

**PROVA DE CONHECIMENTOS  
ESPECÍFICOS****ADMINISTRAÇÃO****QUESTÃO ÚNICA**

41. Qual a denominação dada ao arranjo físico, no qual os recursos transformados, entrando na operação, são pré-selecionados para movimentarem-se até uma parte específica da operação e nesta, todos os recursos transformadores necessários para atender as suas necessidades imediatas de processamento, se encontram?
- (A) celular  
(B) funcional  
(C) posicional  
(D) por produto  
(E) por processo
42. Tecnicamente o estoque que ocorre quando um ou mais estágios na operação não podem fornecer todos os itens que produzem simultaneamente denomina-se:
- (A) de ciclo  
(B) isolador  
(C) de canais  
(D) estratégico  
(E) de antecipação
43. Quanto aos aspectos da qualidade percebida pelos clientes na prestação de serviços, àquela ligada às habilidades e conhecimentos para a execução dos serviços e relacionada com as necessidades técnicas dos clientes, denomina-se:
- (A) custo  
(B) consistência  
(C) flexibilidade  
(D) competência  
(E) conhecimento
44. Os layouts que utilizam tipicamente máquinas especializadas configuradas uma única vez para executar uma operação específica, durante um longo período de tempo, denominam-se:
- (A) híbridos  
(B) por célula  
(C) por planta  
(D) por produto  
(E) por posição fixa
45. O Gerenciamento pelas Diretrizes é um sistema administrativo que envolve todas as pessoas da empresa na busca pela qualidade do produto/serviço. Analise as afirmativas abaixo e, em seguida, assinale a opção correta.
- I. Quanto mais se sobe na hierarquia da empresa, mais sua ação se concentra na manutenção da qualidade.
- II. O planejamento da qualidade é importante, pois quanto mais instável é um ambiente mais é necessário um plano como referência.
- III. O gerenciamento da qualidade pelas diretrizes é conduzido pela alta administração da empresa que tem como meta o controle da qualidade para garantir a sobrevivência da empresa em longo prazo.
- (A) somente I esta correta  
(B) somente III esta correta  
(C) somente I e II estão corretas  
(D) somente I e III estão corretas  
(E) somente II e III estão corretas

46. Analise as afirmativas a seguir, colocando entre parênteses a letra “V” quando se tratar de proposição verdadeira e a letra “F” quando se tratar de proposição falsa. A seguir, assinale a alternativa que indica a sequência correta.

- ( ) Objetiva-se com a Logística integrada alcançar um nível de serviço de excelência, mas ao menor custo total possível.  
 ( ) Um nível de serviço de excelência é aquele que “encanta” o fornecedor pela pontualidade no pagamento.  
 ( ) Entende-se por cadeia logística, a sequência de elementos e eventos desde a expedição até a entrega do produto/serviço.  
 ( ) Pela ótica da Logística integrada, o ponto ótimo é o que se consegue a maior receita possível.

- (A) V – F – V – F  
 (B) V – V – V – F  
 (C) V – V – F – F  
 (D) V – F – F – F  
 (E) F – F – F – V

47. Perseguindo-se a qualidade, são necessários alguns cuidados em relação aos materiais exigidos. Analise as afirmativas a seguir, colocando entre parênteses a letra “V” quando se tratar de proposição verdadeira e a letra “F” quando se tratar de proposição falsa. A seguir, assinale a alternativa que indica a sequência correta.

- ( ) Os materiais são solicitados seguindo os padrões estabelecidos pelos programas de produção.  
 ( ) Fornecedores são selecionados e contratos são estabelecidos.  
 ( ) A análise do fornecedor é feita com base na localização da sua empresa.  
 ( ) Na recepção do material solicitado, conferem-se as quantidades e os registros são feitos, cabendo, posteriormente, ao responsável pela produção a conferência das especificações desejadas.

- (A) V – F – V – F  
 (B) F – F – V – V  
 (C) F – V – V – F  
 (D) V – V – F – F  
 (E) V – F – F – V

48. Os custos da qualidade constituem as bases por meio das quais os programas de qualidade podem ser avaliados em termos de melhoramento de custos, aumento da lucratividade e outros benefícios para organizações que buscam a melhoria da qualidade dos seus produtos e/ou serviços.

Associe a segunda coluna de acordo com a primeira, identificando o conceito de cada categoria de custo e, a seguir, assinale a sequência correta.

Categories	Definição
1. Custos de falhas internas	(a) Gastos com a qualidade para evitar produtos/serviços insatisfatórios.
2. Custos operacionais de qualidade	(b) Custos de manutenção dos níveis da qualidade, através de análises formais da qualidade do produto/serviço.
3. Custos de avaliação	(c) Gastos motivados a partir da identificação da qualidade insatisfatória, dentro da companhia.
4. Custos de falhas externas	(d) Custos da qualidade insatisfatória produzidos pela identificação da qualidade insatisfatória, após a entrega do produto/serviço ao cliente.
5. Custos de Prevenção.	

- (A) 1 – d; 2 – a; 3 – b; 4 – c  
 (B) 2 – a; 3 – c; 4 – b; 5 – d  
 (C) 1 – c; 2 – d; 4 – b; 5 – a  
 (D) 1 – b; 3 – c; 4 – a; 5 – d  
 (E) 1 – c; 3 – b; 4 – d; 5 – a

49. Constitui-se em um dos objetivos operacionais de um projeto de gerenciamento de sistemas logísticos, que visa evitar que qualquer fato inesperado perturbe ou venha perturbar o desempenho do sistema:

- (A) qualidade  
 (B) resposta rápida  
 (C) estoque mínimo  
 (D) variância mínima  
 (E) consolidação da movimentação

50. No desempenho operacional de uma empresa, como se chama a capacidade em executar seus serviços dentro dos prazos de entrega esperados?
- (A) qualidade
  - (B) velocidade
  - (C) consistência
  - (D) flexibilidade
  - (E) rapidez e segurança
51. Constitui um dos princípios necessários para a informação em logística. Além disso, trata de oferecer dados adaptáveis às necessidades dos clientes:
- (A) precisão
  - (B) flexibilidade
  - (C) disponibilidade
  - (D) formato adequado
  - (E) atualização em tempo hábil
52. A fase de evolução da logística caracterizada pela integração dinâmica e flexível entre os agentes da cadeia de suprimento, na forma duas a duas, é denominada:
- (A) *supply chain*
  - (B) integração rígida
  - (C) integração parcial
  - (D) integração flexível
  - (E) integração segmentada
53. Quando se discute a logística dos fluxos, surge a necessidade das empresas conceberem suas redes de instalações mundiais como uma única entidade. O conceito mais adequado a essa concepção é denominado integração:
- (A) setorial
  - (B) mundial
  - (C) funcional
  - (D) continental
  - (E) geográfica
54. Pode ser percebido tanto pela sazonalidade na demanda, quanto pelos erros de previsão que podem aumentar à medida que se prossegue a montante na cadeia de suprimentos. Esse fenômeno é definido como efeito:
- (A) retroação
  - (B) postergação
  - (C) *procurement*
  - (D) chicoteamento
  - (E) desalinhamento
55. Qual o nome técnico dado a integração que procura determinar a amplitude do leque de processos internos de uma empresa e suas ligações e relacionamentos em cada ponto do espectro do processo com fornecedores, distribuidores e clientes?
- (A) local
  - (B) vertical
  - (C) de fluxos
  - (D) funcional
  - (E) horizontal
56. “Será possível planejar organizações de tal forma que tenham a capacidade de ser tão flexíveis e engenhosas ao mesmo tempo?”. Com essa frase pode ser caracterizada a visão metafórica da organização como:
- (A) cérebros
  - (B) máquinas
  - (C) prisões psíquicas
  - (D) organismos vivos
  - (E) fluxo e transformação
57. Complete a lacuna abaixo assinalando a alternativa que dá sentido ao parágrafo:
- A(O) \_\_\_\_\_ envolve os processos de reciclagem, reutilização de embalagens e retornos de produtos por problemas de especificações, avarias etc. A preocupação com o meio ambiente, originou a(o) \_\_\_\_\_, que visa reduzir os impactos provocados no meio ambiente com os serviços da organização.
- (A) reciclagem – impacto ambiental
  - (B) logística reversa – logística verde
  - (C) logística empresarial – movimento verde
  - (D) gestão de suprimentos – análise de resíduos
  - (E) processo logístico – gerenciamento de fornecimento

58. Associe a segunda coluna de acordo com a primeira, identificando as atividades na pirâmide logística e, a seguir, assinale a sequência correta.

Categorias	Definição
1. Decisões logísticas estratégicas	(a) Definição de rotas para entrega dos pedidos.
2. Decisões logísticas estruturais	(b) Despacho de pedidos.
3. Decisões logísticas funcionais	(c) Escolha de uma unidade bancária para desconto de duplicatas. (d) Localização dos armazéns.

- (A) 1 – d; 2 – a; 3 – c  
 (B) 1 – b; 2 – c; 3 – d  
 (C) 1 – d; 2 – a; 3 – b  
 (D) 1 – a; 2 – c; 3 – d  
 (E) 1 – b; 2 – d; 3 – a
59. Complete as lacunas abaixo e assinale a alternativa que dá sentido correto ao parágrafo:

Na logística, pode-se considerar como \_\_\_\_\_ os custos de transporte e armazenagem. O \_\_\_\_\_ é um custo imputado, não registrado contabilmente, mas que deve ser contemplado nos relatórios gerenciais, pois são imprescindíveis à gestão da Logística. O(s) \_\_\_\_\_ contempla(m) aspectos físicos e monetários, dentro da normalidade, e é(são) aplicado(s) aos produtos/serviços ou à atividade.

- (A) custo de oportunidade – custo relevante – custos marginais  
 (B) custos irrecuperáveis – custo-meta – custos no ciclo de vida  
 (C) custos controláveis – custo de oportunidade – custos-padrão  
 (D) custos não-controláveis – custo gerencial – relatórios contábeis  
 (E) custos estimados – prejuízo nas atividades logísticas – custo-meta

- Para responder as questões 60 e 61, analise o Balanço Patrimonial abaixo:

Ativo (em Reais)		Passivo + Patrimônio Líquido (em Reais)	
Disponível	1.264	Salários e Encargos a Pagar	150
Clientes	3.440	Fornecedores	2.017
Estoques	3.480	Empréstimos Bancários (CP)	633
Despesas Antecipadas	250	Dividendos a Pagar	412
Títulos a Receber (LP)	1.337	Empréstimos a Pagar (LP)	2.805
Participações acionárias	3.495	Impostos a Pagar (LP)	999
Imóveis	1.050	Capital Social	1.640
Móveis e Utensílios	244	Reservas	6.204
Veículos	1.336	Lucros ou Prejuízos Acumulados	840
Depreciação Acumulada	(424)		
Marcas e Patentes	228		
<b>Total</b>	<b>15.700</b>	<b>Total</b>	<b>15.700</b>

60. Em relação ao Balanço Patrimonial apresentado, associe a segunda coluna de acordo com a primeira e, a seguir, assinale a sequência correta.

Categorias	Definição
1. ATIVO CIRCULANTE	(a) R\$ 3.804,00
2. PASSIVO CIRCULANTE	(b) R\$ 8.434,00
3. ATIVO NÃO CIRCULANTE	(c) R\$ 3.212,00
4. PASSIVO NÃO CIRCULANTE	(d) R\$ 7.266,00
5. PATRIMÔNIO LÍQUIDO	(e) R\$ 5.929,00 (f) R\$ 8.684,00

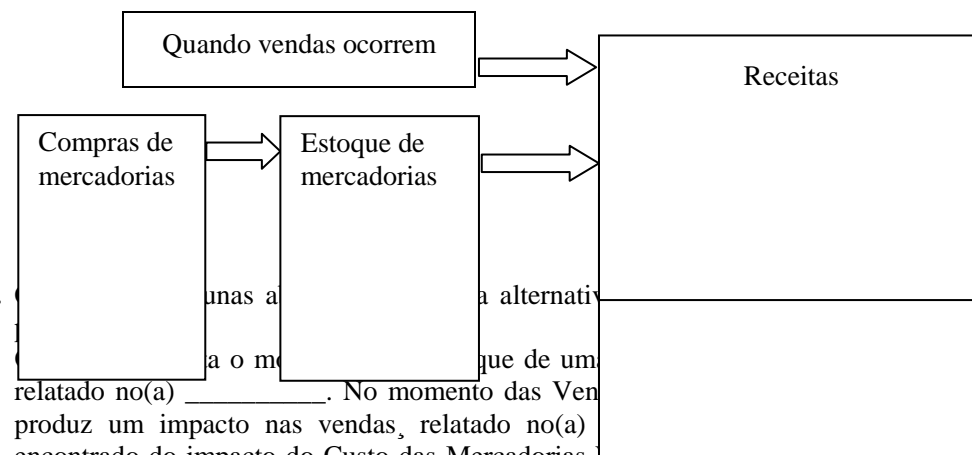
- (A) 1 – d; 2 – a; 3 – e; 4 – c; 5 – b  
 (B) 1 – b; 2 – c; 3 – d; 4 – a; 5 – b  
 (C) 1 – b; 2 – c; 3 – e; 4 – a; 5 – b  
 (D) 1 – c; 2 – d; 3 – a; 4 – b; 5 – e  
 (E) 1 – c; 2 – d; 3 – a; 4 – b; 5 – e

61. Complete as lacunas abaixo e assinale a alternativa que dá sentido correto ao parágrafo:

O \_\_\_\_\_ é da ordem de R\$ 3.495,00; o \_\_\_\_\_ totaliza R\$ 2.206,00; e o \_\_\_\_\_ é da ordem de R\$ 228,00.

- (A) Ativo Circulante – Ativo Investimentos – Ativo Intangível  
 (B) Ativo Investimentos – Ativo Imobilizado – Ativo Intangível  
 (C) Ativo Circulante – Ativo Realizável a Longo Prazo – Ativo Permanente  
 (D) Ativo Investimentos – Ativo Realizável a Longo Prazo – Ativo Permanente.  
 (E) Ativo Realizável a Longo Prazo – Ativo Imobilizado – investimento em móveis e utensílios

Para responder a questão 62, observe o seguinte fluxo:



62.

Compras de mercadorias e Estoque de mercadorias são relatadas no(a) \_\_\_\_\_, e Receitas são relatadas no(a) \_\_\_\_\_. No momento das vendas, o impacto do Custo das Mercadorias Vendidas sobre as Receitas é relatado no(a) \_\_\_\_\_. Assinale a alternativa que representa a sequência correta de um relatório contábil que apresente o impacto das vendas sobre as receitas e o custo das mercadorias vendidas.

- (A) Balanço Patrimonial – Demonstração de Resultados do Exercício – Margem Bruta  
 (B) Demonstração de Origens e Aplicações – Balanço Patrimonial – Margem Bruta  
 (C) Balanço Patrimonial – Demonstração de Resultados do Exercício – Margem Líquida  
 (D) Demonstração de Fluxo de Caixa – Demonstração de Resultados do Exercício – Margem Líquida  
 (E) Demonstração de Fluxo de Caixa – Demonstração de Mutações do Patrimônio Líquido – Lucro Bruto

Para responder a questão 63, analise a tabela abaixo:

Uma fábrica incorreu nos seguintes custos de produção durante o ano de 201X:

Saldo inicial da Conta de Estoque de Produtos em Processo	R\$ 6.000,00
Materiais consumidos	R\$ 76.000,00
Mão de obra direta	R\$ 9.000,00
Custos Indiretos de fabricação	R\$ 20.000,00

63. É correto afirmar que os custos de conversão são da ordem de:

- (A) R\$ 9.000,00  
 (B) R\$ 29.000,00  
 (C) R\$ 85.000,00  
 (D) R\$ 105.000,00  
 (E) R\$ 111.000,00

64. Os impostos, de acordo com o fato gerador, podem ser classificados em três categorias:

- IP - Impostos sobre Patrimônio
- IR - Imposto sobre a Renda
- IMS - Impostos sobre Mercadorias e Serviços

Identifique a classificação dos impostos abaixo e depois assinale a sequência correta.

- ( ) Imposto sobre Operações Financeiras  
 ( ) Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores  
 ( ) Imposto sobre Prestação de Serviços  
 ( ) Imposto Territorial Rural

- (A) IR – IP – IMS – IP  
 (B) IP – IR – IP – IMS  
 (C) IR – IR – IP – IMS  
 (D) IP – IS – IMS – ISS  
 (E) IP – IP – ISS – IMS

65. É correto afirmar que nem todas as despesas passam por todos os estágios. A exceção se aplica a despesas realizadas:

- (A) com dispensa de licitação
- (B) sem emissão de empenho
- (C) mediante previsão orçamentária
- (D) mediante a emissão de ordem bancária
- (E) através da abertura de créditos extraordinários

66. Analise as afirmativas abaixo, colocando entre parênteses a letra “V”, quando se tratar de afirmativa verdadeira, e a letra “F”, quando se tratar de afirmativa falsa. A seguir, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

- ( ) A responsabilidade na gestão fiscal pressupõe ação planejada e transparente para prevenir riscos e corrigir desvios capazes de afetar o equilíbrio das contas públicas.
- ( ) A lei 4320/64 estabelece as normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal.
- ( ) Não serão objeto de limitação as despesas que constituem obrigações constitucionais e legais do ente público.
- ( ) A despesa total com pessoal, em cada período de apuração e em cada ente da Federação, não poderá exceder 40% da receita corrente líquida.

- (A) V – V – F – F
- (B) F – F – V – V
- (C) V – F – V – F
- (D) F – V – F – V
- (E) V – V – V – V

67. Associe a segunda coluna de acordo com a primeira, conceituando os Sistemas de Contas da Administração Pública. A seguir, assinale a sequência correta:

Categorias	Definição
1. SISTEMA ORÇAMENTÁRIO	(a) Registra o ativo e o passivo permanente do Estado, bem como a movimentação do patrimônio e suas origens e o resultado do exercício.
2. SISTEMA FINANCEIRO	(b) Registra os atos que podem afetar o patrimônio público no futuro.
3. SISTEMA PATRIMONIAL	(c) Registra os recebimentos e pagamentos de receitas e despesas orçamentárias e extra-orçamentárias, bem como contas de ativo e de passivo.
4. SISTEMA DE COMPENSAÇÃO	(d) Registra os fatos contábeis dentro de cada sistema de contas.
	(e) Registra a previsão e a execução orçamentária e suas alterações.

- (A) 1 – e; 2 – d; 3 – b; 4 – a
- (B) 1 – e; 2 – c; 3 – a; 4 – b
- (C) 1 – d; 2 – a; 3 – e; 4 – b
- (D) 1 – a; 2 – c; 3 – d; 4 – e
- (E) 1 – b; 2 – e; 3 – a; 4 – c

68. Analise as afirmativas abaixo, colocando entre parênteses a letra “V”, quando se tratar de afirmativa verdadeira, e a letra “F”, quando se tratar de afirmativa falsa. A seguir, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

- ( ) A liquidação compreende o estágio da despesa em que se emite o empenho para a efetuação do seu pagamento.  
 ( ) A antecipação de receita é um caso de dívida fundada.  
 ( ) A fixação da despesa é realizada na promulgação da Lei Orçamentária Anual.

- (A) V – V – F  
 (B) F – V – V  
 (C) V – F – F  
 (D) F – V – V  
 (E) F – F – V

69. O *Balanced Scorecard* é uma metodologia voltada à gestão estratégica das empresas. Associe a segunda coluna de acordo com a primeira, identificando medidas organizacionais dentro de cada perspectiva do BSC. A seguir, assinale a sequência correta:

Perspectivas	Impactos
1. Perspectiva dos Processos Internos	(a) Aumento de participação em segmentos-alvo
2. Perspectiva Financeira	(b) Treinamento e desenvolvimento dos colaboradores.
3. Perspectiva de Criação de Valor	(c) Incorporação de processos de inovação
4. Perspectiva do Cliente	(d) Melhoria do retorno do capital empregado
5. Perspectiva de Aprendizado e Crescimento	

- (A) 1 – d; 2 – a; 3 – b; 4 – c  
 (B) 2 – a; 3 – c; 4 – b; 5 – d  
 (C) 1 – c; 2 – d; 4 – b; 5 – a  
 (D) 1 – b; 3 – c; 4 – a; 5 – d  
 (E) 1 – c; 2 – d; 4 – a; 5 – b

70. O alinhamento estratégico obtido pelo *Balanced Scorecard* determina o valor dos ativos intangíveis. Esses ativos podem ser classificados em três categorias. Complete as lacunas abaixo e assinale a alternativa que dá sentido correto ao parágrafo:

As habilidades, talento e conhecimento dos colaboradores constituem o \_\_\_\_\_. O \_\_\_\_\_ é composto pelos bancos de dados, sistemas de informação, redes e infra-estrutura tecnológica. A cultura, liderança, alinhamento da equipe e gestão do conhecimento são componentes do \_\_\_\_\_.

- (A) Capital humano – Capital da informação – Capital organizacional  
 (B) Capital de relacionamento – Capital físico – Capital invisível  
 (C) Capital humano - Capital tecnológico – Capital de crescimento  
 (D) Capital de crescimento – Capital de informação – Capital relacional  
 (E) Capital técnico – Capital tecnológico – Capital organizacional

71. É caracterizado tecnicamente pelo conjunto de ferramentas de marketing que as empresas utilizam para perseguir seus objetivos de marketing, orientando-se para o mercado-alvo.

- (A) Pesquisa de mercado  
 (B) Composto de marketing  
 (C) Estratégias de marketing  
 (D) Técnicas de segmentação  
 (E) Técnicas de posicionamento

72. Complete a lacuna abaixo e assinale a alternativa que dá sentido correto ao parágrafo.

No fundamento da \_\_\_\_\_ está a sustentação de que a chave para o alcance das metas organizacionais está no fato da empresa precisar ser mais efetiva que a concorrência na criação, entrega e comunicação de valor para os clientes, em seus mercados-alvos selecionados.

- (A) estratégia corporativa  
 (B) estratégia empresarial  
 (C) estratégia de negócios  
 (D) orientação para vendas  
 (E) orientação para marketing



73. Dentro do tema remuneração, aquela que possui como um dos principais objetivos reduzir a distância entre líderes e liderados, por meio de uma mudança organizacional caracterizada pela descentralização das decisões, autonomia operacional e mediação dos resultados, denomina-se remuneração por:

- (A) resultados
- (B) habilidades
- (C) participação
- (D) competências
- (E) participação acionária

74. Com base nas teorias das organizações, quando se fala em “modelo da racionalidade limitada” está se referindo a:

- (A) teoria da decisão
- (B) teoria dos dois fatores
- (C) teoria das redes neurais
- (D) teoria do caos e complexidade
- (E) teoria dos fatores instrumentais

75. O processo de aprendizagem proposto no modelo Pós-Industrial (informacional) que envolve a percepção e exploração das possibilidades do ambiente é denominado de aprendizagem:

- (A) científica
- (B) mecanicista
- (C) de circuito duplo
- (D) de circuito simples
- (E) de circuito transverso

76. Das teorias ambientais, aquela que parte do pressuposto de que ambientes são realidades socialmente construídas, foca os aspectos relacionais do ambiente, salienta os aspectos políticos e o estudo do poder é denominada teoria:

- (A) neo institucionalista
- (B) dos custos de transação
- (C) das organizações em rede
- (D) da ecologia das populações
- (E) da dependência dos recursos

77. “Os atores sociais resistem ao controle social”.

Com a afirmação acima é sugerido que as organizações estão inseridas em uma matriz institucional e que o ambiente exerce forças que fazem as estruturas organizacionais estarem continuamente se ajustando. Nesse contexto, o mecanismo que pode ser tratado como um processo de absorção de novos elementos pela coalizão que detém o poder em uma organização é chamado de:

- (A) alianças
- (B) inserção
- (C) absorção
- (D) cooptação
- (E) coalizão interna

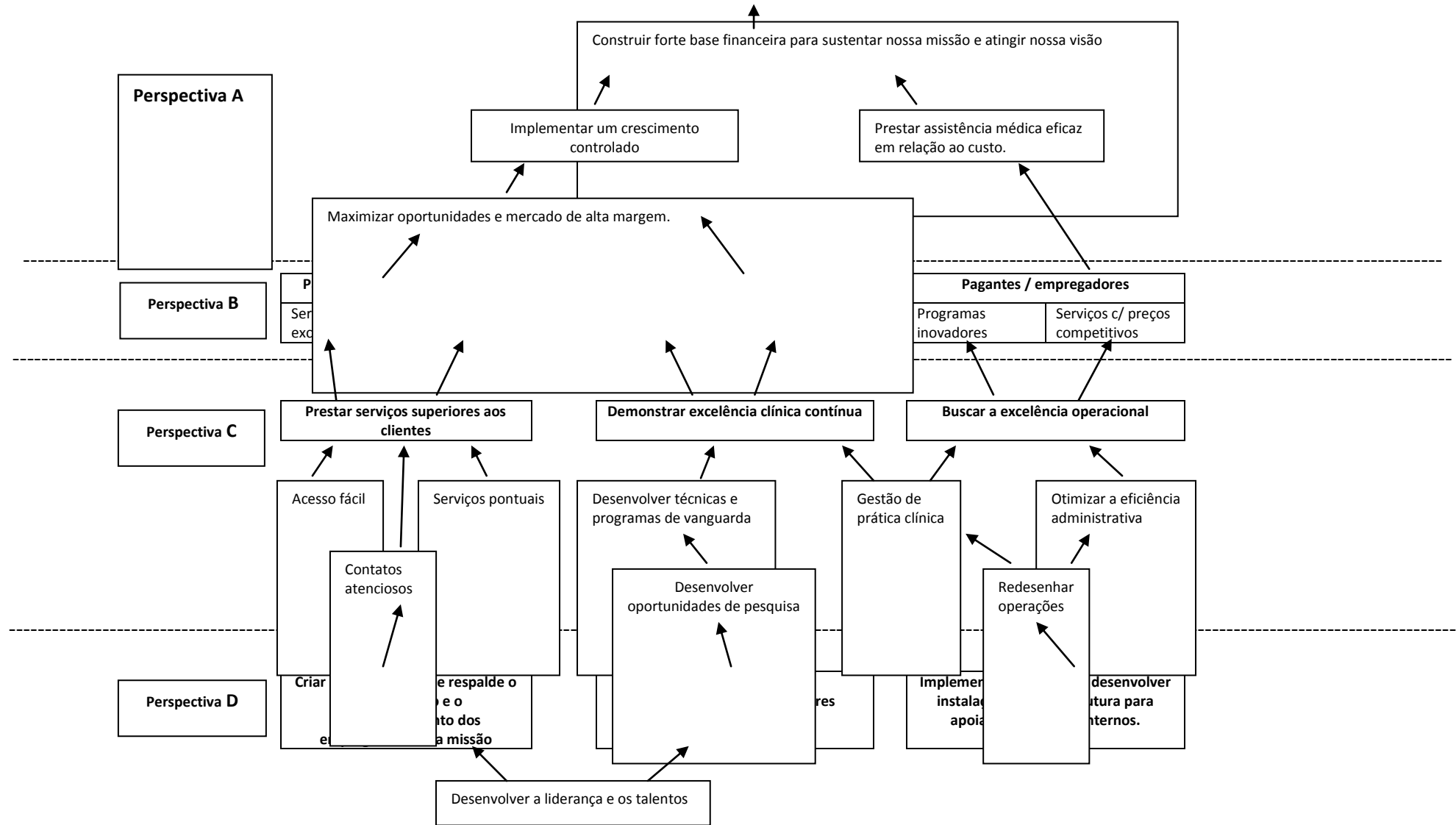
78. O movimento Behaviorista da Administração propõe a descentralização e o redesenho de atividades e tarefas de modo a permitir o aprendizado e o desenvolvimento dos indivíduos. Essa proposta foi denominada de:

- (A) polivalência
- (B) reengenharia
- (C) multifuncionalidade
- (D) rotatividade de tarefas
- (E) enriquecimento de tarefas

**Para responder os itens 79 e 80, observe o seguinte o Mapa Estratégico da página a seguir:**



**VISÃO DA EMPRESA**  
Ser reconhecida pela excelência dos serviços aos clientes, pela qualidade do atendimento aos pacientes, pela força financeira e pelo apoio à saúde da comunidade.



79. Associe a segunda coluna de acordo com a primeira, identificando no Mapa Estratégico exposto, as perspectivas do BSC. A seguir, assinale a sequência correta:

Perspectivas	Impactos
1. Perspectiva dos Processos Internos	(a) Perspectiva A
2. Perspectiva Financeira	(b) Perspectiva B
3. Perspectiva de Criação de Valor	(c) Perspectiva C
4. Perspectiva do Cliente	(d) Perspectiva D
5. Perspectiva de Aprendizado e Crescimento	

- (A) 1 – d; 2 – a; 3 – b; 4 – c  
 (B) 2 – a; 3 – c; 4 – b; 5 – d  
 (C) 1 – c; 2 – a; 4 – b; 5 – d  
 (D) 1 – b; 3 – c; 4 – a; 5 – d  
 (E) 1 – c; 2 – d; 3 – d; 4 – a

80. Complete as lacunas abaixo e assinale a alternativa que dá sentido correto ao parágrafo:

A \_\_\_\_\_ descreve os resultados tangíveis da estratégia esperados pelos acionistas. A \_\_\_\_\_ identifica os procedimentos críticos que exerçam o maior impacto na estratégia. A \_\_\_\_\_ define a proposição de valor para o mercado-alvo. A \_\_\_\_\_ define o capital humano e estrutural mais importantes para a estratégia.

- (A) Perspectiva de Criação de Valor – Perspectiva do Cliente – Perspectiva dos Processos Internos – Perspectiva Financeira  
 (B) Perspectiva dos Processos Internos – Perspectiva do Cliente – Perspectiva Financeira – Perspectiva de Criação de Valor  
 (C) Perspectiva Financeira - Perspectiva de Criação de Valor – Perspectiva do Cliente – Perspectiva dos Processos Internos  
 (D) Perspectiva Financeira – Perspectiva dos Processos Internos – Perspectiva do Cliente – Perspectiva do Aprendizado e Crescimento  
 (E) Perspectiva dos Processos Internos – Perspectiva do Aprendizado e Crescimento – Perspectiva Financeira – Perspectiva do Cliente

*FINAL DA PROVA*