

CONHECIMENTOS GERAIS (Questões de 01 a 26)

Leia com atenção a mensagem a seguir para responder às questões de 01 a 03.

TEXTO:



NETO, Lourenço. **Frase famosa.** Disponível em: <<http://www.frasesparafacebook.com/frases-famosas/motivacao-nao-e-sinonimo-de-transformacao-6288/>>. Acesso em: 18 jan. 2014.

Questão 01 (Peso 1)

Considerando-se o contexto em que está inserida, a leitura da frase permite concluir:

- A) O desejo de vencer determina mudanças que sempre resultam na vitória pleiteada.
- B) A transformação é fruto da motivação, que se traduz invariavelmente no triunfo desejado.
- C) O querer progredir por si só é a porta de entrada para a concretização dos desejos de uma pessoa.
- D) A motivação é o estímulo necessário para se buscar a mudança capaz de conduzir ao sucesso posterior.
- E) Um futuro promissor depende apenas de alguma transformação que a pessoa motivada promova em sua vida.

Questão 02 (Peso 2)

O elemento coesivo “mas”, na frase em destaque,

- A) estabelece uma oposição de ideias.
- B) restringe a significado do termo “transformação”.
- C) expressa uma ressalva ao que foi enunciado antes.
- D) evidencia uma alternância de sentido da palavra “motivação”.
- E) indica uma compensação relacionada com a declaração anterior.

Questão 03 (Peso 3)

Sobre os elementos linguísticos que compõem a frase de Lourenço Neto, identifique com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- () “Motivação” não mantém relação semântica com “transformação”.
- () “não” é um modificador da forma verbal “é”, que pertence a um verbo anômalo – *ser*.
- () “sinônimo de transformação” exerce a mesma função sintática de “um passo em sua direção”.
- () “de” estabelece um tipo de relação entre “sinônimo” e “transformação” e “em”, outro, entre “passo” e “direção”.
- () “um” modifica “passo”, indefinindo-o, enquanto “sua” modifica “direção” e resgata, ao mesmo tempo, o termo “transformação”.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

ASSISTENTE II CÓDIGOS (181 a 208)

Leia com atenção o texto a seguir para responder às questões de 04 a 08.

TEXTO:

Com o universo de informações que temos e as abrangências de serviços e produtos que podemos gerar em nossas empresas, dentro ou fora da escala de nossos segmentos, o grande desafio é não se ludibriar e cair na tentação de procurar e querer abranger tudo de novo que aparece e, ao mesmo tempo, não perder oportunidades que realmente serão tendências.

5 Manter-se novo não é sinônimo de manter-se inovador. Manter-se novo a qualquer custo pode resultar numa falta avassaladora da representação principal de identidade/marca.

Comprometer-se com o mais importante é a crença de que tudo, desde os produtos mais simples até os cabos de fibra ótica, “incluindo seus processos de fabricação, pode ser melhorado, e de que os seres humanos têm o potencial para tanto quando canalizam seus esforços nas atividades certas.”

10 (David Magee).

Um nadador que deseja ser campeão sabe que quanto mais treinar a sua virada olímpica na piscina, tanto maior é a sua possibilidade de, em seu tempo, atingir resultados impressionantes. O atleta sabe disso muito melhor do que nós. Aqueles que praticam meditação sabem que ninguém alcança nada sem autodisciplina. Os religiosos, sejam de que religiões forem, sabem que dedicação é fundamental para iluminação.

15

Os apaixonados não suportam o tédio, a paixão é fogo, mas é no amor que encontramos um sentimento permanente. Ninguém duvida de que existam pontos tediosos no amor, pois o amor é um ato de construção e a construção se dá no exercício e não na especulação. O bom sempre pode ser melhor, mas o mais engraçado é que não estamos nos dando tempo nem de chegar ao bom.

20 Para obter sucesso, é preciso, portanto, ter conhecimento do que é o mais importante.

PEREIRA, Paulo R. Silva. **O sucesso depende de manter foco?** Disponível em: <http://www.oficinadanet.com.br/artigo/empreendedorismo_o_sucesso_depender_de_manter_foco>. Acesso em: 19 jan. 2014. Adaptado.

Questão 04 (Peso 2)

É comprovável no texto a seguinte afirmação:

- A) Esforço e perseverança são os ingredientes indispensáveis para a garantia da fama no mundo dos negócios e na sociedade.
- B) Comprometimento com trabalho é sinônimo de sucesso imediato, embora algumas pessoas o desejem sem o devido empenho para consegui-lo.
- C) Quem tem objetivos definidos e assume suas responsabilidades diante deles sempre acaba conseguindo, sem maiores dificuldades, tudo que deseja.
- D) Trabalhar com coragem e sem interrupção é a única forma que tem o ser humano de usufruir as comodidades que a evolução disponibiliza a todos.
- E) Tudo na vida é passível de aperfeiçoamento, inclusive o homem, desde que esteja centrando suas energias nas ações corretas para atingir o que deseja.

Questão 05 (Peso 1)

Está **ausente** do contexto em análise a ideia explicitada na alternativa

- A) Cautela no englobamento do novo.
- B) Foco naquilo que for mais importante.
- C) Autodisciplina na busca das metas traçadas.
- D) Especulação como base das decisões tomadas.
- E) Consciência da continuidade do crescimento humano.

Questão 06 (Peso 1)

Há uma relação de **proporcionalidade** no fragmento transcrito em

- A) “o grande desafio é não se ludibriar e cair na tentação de procurar e querer abranger tudo de novo que aparece” (linhas 2 e 3).
- B) “Um nadador que deseja ser campeão sabe que quanto mais treinar a sua virada olímpica na piscina, tanto maior é a sua possibilidade de, em seu tempo, atingir resultados impressionantes.” (linhas 11 e 12).
- C) “Os religiosos, sejam de que religiões forem, sabem que dedicação é fundamental para iluminação.” (linhas 14 e 15).
- D) “Ninguém duvida de que existam pontos tediosos no amor, pois o amor é um ato de construção e a construção se dá no exercício e não na especulação.” (linhas 17 e 18).
- E) “Para obter sucesso, é preciso, portanto, ter conhecimento do que é o mais importante.” (linha 20).

Questão 07 (Peso 3)

Quanto aos recursos linguísticos usados na composição do texto, marque com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- () A palavra “desafio” (linha 2) é formada por derivação regressiva e “autodisciplina” (linha 14), por prefixação, e grafa-se sem hífen, segundo o Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.
- () O verbo “cair” (linha 3) apresenta-se com a mesma regência de “Comprometer-se” (linha 7).
- () A oração “de que tudo [...] pode ser melhorado” (linhas 7 e 8) completa o sentido de um nome, razão do seu valor passivo.
- () A forma verbal “existam” (linha 17) admite sua substituição por *haja*, sem prejuízo semântico, mas com alteração da função sintática do termo “pontos tediosos” (linha 17).
- () O pronome “nos” (linha 19) não pode ser deslocado nem para antes da forma verbal “estamos”, nem para depois da forma nominal “dando”, por tratar-se de uma locução verbal.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

Questão 08 (Peso 1)

O fragmento em que as vírgulas têm como função exclusiva destacar uma oração é o transcrito na alternativa

- A) “aparece e, ao mesmo tempo, não perder oportunidades que realmente serão tendências.” (linhas 3 e 4).
- B) “Comprometer-se com o mais importante é a crença de que tudo, desde os produtos mais simples até os cabos de fibra ótica, ‘incluindo seus processos de fabricação, pode ser melhorado’ ” (linhas 7 e 8).
- C) “tanto maior é a sua possibilidade de, em seu tempo, atingir resultados impressionantes.” (linha 12).
- D) “Os religiosos, sejam de que religiões forem, sabem que dedicação é fundamental para iluminação.” (linhas 14 e 15).
- E) “Para obter sucesso, é preciso, portanto, ter conhecimento do que é o mais importante.” (linha 20).

Leia com atenção a tira a seguir para responder às questões 09 e 10.

TEXTO:



ADAMS, Scott. **Dilbert**. Disponível em: < <http://renanrocha.files.wordpress.com/2008/11/dt080418.jpg%3Fw%3D630>>. Acesso em: 20 jan. 2014.

Questão 09 (Peso 1)

A situação explicitada na tira evidencia

- A) um jogo adotado pelo chefe do grupo, pautado na franqueza como forma de conduzir seus funcionários a novos treinamentos mais eficientes.
- B) uma reunião em que as pessoas demonstram, sobretudo, o quanto a principal célula social perdeu sua relevância nos últimos tempos.
- C) a existência de instituições que adotam uma linha de trabalho voltada para a verdade em detrimento de bajulação e de subserviência.
- D) um caso de falta de estímulo grupal, indicando, entretanto, extrema abertura dos membros da empresa para com seu chefe.
- E) um fato incomum, por ser revelador de descompromisso de todos os membros do grupo, objetivando o humor.

Questão 10 (Peso 2)

Na fala do chefe, observa-se

- A) o uso de “que” com diferente valor morfológico e de “vocês” com variada função sintática.
- B) uma incorreção quanto ao emprego de “nesta” e de “mesmo” no contexto em análise.
- C) a presença de termos com o sentido conotativo e de um pensamento hiperbólico.
- D) o emprego da linguagem informal e a ausência de adjetivação.
- E) uma falha de grafia e outra de concordância verbal.

Questões 11 (Peso 1)

D1		fx		= \$A\$1+\$C\$1	
	A	B	C	D	E
1	1	2	3	4	
2	6	5	4		
3	7	8	9		
4					

Considerando-se essa imagem, ao se completar a cópia da fórmula para as duas células (**D2** e **D3**), é correto afirmar:

- A) **A** - Os resultados serão 10 e 16, respectivamente, para as células, uma vez que a fórmula se ajusta automaticamente.
- B) **B** - As duas células irão apresentar erro.
- C) **C** - Os resultados serão 0 e 0, pois a fórmula não irá funcionar corretamente em outra célula.
- D) **D** - As duas células irão apresentar o texto '= \$A\$1+\$C\$1'.
- E) **E** - Os resultados serão 4 e 4, pois o uso dos \$ indica que a fórmula não se ajustará automaticamente.

Questões 12 (Peso 1)

Sobre o Microsoft Windows Vista, identifique com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- () Ao se instalar o Windows vista na versão *professional*, é possível instalar o servidor web IIS 7, que, por padrão, colocará seu site de exemplo no caminho c:\inetpub\wwwroot.
- () No windows Vista, somente o proprietário do arquivo pode alterar suas permissões.
- () Arquivos do tipo ZIP não são reconhecidos pelo Windows Vista, sendo necessária a instalação de um programa de terceiro para se abrir esses arquivos.
- () O windows Vista não traz nenhum *browser* padrão, sendo necessário instalar o Internet Explorer ou um *browser* de terceiros.

A alternativa que indica a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

Questões 13 (Peso 1)

O Internet Explorer 8 pode ser instalado no Windows Vista, usado principalmente para navegação nas páginas da Internet.

Sobre esse *software*, identifique com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- () No Internet Explorer 8, é possível iniciar um *browser* com a navegação *InPrivate*, que é um recurso utilizado para que não sejam deixados registros dos sites acessados.
- () As página acessadas podem ser salvas pelo usuário através do menu Arquivo>Salvar ou Arquivo>Salvar como.
- () A função visualizar impressão é muito importante no Internet Explorer 8, uma vez que, por padrão, o *browser* não imprime as imagens de um site visitado.
- () Todas as páginas visitadas, usando-se o Internet Explorer 8, são gravadas no histórico de navegação, excetuando-se quando o *browser* estiver em modo *InPrivate*.
- () A função de autocompletar do *browser* é acionada, automaticamente, sempre que algum endereço começa a ser digitado e essa função se utiliza de resultados do *Bing* para completar a digitação de forma mais correta.

A alternativa que indica a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

ASSISTENTE II CÓDIGOS (181 a 208)

Questões 14 (Peso 2)

Vírus de computador ou as pragas virtuais sempre foram um problema que pode atingir qualquer computador, mas, com a popularização da internet, esse problema se difundiu exigindo uma série de novos cuidados.

Sobre pragas virtuais, identifique com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- Uma das formas mais comuns de se espalhar uma praga virtual é através de arquivos anexados a e-mails.
- Se o e-mail recebido é de um remetente conhecido, então ele é seguro e não contém nenhum vírus.
- Uma vez que o computador possui um antivírus, o usuário pode executar qualquer arquivo com segurança, visto que o antivírus irá limpar o arquivo, caso seja necessário.
- E-mails podem transmitir pragas virtuais mesmo que não possuam nenhum arquivo anexado e, por isso, é recomendado que nunca se acesse nenhum *link* que venha de um e-mail de destinatário desconhecido.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

Questões 15 (Peso 3)

O *PowerPoint 2007* é um aplicativo da Microsoft utilizado para fazer apresentações na forma de slides e, usando-se os vários recursos que ele possui, podem ser inseridos arquivos de áudio, vídeos e vários outros.

Avaliando as afirmações abaixo, marque **V** para as verdadeiras e **F**, para as falsas.

- Ao se inserir um arquivo de áudio ou vídeo em uma apresentação do *PowerPoint*, diferente de uma imagem, o arquivo não é incorporado ao arquivo ppx e, por isso, caso ele deixe de existir, a apresentação não conseguirá reproduzi-lo.
- O *PowerPoint 2007* não permite a inserção de arquivos mp4, uma vez que eles são incompatíveis com aplicativos da Microsoft.
- O *PowerPoint* não permite a inclusão de mais de uma imagem por slide.
- O *Slide Mestre* tem como função servir de referência para todos os slides criados na apresentação.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

Questões 16 (Peso 1)

A Lei Complementar nº 123/2006 estabelece normas gerais relativas ao tratamento a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, devendo tal tratamento ser

- A) priorizado e regular.
- B) categórico e classista.
- C) uniformizado e isonômico.
- D) padronizado e equânime.
- E) diferenciado e favorecido.

Questões 17 (Peso 1)

A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, de acordo com a Constituição Federal de 1988, visando incentivar as microempresas e as empresas de pequeno porte, assim definidas em lei, poderão simplificar suas obrigações administrativas, tributárias, previdenciárias e creditícias, ou

- A) eliminá-las ou ainda reduzi-las, por meio de lei.
- B) reduzi-las, por meio de lei, não podendo, contudo, eliminá-las.
- C) eliminá-las, por meio de lei, não podendo, contudo, reduzi-las.
- D) reduzi-las, independentemente de lei, somente podendo, contudo, eliminá-las, por meio de lei.
- E) eliminá-las, independentemente de lei, somente podendo, contudo, reduzi-las, por meio de lei.

ASSISTENTE II CÓDIGOS (181 a 208)**Questões 18 (Peso 1)**

De acordo com a Lei Complementar nº 123/2006, o “Simples Nacional” implica o recolhimento de impostos e contribuições

- A) semestralmente.
- B) semanalmente.
- C) mensalmente.
- D) diariamente.
- E) anualmente.

Questões 19 (Peso 1)

Na forma da Lei Complementar nº 123/2006, a exclusão do “Simples Nacional” será feita

- A) somente de ofício.
- B) somente após decisão judicial transitada em julgado.
- C) somente mediante comunicação das empresas optantes.
- D) de ofício ou mediante comunicação das empresas optantes.
- E) depois de proferida decisão final, na esfera administrativa, desde que se trate de crime contra a ordem tributária.

Questões 20 (Peso 1)

Para o Governo Federal, define-se Microempreendedor Individual (MEI) como sendo a pessoa

- A) jurídica que não possui empregados.
- B) física ou jurídica, que fatura até R\$ 70.000,00 (setenta mil reais) por ano.
- C) que trabalha por conta própria e que se legaliza como pequeno empresário.
- D) que trabalha por conta própria, independentemente de se legalizar como pequeno empresário.
- E) jurídica que fatura até R\$ 70.000,00 (setenta mil reais) por ano e cujos sócios não possuem participação em outra empresa.

Questões 21 (Peso 2)

A Lei Complementar nº 123/2006 estabelece que o Comitê Gestor do Simples Nacional, vinculado ao Ministério da Fazenda, deverá ser composto por

- A) 2 (dois) representantes da Secretaria da Receita Federal do Brasil, como representantes da União, 2 (dois) dos Estados e do Distrito Federal e 2 (dois) dos Municípios, para tratar dos aspectos tributários.
- B) 4 (quatro) representantes da Secretaria da Receita Federal do Brasil, como representantes da União, 2 (dois) dos Estados e do Distrito Federal e 2 (dois) dos Municípios, para tratar dos aspectos tributários.
- C) 4 (quatro) representantes da Secretaria da Receita Federal do Brasil, como representantes da União, 4 (quatro) dos Estados e do Distrito Federal e 2 (dois) dos Municípios, para tratar dos aspectos tributários.
- D) 4 (quatro) representantes da Secretaria da Receita Federal do Brasil, como representantes da União, 4 (quatro) dos Estados e do Distrito Federal e 4 (quatro) dos Municípios, para tratar dos aspectos tributários.
- E) 6 (seis) representantes da Secretaria da Receita Federal do Brasil, como representantes da União, 4 (quatro) dos Estados e do Distrito Federal e 4 (quatro) dos Municípios, para tratar dos aspectos tributários.

Questões 22 (Peso 2)

Para os efeitos da Lei Complementar nº 123/2006, considera-se microempresa aquela que aufera, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a

- A) R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais), considerando-se receita bruta como sendo o produto da venda de bens e serviços nas operações de conta própria, o preço dos serviços prestados e o resultado nas operações em conta alheia, não incluídas as vendas canceladas e os descontos incondicionais concedidos.
- B) R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), considerando-se receita bruta como sendo o produto da venda de bens e serviços nas operações de conta própria, o preço dos serviços prestados e o resultado nas operações em conta alheia, incluídas as vendas canceladas, mas não os descontos incondicionais concedidos.
- C) R\$ 240.000,00 (duzentos e quarenta mil reais), considerando-se receita bruta como sendo o produto da venda de bens e serviços nas operações de conta própria, o preço dos serviços prestados e o resultado nas operações em conta alheia, incluídos os descontos incondicionais concedidos, mas não as vendas canceladas.
- D) R\$ 180.000,00 (cento e oitenta mil reais), considerando-se receita bruta como sendo o produto da venda de bens e serviços nas operações de conta própria, o preço dos serviços prestados e o resultado nas operações em conta alheia, incluídas as vendas canceladas e os descontos incondicionais concedidos.
- E) R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais), considerando-se receita bruta como sendo o produto da venda de bens e serviços nas operações de conta própria e o preço dos serviços prestados, mas não o resultado nas operações em conta alheia, nele incluídas as vendas canceladas e os descontos incondicionais concedidos.

ASSISTENTE II CÓDIGOS (181 a 208)**Questões 23** (Peso 2)

Poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado, previsto na Lei Complementar nº 123/2006, a pessoa jurídica

- A) de cujo capital participe outra pessoa jurídica.
- B) constituída sob a forma de sociedade por ações.
- C) que participe do capital de outra pessoa jurídica.
- D) que seja filial, sucursal, agência ou representação, no país, de pessoa jurídica com sede no exterior.
- E) formada como empresa individual de responsabilidade limitada.

Questões 24 (Peso 3)

Analise as assertivas a seguir, marcando com **V** as verdadeiras e com **F**, as falsas, tendo em vista as disposições constitucionais vigentes. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social.

Para tanto, deve observar, como princípios, dentre outros,

- () o pluralismo político-partidário.
- () a função social da propriedade.
- () a busca do pleno emprego.
- () a cidadania consciente.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

Questões 25 (Peso 3)

Considerando o quanto estatuído na Lei Complementar nº 123/2006, acerca da inscrição de empresas, analise as assertivas a seguir, marcando com **V** as verdadeiras e com **F**, as falsas.

As pesquisas prévias à elaboração de ato constitutivo ou de sua alteração deverão bastar para que o usuário seja informado pelos órgãos e entidades competentes

- () da possibilidade de uso do nome empresarial de seu interesse.
- () da ocorrência, nos doze últimos meses, de desastres naturais nas imediações do endereço de seu interesse.
- () da necessidade de compatibilização do exercício da atividade desejada, no local escolhido, a fim de evitar que duas ou mais empresas atuem no mesmo segmento comercial.
- () de todos os requisitos a serem cumpridos para obtenção de licenças de autorização de funcionamento, segundo a atividade pretendida, o porte, o grau de risco e a localização.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

Questões 26 (Peso 3)

Examine as assertivas a seguir, marcando com **V** as verdadeiras e com **F**, as falsas.

No que diz respeito às aquisições públicas, a Lei Complementar nº 123/2006 assevera que

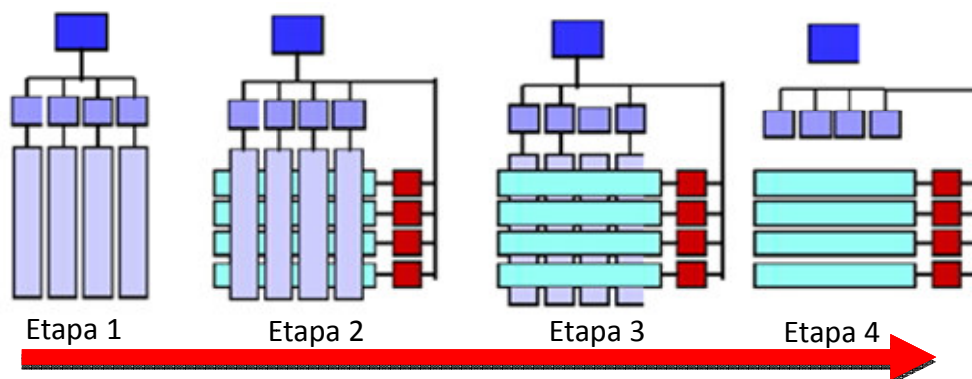
- () as microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, salvo se essa apresentar alguma restrição.
- () a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, no caso de pregão eletrônico, será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) dias após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.
- () será assegurada, nas licitações, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.
- () a comprovação de regularidade fiscal das microempresas e de empresas de pequeno porte, nas licitações públicas, somente será exigida para efeito de assinatura do contrato.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (Questões de 27 a 52)

Questões 27 (Peso 1)



Essa figura (adaptada de Paim *et al.*, 2009) detalha os tipos de gestão pelos quais passa uma empresa que promove *Business Process Management* (BPM) ou Gestão de Processos, associados a atividades que traduzem cada momento até o nível de gestão por processos.

Sobre esse assunto, é correto afirmar:

- A) Os processos, na etapa 1, são geridos isoladamente, a organização tem características de silos com baixa capacidade de coordenação e existe uma alta orientação para o mercado.
- B) A etapa 2 prioriza a gestão organizacional a partir dos processos, que devem apoiar a coordenação do trabalho, porém mantendo a divisão do trabalho centrada em especializações.
- C) Os objetivos da organização, na etapa 3, são ajustados pelos clientes, as estruturas organizacionais são flexíveis e existe um controle flexível do processo por gerentes de fluxos de trabalho.
- D) Há alterações nos elementos integrantes do projeto organizacional, na etapa 4, visando à priorização dos processo como um eixo gerencial de maior importância que o eixo funcional.
- E) Os fatores comuns em todas as etapas são a centralização da liderança e a orientação das ações com foco no cliente final e no mercado.

Questões 28 (Peso 1)

A Associação Brasileira de Normas e Técnicas (ABNT) define normalização como sendo a “atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em um dado contexto.”

Considera-se um benefício qualitativo da normalização o que se indica na alternativa

- A) Utilização adequada do recurso (equipamentos, mão de obra, materiais).
- B) Padronização de equipamentos e componentes.
- C) Redução do consumo de materiais e do desperdício.
- D) Redução da variedade de produtos.
- E) Aumento da produtividade.

Questões 29 (Peso 3)

O fluxograma é um instrumento de trabalho utilizado pelo administrador para representar graficamente os processos operacionais de uma empresa.

Sobre essa ferramenta, identifique com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- () Um dos objetivos do fluxograma é padronizar a representação dos métodos e os procedimentos administrativos de uma empresa.
- () Uma das vantagens da utilização do fluxograma é a possibilidade de identificar, de forma mais fácil e ágil, os pontos fortes e fracos do processo representado.
- () Para a elaboração do fluxograma, é necessário que o analista tenha profundo conhecimento do processo a ser levantado.
- () Na elaboração de um fluxograma, é possível utilizar símbolos diferentes dos convencionais, desde que não ofereçam dificuldade de compreensão e sejam definidos previamente.
- () O fluxograma propicia a análise da alocação de tempo nas funções administrativas por ele representadas.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

ASSISTENTE II CÓDIGOS (181 a 208)

Questões 30 (Peso 3)

Giro de Estoque (GE) ou Rotatividade dos Estoques é um indicador utilizado para avaliar o desempenho dos estoques. Ele representa o número de vezes (velocidade) em que o estoque é renovado durante um período de tempo. Pode-se dizer que quanto maior for o giro, maior é o volume de vendas e a margem de lucratividade de uma empresa.

A alternativa que representa uma das fórmulas para seu cálculo é a

- A) $GE = \text{Demanda média anual} / \text{Estoque médio}$.
- B) $GE = \text{Estoque médio} / \text{Demanda média anual}$.
- C) $GE = \text{Custo das mercadorias vendidas} / \text{Demanda média anual}$.
- D) $GE = \text{Demanda média anual} / \text{Custo das mercadorias vendidas}$.
- E) $GE = \text{Custo total do estoque} / \text{Demanda média anual}$.

Questões 31 (Peso 3)

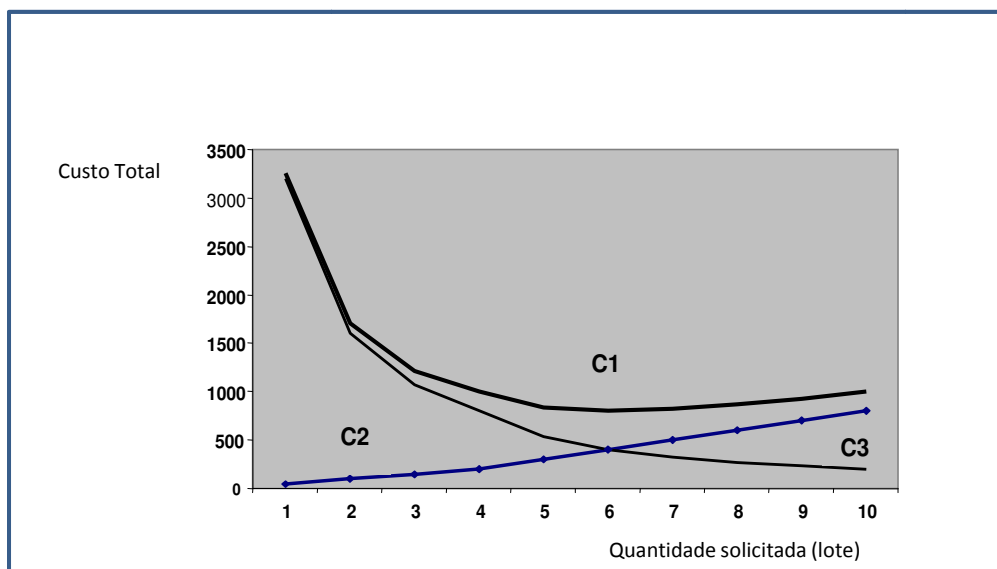
Marque com **C** as vantagens de um estoque centralizado e com **D**, as vantagens de sua descentralização.

- () Maior facilidade no planejamento.
- () Viabilização de estratégias de enfoque e customização.
- () Menor tempo de entrega.
- () Maior visibilidade.
- () Melhor controle.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

- A) C D D C C
- B) C C D C D
- C) D C C D D
- D) D D C D C
- E) D D C C C

Questões 32 (Peso 2)



O gráfico demonstra a relação entre a quantidade de material solicitada em um pedido de compras e o custo total associado aos estoques gerados pela aquisição.

Com base nesse gráfico, é correto afirmar:

- A) C1 representa o custo de armazenagem.
- B) C2 representa o custo do pedido.
- C) C2 representa o custo de armazenagem.
- D) C2 representa o custo total dos estoques.
- E) C3 representa o custo total dos estoques.

ASSISTENTE II CÓDIGOS (181 a 208)**Questões 33 (Peso 3)**

Para produzir um determinado item, cujo processo de fabricação leva uma semana, a empresa X necessita de uma matéria-prima comercializada pelo fornecedor Y. Devido à burocracia interna da empresa X, o pedido de compras desse material demora dois dias para ser emitido, autorizado e encaminhado ao fornecedor Y, cujo tempo de atendimento do pedido e disponibilização para ser coletado pela transportadora é de três dias. Como o fornecedor Y está localizado distante da empresa X, são necessários dois dias em trânsito para a realização da sua entrega. Por ser considerado um item crítico no processo de produção, a matéria-prima, a fim de ser disponibilizada para utilização, precisa passar por análise do setor de qualidade, que a submete a testes cujos resultados levam cinco dias para serem liberados. Os procedimentos internos do almoxarifado da empresa X para recebimento de material (contagem, conferência, etiquetagem e movimentação para o estoque) levam um dia.

Com base nessas informações, o tempo de ressuprimento a ser utilizado no cálculo do ponto de pedido da matéria-prima para o fornecedor Y é de

- A) 03 dias.
- B) 08 dias.
- C) 11 dias.
- D) 13 dias.
- E) 20 dias.

Questões 34 (Peso 1)

O nível de estoque de um determinado item pode ser afetado tanto por incertezas em relação ao seu fornecimento, em caso de atrasos ou divergências nas entregas por parte dos fornecedores, como em relação à sua demanda, que pode ser consideravelmente alterada por diversos fatores, como clima, economia, estratégias de marketing, políticas governamentais, alteração do padrão de renda da população etc.

Para minimizar o efeito dessas incertezas e garantir o funcionamento ininterrupto e eficiente das suas operações, as empresas utilizam uma quantidade adicional de estoque chamada de estoque

- A) médio.
- B) mínimo.
- C) máximo.
- D) sazonal.
- E) consignado.

Questões 35 (Peso 3)

A classificação ABC, baseada no estudo realizado pelo economista italiano Vilfredo Pareto sobre a distribuição de renda entre as populações na Itália, em 1897, é amplamente utilizada nas empresas com o objetivo principal de identificar os itens de maior valor de demanda e exercer sobre eles uma gestão mais criteriosa.

Para a realização do cálculo da curva ABC, são necessárias as seguintes informações básicas:

- A) Estoque médio e valor total de consumo.
- B) Consumo médio dos itens e seus preços médios.
- C) Valor de estoque e quantidade de itens em estoque.
- D) Preços médios dos itens e quantidades em estoque.
- E) Demanda média dos itens e quantidade de itens em estoque.

Questões 36 (Peso 3)

Marque **V** para as afirmativas verdadeiras e **F**, para as falsas.

- () Os inventários rotativos devem ser programados antecipadamente, incluindo todos os itens em estoque em cada contagem.
- () O principal objetivo do inventário rotativo é o de certificar-se de que as quantidades no sistema correspondem às quantidades físicas efetivamente disponíveis no estoque.
- () No inventário rotativo, é possível a continuidade operacional do atendimento (portas abertas).
- () Na gestão de materiais, a acuracidade de saldo é um indicador gerencial, expresso em percentagem, da proporção de informações corretas comparada com a informação do saldo, conforme consta no sistema de informações em um determinado momento.
- () Em um inventário, tolerância é o grau de aceitação da divergência, sem que esse desvio seja efetivamente contabilizado como um erro ou diferença no sistema.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

Questões 37 (Peso 1)

O propósito da informação é capacitar os gestores a alcançar os objetivos da organização. Os sistemas de informações devem fornecer informações básicas para facilitar o processo de tomada de decisão.

São fatores essenciais e inseparáveis no desenho e arquitetura de um sistema de informações gerenciais:

- A) Missão e visão da empresa.
- B) Valores e estratégias da organização.
- C) Informações contábeis e administrativas.
- D) Indicadores de desempenho e metas anuais.
- E) Processo de decisão e fluxo de informações existente

Questões 38 (Peso 3)

Os sistemas de informação são elaborados para auxiliar empresas a alcançarem determinados objetivos. Entre os principais, está a transformação, de maneira inteligente, de dados em informação, gerando novos conhecimentos.

Sobre dados, informação e conhecimento, é correto afirmar:

- A) O conhecimento explícito é pessoal e complexo, oriundo da experiência pessoal e tem uma dimensão contextual, e, por isso, é difícil de registrar, documentar ou ensinar a outras pessoas.
- B) O conhecimento tácito é aquele formal e sistemático, expresso por números e palavras, facilmente comunicado e compartilhado em dados, informações e modelos, visto que é teorizado, abstrato e baseado na racionalidade.
- C) Os dados são registros ou fatos em “estado bruto” dotados de relevância e propósito e exigem consenso em relação ao significado.
- D) A geração de conhecimentos é a prática de agregar valor à informação e disponibilizá-la para uso, o que inclui reflexão, síntese e contexto.
- E) A informação consiste em dados dotados de relevância e propósito, mas é de difícil estruturação e transferência.

Questões 39 (Peso 3)

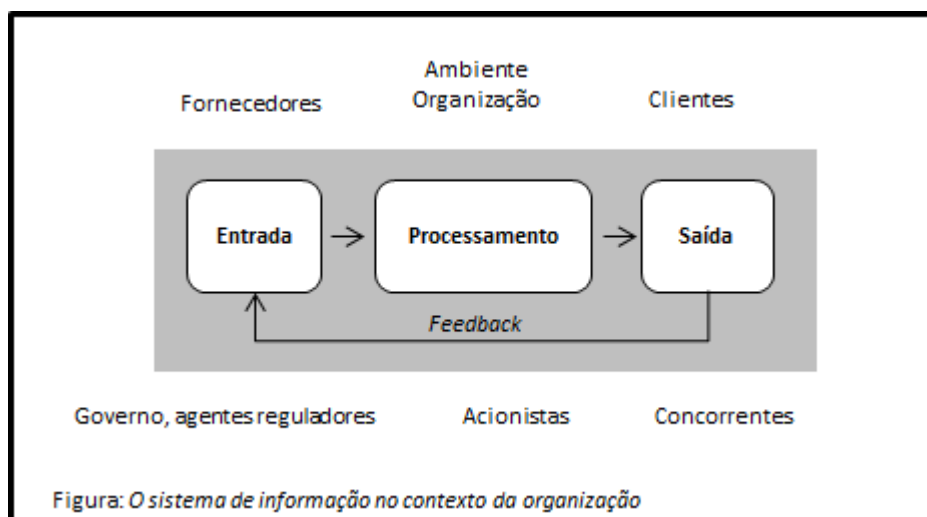


Figura: O sistema de informação no contexto da organização

Essa figura representa o sistema de informação no contexto das organizações.

Sobre esse tema, é correto afirmar:

- A) As entradas de um determinado processo não podem ser saídas de outro processo.
- B) O feedback do sistema é fornecido pelos acionistas, concorrentes, agentes reguladores e pelo governo.
- C) A qualidade das saídas não depende de como o processamento das entradas é realizado na organização.
- D) O ambiente no qual está inserida a organização é controlável e define as características das “Saídas” produzidas.
- E) A “Entrada” corresponde a dados capturados, e a “Saída” envolve a produção de informações úteis, muitas vezes, na forma de relatórios.

Questões 40 (Peso 2)

Analise as afirmações abaixo sobre os objetivos da gestão da informação e marque com **V** as verdadeiras e **F**, as falsas.

- () Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação.
- () Elaborar produtos e serviços informacionais.
- () Tratar, analisar, organizar, armazenar informações, utilizando tecnologias de informação e comunicação.
- () Mapear e reconhecer fluxos informais.
- () Fixar normas e padrões de sistematização de conhecimento.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

Questões 41 (Peso 2)

A informação possui características bem especiais que a tornam diferente de outros ativos na organização. Moody e Walsh, ao analisarem a informação como ativo organizacional, relacionaram leis que definem o comportamento da informação como um bem.

Avaliando o caso em que uma determinada empresa consegue acesso aos planos de marketing da concorrente, contudo essa informação não é obtida a tempo suficiente para que ela defina novas estratégias de mercado, a afirmação que retrata a situação exposta é a indicada em

- A) A notícia se multiplica.
- B) A informação torna-se perecível.
- C) A informação é infinitamente compartilhável.
- D) O valor da informação se amplia com seu uso.
- E) A precisão aumenta a importância da informação.

Questões 42 (Peso 2)

O arquivamento de documentos pode ser realizado utilizando-se o método alfabético, desde que o elemento principal a ser considerado seja o NOME. Esse método obedece a regras específicas (regra de alfabetização) para ser implantado.

A utilização do referido método permite afirmar que o correto arquivamento para “Professor Pedro Santa Rosa” é

- A) Santa Rosa, Pedro (professor).
- B) Rosa, Pedro Santa (professor).
- C) Professor; Rosa, Pedro Santa.
- D) Rosa, Pedro Santa.
- E) Santa Rosa, Pedro.

Questões 43 (Peso 1)

A opção que representa uma atividade referente à **fase de utilização**, na gestão de documentos, é a

- A) Análise de documento.
- B) Redação de documento.
- C) Arquivamento de documento.
- D) Fixação de prazos de documento.
- E) Seleção de recursos humanos para realização de tarefas arquivísticas.

Questões 44 (Peso 3)

Em relação à conservação e restauração de documentos arquivísticos, é correto afirmar:

- A) A higienização dos documentos faz parte do processo de conservação, aumentando sua vida útil.
- B) Os documentos deteriorados devem ser enviados ao CONARQ para serem devidamente restaurados.
- C) O ser humano é considerado um agente ambiental por facilitar o desenvolvimento de agentes biológicos.
- D) Para higienização de documentos, é recomendável a utilização de espanadores de pó, porque não os danificam.
- E) A luminosidade, a temperatura e a poluição atmosférica são considerados agentes físicos que danificam documentos.

ASSISTENTE II CÓDIGOS (181 a 208)**Questões 45 (Peso 3)**

Promulgada em 18 de novembro de 2011, a Lei nº 12.527 dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, pelos Estados, pelo Distrito Federal e pelos Municípios a fim de garantir o acesso a informações, conforme previsto na Constituição Federal.

Sobre o disposto nessa lei, é correto afirmar:

- A) Classifica como informação sigilosa aquela submetida indeterminadamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.
- B) Quando não for autorizado o acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.
- C) O sistema de classificação de informações tem três níveis – ultrassecreto, secreto e reservado – com prazos de sigilo de, respectivamente, 25, 15 e 5 anos, não renováveis.
- D) Compete apenas ao Presidente da República, aos Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas classificar uma informação como ultrassecreta.
- E) Caso o órgão ou a entidade pública não possa conceder o acesso imediato à informação disponível, terá um prazo não superior a 20 (vinte) dias, prorrogado por igual período, para indicar as razões da recusa.

Questões 46 (Peso 2)

O artigo 26 da Lei nº 8.159, promulgada em 8 de janeiro de 1991, estabelece a criação do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) e do Sistema Nacional de Arquivos (SINAR).

Sobre a competência desses órgãos, é correto afirmar:

- A) Cabe ao SINAR propor ao Chefe da Casa Civil da Presidência da República normas legais necessárias ao aperfeiçoamento e à implementação da política nacional de arquivos públicos e privados.
- B) É da competência do SINAR declarar como de interesse público e social os arquivos provados que contenham fonte relevante para a história e o desenvolvimento nacionais.
- C) Cabe ao CONARQ estimular programas de gestão e de preservação de documentos produzidos e recebidos por órgãos e entidades, nos âmbitos federal, estadual e municipal em decorrência das funções legislativas, executivas e judiciárias.
- D) É função do CONARQ implementar a política nacional de arquivos públicos e privados, visando à gestão, à preservação e ao acesso aos documentos de arquivo.
- E) Compete aos integrantes do CONARQ promover a gestão, a preservação e o acesso às informações e aos documentos na sua esfera de competência, em conformidade com as diretrizes e normas emanadas do órgão central.

Questões 47 (Peso 3)

Analise as assertivas a seguir, marcando com **V** as verdadeiras e com **F**, as falsas, tendo em vista as disposições, contidas no “Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae, atualizado pela Resolução CDN nº 213/2011”, relativas à habilitação jurídica dos interessados nas licitações.

Poderão ser exigidos, como documentos hábeis, conforme se estabelecer no respectivo instrumento convocatório,

- () capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo.
- () prova de registro, no órgão competente, no caso de empresário individual.
- () cédula de identidade.
- () ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

ASSISTENTE II CÓDIGOS (181 a 208)**Questões 48 (Peso 3)**

Analise as assertivas a seguir, marcando com **V** as verdadeiras e com **F**, as falsas, tendo em vista as disposições, contidas no “Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae, atualizado pela Resolução CDN nº 213/2011”, relativas à demonstração da regularidade fiscal dos interessados nas licitações.

Poderão ser exigidos, como documentos hábeis, conforme se estabelecer no respectivo instrumento convocatório,

- prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).
- comprovação de que recebeu os documentos e de que tomou conhecimento de todas as condições do instrumento convocatório.
- balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos últimos 5 (cinco) exercícios.
- prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

Questões 49 (Peso 3)

Tendo em vista as disposições, contidas no “Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae, atualizado pela Resolução CDN nº 213/2011”, relativas ao procedimento da licitação, identifique com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- O ato final do procedimento licitatório será a publicação do instrumento convocatório.
- Não impugnado o ato convocatório, preclui toda a matéria nele constante.
- O procedimento licitatório será afeto a uma comissão de licitação.
- O ato convocatório poderá ser impugnado no todo ou em parte, até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para o julgamento das propostas.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

Questões 50 (Peso 3)

Tendo em vista as disposições, contidas no “Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae, atualizado pela Resolução CDN nº 213/2011”, relativas aos pregões, identifique com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- No pregão eletrônico, os licitantes serão considerados comunicados das decisões após a lavratura das atas respectivas e publicação mediante afixação na entrada do prédio sede da comissão de licitação.
- O pregoeiro será formalmente designado e integrará a comissão de licitação, se já não for um de seus membros.
- No julgamento do pregão, será adotado, exclusivamente, o tipo menor preço, observadas as demais condições definidas no instrumento convocatório.
- Será facultado à comissão de licitação, desde que previsto no instrumento convocatório, inverter o procedimento na modalidade de pregão presencial, abrindo primeiro o envelope de habilitação e, após, as propostas dos licitantes habilitados.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

ASSISTENTE II CÓDIGOS (181 a 208)**Questões 51 (Peso 1)**

Assinale a assertiva que, nos moldes do “Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae, atualizado pela Resolução CDN nº 213/2011”, assevera ser **inexigível** a licitação quando houver, dentre outros,

- A) inviabilidade de competição, em especial, na aquisição de materiais, equipamentos ou gêneros diretamente de produtor ou fornecedor exclusivo.
- B) impossibilidade de competição, em especial, na aquisição de materiais, equipamentos ou gêneros diretamente de produtor ou fornecedor exclusivo.
- C) inviabilidade de competição, em especial, na aquisição de materiais, equipamentos ou gêneros, quando houver apenas 2 (dois) produtores ou fornecedores do quanto pretendido.
- D) impossibilidade de competição, em especial, na aquisição de materiais, equipamentos ou gêneros, quando houver apenas 2 (dois) produtores ou fornecedores do quanto pretendido.
- E) impossibilidade de competição, em especial, na aquisição de materiais, equipamentos ou gêneros, quando houver, no Brasil, apenas 2 (dois) produtores ou fornecedores do quanto pretendido.

Questões 52 (Peso 2)

Segundo o quanto previsto no “Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae, atualizado pela Resolução CDN nº: 213/2011”, a modalidade de licitação denominada “concurso” é conceituada como sendo aquela

- A) na qual será admitida a participação de qualquer interessado que, na fase inicial de habilitação, comprove possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no instrumento convocatório para a execução de seu objeto.
- B) entre quaisquer interessados, para a venda de bens, a quem oferecer maior lance, igual ou superior ao valor da avaliação.
- C) entre quaisquer interessados do ramo pertinente ao seu objeto, escolhidos e convidados em número mínimo de 5 (cinco), com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, cujo instrumento convocatório será afixado em local apropriado, com a finalidade de possibilitar a participação de outros interessados.
- D) entre quaisquer interessados para aquisição de bens e serviços, qualquer que seja o valor estimado da contratação, realizado em sessão pública, podendo ser presencial, com propostas impressas e lances verbais, ou no ambiente Internet, com propostas e lances eletrônicos, vedada a sua utilização para contratação de obras e serviços de engenharia.
- E) entre quaisquer interessados para escolha de trabalho técnico, científico ou artístico, mediante a instituição de prêmios ou remuneração aos vencedores.

QUESTÃO DISSERTATIVA (PESO 3)**INSTRUÇÕES**

- A Folha de Questão Dissertativa é identificada através do seu número de inscrição. Confira-o com cuidado. Essa conferência é de sua inteira responsabilidade.
- EM NENHUMA HIPÓTESE, a Folha de Questão Dissertativa SERÁ SUBSTITUÍDA.
- Preferencialmente, não utilize letra de fôrma. Caso o faça, destaque as iniciais maiúsculas.
- Sua produção textual, deverá ter o mínimo de 20 e o máximo de 30 linhas. Não será considerado o texto escrito fora desse limite.
- Desenvolva sua dissertação no Caderno de Questões, no espaço reservado ao Rascunho e, depois, transcreva-a na Folha de Questão Dissertativa, usando caneta esferográfica de tinta azul-escuro ou preta.

A Questão Dissertativa será avaliada com base nos seguintes critérios:

Conteúdo: Tratamento do tema de forma impessoal.

Posicionamento analítico-crítico.

Coerência das ideias.

Estrutura: Sequência lógica, estrutura de parágrafos, períodos e orações; concisão e clareza; adequação da linguagem; ortografia; pontuação; concordância; regência e colocação.

Será atribuída nota zero à Questão Dissertativa que

- fugir à proposta;
- estiver assinada;
- não estiver articulada verbalmente;
- for apresentada em forma de verso;
- estiver escrita a lápis ou de forma ilegível.

CASO ZETA – ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS

A empresa ZETA nasceu há 28 anos como uma confecção de camisetas esportivas em malha na cidade de Jaguaquara, Bahia, e, logo nos primeiros anos, firmou-se nas cidades vizinhas pela qualidade de seus produtos e correção nas suas relações comerciais.

Ao completar 10 anos, seu mercado já se espalhava por toda a região sul do estado e começava a abrir espaços na capital. Nos anos seguintes, ampliou seu portfólio de produtos e transferiu sua fábrica para a cidade de Vitória da Conquista onde a mão de obra era mais abundante e qualificada, além de possuir uma infraestrutura melhor em termos de energia, comunicação, suporte bancário e acesso ao mercado fornecedor.

Após a recente reestruturação da ZETA, Asdrúbal Stock foi contratado para ocupar a Gerência de Logística, encarregada de abastecer a empresa com a matéria-prima usada na produção, insumos e materiais de consumo, além de entregar as encomendas dos clientes. Se, nos primeiros anos, a empresa mantinha cerca de 150 itens em estoque, hoje são mantidos mais de 5 mil, mas continua com um controle ineficiente através de planilhas eletrônicas. Os materiais e insumos são comprados de acordo com os pedidos e pelo menor preço, fazendo com que se multipliquem itens, muitos deles com a mesma finalidade. A falta de uma classificação dos materiais estocados dificulta o aproveitamento de itens que atenderiam perfeitamente a necessidade de seus usuários.

O controle de estoque é problemático. O armazenamento é feito por ordem alfabética da especificação do item que, pelo simples fato de terem uma nova denominação na compra, são depositados em lugares diferentes. Com isso, materiais de escritório se misturam nas prateleiras com matéria-prima, insumos da fábrica e com itens de manutenção predial e com material de limpeza. Ainda outro dia, um estoquista pegou trocado um cilindro para impressora laser em vez do cilindro de estampa requisitado.

Pela falta de um sistema seguro para definição dos estoques de segurança e de seleção de fornecedores, a reposição do estoque é feita, às vezes, tardiamente, provocando compras desvantajosas devido à urgência na aquisição do item.

O gerente de Logística está determinado a dar um basta nessa situação e, com o apoio da diretoria, está elaborando um plano para a área.

Analise os fatos e, após uma reflexão sobre a situação envolvendo ZETA, escreva um **texto dissertativo**, explicitando uma metodologia capaz de organizar o controle de estoque da empresa, otimizando os serviços por ela oferecidos aos consumidores.

Rascunho