

CONCURSO PÚBLICO

CEAGESP – Companhia de Entrepósitos e Armazéns

Gerais de São Paulo

CONCURSO PÚBLICO EDITAL Nº 001/2006

CADERNO DE QUESTÕES

INSTRUÇÕES

- 01- Material a ser utilizado: caneta esferográfica azul ou preta. Os objetos restantes devem ser colocados em local indicado pelo fiscal da sala;
- 02- Não é permitido a consulta, utilização de livros, códigos, dicionários, apontamentos, apostilas, calculadoras, bips, telefones celulares, devendo mantê-lo **DESLIGADO**, ou qualquer outro material;
- 03- Durante a prova, o (a) candidato (a) não deve levantar-se nem comunicar-se com outros (as) candidatos (as), é proibido fumar;
- 04- A duração da prova é de 04 (QUATRO) horas, já incluído o tempo destinado à identificação - que será feita no decorrer da prova - e ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS (GABARITO);
- 05- Somente em caso de urgência pedir ao fiscal para ir ao banheiro, devendo no percurso permanecer absolutamente calado;
- 06- O caderno de provas consta de 40 (QUARENTA) questões objetivas de múltipla escolha. Leia atentamente e marque apenas uma alternativa;
- 07- Ao terminar a conferência do caderno de provas, caso o mesmo esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, o (a) candidato (a) deverá solicitar ao fiscal de sala que o substitua, não cabendo reclamações posteriores neste sentido;
- 08- Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião nem prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir;
- 09- O candidato mesmo terminando a prova deverá permanecer na sala de provas por 90 (noventa) minutos, e somente após este período poderá sair da sala. Levando o caderno de provas apenas com 30 (trinta) minutos para o encerramento das provas escritas, devendo obrigatoriamente devolver ao fiscal o Cartão Respostas, devidamente assinado no verso.
- 10- Em nenhuma hipótese a **Consulplan** informará o resultado por telefone;
- 11- É proibida a reprodução total ou parcial deste material, por qualquer meio ou processo, sem autorização expressa da **Consulplan Consultoria Ltda.**;
- 12- Deve-se marcar no GABARITO/FOLHA DE RESPOSTAS apenas uma opção em cada questão, com caneta azul ou preta, SEM RASURAS, SEM AMASSÁ-LO, SEM PERFURÁ-LO, caso contrário, a questão será anulada;
- 13- A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções, poderá implicar na anulação da prova do (a) candidato (a);

RESULTADOS E RECURSOS

- O gabarito oficial será divulgado no endereço eletrônico da organizadora **Consulplan Consultoria** www.consulplan.net e no site da CEAGESP www.ceagesp.gov.br, a partir das 13:00 horas do dia subsequente a prova aplicada.
- Os recursos deverão ser apresentados conforme determinado no **item 11** do Edital 001/2006, não esquecendo, principalmente dos seguintes aspectos:
 - a) Caberá recurso contra questões das provas e contra erros ou omissões no gabarito, até 02(dois) dias, após divulgação do gabarito.
 - b) A decisão proferida pela Banca Examinadora tem caráter irrecorrível na esfera administrativa, razão pela qual não caberão recursos adicionais.
 - c) Os recursos devem ser datilografados ou digitados, devendo ser uma folha para cada questão recorrida, até 02(dois) dias úteis após divulgação do gabarito oficial.
 - d) Os recursos devem ser enviados **obrigatoriamente** para a organizadora **Consulplan Consultoria** via e-mail: atendimento@consulplan.com, ou via fax: (32) 37214216, ou ainda via postal (ECT), **apenas sedex**, para o endereço da organizadora: **Consulplan Consultoria, Rua Judith Pompei, nº 02 – Bairro Augusto Abreu – Muriaé – MG, CEP 36880-000.**
 - e) Serão rejeitados os recursos não fundamentados e os que não contiverem dados necessários à identificação do candidato. Serão rejeitados também recursos enviados pelo correio, fax, ou qualquer outro meio que não previsto no Edital.

CARGO: TÉCNICO EM SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 01) As áreas de administração e aquisição de estoques têm um objetivo técnico e um econômico. O objetivo econômico consiste em:**
- A) Utilizar técnicas de arquivamento de materiais de forma que facilite a utilização destes materiais por todas as pessoas da empresa.
 - B) Proporcionar segurança da forma mais econômica e ao menor custo possível.
 - C) Atender aos clientes mais exigentes primeiro e atender aos demais posteriormente.
 - D) Trabalhar de forma que a empresa economize no momento da venda de seus produtos.
 - E) Atender aos interesses e as exigências impostas pela fiscalização.
- 02) As funções organizacionais são as tarefas especializadas que as pessoas e os grupos executam, para que a empresa atinja seus objetivos. As principais funções de qualquer empresa são:**
- A) Produção, operações bancárias, finanças, almoxarifado e recursos humanos.
 - B) Finanças, marketing, operações, operações bancárias e exportação.
 - C) Operações, almoxarifado, compras e produção.
 - D) Operações, marketing, finanças, recursos humanos, pesquisa e desenvolvimento.
 - E) Pesquisa e desenvolvimento, operações bancárias, exportação e almoxarifado.
- 03) A administração de estoques tem uma função primordial na vida das organizações no que diz respeito às funções de planejamento, organização e controle. Portanto, os estoques possuem diversas funções, EXCETO:**
- A) Funcionar como reguladores do fluxo de mercadorias no negócio que a organização está inserida.
 - B) Funcionar como lubrificantes necessários para a produção e o bom atendimento das vendas.
 - C) Otimizar o investimento em estoques, aumentando o uso eficiente dos meios internos da empresa.
 - D) Funcionar como reguladores da relação da empresa com o seu mercado, evidenciando somente o lado da organização e o retorno financeiro.
 - E) Conciliar da melhor forma possível os objetivos dos departamentos da empresa sem prejudicar a operacionalidade da mesma.
- 04) A qualidade na prestação de serviços se refere ao que o cliente percebe como fatores de destaque que diferenciam uma determinada organização das demais. Os clientes utilizam de dimensões para julgar a qualidade do serviço prestado. São consideradas dimensões da qualidade:**
- A) Confiabilidade, tangíveis, lucratividade, segurança e retorno sobre o investimento.
 - B) Confiabilidade, sensibilidade, percepção, transitoriedade e lucratividade.
 - C) Confiabilidade, tangíveis, sensibilidade, segurança e empatia.
 - D) Empatia, segurança, movimentação, localização e sensibilidade.
 - E) Empatia, sensibilidade, localização, lucratividade e transitoriedade.
- 05) O serviço é um setor da economia que mais cresce atualmente, tanto na oferta como na absorção de mão-de-obra. A prestação de serviços é identificada por um conjunto de características, a saber:**
- A) Relações com os clientes, tangibilidade, alta lucratividade, estocagem, precibilidade e uniformidade.
 - B) Relações com os clientes, precibilidade, intangibilidade, inseparabilidade, esforço do cliente e uniformidade.
 - C) Tangibilidade, precibilidade, separabilidade, estocagem, movimentação e inseparabilidade.
 - D) Tangibilidade, não precibilidade, alta lucratividade, separabilidade, uniformidade e esforço do cliente.
 - E) Alta lucratividade, inseparabilidade, movimentação, relações com os clientes, esforço do cliente e uniformidade.
- 06) O inventário físico consiste na contagem física dos itens de estoque com o intuito de avaliar as alterações e ajustar as diferenças entre o inventário e o controle de estoques. Para isso, o inventário físico é efetuado de duas maneiras: periódico ou rotativo. Significa dizer que:**
- A) O periódico é realizado na contagem física dos estoques em determinados períodos e o rotativo é realizado na contagem física dos estoques permanentemente.
 - B) O periódico é realizado na contagem física dos estoques de forma permanente e o rotativo é realizado na contagem física dos estoques em determinados períodos.
 - C) O periódico é realizado na contagem física dos estoques em determinados períodos e o rotativo é realizado na contagem física dos estoques somente em períodos de fiscalização.
 - D) O periódico é realizado na contagem física dos estoques somente em períodos de fiscalização e o rotativo é realizado na contagem física dos estoques a todo momento em que ocorre entrada e saída de itens do estoque.
 - E) O periódico é realizado na contagem física dos estoques em determinados períodos e o rotativo é realizado na contagem física dos estoques em períodos de sazonalidade.

07) São componentes do processo de comunicação:

- A) Emissor, decodificador, analista e mensagem.
- B) Emissor, mensagem, frequência e *feedback*.
- C) Emissor, mensagem, receptor e *feedback*.
- D) Receptor, feedback, analista e codificador.
- E) Receptor, codificador, canal e promoção.

08) No que diz respeito à armazenagem de materiais é necessário que se estabeleça um método ou uma classificação para tais materiais no almoxarifado. Portanto, o objetivo da classificação de materiais é:

- A) Definir uma seqüência em que os materiais têm que ser utilizados ou consumidos.
- B) Definir objetivos, relações, custos e preço final do material armazenado.
- C) Obter um fluxo contínuo de suprimentos a fim de atender às solicitações e às requisições.
- D) Otimizar o investimento em estoques, maximizando a todo o custo o lucro.
- E) Catalogar, simplificar, especificar, padronizar e codificar os materiais para uso eficiente.

09) Atualmente tem sido muito enfatizado a qualidade como fator primordial de sobrevivência das organizações em seus respectivos mercados. Diante disso, qualidade de produto ou serviço refere-se a(o):

- A) Atender perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente.
- B) Atender de forma precisa ao interesse dos proprietários e sócios do empreendimento, visando maior retorno para os mesmos.
- C) Quociente entre o que a empresa produz e comercializa e o que ela consome.
- D) Ter a maior produtividade entre as empresas do setor, possibilitado por aquisições corretas.
- E) Gasto efetuado com o objetivo de melhoria no processo de estocagem ou armazenamento de materiais, garantindo somente o controle da qualidade do material.

10) O fluxo direcional das mensagens e informações dentro de uma estrutura organizacional pode ser classificado em comunicações descendentes (aquelas que fluem de cima para baixo), ascendentes (aquelas que fluem de baixo para cima) e laterais (as que fluem no sentido horizontal). Qual dos exemplos listados abaixo corresponde a uma comunicação ascendente?

- A) Políticas e procedimentos.
- B) Reclamações e sugestões.
- C) Grupos de trabalho.
- D) Regulamentos e manuais.
- E) Intercâmbio de informação interdepartamental.

11) Hoje, um dos mais importantes itens que gera conflito na relação entre as organizações e as pessoas que nelas trabalham, isto é, a relação indivíduo x organização, é:

- A) A relação entre objetivos organizacionais e objetivos individuais.
- B) A relação entre objetivos departamentais e objetivos organizacionais.
- C) A relação entre objetivos organizacionais e objetivos da sociedade.
- D) A relação entre objetivos mercadológicos e objetivos financeiros.
- E) A relação entre objetivos da sociedade e os objetivos financeiros.

12) São considerados custos de estocagem de materiais:

- A) Custo de movimentação, custo de promoção e custo variável.
- B) Custo de movimentação, custo de distribuição e custo fixo.
- C) Custo de movimentação, custo do pedido e custo de rotatividade.
- D) Custo de armazenagem, custo do pedido e custo da falta de estoque.
- E) Custo de armazenagem, custo da falta de estoque e custo de transferência.

13) “As empresas gastam mais tempo preocupando-se com os produtos do que com as pessoas. Os presidentes do futuro entenderão que os empregados são o cerne da questão. As pessoas trarão bons resultados se a visão, os valores e o sistema de gestão permitirem que dêem suas contribuições”. (Edgar Bronfman Jr., presidente da Seagram Company Ltda., EUA)

Vários executivos apresentam discurso semelhante e enfatizam as vantagens da gestão participativa. De fato, embora haja vários benefícios em se ter a participação no local de trabalho, há também, diversas barreiras que precisam ser vencidas. Assinale a opção que NÃO constitui barreira a ser vencida:

- A) Grande nível de interdependência entre os cargos diferentes.
- B) Medo dos gerentes de perder o poder e o controle.
- C) Filosofias autoritárias.
- D) Limitações de tarefa e de tempo.
- E) Falta de vontade de participar.

- 14) No que diz respeito à localização de materiais, o objetivo principal é estabelecer os meios necessários para a sua identificação da localização dos materiais sob a responsabilidade do almoxarifado. Normalmente são utilizados dois critérios de localização de material, a saber:
- A) Sistema de estocagem misto e sistema de estocagem independente.
 - B) Sistema de estocagem misto e sistema de estocagem híbrido.
 - C) Sistema de estocagem fixo e sistema de estocagem virtual.
 - D) Sistema de estocagem fixo e sistema de estocagem real.
 - E) Sistema de estocagem fixo e sistema de estocagem livre.
- 15) Ao completar a formação em nível superior, a pessoa faz um juramento, que significa sua adesão e comprometimento com a categoria profissional onde formalmente ingressa. Isto caracteriza:
- A) Adesão involuntária a um conjunto de regras da Ética Profissional.
 - B) Adesão voluntária determinante de um sistema social da Ética Profissional.
 - C) O aspecto moral da chamada Ética Profissional.
 - D) Um conjunto de deveres que fogem à Ética Profissional.
 - E) N.R.A.

PORTUGUÊS

TRATAMENTO DE CHOQUE

A refrigeração é uma questão delicada para os fruticultores. As baixas temperaturas, ao mesmo tempo em que são necessárias à conservação das frutas, também podem causar danos ao produto, se a exposição ao frio for prolongada. Essa contradição, entretanto, está com os dias contados. É o que promete um novo método desenvolvido por pesquisadores do Laboratório de Fisiologia e Bioquímica Pós-Colheita da Esalq – Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz.

O processo, chamado de condicionamento térmico, consiste em mergulhar o fruto em água quente antes de refrigerá-lo. “O frio faz com que a fruta fique vulnerável à ação de substâncias que deterioram a casca, mas o uso da água quente ativa seu sistema de defesa”, afirma o pesquisador Ricardo Kluge.

A temperatura da água e a duração do mergulho variam para cada espécie, mas, em média, as frutas são mantidas em 52 graus por poucos minutos. Em alguns casos, o tratamento aumenta a conservação em até 50% do tempo; se um produto durava 40 dias em ambiente frio, pode passar a durar 60.

Resistência. A Esalq também desenvolveu um outro tipo de tratamento, o “aquecimento intermitente”. Essa técnica consiste em pôr a fruta em ambiente refrigerado e, depois de dez dias, deixá-la em temperatura ambiente por 24 horas, para então devolvê-la à câmara fria. “Isso faz com que o produto crie resistência ao frio e não seja danificado”, afirma Ricardo Kluge. Para o produtor de pêssegos Waldir Parise, isso será muito válido, pois melhora a qualidade final do produto. Ele acredita que a nova técnica aumentará o valor da fruta no mercado. “Acho que facilitará bastante nossa vida.”

De acordo com o pesquisador Kluge, o grande desafio é fazer com que essa novidade passe a ser usada pelo produtor. “No começo é difícil, pois muitos apresentam resistência às novidades”, diz. Neste ano, os pesquisadores trabalharão mais próximos dos agricultores, tentando ensinar-lhes a técnica. “Acho que daqui a três anos ela será mais usada”. O Chile já usa o método nas ameixas.

As frutas tropicais devem ser as mais abordadas pelo estudo, pois não apresentam resistência natural às baixas temperaturas. A pesquisa testou o método só no limão taiti, na laranja valência e no pêssego dourado-2.

(Luis Roberto Toledo e Carlos Gutierrez. Revista Globo Rural – Março/2006)

- 16) Segundo o texto, entre a refrigeração e os fruticultores há uma:
- A) Oposição ideológica.
 - B) Semelhança espacial.
 - C) Utilização benéfica e maléfica.
 - D) Ausência de utilidade.
 - E) Utilização desnecessária.
- 17) O emprego das aspas no segundo parágrafo:
- A) Ressalta a importância da nova técnica.
 - B) Serve para ressaltar a fala do autor da reportagem.
 - C) Serve para ressaltar a fala do pesquisador.
 - D) Serve para complementar a reportagem.
 - E) Explica o que é o aquecimento intermitente.
- 18) “No começo é difícil, pois muitos apresentam resistências às novidades”. Pelo processo da intertextualidade a alternativa que contém uma citação com o mesmo valor semântico do período acima é:
- A) “À mente apavora o que ainda não é mesmo velho”.
 - B) “...o horror de um progresso vazio”
 - C) “Oh! Mundo tão desigual! De um lado esse carnaval, de outro a fome total”.
 - D) “Foste um difícil começo”.
 - E) “Como vai explicar vendo o céu clarear sem lhe pedir licença”.

- 19) Assinale a frase em que o vocábulo destacado tem seu antônimo corretamente indicado:
- A) “A refrigeração é uma questão delicada para os fruticultores”: difícil
 B) “... se a exposição ao frio for prolongada”: rápida
 C) “O frio faz com que a fruta fique vulnerável à ação de substâncias...”: desamparados
 D) “Acho que facilitará bastante nossa vida.”: suficientemente
 E) “No começo é difícil, pois muitos apresentam resistência às novidades...”: empecilho.
- 20) “Para o produtor de pêssegos Waldir Parise, isso será muito válido...” A palavra sublinhada nessa frase tem como referente:
- A) “... a temperatura da água e a duração do mergulho...”
 B) “A refrigeração é uma questão delicada para os fruticultores”.
 C) “... o produto crie resistência ao frio e não seja danificado”.
 D) “Essa contradição, entretanto, está com os dias contados”.
 E) “... aumenta a conservação em até 50% do tempo...”
- 21) A alternativa em que as três palavras são acentuadas pela mesma razão é:
- A) necessárias – substâncias – média
 B) também – está – três
 C) método – térmico – útil
 D) vulnerável – espécie – difícil
 E) até – pôr – só
- 22) “As frutas tropicais devem ser as mais abordadas pelo estudo, pois não apresentam resistência natural às baixas temperaturas”. A palavra sublinhada na frase anterior, estabelece com o período anterior uma relação de:
- A) Conseqüência
 B) Tempo
 C) Adição
 D) Explicação
 E) Oposição
- 23) “O processo, chamado de condicionamento térmico, consiste em mergulhar o fruto em água quente antes de refrigerá-lo”. O período sublinhado na frase:
- A) Substitui a palavra “processo”.
 B) Caracteriza o termo “condicionamento”.
 C) Completa o sentido da palavra “processo”.
 D) Indica qualidade.
 E) Completa o sentido do verbo “consiste”.
- 24) Assinale a alternativa em que o acento da crase foi usado pela mesma razão que, em “... em que são necessárias à conservação das frutas”, EXCETO:
- A) “...fique vulnerável à ação de substâncias...”
 B) “... para então devolvê-la à câmara fria”.
 C) “... muitos apresentam resistência às novidades...”
 D) As frutas ficam, às vezes, muitas horas sob baixa temperatura.
 E) Os cientistas se dedicam à técnica de refrigeração.
- 25) A forma de plural da palavra sublinhada na frase “A pesquisa testou o método só no limão taiti...” é a mesma com que se faz o plural das três palavras constantes da opção:
- A) órgão – melão – cão
 B) vilão – irmão – cão
 C) botão – balão – anão
 D) mão – alemão – pagão
 E) N.R.A.

MATEMÁTICA

- 26) Rui diz a Pedro: Se você me der $\frac{1}{5}$ do dinheiro que possui, eu ficarei com uma quantia igual ao dobro do que lhe restará. Por outro lado, se eu lhe der R\$ 6,00 do meu dinheiro, nós ficaremos com quantias iguais. Quanto de dinheiro possui Rui?
- A) R\$ 42,00
 B) R\$ 31,00
 C) R\$ 25,00
 D) R\$ 28,00
 E) R\$ 47,00
- 27) Para que valores de a , a equação $x^2 + a^x + a^2 = 0$ possui duas raízes reais distintas?
- A) Somente para $a = 0$.
 B) Para todo $a > 0$.
 C) Para todo $a < 0$.
 D) Para todo a real.
 E) Para nenhum a real.
- 28) Qual o volume de um cubo cuja diagonal da face mede 8 cm?
- A) $128\sqrt{2}$ cm³
 B) 512 cm³
 C) 64 cm³
 D) $4\sqrt{2}$ cm³
 E) N.R.A.
- 29) Um lojista, na tentativa de aumentar as vendas deu um aumento de 25% nas suas mercadorias e depois anunciou 20% de desconto. Podemos concluir que:
- A) A mercadoria subiu 5%.
 B) A mercadoria diminuiu 5%.
 C) Aumentou em média 2,5%.
 D) Diminuiu em média 2,5%.
 E) A mercadoria manteve o preço.

39) Para que se possa escrever algo no Cabeçalho e no Rodapé de um documento do MS Word deve-se:

- A) Na barra de Ferramentas Padrão, clicar em “Inserir” e em seguida em “Cabeçalho e Rodapé”.
- B) Na barra de Ferramentas Padrão, clicar em “Ferramentas” e em seguida em “Cabeçalho e Rodapé”.
- C) Na barra de Ferramentas Padrão, clicar em “Formatar” e em seguida em “Cabeçalho e Rodapé”.
- D) Na barra de Ferramentas Padrão, clicar em “Editar” e em seguida em “Cabeçalho e Rodapé”.
- E) Na barra de Ferramentas Padrão, clicar em “Exibir” e em seguida em “Cabeçalho e Rodapé”.

40) No Windows, ao se clicar sobre as teclas “Windows+Break” o que acontece?

- A) Nada acontece.
- B) Aparece uma mensagem de erro “Tecla Inválida”.
- C) O computador é desligado.
- D) É mostrada a janela de Propriedades do Sistema.
- E) Se no momento em que as teclas forem clicadas estiver sendo efetuado, por exemplo, um download este é imediatamente interrompido.