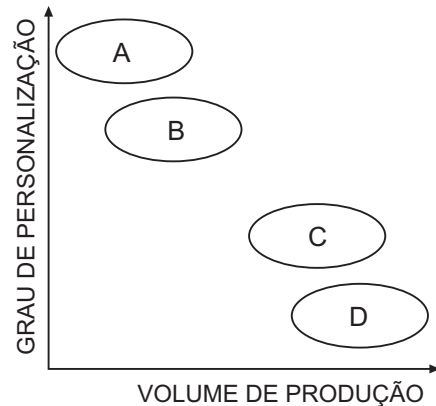
Os princípios do *Just In Time (JIT)* produziram mudanças radicais em relação à prática tradicional da gestão da produção utilizada até as décadas de 60/70 do século XX. Dentre as características e fatores adotados no *JIT*, podem-se citar:

- I - produção antecipada, considerada como desperdício;
- II - melhor eficiência da mão de obra dedicando um trabalhador por máquina;
- III - sistema empurrado de controle da produção;
- IV - utilização de lotes de produção reduzidos.

Estão corretos os itens

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

12



A figura acima apresenta o posicionamento de quatro processos produtivos em relação ao grau de personalização e do volume das unidades produzidas. Analisando-a, conclui-se que

- (A) A e B utilizam processos por projeto ou por *jobbing*.
- (B) A e B utilizam processos com operações padronizadas e repetitivas.
- (C) B e C utilizam processos de produção contínua.
- (D) C e D utilizam processos com operações customizadas.
- (E) C e D utilizam processos por tarefa ou por *jobbing*.



13

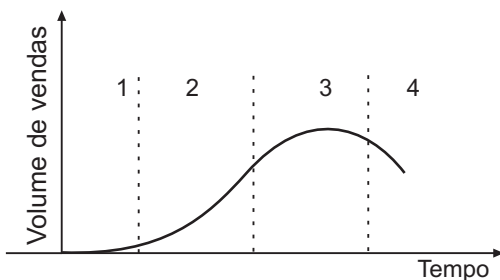
Com relação aos conceitos de *mix de marketing*, associe os 4P's da coluna da esquerda, com seus aspectos na coluna da direita.

Mix de Marketing	Elemento ou características
I - produto	P - descontos
II - promoção	Q - propaganda
III - preço	R - canais de vendas
IV - praça	S - embalagem
	T - estoques

Estão corretas as associações

- (A) I - P, III - R, IV - T.
- (B) I - Q, II - P, III - R.
- (C) I - S, II - Q, IV - R.
- (D) II - Q, III - P, IV - S.
- (E) II - R, III - P, IV - Q.

14



KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. *Princípios de Marketing*. 12ª ed. São Paulo: Person Prentice-Hall, 2007. p.244. (Adaptado)

A figura acima ilustra as fases do ciclo de vida de um produto. De acordo com Kotler, qual estratégia é mais adequada para a fase 1?

- (A) Ampliar atendimento e garantias.
- (B) Diversificar marcas e modelos.
- (C) Descontinuar oferta do produto.
- (D) Oferecer ampliações do produto.
- (E) Oferecer produto básico.

15

Uma das avaliações de desempenho muito usada atualmente nas empresas é a avaliação 360 graus. Neste tipo de avaliação, é feita uma combinação de *feedbacks* de vários atores da empresa, entre os quais **NÃO** se incluem os

- (A) subordinados.
- (B) gerentes e supervisores imediatos.
- (C) colegas da equipe.
- (D) empregados de outros departamentos.
- (E) representantes do sindicato.

16

A estrutura organizacional de uma empresa determina as responsabilidades e atividades que serão distribuídas pelos membros da organização. Existem inúmeras formas de agrupamento e coordenação, dentre elas, a estrutura matricial, que é adequada para empresas

- (A) de pequeno porte e com processos de trabalhos simples.
- (B) nas quais a formalização e a rotina têm longo ciclo de vida.
- (C) que necessitam de centralização de decisões e de vários níveis hierárquicos
- (D) que desenvolvem projetos com uma variedade de conhecimentos muito ampla.
- (E) onde são necessários poucos especialistas para a orientação de tarefas padronizadas.

17

O planejamento e o controle de capacidade têm como objetivo a curto prazo definir a estratégia que irá ajustar a capacidade da operação produtiva à demanda requerida. Dentre as estratégias básicas de planejamento, a política de capacidade constante

- (A) utiliza a prática de alterar os preços para reduzir a demanda nos momentos de pico.
- (B) mantém o ritmo de produção constante, estocando unidades que não são consumidas para serem usadas nos momentos de maior demanda.
- (C) implanta constantemente novos meios de produção e, com isso, atende às flutuações de demanda.
- (D) cria mecanismos para influenciar a demanda e, com isso, adaptá-la à capacidade produtiva existente.
- (E) procura reduzir os estoques a um nível mínimo seguindo os princípios da produção enxuta.

18

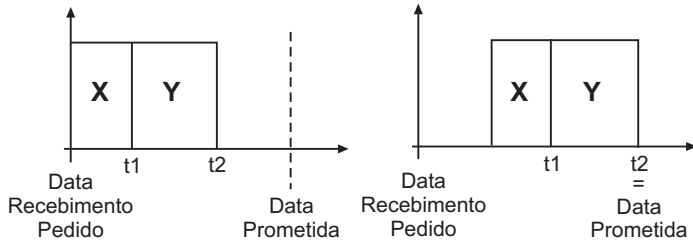
Atividade observada	Amostragem por dia		
	Dia 1	Dia 2	Dia 3
Atividade 1	4	6	5
Atividade 2	14	15	13
Atividade 3	5	3	6
Atividade 4	3	3	3

Um gerente fez um levantamento da distribuição das atividades realizadas por um trabalhador por meio do método da amostragem do trabalho. Considerando que o turno é de 8 horas e que a amostra da tabela acima tem validade estatística, quantos minutos este trabalhador gasta, por dia, realizando a atividade 3?

- (A) 30
- (B) 54
- (C) 96
- (D) 126
- (E) 150



19



OPÇÃO 1

OPÇÃO 2

GONÇALVES, P. S. *Administração de Materiais*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. p. 212. (Adaptado)

A figura acima apresenta duas opções estratégicas para programação das tarefas X e Y. A opção 2 é denominada programação para

- (A) frente e tem como vantagem proporcionar um menor risco no caso de mudança das demandas.
- (B) frente e tem como vantagem criar folgas nos sistemas de produção.
- (C) trás e tem como vantagem alta taxa de utilização da mão de obra.
- (D) trás e tem como vantagem obter custos mais baixos com materiais.
- (E) trás e tem como vantagem criar folgas nos sistemas de produção.

20

Os gerentes e supervisores devem ter conhecimentos básicos sobre Consolidação das Leis do Trabalho, Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Com base na CLT, Título II, Capítulo II, no que se refere a contratos de trabalho com jornadas diurnas de 8 horas diárias, de segunda a sexta-feira, analise as afirmativas a seguir, não considerando condições especiais de categorias específicas ou de acordos coletivos.

- I - A remuneração da hora extra que excede a jornada diária de 8 horas tem um acréscimo de 50% em relação ao valor da hora normal de trabalho.
- II - O intervalo entre duas jornadas de trabalho consecutivas deve ser de, no mínimo, 11 horas.
- III - É considerado trabalho noturno aquele que é realizado entre 22h de um dia e 5h do dia seguinte.
- IV - O empregador tem o direito de converter 1/3 do período de férias do empregado em abono pecuniário.

Estão corretas as afirmações

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

21

Um equipamento trabalha 8 horas por dia durante 25 dias do mês e fica parado para manutenção preventiva durante 5 dias. Em geral, este equipamento tem 4 falhas por mês no período operacional. A Taxa de Falha (FR) e o Tempo Médio entre Falhas (TMEF) do equipamento, respectivamente, são

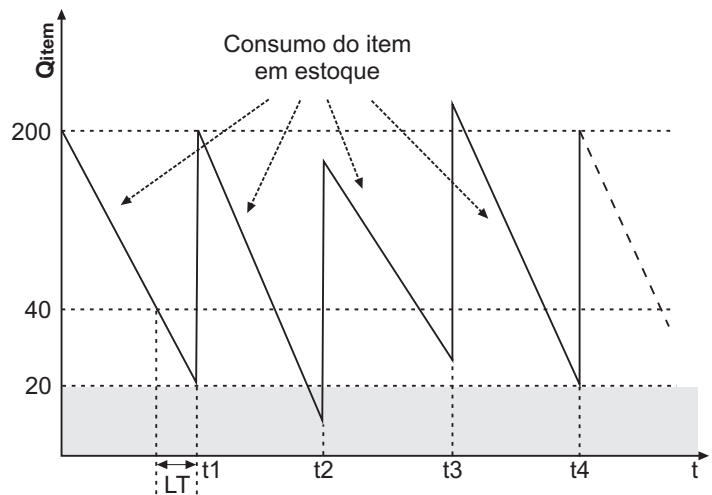
Formulário:

$FR = (\text{número de falhas no período}) / [(\text{tempo disponível para operação}) - (\text{tempo não operacional})]$

$TMEF = 1 / FR$

- (A) 0,02 falhas por hora e 50 horas.
- (B) 0,025 falhas por hora e 40 horas.
- (C) 0,1 falhas por hora e 10 horas.
- (D) 0,2 % e 5 horas.
- (E) 0,22 % e 4,5 horas.

22



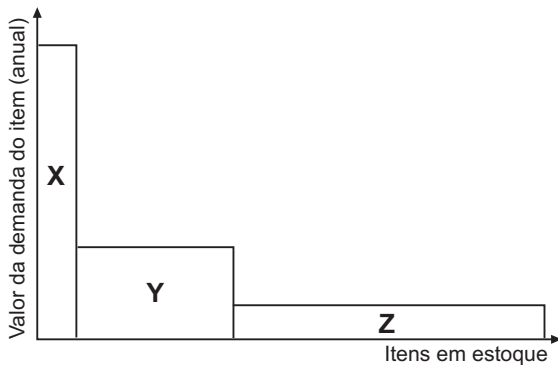
Legenda:  
Qitem - Quantidade  
t - Tempo  
LT - Lead time

A figura acima representa o comportamento de consumo de um item do estoque de uma empresa que utiliza o sistema de ponto de pedido (ou sistema de reposição contínua). De acordo com as informações da figura e considerando que não existem atrasos no suprimento de materiais, conclui-se que o

- (A) ponto de encomenda do lote de reposição é zero.
- (B) ponto de encomenda do lote de reposição é 20.
- (C) lote de reposição do estoque é 160.
- (D) lote de reposição do estoque é 180.
- (E) lote de reposição do estoque é 200.



23



HEIZER, J.; RENDER, B. **Administração de Operações: Bens e Serviços**. 5ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 2001.p. 322. (Adaptado)

O principal objetivo da análise ABC na gestão de estoques é viabilizar um controle mais refinado sobre os itens mais críticos. O gráfico acima indica que os itens representados por

- (A) X seriam classificados como A, pois representam maior demanda financeira.
- (B) X seriam classificados como C, pois têm baixo volume de consumo anual.
- (C) Y seriam classificados como A, pois compõem maior valor ponderado por item consumido.
- (D) Z seriam classificados como B, pois apresentam um baixo valor de demanda financeira anual.
- (E) Z seriam classificados como A, pois têm alto volume de consumo anual.

24

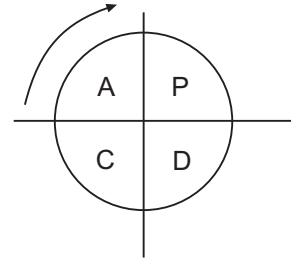
Na avaliação e seleção de fornecedores para uma empresa, é importante verificar

- I - a condição de fornecer o material na quantidade desejada;
- II - se o gerenciamento da qualidade é capaz de atender os limites estabelecidos pelas normas;
- III - a capacidade de fornecer os materiais de forma rotineira;
- IV - a viabilidade de ter preços mais baixos que os dos demais concorrentes.

Estão corretos os itens

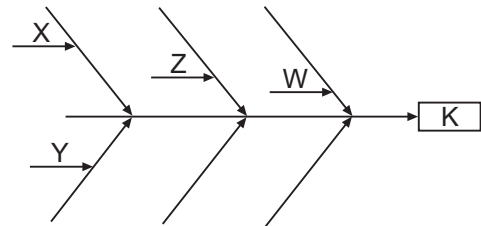
- (A) I e II, apenas.
- (B) I e III, apenas.
- (C) II e III, apenas.
- (D) I, II e III, apenas.
- (E) I, II, III e IV.

25



- O ciclo da figura acima é conhecido como ciclo PDCA, de Deming ou de Shewhart, no qual, na fase
- (A) A, executam-se atividades para formular um plano de ação para melhorar o desempenho.
  - (B) A, implementa-se o plano de ação formulado.
  - (C) P, avaliam-se os resultados da ação da implementação.
  - (D) D, executam-se as atividades planejadas na fase anterior.
  - (E) C, concebem-se os planos para atingir metas futuras do processo.

26



- A figura acima apresenta uma técnica comumente utilizada para analisar problemas em sistemas da qualidade. Com relação a esta técnica, pode-se afirmar que a(s) letra(s)
- (A) K indica a consequência ou o problema.
  - (B) W indica a causa fundamental do problema.
  - (C) Z indica uma causa relacionada aos procedimentos usados no processo.
  - (D) X e Y indicam causas secundárias.
  - (E) X, Y, Z e W indicam as consequências mais relevantes do problema.

27

São exemplos de planos de remuneração variáveis utilizados pelas empresas:

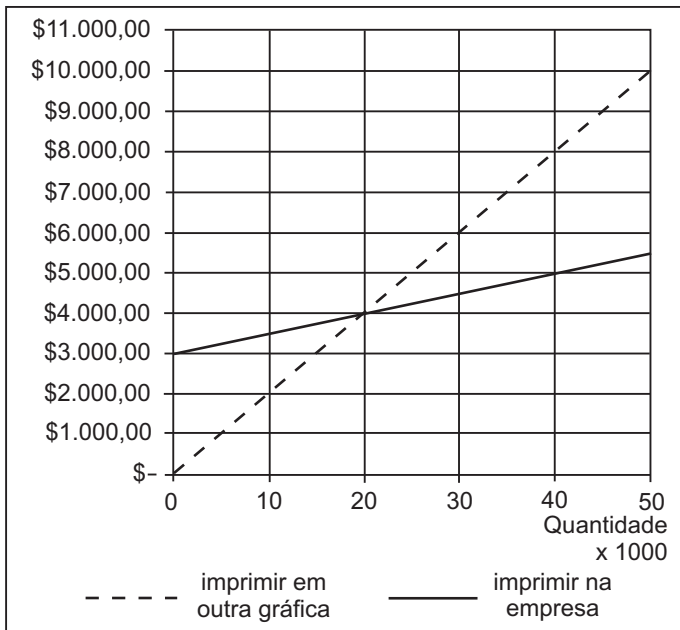
- I - por unidades produzidas;
- II - participação no lucro da empresa;
- III - horas extras e banco de horas;
- IV - participação nos resultados de produtividade.

Estão corretos os planos

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



28



A figura acima representa os custos totais para imprimir um número de livros (em mil unidades) em uma gráfica externa ou na própria empresa. O custo fixo, em reais, para imprimir 40 mil livros na própria empresa é

(A) 13.000,00.  
(B) 11.000,00.  
(C) 10.000,00.  
(D) 5.000,00.  
(E) 3.000,00.

29

Analise os seguintes projetos:

Projeto	Investimento Inicial	Fluxo de caixa				
		Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
X	10.000	-1.000	2.000	2.000	3.000	3.000
Y	12.000	-2.000	3.600	3.600	3.600	3.600
Z	15.000	-5.000	4.800	4.800	4.800	4.800

Com base no método do Prazo de Recuperação do Investimento (*Payback* simples), qual(is) do(s) projeto(s) acima é(ão) viável(is)?

- (A) X  
(B) Y  
(C) Z  
(D) X e Y  
(E) Y e Z

30

O *groupware*, também conhecido por trabalho assistido por computador (*CSCW*), e os sistemas de suporte a grupos (*GSS*) são *softwares* para melhorar a comunicação entre as pessoas. A esse respeito, associe a coluna da esquerda com o tipo de sistema na coluna da direita.

- |  |   |
|--|---|
| I - síncrono e no mesmo local          | P - e-mail                                |
| II - síncrono e em locais diferentes   | Q - Instant Messaging (IM)                |
| III - assíncrono e no mesmo local      | R - chat                                  |
| IV - assíncrono e em locais diferentes | S - teleconferência                       |
|  | T - workflow                              |
|  | U - GDSS (Group Decision Support Systems) |

São corretas as associações

- (A) I - P , II - R , III - S.  
(B) I - R , III - P , IV - Q.  
(C) I - U , II - Q , IV - T.  
(D) II - P , III - Q , IV - U.  
(E) II - S , III - S , IV - R.