

Técnico de Laboratório / Logística

Leia estas instruções:

- 1 Confira se os dados contidos na parte inferior desta capa estão corretos e, em seguida, assine no espaço reservado. Caso se identifique em qualquer outro local deste Caderno, você será eliminado do Processo Seletivo.
 - 2 Este Caderno contém, respectivamente, **uma** proposta de redação e **50 questões** de múltipla escolha, assim distribuídas: 01 a 10 › Língua Portuguesa; 11 a 20 › Legislação; 21 a 50 › Conhecimentos Específicos.
 - 3 Quando o Fiscal autorizar, verifique se o Caderno está completo e sem imperfeições gráficas que impeçam a leitura. Detectado algum problema, comunique-o, imediatamente, ao Fiscal.
 - 4 A redação será avaliada considerando-se apenas o que estiver escrito no espaço reservado para o texto definitivo.
 - 5 Escreva de modo legível, pois dúvida gerada por grafia ou rasura implicará redução de pontos.
 - 6 Cada questão de múltipla escolha apresenta quatro opções de resposta, das quais apenas uma é correta.
 - 7 Interpretar as questões faz parte da avaliação; portanto não adianta pedir esclarecimentos aos fiscais.
 - 8 Utilize qualquer espaço em branco deste Caderno para rascunhos e não destaque nenhuma folha.
 - 9 Os rascunhos e as marcações que você fizer neste Caderno não serão considerados para efeito de avaliação.
 - 10 Você dispõe de, no máximo, **quatro horas e trinta minutos** para redigir o texto definitivo, responder às questões e preencher a Folha de Respostas.
 - 11 O preenchimento da Folha de Respostas é de sua inteira responsabilidade.
 - 12 Antes de retirar-se definitivamente da sala, **devolva** ao Fiscal **este Caderno** e a **Folha de Respostas**.
-

Assinatura do Candidato: _____

Prova de Redação

Os textos a seguir referem-se ao direito à liberdade de expressão e às manifestações populares ocorridas recentemente no Brasil.

Texto 1

Direito à liberdade de expressão e de informação:

Está assegurado na Constituição Federal (art. 5º, IV) a liberdade de manifestação do pensamento. Esse direito está relacionado com a liberdade de comunicação e de informação. É uma garantia essencial do nosso país. O cidadão é livre para manifestar suas convicções.

Disponível em: <http://www.codic.pr.gov.br/arquivos/File/cartilha_da_cidadania.pdf>. Acesso em: 24 jun 2013.

Texto 2

[...] jovens de todos os segmentos sociais saíram às ruas em protesto, isso é algo a ser comemorado e não lamentado ou reprimido. Esse tipo de conduta é que mantém viva a essência do regime democrático e suas liberdades públicas. Nossa juventude vai saindo do fosso do próprio umbigo para os braços da cidadania. Que seja carinhosamente bem-vinda.

(Pedro Serrano)

Disponível em: <<http://www.cartacapital.com.br/politica>>. Acesso em: 24 jun. 2013

PROPOSTA DE REDAÇÃO

A partir da leitura dos textos e de seu conhecimento sobre a temática em foco, escreva um **artigo de opinião** posicionando-se sobre a seguinte questão:

As manifestações populares são suficientes para que sejam atendidas as reivindicações da população brasileira?

INSTRUÇÕES

- Ⓢ Seu artigo deverá, obrigatoriamente, atender às seguintes exigências:
 - ser redigido no espaço destinado ao texto definitivo;
 - apresentar explicitamente um ponto de vista, fundamentado em, no mínimo, **dois argumentos**;
 - ser redigido na variedade padrão da língua portuguesa;
 - não ser escrito em versos;
 - conter, no máximo, 40 linhas;
 - não ser assinado (nem mesmo com pseudônimo).

ATENÇÃO

- Ⓢ Será atribuída **NOTA ZERO** à redação em qualquer um dos seguintes casos:
 - texto com até 14 linhas;
 - fuga ao tema ou à proposta;
 - letra ilegível;
 - identificação do candidato (nome, assinatura ou pseudônimo);
 - artigo escrito em versos.

Observação:

Embora se trate de um artigo de opinião, **NÃO ASSINE O TEXTO** (nem mesmo com pseudônimo).

ESPAÇO DESTINADO À REDAÇÃO DEFINITIVA

Título

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

NÃO ASSINE O TEXTO.

23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	

NÃO ASSINE O TEXTO.

Maioridade penal e omissão*Frei Betto*

O governador de São Paulo, Geraldo Alckmin (PSDB), não consegue reduzir o índice de violência no estado. Prefere, então, como a raposa na fábula de La Fontaine, dizer que as uvas estão verdes. Já que a polícia se mostra incompetente para diminuir a criminalidade, reduzamos a idade penal dos criminosos, propõe ele. O número de homicídios na cidade de São Paulo cresceu 34% em 2012. Por cada 100 mil habitantes, a taxa de assassinatos foi de 12,02. Em supostos confrontos com a Polícia Militar, foram mortas 547 pessoas. Os casos de estupro subiram 24%; roubo de veículos, 10%; e latrocínio, 8%. Assalto a banco teve queda de 12%. Os dados são da Secretaria de Segurança Pública, divulgados em 25 de janeiro.

O DataFolha fez pesquisa de opinião na capital paulista e constatou que 93% dos paulistanos querem a redução da maioridade penal, 6% são contra e 1% não soube opinar. Vale ressaltar que 42% afirmaram que, para reduzir a criminalidade, é preciso criar políticas públicas para jovens. “O problema do menor é o maior”, já advertia o filósofo Carlito Maia. Se jovens com menos de 18 anos roubam e matam é porque, como constatam as investigações policiais, são manipulados por adultos que conhecem bem a diferença entre prisão de quem tem mais de 18 e de quem tem menos.

[...]

Sou contra a redução da maioridade penal por entender que não irá resolver nem diminuir a escalada da violência. A responsabilidade é do poder público, que sempre investe nos efeitos e não nas causas. Deveria haver uma legislação capaz de punir o descaso das autoridades quando se trata de inclusão de crianças e jovens. Hoje, 19,2 milhões de brasileiros (10% de nossa população) não têm qualquer escolaridade ou frequentaram a escola menos de um ano.

Não sabem ler nem escrever 12,9 milhões de brasileiros com mais de 7 anos. E 20,4% da população acima de 15 anos são analfabetos funcionais – assinam o nome, mas são incapazes de redigir uma carta ou interpretar um texto. Na população entre 15 e 64 anos, em cada três brasileiros, apenas um consegue interpretar um texto e fazer operações aritméticas elementares. Em 2011, 22,6% das crianças de 4 a 5 anos estavam fora da escola. E, abaixo dessas idades, 1,3 milhão não encontravam vagas em creches.

Este o dado mais alarmante: há 27,3 milhões de jovens brasileiros entre 18 e 25 anos. Desse contingente, 5,3 milhões se encontram fora da escola e sem trabalho. Mas não fora do desejo de consumo, como calçar tênis de grife, portar um iPhone 5, frequentar baladas, vestir-se segundo a moda etc. De que vivem esses 5,3 milhões de jovens do segmento do “nem nem” (nem escola, nem emprego)? Muitos, do crime. Crime maior, entretanto, é o Estado não assegurar a todos os brasileiros educação de qualidade, em tempo integral.

Se aprovada a redução da maioridade penal, haverá que multiplicar os investimentos em construção e manutenção de cadeias. Hoje, o Brasil abriga a quarta maior população carcerária do mundo: 500 mil presos. Atrás dos EUA (2,2 milhões); China (1,6 milhão); e Rússia (740 mil). Segundo o Departamento Penitenciário Nacional, o déficit é de 198 mil vagas, ou seja, muitos detentos não dispõem dos seis metros quadrados de espaço previstos por lei. Muitos contam com apenas 70 centímetros quadrados.

Segundo o ministro da Justiça, José Eduardo Cardozo, “é preferível morrer do que ficar preso no Brasil”. Isso significa que o nosso sistema carcerário é meramente punitivo, sem nenhuma metodologia corretiva que vise à reinserção social. A Lei 12.433, de 29 de junho de 2011, estabelece a remissão de um dia de pena a cada 12h de frequência escolar, e 3

dias de trabalho reduzem 1 dia no cumprimento da pena. Quais, entretanto, as cadeias com escolas de qualidade, profissionalizantes, capazes de resgatar um marginal à cidadania?

- 48 Na verdade, como analisou Michel Foucault, nossas elites políticas pouco interesse têm em reeducar os presos. Preferem mantê-los como mortos-vivos e tratá-los como detritos humanos. Mas o que esperar de um país em que um ex-governador do mais rico estado da
- 51 Federação, Luiz Antônio Fleury Filho, justifica o massacre de 111 presos no Carandiru, em 1992, como uma ação “legítima e necessária”?

Disponível em: <<http://www.freibetto.org>>. Acesso em: 28 maio 2013 [Adaptado]

01. Considerando o texto em sua totalidade, a intenção comunicativa dominante pode ser sintetizada por meio do verbo
- A) explicar. C) criticar.
B) comparar. D) convencer.
02. Ao estabelecer uma comparação entre a atitude do governador e a da raposa da fábula de La Fontaine, o autor pretende mostrar que o governo
- A) compara os jovens com as uvas verdes porque eles são manipulados pelos adultos.
B) quer reduzir a maioria penal porque o estado não possui uma política de melhoria dos presídios.
C) quer reduzir a maioria penal porque não consegue diminuir o índice de criminalidade em São Paulo.
D) compara os jovens com as uvas verdes porque, no Brasil, a maioria penal é ainda muito alta.
03. De acordo com o texto, a maioria dos paulistas
- A) quer a redução da maioria penal, no entanto, declararam que é preciso criar políticas públicas para jovens.
B) quer a redução da maioria penal, e menos da metade declararam que é preciso criar políticas públicas para jovens.
C) é contra a redução da maioria penal, no entanto, declararam que é preciso criar políticas para jovens.
D) é contra a redução da maioria penal, e mais da metade declararam que é preciso criar políticas públicas para jovens.
04. Ao longo do texto, o autor estabelece uma relação entre a redução da maioria penal e aquilo que ela pode causar. Leia as afirmativas a seguir sobre essa relação.

I	Ao se reduzir a maioria penal para 16 anos, os bandidos adultos passarão a induzir ao crime os jovens em faixa etária menor ainda.
II	A redução da maioria penal não diminuirá a escalada da violência, conforme revelam os dados da criminalidade.
III	Ao se reduzir a maioria penal, aumentar-se-á os índices de analfabetismo e deixará 5,3 milhões jovens fora da escola.
IV	A redução da maioria penal implicará no aumento de investimentos em construção e manutenção de presídios.

Estão corretas as afirmativas

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

05. A afirmação do filósofo Carlito Maia, presente no segundo parágrafo, significa que
- A) o problema do menor de idade é o maior que São Paulo enfrenta.
 - B) o menor de idade é responsável pelo aumento da violência no Estado de São Paulo.
 - C) o problema do menor de idade é o maior que o Brasil enfrenta.
 - D) o maior de idade é o grande responsável pelas dificuldades enfrentadas pelo menor.
06. Do texto, infere-se que o autor considera ser a escalada da violência proveniente
- A) do descaso das autoridades em relação à inclusão de jovens no acesso à escolaridade e à ausência de políticas de reinserção do presidiário à vida social.
 - B) do aumento dos índices de assassinatos, estupro e roubo de veículos e ao crescente número de menores infratores.
 - C) da ausência de adoção de uma política de redução da maioridade penal e à superpopulação dos presídios.
 - D) da ausência de escolas nas cadeias e a um sistema penitenciário prioritariamente punitivo.
07. O texto de Frei Betto é finalizado com uma pergunta retórica. A partir desse questionamento, infere-se que as elites políticas brasileiras
- A) decidem manter os presos como mortos-vivos e tratá-los como dejetos humanos.
 - B) preferem eliminar aquilo que incomoda, mesmo que sejam seres humanos.
 - C) mantêm-se indiferentes quanto à reeducação dos presidiários no país.
 - D) massacraram, por meio do ex-governador de São Paulo, os presos do Carandiru.
08. Para concretizar o objetivo do texto, o autor recorreu, prioritariamente, à sequência
- A) descritiva e ao gênero artigo de opinião.
 - B) explicativa e ao gênero crônica.
 - C) argumentativa e ao gênero artigo de opinião.
 - D) narrativa e ao gênero crônica.

A questão 09 refere-se ao fragmento reproduzido a seguir.

Segundo o Ministro da Justiça, José Eduardo Cardozo, “é preferível morrer do que a ficar preso no Brasil”. Isso significa que o nosso sistema carcerário é meramente punitivo, sem nenhuma metodologia que vise à reinserção social.

09. A regência do adjetivo “preferível” não está de acordo com o português escrito padrão. A regência adequada é apresentada em
- A) [...] é preferível morrer a ficar preso no Brasil.
 - B) [...] é preferível morrer à ficar preso no Brasil.
 - C) [...] é preferível morrer a se ficar preso no Brasil.
 - D) [...] é preferível morrer que ficar preso no Brasil.
10. No período “há 27,3 milhões de jovens brasileiros entre 18 e 25 anos”, considerando-se as orientações normativas do português escrito padrão, é correta a substituição do termo em destaque pelo verbo
- A) existir, flexionado no singular porque este é impessoal.
 - B) existir, flexionado no plural para concordar com “27,3 milhões”.
 - C) ter, flexionado no singular porque este é impessoal.
 - D) ter, flexionado no plural para concordar com “27,3 milhões”.

11. De acordo com o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União (Lei nº 8.112/90), a investidura em cargo público ocorrerá com
- A) a posse.
 - B) a nomeação.
 - C) a recondução.
 - D) a promoção.
12. Dentre as formas de provimento de cargo público previstas na Lei nº 8.112/90, tem-se a reintegração. De acordo com a referida Lei, é correto afirmar que a reintegração
- A) é o retorno do servidor estável ao cargo que antes ocupava, ou ao cargo resultante de sua transformação, quando invalidada a sua demissão por decisão administrativa ou judicial, com ressarcimento de todas as vantagens.
 - B) é a investidura do servidor em cargo de atribuições e responsabilidades compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental, verificada em inspeção médica.
 - C) é o retorno do servidor estável ao cargo anteriormente ocupado, em razão de inabilitação de estágio probatório.
 - D) é o deslocamento de cargo de provimento efetivo, ocupado ou vago no âmbito do quadro geral de pessoal, para outro órgão ou entidade do mesmo Poder.
13. De acordo com a Lei nº 8.112/90, um servidor que receber diárias e não se afastar da sede, por qualquer motivo, deverá
- A) restituí-las parcialmente, no prazo de cinco dias.
 - B) restituí-las parcialmente, no prazo de dez dias.
 - C) restituí-las integralmente, no prazo de dez dias.
 - D) restituí-las integralmente, no prazo de cinco dias.
14. Um servidor público federal ocupante de cargo efetivo deseja requerer licença para tratar de interesses particulares. Nos termos da Lei nº 8.112/90, essa licença poderá ser
- A) interrompida, a qualquer tempo, somente a pedido do servidor.
 - B) concedida pelo prazo de até quatro anos consecutivos.
 - C) concedida, mas a critério da Administração.
 - D) concedida ao servidor que esteja em estágio probatório.
15. Nos termos da Lei nº 8.112/90, um servidor público federal poderá, sem qualquer prejuízo, ausentar-se do serviço por
- A) três dias, para doação de sangue.
 - B) dois dias, para se alistar como eleitor.
 - C) nove dias consecutivos, em razão de casamento.
 - D) dez dias consecutivos, em decorrência de falecimento dos pais.

16. A penalidade disciplinar prevista na Lei nº 8.112/90 para o servidor público federal que recusa fé a documentos públicos é a
- A) Advertência.
 - B) Demissão.
 - C) Suspensão.
 - D) Destituição de função comissionada.

17. Considere as afirmativas a seguir, referentes ao REGIME DISCIPLINAR estabelecido na Lei nº 8.112/90.

I	Inassiduidade habitual é a falta do servidor ao serviço, sem causa justificada, por cinquenta dias, interpoladamente, durante o período de seis meses.
II	É dever do servidor cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestadamente ilegais.
III	Ao servidor, é proibido coagir ou aliciar subordinados no sentido de se filiarem à associação profissional ou sindical, ou a partido político.
IV	As sanções civis, penais e administrativas não são cumuláveis.

Estão corretas as afirmativas

- A) II e IV.
 - B) I e III.
 - C) I e IV
 - D) II e III.
18. À luz do que dispõe a Lei nº 8.112/90, o nascimento ou adoção de filhos dá ao servidor público federal o direito à licença-paternidade de
- A) oito dias consecutivos.
 - B) cinco dias consecutivos.
 - C) quinze dias consecutivos.
 - D) trinta dias consecutivos.
19. À luz do disposto acerca da Seguridade Social do Servidor Público Federal, prevista na Lei nº 8.112/90, são beneficiários da pensão temporária
- A) o companheiro ou companheira que comprove a existência da união estável.
 - B) o menor sob guarda ou tutela até vinte um anos de idade.
 - C) a pessoa designada, maior de sessenta anos, que dependa do servidor.
 - D) a mãe e o pai que comprovem dependência econômica do servidor.
20. O Auxílio-Funeral é um benefício do Plano de Seguridade Social do Servidor Público Federal. Com base na Lei nº 8.112/90, é correto afirmar que o Auxílio-Funeral
- A) será pago à família do servidor falecido, ainda que custeado por terceiros.
 - B) será pago considerando-se o somatório das remunerações dos cargos acumulados, no caso de acumulação legal de cargos.
 - C) será pago, no prazo de quarenta e oito horas, por meio de procedimento sumaríssimo, à pessoa da família que houver custeado o funeral.
 - D) será pago à família do servidor falecido em atividade ou aposentado, no valor equivalente a dois meses de remunerações ou proventos.

21. Algumas características de um produto são de interesse da logística, como peso, volume, valor, perecibilidade, flamabilidade, tendência à explosão e facilidade de roubo, pois afetam direta ou indiretamente as atividades de transporte, de movimentação e de armazenagem, assim como os custos logísticos.

Tendo como base essas informações, considere as seguintes afirmativas.

I	Produtos de baixo valor específico (relação valor/peso) apresentam baixos custos de estocagem.
II	A densidade muito baixa permite uma boa utilização dos meios de transporte e armazenagem.
III	A facilidade de roubo e a tendência de explosão são características de risco que exigem transporte especializado em produtos perigosos.
IV	Produtos com baixa densidade devem ser armazenados, como regra prática, nas prateleiras superiores quando a movimentação e o manuseio forem manuais.

Em relação às atividades citadas, estão corretas as afirmativas

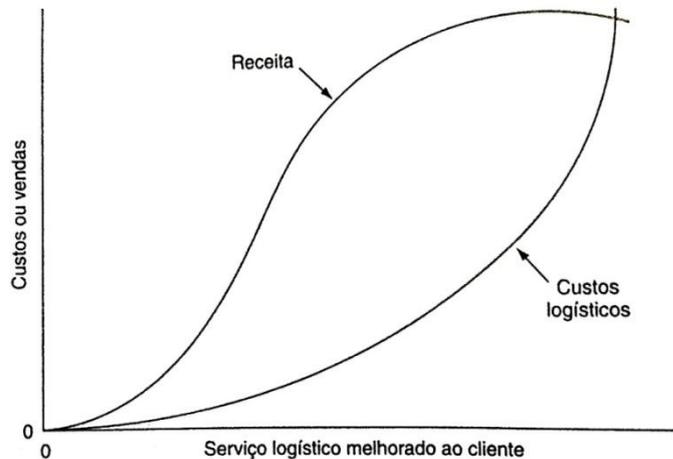
- A) I e IV. B) II e III. C) I e II. D) III e IV.
22. O gestor de um armazém solicitou um relatório de estoque a fim de aplicar regras intuitivas na disposição dos itens armazenados, com o objetivo de diminuir a movimentação dentro do armazém, pressupondo que o consumo dos itens não se alteraria significativamente. No relatório que lhe foi fornecido, havia a tabela reproduzida a seguir.

Item	Consumo médio mensal (un)	Peso do item (kg)
G	1.000	0,5
H	5.000	0,2
I	350	1,2
J	10.000	0,3
K	500	5,0
L	300	0,8
M	250	0,1
N	12.000	3,1
O	700	2,5
P	50	0,6

Considerando os dados dessa tabela, é correto afirmar:

- A) Os itens P, N, L devem ser estocados longe das saídas do armazém.
 B) Os itens M, H, J devem ser estocados longe das saídas do armazém.
 C) Os itens K, N, O devem ser estocados próximos às saídas do armazém.
 D) Os itens N, J, H devem ser estocados próximos às saídas do armazém.
23. As ferramentas da gestão de qualidade podem ser aplicadas à melhoria dos processos logísticos. Dentre elas, estão as seguintes: fluxograma, folha de verificação, diagrama de Pareto, diagrama de causa-efeito e diagrama de dispersão. Considerando as características e a finalidade das ferramentas, é correto afirmar:
- A) O diagrama de dispersão identifica se existe correlação entre duas ou mais variáveis e determina qual delas é a causa principal dos defeitos registrados na folha de verificação.
 B) O diagrama de causa e efeito fornece dados para elaboração do diagrama de Pareto.
 C) O fluxograma é usado para identificar as causas do desvio do fluxo ou a não conformidade.
 D) O diagrama de Pareto é usado para priorizar os defeitos e a folha de verificação é usada para quantificar os defeitos em um determinado processo.

24. O nível de serviço logístico é definido como a soma de um conjunto de fatores individuais envolvidos na transação do produto. As vendas são estimuladas pelo nível de serviço oferecido pela empresa. Considerando que qualquer aumento no nível de serviço requer um maior esforço em, pelo menos, uma das atividades logísticas, é obvio esperar um aumento nos custos logísticos. Considerando que empresas de determinado mercado apresentam preço e qualidade iguais, o gráfico ao lado representa a relação das vendas e dos custos logísticos com os níveis de serviço logístico.



BALLOU, R. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos**. Porto Alegre: Bookman, 2006 [Adaptado]

Com base nas informações acima e na interpretação do gráfico, é correto afirmar:

- A) O lucro é determinado pela diferença entre vendas e custo para cada nível de serviço logístico oferecido aos clientes.
 - B) Cada aumento no nível de serviço logístico corresponde a um aumento nas vendas.
 - C) Os custos e as vendas aumentam na mesma proporção para cada nível de serviço logístico.
 - D) Cada aumento no nível de serviço logístico corresponde a um aumento proporcional nos custos logísticos.
25. Na gestão de estoques, uma das decisões a ser tomada é quando fazer o pedido. Uma forma de determinar esse momento é estabelecer uma quantidade predeterminada de estoque conhecida como Ponto de Pedido. É comum acrescentar, no cálculo do Ponto de Pedido, uma quantidade extra como proteção frente a eventuais variações no tempo de ressuprimento.

Os dados apresentados a seguir são relativos a um determinado produto estocado numa empresa:

Consumo médio mensal = 7.020 unidades
Tempo de ressuprimento = 7 dias
Dias úteis no mês = 26 dias
Dias úteis na semana = 6 dias
Estoque de segurança = 20% do consumo médio semanal

Considerando esses dados, a opção que expressa corretamente o Ponto de Pedido do item estocado, usando estoque de segurança e arredondamento para cima, é

- A) 1.919 unidades.
- B) 2.214 unidades.
- C) 3.294 unidades.
- D) 2.268 unidades.

26. Os diversos modais de transporte, devido às suas características, são utilizados de acordo com determinadas situações e tipos de cargas.

O modal que apresenta vantagens para transporte em longas distâncias, com alta confiabilidade e disponibilidade 24 horas por dia e 7 dias por semana é o transporte

- A) hidroviário. B) aeroviário. C) dutoviário. D) rodoviário.

27. Existem quatro razões básicas para uma empresa utilizar espaço físico de armazenagem: reduzir custos de transporte, coordenar suprimento e demanda, necessidades da produção, auxiliar o processo de *marketing*.

Em relação à armazenagem de produtos, é correto afirmar:

- A) Empresas que têm produção fortemente sazonal com demanda por produtos razoavelmente estável mantêm estoques para coordenar o suprimento e a demanda.
B) Empresas que precisam de alta disponibilidade do produto no mercado mantêm estoques com o objetivo de reduzir custos de transporte.
C) Produtos que requerem um período de maturação, como queijos, vinhos e outros, passam um tempo estocados para auxiliar o processo de *marketing*.
D) Problemas associados às oscilações nos preços de materiais e produtos levam as empresas a manter estoques em função das necessidades da produção em si.

28. Existem quatro funções primárias da estocagem: Manutenção, Consolidação, Fracionamento e Combinação de estoques. O projeto de um armazém (leiaute e demais características) deve levar em conta uma ou mais dessas funções, de acordo com a ênfase dada às atividades de manutenção de estoques e com o prazo de estocagem dos produtos.

A opção em que há uma descrição correta de um armazém dedicado à função de Combinação é:

- A) Ponto onde os grandes lotes terminam sua viagem, e boa parte do espaço de armazenagem é destinada para estocagem semipermanente.
B) Local onde os grandes volumes são divididos em quantidades menores demandadas pelos clientes, e os produtos são estocados por algum tempo para sincronizar entradas e saídas.
C) Ponto onde varias fábricas especializadas entregam parte da linha de produtos e a partir do qual os pedidos para os clientes são entregues (geralmente a linha completa).
D) Local usado para receber cargas de diversas fontes que, depois de agregadas, são transportadas em um único carregamento até seu destino final.

29. A Companhia Brasileira de Telecom (CBT) acaba de fabricar um lote de certo modelo de telefone celular. A produção é programada mensalmente, e a quantidade fabricada é de 23.000 unidades. O controle dos níveis dos estoques da CBT se baseia na filosofia de empurrar estoques, em função da previsão de vendas, para um sistema de quatro armazéns. A previsão mensal de vendas e os registros de estoque estão detalhados no quadro a seguir.

Depósito	Previsão de vendas no mês (unidades)	Estoque disponível (unidades)
I	5.500	2.000
II	3.500	100
III	2.500	500
IV	1.500	400

Considerando as informações dadas anteriormente, a opção na qual há a quantidade correta de lotes que devem ser alocados em cada um desses armazéns é:

- A) Armazém I = 10.700 unidades; Armazém II = 5.100 unidades; Armazém III = 4.300 unidades; Armazém IV = 2.700 unidades.
B) Armazém I = 12.100 unidades; Armazém II = 3.800 unidades; Armazém III = 4.100 unidades; Armazém IV = 2.800 unidades.
C) Armazém I = 9.700 unidades; Armazém II = 6.100 unidades; Armazém III = 4.400 unidades; Armazém IV = 2.600 unidades.
D) Armazém I = 9.000 unidades; Armazém II = 6.900 unidades; Armazém III = 4.500 unidades; Armazém IV = 2.600 unidades.

30. Os custos com transporte representam em torno de um terço dos custos logísticos. A roteirização de veículos é uma das decisões sobre transporte que precisam ser tomadas a fim de tornar mais eficiente o uso dos recursos. Para tanto, existem diversas técnicas e princípios que se aplicam às situações mais comuns enfrentadas na logística de distribuição.

Em relação a roteirização de veículos, é correto afirmar:

- A) Na roteirização com pontos de origem e destino coincidentes, o veículo é carregado no centro de distribuição com mercadorias destinadas a diversas lojas dos clientes e executa um roteiro de entrega predeterminado.
- B) Na roteirização de um ponto de origem para um ponto de destino, um elemento básico é o conceito de zonas ou bolsões de entrega, sendo cada bolsão alocado normalmente a um veículo.
- C) Os métodos de roteirização sem restrições têm a desvantagem de ignorar as restrições reais que serão encontradas pelos veículos, ocasionando um trabalho extra para a equipe de entrega que terá de identificar essas restrições e adaptar o roteiro à realidade.
- D) Os métodos de roteirização com restrições, como o método Clarke-Wright, começam pela divisão de todo o território onde estão localizados os clientes em zonas de entrega, para depois, elaborar o roteiro em si.

31. A Curva ABC é uma técnica usada na gestão de estoques para classificar os itens com base na demanda ou no valor do estoque. Neste último caso, de acordo com a teoria, a classe A seria composta por 20% dos itens que representariam 80% do valor total do estoque; a classe B seria composta por 30% dos itens que representariam de 10% a 15% do valor do total do estoque; e a classe C seria composta por 50% dos itens que representariam de 5% a 10% do valor total do estoque. Na prática, porém, essa relação não se dá de forma tão exata, o que não invalida a técnica, mas exige uma capacidade de interpretar corretamente os dados. No quadro a seguir, estão descritos dados de um estoque com 20 itens.

Item de estoque	Demanda (un/ano)	Custo (R\$/un)	Valor do Estoque (R\$/ano)	% do Valor da Demanda	% do Valor do Estoque
T	20	20,00	400,00	0,34%	4,88%
F	73	19,00	1.387,00	1,24%	16,91%
Q	70	8,50	595,00	1,19%	7,26%
I	250	3,60	900,00	4,25%	10,98%
K	400	3,00	1.200,00	6,81%	14,63%
S	50	2,70	135,00	0,85%	1,65%
O	500	2,30	1.150,00	8,51%	14,02%
H	170	2,10	357,00	2,89%	4,35%
R	50	1,90	95,00	0,85%	1,16%
E	520	0,80	416,00	8,85%	5,07%
C	1.000	0,65	650,00	17,01%	7,93%
M	230	0,60	138,00	3,91%	1,68%
A	700	0,50	350,00	11,91%	4,27%
D	95	0,50	47,50	1,62%	0,58%
P	50	0,50	25,00	0,85%	0,30%
B	450	0,30	135,00	7,66%	1,65%
L	80	0,30	24,00	1,36%	0,29%
N	400	0,20	80,00	6,81%	0,98%
G	520	0,15	78,00	8,85%	0,95%
J	250	0,15	37,50	4,25%	0,46%
TOTAL	5.878	----	8.200,00	100,00%	100,00%

Em relação a esses dados, é correto afirmar:

- A) Os itens A, C, E e G pertencem à classe A.
- B) Os itens da classe B representam 28,75% do valor total do estoque.
- C) Os itens F, I, K e O pertencem à classe A.
- D) Os itens da classe A representam 40,02% do valor total do estoque.

32. Uma das decisões a ser tomada em relação a transporte é a opção de usar frota própria ou terceirizar. Essa decisão envolve uma série de fatores com destaque para o custo e o nível de serviço. Considere as afirmativas a seguir sobre transportes.

I	Para avaliar o serviço de transporte prestado por terceiros, é necessário usar critérios objetivos com base nas características desejadas. Esses critérios são: custo, perdas e danos.
II	Algumas empresas são obrigadas a operar com transporte próprio mesmo com maiores custos, pois têm requisitos especiais que não podem ser atendidos por transportadores comuns. Tais necessidades podem incluir: entrega rápida com confiabilidade muito elevada, equipamento especial geralmente indisponível e manuseio especial de cargas.
III	A decisão sobre terceirizar ou não o transporte deve ser tomada considerando o custo total com transporte e a qualidade que cada uma das opções oferece.
IV	O cálculo do frete é feito em função do peso e da cubagem dos itens a serem transportados, prevalecendo a cubagem em caso de divergência de valores do frete.

Em relação ao transporte, estão corretas as afirmativas

- A) II e III. B) I e II. C) III e IV. D) I e IV.

33. Dentre o composto de atividades logísticas, o processamento de pedidos é considerado uma atividade-chave ou primária. O conceito de tempo de ciclo é fundamental para a avaliação do desempenho do processamento de pedidos. O tempo total do ciclo do pedido engloba o tempo de: transmissão do pedido, o de processamento e montagem do pedido, o de aquisição de estoque adicional, e o de entrega. O quadro a seguir apresenta uma lista de atividades que fazem parte de processo de atendimento de pedidos.

1	Análise e liberação do crédito do cliente
2	Preenchimento dos pedidos
3	Montagem do pedido no armazém
4	Montagem do pedido dos itens pendentes na fábrica
5	Preparação das faturas e documentos exigidos para o transporte
6	Tempo de embarque
7	Tempo de transporte
8	Tempo de desembarque no cliente
9	Transmissão de pedidos aos armazéns ou centros de distribuição
10	Transmissão de pedidos de itens pendentes para a fábrica

Considerando as informações e o quadro acima, é correto afirmar:

- A) A soma da duração das atividades 3, 4 e 5 constituem o tempo de processamento e montagem de pedido.
 B) A soma da duração das atividades 2 e 9 constituem o tempo de transmissão de pedido.
 C) A soma da duração das atividades 2, 4 e 10 constituem o tempo de aquisição de estoque adicional.
 D) A soma da duração das atividades 7, 8 e 9 constituem o tempo de entrega.

34. A função *compras* tem impacto nas outras funções da organização. O esforço dessa função está direcionado a garantir fornecimento, minimizar o investimento em estoques, melhoria da qualidade, desenvolvimento de fornecedores e menor custo total de propriedade. Assim, suponha que um fabricante de máquinas de lavar pisos enfrentava a seguinte situação: 5% das junções hidráulicas apresentavam vazamento, anualmente gastava valor equivalente a 3% da sua receita com retrabalho da produção, a política de compras privilegiava preços e disponibilidade como forma de garantir fornecimento e custos menores de aquisição e, no último ano, manteve 12 fornecedores de junções hidráulicas.

A opção que contém, de forma correta, a maneira como a função *compras* pode contribuir para a solução dos problemas dessa empresa é:

- A) Implementar um rígido programa de controle da qualidade por amostragem no recebimento das junções hidráulicas e providenciar um estoque de segurança que garanta a continuidade das operações da fábrica.
- B) Com o foco na melhoria da qualidade, negociar com os fornecedores descontos de preço em função da porcentagem de junções defeituosas.
- C) A fim de minimizar o investimento em estoque, deve propor aos fornecedores iniciar um programa de fornecimento *Just-In-Time*.
- D) Reduzir o número de fornecedores e, se possível, selecionar um único fornecedor de junções e mangueiras hidráulicas.

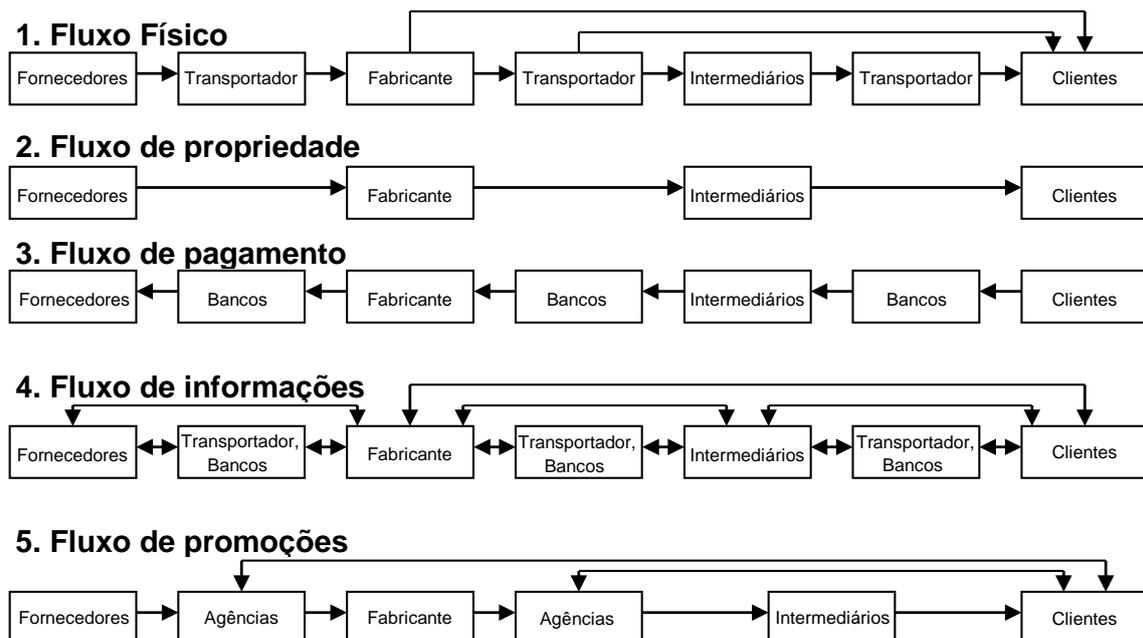
35. Os custos operacionais com a frota de transporte são determinados por diversos fatores, dentre os quais se destacam: quilometragem percorrida, tipo de tráfego, tipo de via, região, porte do veículo.

Considere a descrição de um desses métodos de apuração dos custos operacionais de frota: o método permite calcular os custos em rodovias e em vias urbanas (considerando suas particularidades). É mais utilizado por transportadoras do que por órgãos de planejamento de transportes. Porém, requer dados sobre preços unitários e parâmetros referentes a cada tipo, modelo ou categoria de veículo.

Essa descrição corresponde

- A) ao Método HDM – *High Design and Maintenance Standards Model*.
- B) ao Método do Comprimento Virtual.
- C) ao Método dos Custos Médios Desagregados (MCMD).
- D) ao Método dos Custos Reais Médios.

36. A visão de *Marketing* sobre o canal de distribuição não coincide com a visão da Logística, pois o primeiro focaliza mais os aspectos ligados à comercialização dos produtos, enquanto o segundo se concentra nos processos operacionais que permitem transferir o produto até o cliente final. O gráfico a seguir apresenta os fluxos que devem ser considerados no atendimento ao cliente



Fonte: Extraído de Kotler, 1998.

Considerando as informações dadas, a contratação de um operador logístico que execute todas as atividades logísticas introduziria modificações nos fluxos acima, de forma que o operador logístico

- A) substituiria os intermediários e os transportadores em todos os fluxos.
- B) não participaria do fluxo de pagamentos.
- C) substituiria os intermediários em todos os fluxos.
- D) não participaria do fluxo de propriedade.

37. É importante conhecer a característica da demanda de um determinado item para poder escolher a melhor maneira de administrar o seu estoque. Um item é considerado com demanda incerta quando o desvio padrão é maior do que a média da demanda por período (considerando dados de mais de 30 períodos).

Dessa forma, suponha que a demanda de um item de um navio, nos últimos meses, apresentou o seguinte comportamento: 0 0 1 4 0 2 2 1 235 0 1 0 3 2 5 0 235 0 3 0 1 0 3 235. Verificou-se que o consumo atingia 235 nos meses em que era realizada uma revisão no estaleiro. Essas revisões eram programadas com mais de ano de antecedência. O comportamento do item seguia padrão semelhante nos últimos 3 anos.

Considerando esse caso, é correto afirmar:

- A) A demanda do item não deve ser considerada incerta.
- B) O item deve ser administrado usando o Lote Econômico de Compra.
- C) A demanda do item não deve ser considerada independente.
- D) O item deve ser administrado usando o Sistema Mín-Max.

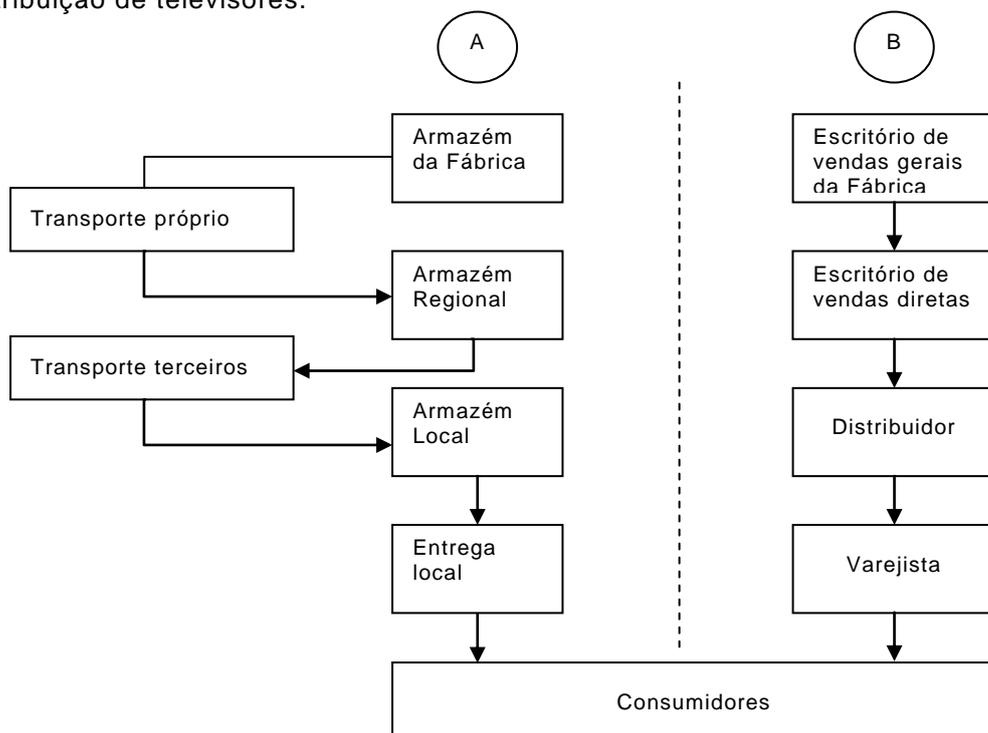
38. O gerenciamento de estoques pelo fornecedor VMI (sigla em inglês *Vendor Managed Inventory*) é um sistema em que este se responsabiliza pela gestão dos níveis de estoques dos clientes. Para tanto, o fornecedor precisa ter acesso aos dados relativos ao estoque, vendas ou consumo do cliente e assume as decisões sobre as quantidades e o período de ressuprimento. Com base nesse conceito teórico, considere a seguinte situação:

A UFRN conta com um Almoxarifado Central que recebe os materiais dos fornecedores, os estoca e os distribui a cada Unidade Acadêmica ou Administrativa. Dada a dimensão geográfica da universidade, diversas unidades contam com um almoxarifado local gerenciado de forma independente para atender a sua demanda específica. Do ponto de vista operacional, os almoxarifados locais são clientes do almoxarifado central.

Considerando as informações dadas e o exemplo da UFRN, é correto afirmar:

- A) O sistema de compras de pregão, no setor público, é equivalente ao sistema VMI na iniciativa privada.
- B) É impossível aplicar o conceito de VMI internamente, pois ele refere-se a fornecedores externos, e a UFRN está submetida a restrições legais da Lei de Licitações.
- C) Dado o arranjo organizacional descrito, é possível adaptar o conceito do VMI com o Almoxarifado Central assumindo o papel de fornecedor dos almoxarifados locais.
- D) Dado o arranjo organizacional, a aplicação do conceito de VMI fica sujeito à capacidade de atendimento do fornecedor externo.

39. O gerenciamento da função logística em uma empresa requer a elaboração de diversos relatórios e gráficos. O instrumento que permite comparar o desempenho da empresa com outras ou com o padrão do setor, pois nele as diferenças de tamanho das empresas são neutralizadas, é o
- A) demonstrativo de origens e aplicações.
 B) demonstrativo de custo-serviço.
 C) relatório de produtividade.
 D) carta de controle.
40. Atender ao mercado exige que os canais de distribuição ofereçam a consumidores e usuários finais os níveis desejados de variedade e sortimento de produtos. Para tanto, os canais de distribuição são constituídos por organizações independentes que colaboram executando funções especializadas para completar o processo de distribuição. A figura a seguir se aplica à distribuição de televisores.



Considerando essa figura, é correto afirmar:

- A) O transporte próprio e o de terceiros exercem uma atividade de apoio e, por isso, são tratados como agentes externos ao canal de distribuição.
 B) A letra “A” constitui o canal logístico enquanto que a letra “B” constitui o canal de *marketing*, nos quais os participantes não se inter-relacionam.
 C) A figura mostra um canal de distribuição com estrutura direta, no qual se destaca a função logística da função de *marketing*.
 D) O canal logístico “A” inclui organizações que podem participar do canal de *marketing* “B”.
41. Existe uma relação entre a classificação dos produtos e as alternativas básicas de distribuição para alcançar a cobertura do mercado alvo. Os produtos se classificam em “industriais” e “de consumo”. Os de consumo, por sua vez, se subdividem em produtos “de conveniência”, “de concorrência” e “de especialidade”.
- A opção que apresenta a descrição correta sobre estratégias de distribuição considerando a classificação dos produtos é:
- A) A distribuição exclusiva é adequada para os produtos de consumo da mesma categoria, pois o consumidor encontrará, em um único ponto de venda, em cada área geográfica, a especialidade que busca. As lojas de doces e guloseimas são exemplos dessa distribuição.

- B)** A distribuição intensiva consiste em colocar o produto em quantos pontos de venda for possível. É uma escolha lógica para aumentar a participação de mercado dos produtos de consumo ou de concorrência.
- C)** A distribuição seletiva exige a seleção de um número limitado de pontos de venda, dentro de uma área específica de vendas. As lojas escolhidas passam a fornecer com exclusividade os produtos selecionados para atingir o sortimento desejado pelos clientes.
- D)** A distribuição seletiva varia entre o quase intensivo e o quase exclusivo. Lojas de móveis e eletroeletrônicos que se encontram em locais de fácil acesso, muitas vezes uma perto da outra para facilitar a comparação, são exemplos dessa distribuição.

42. O uso do indicador Pedido Perfeito, acompanhamento do desempenho absoluto e as pesquisas de satisfação dos clientes são três maneiras usadas por empresas que buscam a excelência para avaliar seus serviços logísticos. A empresa Certinha S.A. distribuiu uma ampla linha de produtos de consumo através de uma rede de representantes independentes. No último ano, atingiu uma média de 100 mil pedidos atendidos diariamente, com um índice de 99,5% de pedidos perfeitos.

Considerando esse exemplo hipotético, é correto afirmar:

- A)** O uso do indicador Pedido Perfeito como única forma de avaliar os serviços logísticos é adequado ao negócio e tipo de produto comercializado pela empresa.
- B)** O acompanhamento do desempenho absoluto revela um número elevado de pedidos em atraso ou com problemas (5.000 por dia), mesmo com um índice altíssimo de pedidos perfeitos.
- C)** A empresa está oferecendo um excelente nível de serviço, visto que atingiu 99,5% de pedidos perfeitos. Portanto, a preocupação da gerência deve ser manter esse patamar.
- D)** A empresa possui uma ampla base de clientes, o que torna a opção de acompanhar o desempenho absoluto inviável. Por isso, a empresa deveria realizar uma pesquisa de satisfação para complementar o indicador Pedido Perfeito.

43. Os custos operacionais dos veículos rodoviários são classificados em custos diretos e custos indiretos ou administrativos. Os custos diretos se subdividem em fixos e variáveis.

A partir dessa classificação, considere a lista de componentes dos custos dos veículos rodoviários apresentada a seguir.

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. Aluguéis de armazéns e escritório | 8. Lavagem e lubrificação |
| 2. Combustível | 9. Licenciamento e seguro do veículo |
| 3. Comunicação | 10. Mão de obra manutenção dos veículos |
| 4. Depreciação do veículo | 11. Pneus |
| 5. Despesas financeiras | 12. Peças |
| 6. Impostos e taxas do veículo | 13. Salário do motorista |
| 7. Óleo lubrificante | 14. Salário do pessoal do escritório |

A opção em que os itens da lista estão corretamente classificados é:

- A)** Os itens 4 e 13 são custos fixos, e os itens 8 e 12 são variáveis.
- B)** Os itens 2 e 11 são custos variáveis, e os itens 13 e 14 são fixos.
- C)** Os itens 3 e 14 são custos indiretos, e os itens 6 e 9 são diretos.
- D)** Os itens 1 e 7 são custos diretos e os itens 5 e 6 são indiretos.

44. O ciclo de operações de um armazém normalmente envolve: recebimento, manuseio para estocagem, separação de pedido e expedição. Independente das funções privilegiadas no planejamento do armazém e do seu grau de mecanização, essas operações estão presentes. Os *softwares* especializados no gerenciamento de armazém WMS (sigla em inglês *Warehouse Management System*), além de acompanhar a execução dessas operações, auxiliam na tomada de decisões como a definição do local de estocagem (endereço).

Sobre as operações em um armazém, é correto afirmar:

- A) O manuseio de materiais acontece depois do recebimento e consiste em levar diretamente os materiais para o ponto de estocagem (ou endereço) determinado.
- B) A conferência dos materiais no recebimento pode ser “aberta” ou “às cegas”. Esta última aumenta o grau de confiabilidade na contagem dos itens.
- C) A separação dos pedidos consiste em retirar a quantidade total de cada item que atenderá a um determinado carregamento.
- D) A expedição consiste na verificação dos pedidos e carregamento dos veículos de transporte. A conferência limita-se à contagem de caixas devido ao volume de pedidos.

45. As empresas que utilizam o indicador Pedido Perfeito partem do pressuposto de que o desempenho máximo no serviço logístico é fazer tudo corretamente desde a primeira vez. Em outras palavras, não basta ter indicadores separados para cada atividade logística. A probabilidade de um pedido ser atendido de forma perfeita requer que se considerem as probabilidades de acontecer cada tipo de falha de forma combinada.

Considere o quadro abaixo sobre o desempenho logístico de uma determinada empresa.

Indicadores por tipo de falha	%
pedidos atendidos de forma completa	92
entrega média no tempo certo	94
entrega média livre de danos	96
documentação média correta	98

A probabilidade de um pedido ser atendido de forma perfeita em uma empresa com o desempenho mostrado no quadro é de

- A) 92%.
- B) 80%.
- C) 81%.
- D) 95%.

46. O gráfico de causa e efeito é uma das ferramentas da gestão de qualidade que pode ser utilizado na melhoria dos processos logísticos. Na construção desse gráfico, as causas são agrupadas e classificadas nos seguintes grupos: material, máquina, medida, mão de obra, meio ambiente e método.

Esse gráfico também é conhecido como

- A) Gráfico dos 6 Ms.
- B) Gráfico 6 Sigma.
- C) Gráfico dos Cinco S.
- D) Gráfico Espinha de Peixe.

47. O fluxo de material dentro do armazém deve ser projetado seguindo dois princípios: minimizar o retrocesso, localizar as atividades relacionadas próximas. O gráfico 1 mostra o leiaute atual de um armazém com as respectivas atividades e o fluxo de material, e o gráfico 2 mostra o leiaute proposto para melhorar o fluxo de materiais.

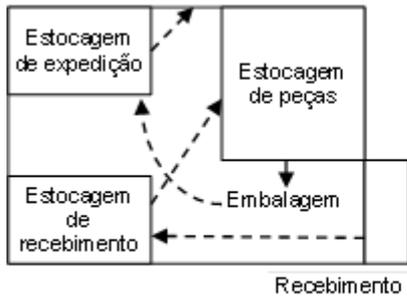


Gráfico 1

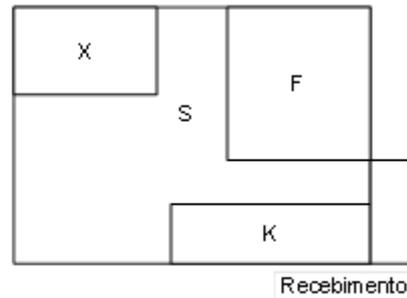


Gráfico 2

A opção que contém a localização das atividades no leiaute como resultado da aplicação correta dos dois princípios apresentados acima, mantendo a mesma sequência de atividades, é

- A) X – Embalagem; K – Estocagem de peças; S – Estocagem de expedição; F – Estocagem de recebimento.
- B) X – Estocagem de recebimento; K – Embalagem; S – Estocagem de peças; F – Estocagem de expedição.
- C) X – Estocagem de expedição; K – Estocagem de recebimento; S – Embalagem; F – Estocagem de peças.
- D) X – Estocagem de peças; K – Estocagem de expedição; S – Estocagem de recebimento; F – Embalagem.

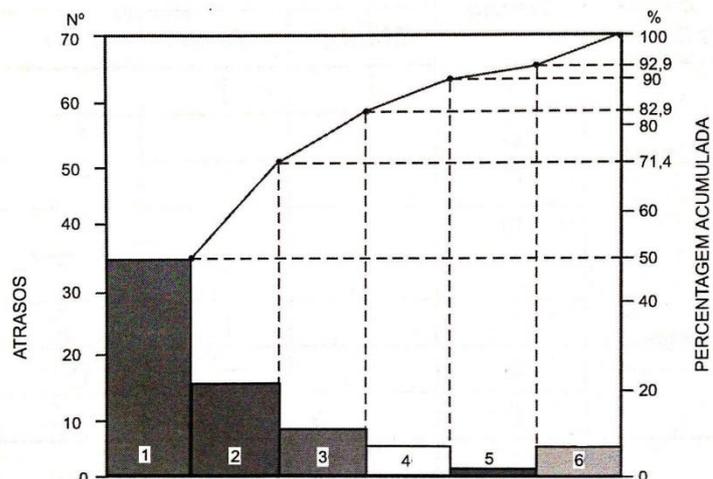
48. A empresa Orgulho Natalense iniciou um trabalho de melhoria dos processos logísticos aplicando, entre outras ferramentas da qualidade, a folha de verificação e o gráfico de Pareto.

Considere a folha de verificação de ocorrências para atrasos na entrega e o respectivo gráfico de Pareto.

Folha de Verificação

Falha	Ocorrências
J	2
K	5
L	15
M	35
N	8
Outras (O)	5
Total	70

Gráfico de Pareto



A opção que contém de forma correta os rótulos das colunas do gráfico de Pareto, na sequência de 1 a 6 é

- A) M, L, N, K, J, O.
- B) J, K, L, M, N, O.
- C) O, J, K, N, L, M.
- D) L, O, J, M, N, K.

49. Na separação dos pedidos, um fator crítico para encontrar o percurso mais curto é a localização do estoque. Dois métodos são usados para definir a localização dos itens de estoque: locais fixos e locais aleatórios ou variáveis. O quadro a seguir apresenta uma lista de vantagens e desvantagens desses métodos.

1.	Desperdício de espaço físico
2.	Possibilidade do aumento do percurso de separação
3.	Necessidade de um sistema localizador preciso
4.	Itens do pedido relacionados e em quantidades pequenas
5.	Melhor aproveitamento do espaço físico
6.	Simplicidade e eliminação de erros mesmo com movimentação manual

A opção na qual há associação correta entre itens e método é:

- A)** Os itens 2, 3 e 4 se referem ao método de locais aleatórios.
B) Os itens 1, 4 e 6 se referem ao método de locais fixos.
C) Os itens 2, 3 e 5 se referem ao método de locais fixos.
D) Os itens 1, 5 e 6 se referem ao método de locais aleatórios.
50. As necessidades do cliente que o serviço logístico tem de satisfazer são: produto certo, quantidade certa, condições certas, no tempo certo. A logística busca satisfazer essas necessidades com o mínimo custo. Uma abordagem para medir a satisfação do cliente com o serviço logístico consiste em estabelecer indicadores para cada uma dessas necessidades. O quadro a seguir apresenta uma lista de indicadores usados na logística.

1.	Acurácia do saldo do estoque
2.	Índice de devoluções
3.	Retrabalho
4.	Tempo médio de atendimento dos pedidos

A opção que apresenta a correspondência correta entre os indicadores e o que estes medem é:

- A)** O indicador 3 mede a quantidade certa; o 4 mede o produto certo; o 1 mede as condições certas; o 2 mede o tempo certo.
B) O indicador 3 mede o produto certo; o 2 mede a quantidade certa; o 1 mede o tempo certo; o 4 mede as condições certas.
C) O indicador 2 mede o produto certo; o 1 mede a quantidade certa; o 4 mede o tempo certo; o 3 mede as condições certas.
D) O indicador 4 mede a quantidade certa; o 1 mede o produto certo; o 2 mede as condições certas; o 3 mede o tempo certo.