

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

» GESTÃO PORTUÁRIA «

Nossa cegueira para o óbvio na comunicação empresarial

Em diferentes empresas, de diversos portes, no Brasil e no exterior, a queixa parece ser sempre a mesma: a informação não circula, as pessoas não se comunicam adequadamente, os líderes não compartilham as decisões da empresa, as equipes não se ajudam, há dificuldade em compreender o que se espera de cada um no dia a dia, não há feedback nem disseminação dos rumos da empresa.

Pesquisas de clima organizacional apontam isso com frequência assustadora. As empresas sabem que o problema existe, criam campanhas internas, estabelecem processos, contratam consultorias para resolver. E depois de um tempo a coisa simplesmente não vinga. Por quê?

Disponível em: <http://exame.abril.com.br/rede-de-blogs/midias-sociais/2011/02/13/nossa-cegueira-para-o-obvio-na-comunicacao-empresarial/> Acesso em: 15 de out. 2011.

Considere o trecho apresentado para responder às questões de 21 a 24.

21. O texto discute falhas na comunicação organizacional e aponta tentativas de as empresas solucionarem tal problema. Considerando a persistência dessas falhas mesmo entre pessoas imbuídas de sanarem a situação, o insucesso pode estar relacionado à ineficiência da linguagem na interlocução. Neste caso, para que a comunicação alcance seu propósito, é necessário

- a) compartilhar das mesmas ideias do emissor da mensagem.
- b) transmitir a informação, com ênfase na mensagem, independente do interlocutor.
- c) pensar o conteúdo a ser informado sob o ponto de vista do interlocutor, no caso o funcionário.
- d) dominar o código linguístico verbal, já que o não verbal não se justifica no meio organizacional.
- e) ter competência na produção textual, visto que a fala e a audição são irrelevantes no universo organizacional onde predomina a escrita.

22. Em relação à comunicação empresarial, analise as seguintes assertivas:

- I. Independente da estrutura do texto e do conteúdo, o propósito da mensagem alcança, indistintamente, todos os interlocutores.
- II. A precisão linguística de um texto interfere na compreensão do leitor/ouvinte quando de sua recepção, razão pela qual se justifica a importância dessa precisão no processo comunicativo.
- III. Um jornal mural ou uma revista interna garantem a comunicação interna, assegurando que todos os funcionários se sintam participantes e bem informados.

É correto o que se afirma em

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

23. Especialistas do universo organizacional afirmam que, além do produto ou serviço com qualidade, a comunicação pode assegurar o sucesso de uma organização. Para tanto, do ponto de vista linguístico redacional, devem ser considerados alguns aspectos, dentre os quais:

- I. Linguagem correta, clara, concisa e eficaz.
- II. Manifestação de cortesia e polidez na mensagem.
- III. Uso da linguagem técnica, com primazia do preciosismo vocabular.
- IV. Textos curtos, com verbos no imperativo, recurso necessário à legitimação do discurso hierárquico, com ampla divulgação em todos os setores.

Está correto o que se afirma em

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

24. Observe a figura a seguir:



Disponível em: <http://www.google.com.br/>. Acesso em: 15 de out. 2011.

A partir da figura é possível perceber que falhas na comunicação podem ocasionar diversos transtornos na vida profissional de uma pessoa. Em se tratando do papel da tecnologia e da comunicação no contexto organizacional, a figura suscita a seguinte compreensão:

- a) O e-mail, substituto atual da correspondência empresarial, causou uma revolução na comunicação corporativa.
- b) A tecnologia transforma funcionários em uma central de comunicação multimídia (dados, voz e imagem), os quais, com autonomia e celeridade, resolvem problemas organizacionais.
- c) As possibilidades tecnológicas da informação ultrapassam a capacidade física de comunicação do indivíduo, o que tem justificado a completa substituição de profissionais no mercado.
- d) Cabe ao destinatário entender o que é dito/escrito pelo emissor, que se sente eximido da responsabilidade de passar uma mensagem clara em qualquer materialidade textual.
- e) Para uma comunicação eficiente, é necessário ter em mente o tipo de público, os anseios e os interesses de cada um, adaptando o conteúdo e a linguagem para que a informação se torne relevante e útil.

25. Especialistas afirmam que, no mundo globalizado e extremamente competitivo, a transferência eletrônica de dados tornou-se fundamental à competitividade da empresa, seja no Sistema eletrônico de informação “DAKOSY” do Porto de Hamburgo/Alemanha, ou o “INTIS” do Porto de Rotterdam/Holanda, ou o “SEA” Porto de Yokohama-Japão, ou mesmo a Supervia Eletrônica de Dados (SED) do Porto de Santos.

Considerando as informações acima, qual a abreviação (em inglês) para Transferência Eletrônica de Dados?

- a) EDI b) RFID c) SITI d) VMI e) TED

26. Sabe-se que os atentados terroristas, ocorridos em 11 de setembro de 2001, marcaram o mundo, e, por razões diversas, todos se lembrarão desta data. No setor marítimo, por exemplo, ideias correntes foram potencializadas e novas matérias foram apresentadas “pós 11 de setembro”. Dentre essas ideias, talvez a de maior impacto, quase imposta ao mundo pelas circunstâncias, tenha sido a instituição do Código Internacional para Proteção de Navios e Instalações Portuárias, cuja abreviação (em inglês) é:

- a) CIPNIP – CODE
b) ISPS – CODE
c) ALCA – CODE
d) CIF – CODE
e) PNRS – CODE

27. Observe a figura abaixo:



O equipamento mostrado denomina-se:

- a) RTG (*Rubber Tire Gantry*).
b) MHC (*Mobile Harbour Crane*).
c) *Straddle Carriers*.
d) *Reachstackers*.
e) *Portainers*.

28. Um navio que tem os seus porões devidamente equipados com maquinário para refrigeração e apropriados para o transporte de cargas que exigem o controle de temperatura para alimentos, como carnes, sucos, frutas, verduras e laticínios, é denominado:

- a) *Bulk Carrier.*
- b) *Reefer Vessel.*
- c) *Tanker Ship.*
- d) *Ro-Ro.*
- e) *Full Container.*

29. *Container* significa:

- a) Equipamento básico de todos os portos, destinado a atender as frotas internacionais especializadas, nas quais o tempo de atracação deve ser o mais reduzido possível.
- b) Equipamento utilizado no parque de estocagem, tendo chassi ou vagões, no caso de ser assentado em linhas férreas.
- c) Tipo de veículo empregado nas dependências portuárias para execução dos serviços de transportes, empilhamento e desempilhamento de cargas.
- d) Equipamento utilizado para estocagem com boa modalidade, mas requer pavimentação especial na área em que tiver que operar.
- e) Grande caixa, de dimensões e outras características padronizadas, para acondicionamento da carga geral a transportar, com a finalidade de facilitar o seu embarque, desembarque e transbordo entre diferentes meios de transporte.

30. Associe os elementos da logística aos seus respectivos conceitos:

- | | |
|--------------------------------|--|
| (1) Cadeia de Suprimentos/CS | () Estratégias de Estoques, Localização e Transportes definem o nível de serviço. |
| (2) Logística | () Processo de gestão dos fluxos de materiais e informações ao longo da Cadeia de Suprimento. |
| (3) Gerenciamento da CS | () Conjunto das atividades necessárias para produzir e entregar bens/serviços. |
| (4) Planejamento Logístico | () Gestão integrada das atividades/empresas da Cadeia de Suprimentos. |

A associação correta é:

- a) 2 – 1 – 4 – 3
- b) 4 – 2 – 1 – 3
- c) 3 – 2 – 4 – 1
- d) 1 – 3 – 2 – 4
- e) 4 – 3 – 1 – 2

31. Para cada modal de transporte, relacione suas vantagens e características correspondentes:

- | | |
|-------------------|--|
| (1) Aéreo | () Grandes distâncias / grandes volumes de carga / fretes menores / via fixa. |
| (2) Aquaviário | () Serviço porta a porta / curtas e médias distâncias / agilidade na carga e descarga. |
| (3) Rodoviário | () Rápido / pouca mão de obra / longa vida útil / pouca manutenção / líquidos, gases. |
| (4) Ferroviário | () Maior velocidade / mercadorias perecíveis / transporte de animais / menores custos com seguro. |
| (5) Dutoviário | () Maior capacidade carga / longo curso / menor custo transporte / baixa velocidade. |

A sequência correta é:

- a) 2 – 1 – 5 – 4 – 3
- b) 4 – 2 – 5 – 1 – 3
- c) 3 – 2 – 5 – 4 – 1
- d) 4 – 3 – 5 – 1 – 2
- e) 3 – 4 – 5 – 2 – 1

32. Dentre os fatores/decisões apresentados abaixo, qual NÃO é utilizado para definir uma política de estoques na Cadeia de Suprimentos?

- a) Onde localizar os estoques na Cadeia de Suprimentos.
- b) Quanto manter em estoque de segurança.
- c) Quando comprar um novo lote de reposição.
- d) Quanto fabricar internamente.
- e) Como programar e controlar a produção.

33. Dentre os conceitos a seguir, qual corresponde a Estoque Consignado?

- a) Estoque disponibilizado pelo fornecedor ao cliente, que só será pago após o consumo.
- b) Estoque que o cliente compra ao fornecedor através de crédito consignado.
- c) Estoque controlado pelo próprio fornecedor nas dependências/instalações do cliente.
- d) Estoque solicitado pelo cliente ao fornecedor através da internet.
- e) Estoque de segurança utilizado para evitar a sua ruptura.

- 34.** O Incoterm (*International Commercial Term* / Termo Internacional de Comércio) que significa que a entrega da mercadoria se consuma no costado do navio designado pelo comprador é representado pelo termo
- a) FOB b) CIF c) FCA d) FAS e) EXW
- 35.** Qual o instrumento administrativo que, após a entrada da DI, realiza a parametrização do canal da mercadoria?
- a) MDIC b) SRF c) Siscomex d) Secex e) Camex
- 36.** Qual Incoterm deve ser utilizado para transporte multimodal?
- a) FOB b) FAS c) FCA d) CIF e) CFR
- 37.** Quanto ao desembaraço alfandegário de mercadorias, é CORRETO afirmar:
- a) A apresentação da Licença de Importação é sempre necessária.
- b) O canal amarelo realiza o exame documental e o exame de valoração aduaneira da mercadoria pela SRF.
- c) O canal cinza significa que haverá, apenas, o exame documental.
- d) O canal vermelho corresponde à realização do exame documental e físico da mercadoria.
- e) O canal vermelho corresponde à realização do exame documental pela fiscalização da SRF.
- 38.** O termo TEU apresenta o seguinte significado:
- a) Unidade equivalente a 40' (pés).
- b) Equipamento chamado *container* para embarque aéreo.
- c) Unidade equivalente de 20' (pés).
- d) Equipamento de metal que serve para o transporte de cargas ao longo da costa brasileira.
- e) Equipamento de metal, no formato de uma grande caixa, que serve para o transporte de diversos materiais.
- 39.** No comércio exterior são emitidos vários documentos, seja pelo transportador, pelo poder público e em seu nome e pelo importador/exportador. São documentos emitidos, exclusivamente, pelo importador/exportador:
- a) LI, BL e AWB.
- b) HAWB, manifesto de carga e DI.
- c) Fatura pro forma, nota fiscal e *packinglist*.
- d) *Packinglist*, fatura comercial e BL.
- e) RE, DDE e BL.

40. Em relação ao comércio exterior, analise as seguintes proposições:

- I. Barreiras não tarifárias são mecanismos adotados pelo governo com o intuito de incentivar e promover o comércio internacional.
- II. Medidas antidumping são sobretaxas aplicadas todas as vezes em que se constata que um produto importado está entrando no país com preços desleais.
- III. Barreiras técnicas e sanitárias constituem um tipo de barreira não tarifária.
- IV. A aplicação de barreira tarifária representa o uso de alíquotas de altos valores, diminuindo, assim, o número de vendas e compras com outros países.

É CORRETO o que se afirma em

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

41. Considere as seguintes assertivas:

- I. Vendas no estrangeiro de bens e serviços produzidos em um país.
- II. Entrada de mercadorias e serviços estrangeiros em um país.
- III. Recebimento, devolução ou retorno do exterior de uma mercadoria exportada temporariamente e sem cobertura cambial.
- IV. Envio, devolução ou retorno ao exterior de uma mercadoria importada temporariamente e sem cobertura cambial.
- V. Remessa de bens de uma região para outra dentro do mesmo país.

As assertivas definem, respectivamente, os seguintes termos:

- a) Reexportação, exportação interna, exportação, importação e reimportação.
- b) Importação, reimportação, reexportação, exportação e exportação interna.
- c) Exportação, reexportação, reimportação, importação e exportação interna.
- d) Exportação, importação, reimportação, reexportação e exportação interna.
- e) Exportação, importação, reexportação, reimportação e exportação interna.

42. No sistema de transporte marítimo de produtos e mercadorias, o profissional credenciado para prover o desembarço dessa carga, autorizado pelos embarcadores e consignatários, é denominado

- a) despachante aduaneiro.
- b) angariador de cargas.
- c) agente de cargas marítimas.
- d) despachante marítimo.
- e) NVOCC.

43. A inflação é definida como

- a) um aumento no nível geral de preços.
- b) uma queda no nível geral de preços.
- c) um decréscimo oscilatório no nível geral de preços.
- d) um acréscimo sazonal no nível geral de preços.
- e) uma diminuição atemporal no nível geral de preços.

44. O planejamento estratégico precisa considerar todos os fatores que integradamente deverão constituir o comportamento da empresa. Esse conjunto de fatores é conhecido como os sete "S". Qual fator corresponde à missão e hierarquia de objetivos, à filosofia da empresa, à vocação e finalidade da organização?

- a) *Staff*.
- b) *Style*.
- c) *Shared values*.
- d) *Superordinate goal*.
- e) *Skills*.

45. Considere o exemplo abaixo:

O cartão *Master Card* é o mais aceito nos restaurantes.

Dentre as alternativas a seguir, assinale a que corresponde corretamente à estratégia de posicionamento utilizada no exemplo:

- a) Posicionamento por benefício.
- b) Posicionamento por atributos.
- c) Posicionamento por usuário.
- d) Posicionamento por uso/aplicação.
- e) Posicionamento por categoria de produto.

46. É definição para Mar Territorial:

- a) É a porção de água do mar não incluída na zona econômica exclusiva, no mar territorial ou nas águas interiores e continentais de outro Estado, nem nas águas arquipelágicas de Estado arquipélago.
- b) São os rios, bacias, ribeirões, lagos, lagoas, açudes ou quaisquer depósitos de água não marinha, naturais ou artificiais, e os canais que não tenham ligação com o mar.
- c) É a faixa de 12 (doze) milhas marítimas de largura, medida a partir da linha de baixa-mar do litoral continental e insular brasileiro, tal como indicada nas cartas náuticas de grande escala, reconhecidas oficialmente pelo Brasil.
- d) É o leito e o subsolo das áreas submarinas que se estendem além do mar territorial, em toda a extensão do prolongamento natural do território terrestre, até o bordo exterior da margem continental, ou até uma distância de 200 (duzentas) milhas marítimas das linhas de base, a partir das quais se mede a largura do mar territorial, nos casos em que o bordo exterior da margem continental não atinja essa distância.
- e) É a faixa que se estende das 12 (doze) às 200 (duzentas) milhas marítimas, contadas a partir das linhas de base que servem para medir a largura do mar territorial.

- 47.** No que concerne aos espaços marítimos, todo Estado costeiro tem o direito de:
- Estabelecer um Mar Territorial de até 12 (doze) milhas náuticas (cerca de 22 km), uma Zona Econômica Exclusiva (ZEE) e uma Plataforma Continental (PC) estendida, cujos limites exteriores são determinados pela aplicação de critérios específicos.
 - Estabelecer uma Zona Econômica Livre (ZEL) e uma Plataforma Continental (PC) estendida, sem limites exteriores determinados.
 - Estabelecer um Mar Territorial de até 200 (duzentas) milhas náuticas, uma Zona Econômica Exclusiva (ZEE) de 12 (doze) milhas náuticas e uma Plataforma Continental (PC) estendida até a África.
 - Estabelecer uma Zona Econômica Exclusiva (ZEE) de 2,2 km e um Mar Territorial de até 13 (treze) milhas náuticas.
 - Estabelecer um Mar Territorial de até 112 (cento e doze) milhas náuticas, uma Zona Econômica Exclusiva (ZEE) e uma Plataforma Continental (PC) estendida, cujos limites exteriores são determinados pela aplicação de critérios específicos.
- 48.** Uma embarcação brasileira será despachada apenas na Capitania dos Portos ou Órgão subordinado onde for iniciada a viagem, mediante apresentação de:
- Carteira Nacional de Habilitação; Carteira de Registro Profissional; CTPS (Carteira de Trabalho e Previdência Social).
 - Rol de Equipagem, Lista de Tripulantes e respectivas cadernetas-matrícula; Lista de Passageiros e Manifesto de carga; Cartão de Lotação, Certificados de Vistorias e de Segurança; Provisão de Registro averbada com o nome e categoria do comandante; Diário de Navegação; Linha do navio ou autorização para viagem extraordinária, emitidas pela autoridade competente.
 - Carteira de trabalho; comprovante de residência; comprovante de votação dos tripulantes; Certificado de alistamento militar; Histórico escolar do nível médio.
 - Cópias autenticadas de: Certidão de casamento ou nascimento; Registro Geral (RG), CPF (Cadastro de Pessoa Física); Comprovante de residência.
 - Carteira de aquaviário; Certidão de nascimento ou casamento e comprovante de residência.
- 49.** Na zona contígua, o Brasil poderá tomar as medidas de fiscalização necessárias para
- evitar a pesca de organismos aquáticos em época de defeso.
 - evitar a exploração de petróleo.
 - não evitar imigração, no seu território, ou no seu mar territorial; reprimir as infrações às leis e aos regulamentos, no seu território ou no seu mar territorial.
 - evitar as infrações às leis e aos regulamentos aduaneiros, fiscais, de imigração ou sanitários, no seu território, ou no seu mar territorial; reprimir as infrações às leis e aos regulamentos, no seu território ou no seu mar territorial.
 - evitar a prática de esportes náuticos, impedindo o abaloamento de embarcações.
- 50.** Em que faixa marítima do seu território, o Brasil exerce direitos de soberania para efeitos de exploração dos recursos naturais?
- Mar territorial.
 - Zona contínua.
 - Amazônia verde.
 - Placas tectônicas.
 - Plataforma continental.