



**INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**
RIO GRANDE DO SUL

Concurso Público Federal

Edital 19/2016

PROVA

Área: Administração: Produção

QUESTÕES OBJETIVAS

Legislação	01 a 10
Conhecimentos Específicos	11 a 40

Nome do candidato: _____ Nº de Inscrição: _____

INSTRUÇÕES

- 1) Verifique se este caderno corresponde à sua opção de cargo e se contém 40 questões, numeradas de 1 a 40. Caso contrário, solicite ao fiscal da sala outro caderno. Não serão aceitas reclamações posteriores.
- 2) A prova é composta por 40 questões objetivas, de múltipla escolha, sendo apenas uma resposta a correta.
- 3) O tempo de duração da prova é de 3h30min(três horas e trinta minutos).
- 4) Não é permitida consulta a qualquer material e os candidatos não poderão conversar entre si, nem manter contato de espécie alguma.
- 5) Os telefones celulares e similares não podem ser manipulados e devem permanecer desligados durante o período em que o candidato se encontrar na sala, e devem permanecer em local designado pelo fiscal. Os pertences não utilizados para a prova deverão estar embaixo da carteira, ficando automaticamente excluído o candidato que descumprir essas orientações.
- 6) O candidato só poderá deixar o local após 90min (noventa minutos) do início da prova, exceto os três últimos candidatos, os quais só poderão deixar o local quando todos terminarem a prova.
- 7) O candidato poderá levar consigo o caderno de provas após decorridos 120min (cento e vinte minutos) do início da prova. Não será oferecido outro momento para a retirada do mesmo.
- 8) É proibido fazer anotação de informações relativas às suas respostas no comprovante de inscrição ou em qualquer outro meio, que não os permitidos, assim como recusar-se a entregar o material da prova ao término do tempo destinado para a sua realização.
- 9) O candidato deverá preencher a caneta a Folha de Respostas, preenchendo totalmente a célula correspondente à alternativa escolhida, sendo desconsiderada a resposta se não for atendido o referido critério de preenchimento. O candidato deverá responder a todas as questões. Os rascunhos não serão considerados em nenhuma hipótese.
- 10) Não haverá substituição da Folha de Respostas em caso de erro do candidato.
- 11) É proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. Direitos Reservados.

LEGISLAÇÃO

1. Com base na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, assinale abaixo a alternativa CORRETA sobre o Processo Administrativo Disciplinar:

- a) Sempre que o ilícito praticado pelo servidor ensejar a imposição de penalidade de suspensão por mais de 15 (quinze) dias, de demissão ou destituição de cargo em comissão, será obrigatória a instauração de processo disciplinar.
- b) Como medida cautelar e a fim de que o servidor não venha a influir na apuração da irregularidade, a autoridade instauradora do processo disciplinar poderá determinar o seu afastamento do exercício do cargo, pelo prazo de até 30 (trinta) dias, com prejuízo da remuneração auferida.
- c) O processo disciplinar poderá ser revisto a qualquer tempo, a pedido ou de ofício, quando se adivirem fatos novos ou circunstâncias suscetíveis de justificar a inocência do punido ou a inadequação da penalidade aplicada, não podendo a revisão do processo, entretanto, resultar no agravamento da penalidade.
- d) O prazo para a conclusão do processo disciplinar não excederá 60 (sessenta) dias, contados da data da ocorrência do fato, admitida a sua prorrogação por igual prazo, quando as circunstâncias o exigirem.
- e) Não poderá participar de comissão de sindicância ou de inquérito cõnjuge, companheiro ou parente do acusado, consanguíneo ou afim, em linha reta ou colateral, até o segundo grau.

2. Com base no Estatuto da Criança e do Adolescente – Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, analise as afirmativas abaixo, assinalando, a seguir, a alternativa que contém a sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo:

- () É dever do Estado assegurar à criança e ao adolescente ensino fundamental, obrigatório e gratuito, inclusive para os que a ele não tiveram acesso na idade própria, bem como o atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino.
- () O acesso ao ensino obrigatório e gratuito é direito público objetivo.
- () O não oferecimento do ensino obrigatório pelo poder público ou sua oferta irregular importa responsabilidade da autoridade competente.
- () Dentre as atribuições do Conselho Tutelar está encaminhar ao Ministério Público notícia de fato que constitua infração administrativa ou penal contra os direitos da criança ou adolescente e requisitar, quando necessário, certidões de nascimento e de óbito de criança ou adolescente.
- () Para a candidatura a membro do Conselho Tutelar serão exigidos reconhecida idoneidade moral, idade superior a 18 (dezoito) anos e residir no Município.

- a) V – V – V – F – V.
- b) V – V – V – F – F.
- c) F – F – F – V – V.
- d) F – V – F – F – V.
- e) V – F – V – V – F.

3. Considere as assertivas abaixo acerca da Lei nº 12.772, de 28 de dezembro de 2012:

- I. É possível a mudança de regime de trabalho aos docentes em estágio probatório.
- II. A progressão na Carreira de Magistério do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico observará, cumulativamente, o cumprimento do interstício de 24 (vinte e quatro) meses de efetivo exercício em cada nível e aprovação em avaliação de desempenho individual.
- III. Conforme regulamentação interna de cada IFE, o RSC (Reconhecimento de Saberes e Competências) poderá ser utilizado para fins de equiparação de titulação para cumprimento de requisitos para a promoção na Carreira.
- IV. O regime de 40 (quarenta) horas com dedicação exclusiva implica o impedimento do exercício de qualquer atividade remunerada, pública ou privada.
- V. Ressalvadas as exceções previstas na lei, os professores ocupantes de cargo efetivo do Plano de Carreiras e Cargos de Magistério Federal serão submetidos ao regime de trabalho de 40 (quarenta) horas semanais, em tempo integral, com dedicação exclusiva às atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão institucional, ou tempo parcial de 20 (vinte) horas semanais de trabalho.

Assinale a alternativa em que todas as afirmativas são **INCORRETAS**:

- a) Apenas III, IV.
- b) Apenas I, IV, V.
- c) Apenas I, III, IV.
- d) Apenas III, IV, V.
- e) Apenas III, V.

4. Com base na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, analise as seguintes afirmativas sobre nomeação, posse e exercício:

- I. O servidor ocupante de cargo em comissão ou de natureza especial poderá ser nomeado para ter exercício, interinamente, em outro cargo de confiança, sem prejuízo das atribuições do que atualmente ocupa, hipótese em que deverá optar pela remuneração de um deles durante o período da interinidade.
- II. Somente haverá posse nos casos de provimento de cargo por nomeação.
- III. É de quinze dias o prazo para o servidor empossado em cargo público entrar em exercício, contados da data da nomeação.
- IV. O início do exercício de função de confiança coincidirá com a data de publicação do ato de designação, salvo quando o servidor estiver em licença ou afastado por qualquer outro motivo legal.
- V. A nomeação em cargo público dependerá de prévia inspeção médica oficial.

Assinale a alternativa em que todas as afirmativas são **CORRETAS**:

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

5. O corpo discente do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – IFRS é constituído por alunos matriculados nos diversos cursos e programas oferecidos pela instituição, classificados nos seguintes regimes:

() regular – alunos matriculados nos cursos técnicos de nível médio, nos cursos de graduação e pós-graduação.

() temporário – alunos matriculados especificamente em disciplinas isoladas em cursos de graduação e pós-graduação.

() especial – alunos matriculados em cursos de extensão e educação continuada.

Analisar as afirmativas, identificando com “V” as **VERDADEIRAS** e com “F” as **FALSAS**, assinalando a seguir a alternativa **CORRETA**, na sequência de cima para baixo:

- a) V – F – V.
- b) F – V – V.
- c) V – F – F.
- d) V – V – V.
- e) F – F – F.

6. Com base nas disposições constantes na Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, assinale a alternativa **CORRETA**:

- a) A administração dos Institutos Federais terá como órgãos superiores o Conselho Superior, presidido pelo Reitor, e o Colégio de Dirigentes, presidido por um dos Diretores-Gerais dos Campi, indicado pelo Reitor.
- b) Os Institutos Federais são instituições de educação exclusivamente básica e profissional, pluricurriculares e multicampi, especializados na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com as suas práticas pedagógicas, nos termos desta Lei.
- c) Somente poderão ser nomeados Pró-Reitores os servidores ocupantes de cargo efetivo da Carreira docente, desde que possuam o mínimo de 5 (cinco) anos de efetivo exercício em instituição federal de educação profissional e tecnológica.
- d) Os Institutos Federais terão autonomia para criar e extinguir cursos, nos limites de sua área de atuação territorial, bem como para registrar diplomas dos cursos por eles oferecidos, mediante autorização do seu Conselho Superior, aplicando-se, no caso da oferta de cursos a distância, a legislação específica.
- e) O Conselho Superior, de caráter normativo, será composto por representantes dos docentes, dos estudantes, dos servidores técnico-administrativos e da sociedade civil, assegurando-se a representação paritária dos segmentos que compõem a comunidade acadêmica.

7. Assinale a alternativa que contenha a sequência CORRETA, de cima para baixo, dos parênteses, segundo a Organização Didática (OD) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – IFRS:

1. Poderão ser oferecidos somente na modalidade presencial;
2. Poderão ser oferecidos somente na modalidade de educação a distância;
3. Poderão ser oferecidos na modalidade presencial ou de educação a distância.

() Cursos Técnicos Integrados de nível médio;

() Cursos Técnicos Integrados à Educação Profissional na modalidade de Educação de Jovens e Adultos (EJA) de nível médio;

() Cursos Técnicos de nível médio subsequente;

() Cursos Técnicos de nível médio na modalidade de concomitância externa.

- a) 1, 1, 3, 3.
- b) 1, 1, 1, 3.
- c) 1, 2, 3, 3.
- d) 3, 2, 1, 1.
- e) 3, 3, 3, 3.

8. Sobre as Regras Deontológicas contidas no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, instituído por meio do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) A dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia e a consciência dos princípios morais são primados maiores que devem nortear o servidor público, seja no exercício do cargo ou função, ou fora dele, já que refletirá o exercício da vocação do próprio poder estatal. Seus atos, comportamentos e atitudes serão direcionados para a preservação da honra e da tradição dos serviços públicos.
- b) Deixar o servidor público qualquer pessoa à espera de solução que compete ao setor em que exerça suas funções, permitindo a formação de longas filas, ou qualquer outra espécie de atraso na prestação do serviço, não caracteriza apenas atitude contra a ética ou ato de desumanidade, mas principalmente grave dano moral aos usuários dos serviços públicos.
- c) A função pública deve ser tida como exercício profissional e, portanto, se integra na vida particular de cada servidor público. Assim, os fatos e atos verificados na conduta do dia-a-dia em sua vida privada poderão acrescer ou diminuir o seu bom conceito na vida funcional.
- d) Toda ausência injustificada do servidor de seu local de trabalho é fator de desmoralização do serviço público, o que quase sempre conduz à desordem nas relações humanas.
- e) Excepcionados os casos que envolvam a segurança nacional, a publicidade de qualquer ato administrativo constitui requisito de eficácia e moralidade, ensejando sua omissão comprometimento ético contra o bem comum, imputável a quem a negar.

9. Os servidores ocupantes de cargos da Carreira de Magistério do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico, aprovados no estágio probatório do respectivo cargo, que atenderem os seguintes requisitos de titulação, farão jus a processo de aceleração da promoção:

- I. de qualquer nível da Classe D I para o nível 1 da classe D II, pela apresentação de título de especialista.
- II. de qualquer nível da Classe D I para o nível 1 da classe D II, pela apresentação do diploma de graduação somado ao Reconhecimento de Saberes e Competências (RSC) – I.
- III. de qualquer nível das Classes D I e D II para o nível 1 da classe D III, pela apresentação de título de mestre ou doutor.
- IV. de qualquer nível das Classes D I e D II para o nível 1 da classe D III, pela apresentação de certificado de pós-graduação lato sensu somado ao Reconhecimento de Saberes e Competências (RSC) – II.
- V. de qualquer nível das Classes D I e D II para o nível 1 da classe D III, pela apresentação de título de mestre somado ao Reconhecimento de Saberes e Competências (RSC) – III.

Assinale a alternativa em que todas as afirmativas estão **INCORRETAS**:

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

10. Segundo o Projeto Pedagógico Institucional (PPI) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – IFRS, são princípios da sua ação inclusiva:

- I. A igualdade de oportunidades e de condições de acesso, inclusão e permanência.
- II. O desenvolvimento de competências para a laborabilidade.
- III. A defesa da interculturalidade.
- IV. A garantia da educação pública, gratuita e de qualidade para todos.
- V. A flexibilidade, interdisciplinaridade e contextualização.

Assinale a alternativa em que todas as afirmativas estão **INCORRETAS**:

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. Dornelas (2005), referindo-se à revolução do empreendedorismo, cria uma cronologia com alguns conceitos administrativos que predominaram em determinados períodos do século XX em virtude de conceitos sociopolíticos, culturais, de desenvolvimento tecnológico, de desenvolvimento e consolidação do capitalismo, entre outros, e coloca o momento atual como a era do empreendedorismo, pois são os empreendedores que estão eliminando barreiras comerciais, culturais, encurtando distâncias, globalizando e renovando conceitos. Assinale a alternativa **CORRETA**, que demonstra os conceitos administrativos em ordem cronológica:

- a) movimento das relações humanas; racionalização do trabalho; movimento do funcionalismo estrutural; movimento das contingências ambientais; movimento dos sistemas abertos.
- b) movimento das relações humanas; movimento do funcionalismo estrutural; racionalização do trabalho; movimento dos sistemas abertos; movimento das contingências ambientais.
- c) movimento das relações humanas; racionalização do trabalho; movimento do funcionalismo estrutural; movimento dos sistemas abertos; movimento das contingências ambientais.
- d) racionalização do trabalho; movimento das relações humanas; movimento do funcionalismo estrutural; movimento dos sistemas abertos; movimento das contingências ambientais.
- e) racionalização do trabalho; movimento dos sistemas abertos; movimento do funcionalismo estrutural; movimento das contingências ambientais; movimento das relações humanas.

12. A escola do processo administrativo, ou enfoque funcional da administração, compreende cinco funções: planejamento, organização, liderança, execução e controle.

- I. Planejamento.
- II. Organização.
- III. Liderança.
- IV. Execução.
- V. Controle.

() É o processo complexo, que compreende diversas atividades e competências dos administradores.

() Consiste em realizar atividades planejadas, envolvendo dispêndio de energia física e intelectual, sendo que a natureza varia de caso para caso.

() Está ligado à realização de objetivos, e é preciso dispor de informações sobre os próprios objetivos e as atividades que procuram realizá-los.

() É a ferramenta para administrar as relações com o futuro, influenciando-o; é uma aplicação específica do processo decisório.

() É o ordenamento das partes de um todo, ou a divisão de um todo em partes ordenadas segundo algum critério ou princípio de classificação.

Identifique as funções e assinale a alternativa **CORRETA**, na sequência de cima para baixo:

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

13. Sistema Toyota de produção, que vem evoluindo desde os anos 50 do século XX, é a semente do modelo japonês de administração. Baseia-se não apenas nos especialistas da qualidade, mas principalmente nas técnicas de Henry Ford e Frederick Taylor. Os princípios mais importantes do sistema Toyota de produção são:

- a) Princípio da eliminação de erros (zero defeitos), que consiste em fabricar com o máximo de economia de recursos, e o princípio da fabricação com qualidade, que tem por objetivo produzir virtualmente sem defeitos. E, para que esses possam ser atingidos, dependem do comprometimento e envolvimento dos funcionários, ou seja, oferecer *feedback*.
- b) Princípio da produção enxuta, manter a produção na média, que consiste em fabricar com economia de recursos, e o princípio da fabricação com qualidade, que tem por objetivo produzir sem desperdícios. E, para que esses possam ser atingidos, deve-se desenvolver líderes autocráticos.
- c) Princípio da eliminação de erros (zero defeitos), que consiste em fabricar com o máximo de economia de recursos, e o princípio da fabricação de custos baixos. E, para que esses possam ser atingidos, dependem de liderança autocrática.
- d) Princípio de Pareto, que permite selecionar prioridades, assim fabricar com o máximo de economia de recursos, e o princípio da cultura japonesa, que, após desenvolvido nas equipes, reduz os desperdícios e erros no processo.
- e) Princípio da eliminação de desperdícios (produção enxuta), que consiste em fabricar com o máximo de economia de recursos, e o princípio da fabricação com qualidade, que tem por objetivo produzir virtualmente sem defeitos (eliminar desperdícios). E, para que esses possam ser atingidos, dependem do comprometimento e do envolvimento dos funcionários, ou seja, administração participativa.

14. O comportamento organizacional abrange dois temas: as características que diferenciam as pessoas uma das outras e o comportamento coletivo das pessoas (integrantes de grupos, organizações e da sociedade). Pode-se dizer que as raízes do enfoque comportamental são:

- a) Pensamento Humanista na Escola Científica; Psicologia Industrial; Estudo do fator humano no papel dos gerentes; estudos da dinâmica de grupo e da liderança; Experimento de Hawthorne.
- b) Movimento pelo bem estar dos trabalhadores (sindicatos, utopias, Marxismo, doutrina social da igreja); Pensamento Humanista na Escola Clássica; Psicologia Industrial; Estudo do fator humano no papel dos gerentes; estudos da dinâmica de grupo e da liderança; Experimento de Hawthorne.
- c) Movimento pelo bem estar dos trabalhadores (sindicatos, utopias, Marxismo, doutrina social da igreja); Pensamento Humanista na Escola Clássica; Psicologia Industrial; Estudo do Líder; Estudo de Elton Mayo.
- d) Movimento pela Qualidade de Vida e Saúde no Trabalho; Pensamento Comportamental; Sociologia Industrial; Estudo do fator humano no papel dos gerentes; estudos da dinâmica de grupo e da liderança; Estudo de Elton Mayo.
- e) Movimento pela Qualidade de Vida e Saúde no Trabalho; Pensamento Comportamental; Psicologia Industrial; Estudo dos Líderes; Experimento de Hawthorne.

15. Assinale a alternativa CORRETA em relação às afirmativas abaixo, conforme forem VERDADEIRAS (V) ou FALSAS (F), na ordem de cima para baixo.

- I. O principal objetivo do estabelecimento do Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia-a-Dia é transformar esta "Unidade Gerencial Básica" numa "microempresa" em que o chefe de Seção é o Presidente.
- II. O Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia-a-Dia é conduzido de tal forma a proporcionar o "melhoramento contínuo" na empresa pela conjugação das operações de manutenção e melhorias.
- III. A forma ideal de TQC será atingida quando a Rotina do Trabalho do Dia-a-Dia for gerenciada em nível individual por todas as pessoas da empresa. O processo de cada um é definido pela definição da função.
- IV. Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia-a-Dia é um sistema administrativo, praticado por todas as pessoas da empresa, que visa a garantir a sobrevivência da empresa à competição internacional.
- V. O Gerenciamento pelas Diretrizes, conduzido pela alta administração da empresa, tem como objetivo maior direcionar a caminhada eficiente do controle da qualidade (Rotina) para a sobrevivência da empresa a longo prazo.

- a) I-F; II-V; III-V; IV-V; V-F.
- b) I-F; II-F; III-F; IV-V; V-V.
- c) I-F; II-V; III-F; IV-F; V-F.
- d) I-V; II-F; III-F; IV-V; V-V.
- e) I-V; II-V; III-V; IV-F; V-V.

16. Dornelas, em seu livro *Plano de negócios: seu guia definitivo*, traz o estudo dos 3M's. Assinale a alternativa que traga as respostas CORRETAS, apresentando os aspectos que o autor propõe para cada "M" correspondentemente:

- I. *Market Demand*
- II. *Market size and Structure*
- III. *Margin Analysis*

1. O mercado está crescendo, é emergente? É fragmentado?
2. Identificar as possibilidades de lucros.
3. Qual o ciclo de vida do produto no mercado?
4. Em que estágio do ciclo de vida está o produto?
5. Os clientes estão acessíveis?
6. O custo de captação do cliente é recuperável no curto prazo?
7. Quantos *Key players* estão no mercado? Eles controlam a propriedade intelectual?
8. Analisar os custos, necessidades de capital, retornos.
9. Mapear a cadeia de valor do negócio.

- a) I- 4, 5, 8; II- 1, 3, 7; III- 2, 6, 9.
- b) I- 3, 5, 6; II- 2, 4, 9; III- 1, 8, 7.
- c) I- 3, 5, 6; II- 1, 4, 7; III- 2, 8, 9.
- d) I- 3, 4, 7; II- 2, 5, 6; III- 1, 8, 9.
- e) I- 4, 5, 7; II- 1, 3, 6; III- 2, 8, 9.

17. Em Laudon & Laudon, o modelo de cadeia de valor destaca as atividades específicas da empresa nas quais as estratégias competitivas podem ser mais bem aplicadas (Porter, 1985) e os sistemas de informação provavelmente causarão maior impacto. A cadeia de valor identifica pontos de alavancagem específicos e críticos nos quais a empresa pode usar a tecnologia de informação mais efetivamente para realçar sua posição competitiva. Identifique nas forças competitivas o impacto da internet e assinale a resposta CORRETA.

- I. Produtos ou serviços substitutos.
- II. Poder de barganha dos clientes.
- III. Poder de barganha dos fornecedores.
- IV. Ameaças de novos entrantes.
- V. Posicionamento e rivalidade no setor.

- 1. Permite que novos substitutos surjam com novas abordagens para atender necessidades e executar funções.
- 2. A internet reduz as barreiras à entrada nos mercados, bem como a necessidade de uma força de vendas, acesso a canais e estrutura física. Ela oferece tecnologia direcionadora do processo de negócio, que torna as demais tarefas fáceis.
- 3. Amplia a abrangência geográfica do mercado, aumenta o número de concorrentes e reduz as diferenças entre concorrentes, tornando mais difícil manter as vantagens operacionais, pressionando para a competição por preço.
- 4. A possibilidade de informações globais sobre preços e produtos leva o poder de barganha para o consumidor.
- 5. A internet tende a aumentar o poder de barganha sobre os fornecedores. Os fornecedores também podem se beneficiar das barreiras reduzidas à entrada e da eliminação de distribuidores e de outros intermediários, entre eles e sua clientela.

- a) I-1; II-4; III-5; IV-2; V-3.
- b) I-5; II-2; III-3; IV-1; V-4.
- c) I-1; II-3; III-2; IV-5; V-4.
- d) I-2; II-4; III-5; IV-1; V-3.
- e) I-4; II-1; III-2; IV-5; V-3.

18. No estudo da Análise e Planejamento de Sistemas, entende-se que a sociedade humana é organizacional, burocratizada e sistêmica. Os três tipos de sistemas, desconsiderando as construções cognitivas, que existem nas organizações são:

- a) Sistema do Conhecimento; Sistema de Normas; Sistema Autoritário.
- b) Sistema Estratégico; Sistema Tático; Sistema Operacional.
- c) Sistema Social; Sistema Estrutural; Sistema Tecnológico.
- d) Sistema Aberto; Sistema Fechado; Sistema de Transformação.
- e) Sistema Financeiro; Sistema Econômico; Sistema Ambiental.

19. Porter (1989) coloca que todas as indústrias enfrentam a ameaça da substituição, processo pelo qual um produto ou um serviço suplanta outro ao desempenhar uma função ou funções particulares para um comprador. Também se aplica a produtos e processos. Assim, a identificação de substitutos é a primeira análise a ser feita para definir a ameaça e fornecer as bases de qualquer movimento estratégico, considerando que quanto mais funções um produto desempenha na cadeia de valores do comprador, maior o número de substitutos. Nas indústrias, existem opções que devem ser consideradas como substitutos em um sentido geral. Quais são elas?

- a) preço relativo de um substituto em comparação com o produto de uma indústria; o custo de mudar para o substituto; a propensão de comprador para mudar.
- b) índice de consumo; custo entregue e instalado; custo do financiamento.
- c) custos indiretos do uso; variabilidade relativa do preço ou da disponibilidade; integração para trás.
- d) comprador não comprar absolutamente nada para desempenhar a função; reduzir o índice de consumo do produto exigido para desempenhar a função; produtos usados, reciclados ou reconicionados; executar a função internamente, ou integração para trás.
- e) preço relativo de um substituto em comparação com o produto de uma indústria; produtos usados, reciclados ou reconicionados; executar a função internamente, ou integração para trás.

20. Uma empresa comercializa cerveja artesanal de um único fornecedor. Esse fornecedor, uma cervejaria local, aceita pedidos de, no mínimo, mil garrafas. Como esse fornecedor tem entrega imediata, a empresa faz pedidos apenas de mil garrafas sempre que o seu estoque fica completamente zerado. Essa cerveja artesanal não tem conservantes e precisa ser estocada com refrigeração, sendo que o custo estimado para manutenção dos estoques é de R\$0,15 (15 centavos) por garrafa por mês. Considerando que a demanda é perfeitamente constante, qual o custo anual de manutenção de estoque deste produto para a empresa?

- a) R\$ 150,00
- b) R\$ 900,00
- c) R\$ 1.800,00
- d) R\$ 1500,00
- e) R\$ 450,00

21. Os processos produtivos possuem características diferentes, e ainda que as operações sejam similares entre si na forma de transformar recursos de *input* em *output* de bens e serviços, elas diferem em quatro aspectos ou dimensões importantes.

Das alternativas abaixo, qual **NÃO** corresponde a um desses aspectos?

- a) volume de *output*.
- b) variedade de *output*.
- c) variação de *output*.
- d) grau de visibilidade que os consumidores possuem da produção do *output*.
- e) valor do *output*.

22. Projetar um processo é um exercício conceitual, que exige pensar na aparência, arranjo físico e estrutura de um processo produtivo. Entretanto, este conceito precisa funcionar na prática. Slack, Chambers e Johnston (2009) complementam:

“Projeto também é uma atividade que pode ser abordada em diferentes níveis de detalhe. Pode-se visualizar a forma geral e a intenção de algo antes de começar a definir detalhes. Isso é certamente verdadeiro para o projeto do processo. No início da atividade de projeto do processo, é importante entender os objetivos do projeto, quando a forma e a natureza do processo estão sendo decididas. A forma mais comum de fazer isso é posicionar o projeto de acordo com suas características de volume e variabilidade”. (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON, 2009, p. 88)

Leia as afirmativas sobre Tipos de Processos.

- I. Processos _____ lidam com variabilidade alta e, em geral, produzem pequenas quantidades de produtos, além de utilizarem recursos de operação compartilhados.
- II. Processos _____ são os que lidam com produtos altamente customizados, produzidos em baixo volume e com tempo de execução relativamente longo, mas com início e fim bem definidos para cada trabalho.
- III. Processos _____ lidam com altos volumes de produção, variabilidade baixa de produtos e suas operações são essencialmente repetitivas e previsíveis, geralmente organizadas em linha.

Assinale a alternativa que completa **CORRETAMENTE** as lacunas das afirmativas I, II e III, respectivamente.

- a) de *jobbing* – de projeto – de produção em massa
- b) de projeto – em lotes – de produção em massa
- c) de projeto – de *jobbing* – em lotes
- d) de *jobbing* – de projeto – contínuos
- e) em lotes – de *jobbing* – contínuos

23. Planejar o arranjo físico, ou o Layout, de uma instalação é determinar a localização de máquinas, estações de trabalho, área de armazenamento, corredores, refeitórios e escritórios, considerando o fluxo de materiais e pessoas que circulam nos prédios (GAITHER; FRAZIER, 2002).

- I. Dentre os princípios de manuseio de materiais salienta-se que a movimentação dos materiais por entre a instalação deve ocorrer em fluxos lineares, que o número de vezes que o material é movimentado deve ser minimizado, que os dispositivos mecânicos de manuseio de materiais devem intensificar o esforço humano despendido para dobrar, alcançar, levantar e caminhar e que os equipamentos móveis de transporte devem evitar cargas parciais.
- II. No Layout por produto, o foco é analisar a linha de produção, realizando o seu balanceamento. Balancear a linha de produção consiste em buscar a divisão mais uniforme possível do trabalho entre as estações de trabalho, considerando o tempo de ciclo, para minimizar o número de trabalhadores e máquinas utilizadas para atendimento da capacidade desejada.
- III. No Layout de instalações de serviços, é preciso considerar a natureza e a intensidade do encontro entre o cliente e o serviço. Quando o cliente torna-se parte do processo produtivo, como nas operações de frente ou balcão de atendimento de bancos, este encontro tem intensidade elevada e o Layout inteiro precisa ser projetado em função do cliente, preocupando-se com facilidade de acesso, organização e redução de filas de espera. Já nos serviços de quase manufatura, como em hospitais e restaurantes *fast food*, o projeto do Layout precisa considerar a sequência das operações e aplicar a técnica do balanceamento para distribuir as cargas entre os departamentos.

Assinale a alternativa em que toda(s) a(s) afirmativa(s) está(ão) **CORRETA(S)**:

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

24. Analise as afirmativas, identificando com “V” as VERDADEIRAS e com “F” as FALSAS, assinalando a seguir a alternativa CORRETA, na sequência de cima para baixo:

() Unitização é uma forma de agrupar produtos, visando facilitar o transporte e o manuseio dos materiais. Uma das vantagens deste método é ampliar o tempo de descarregamento e o custo logístico.

() O *cross-docking* é uma forma de combinar diversas origens de produtos em uma variedade especificada pelos clientes, sendo que o produto é recebido, separado e movimentado diretamente da doca de recebimento até o despacho para o destino.

() TMS é o sistema de gerenciamento de depósitos e visa padronizar procedimentos de trabalho e estimular melhores práticas em atividades como a separação de pedidos e o gerenciamento de ordens de serviço do armazém.

- a) V – F – F.
- b) F – F – V.
- c) F – V – F.
- d) F – V – V.
- e) F – F – F.

25. Conforme Slack, Chambers e Johnston (2009), o projeto de trabalho é a forma de estruturação do trabalho dos indivíduos, considerando o ambiente, o método aplicado para execução das tarefas e a interface do indivíduo com a tecnologia. Das alternativas abaixo, é INCORRETO afirmar:

- a) A ergonomia trata dos aspectos fisiológicos do projeto de trabalho, avaliando as condições ambientais da área de trabalho e a forma de interação dos indivíduos com os aspectos físicos do ambiente de trabalho.
- b) O revezamento do trabalho consiste em mover o indivíduo periodicamente entre diferentes conjuntos de tarefas, proporcionando certa variedade de atividades e diminuindo a monotonia. Já o alargamento do trabalho consiste em incluir tarefas do mesmo tipo, proporcionando um trabalho mais completo e satisfatório para o indivíduo.
- c) *Empowerment* é propiciar autoridade aos indivíduos para realizar mudanças no trabalho em si. Esta é uma forma de enriquecimento do trabalho, pois proporciona maior autonomia e oportunidade de desenvolvimento pessoal do indivíduo no trabalho.
- d) O trabalho flexível vem ganhando importância em função de novas tecnologias e necessidade de melhor balanceamento entre vida social, familiar e profissional. Esta flexibilidade pode estar relacionada com o tempo de trabalho, permitindo que a empresa e o trabalhador acordem se o trabalho será realizado em turno integral ou parcial ou se há necessidade de maior tempo de trabalho em épocas de maior demanda, por exemplo.
- e) As vantagens da divisão do trabalho são facilitar a automação, proporcionar aprendizado mais rápido e reduzir o trabalho produtivo. Entretanto, a repetição continuada de tarefas causa monotonia e danos físicos ao trabalhador.

26. Assinale a alternativa que apresenta as palavras que preenchem CORRETAMENTE as lacunas, na ordem em que aparecem no texto.

O transporte representa o elemento mais importante do custo logístico na maior parte das organizações e a escolha do modal de transporte influencia no custo e no tempo de entrega dos produtos. O modal _____ é basicamente um transporte lento de matérias-primas ou produtos manufaturados de baixo valor em longas distâncias terrestres. Já o modal _____ pode transportar cargas menores e realizar o serviço porta a porta.

- a) hidroviário – rodoviário
- b) ferroviário – rodoviário
- c) ferroviário – aéreo
- d) rodoviário – hidroviário
- e) hidroviário – aéreo

27. A tabela mostra a demanda semanal de uma companhia de entrega de encomendas na Europa, em determinado ano.

Semana	Demanda atual (milhares)
26	65,6
27	71,1
28	68,8
29	68,4
30	70,3
31	72,5
32	66,7
33	68,3
34	67,0

Fonte: SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009. p.178.

28. Certas situações, como a aquisição de produtos defeituosos, com funcionamento inadequado ou com prazo de validade expirado, permitem que o consumidor efetue a devolução dos produtos para substituição ou reparo. Além disso, os governos estão modificando regulamentações para incentivar as empresas a promoverem a devolução pelo consumidor de produtos usados e embalagens. A devolução e disposição de produtos de modo seguro e economicamente viável é o conceito de:

- a) Garantia Estendida.
- b) Ciclo de Vida.
- c) Logística Reversa.
- d) Serviços Integrados.
- e) *Just in time*.

- I. O valor da previsão de demanda para o mês 35, utilizando o método quantitativo baseado na Média Móvel, com n de 4 períodos, é 68,6.
- II. As Séries Temporais examinam o comportamento de uma variável no passado para prever seu comportamento no futuro, ignorando variáveis causais que são consideradas em outros métodos de previsão.
- III. O Método da Média Móvel tem como vantagem atribuir pesos iguais (parâmetro α) para todos os n períodos prévios utilizados nos cálculos.
- IV. O Método Delphi é um método qualitativo que busca opiniões de especialistas, que se reúnem em determinado local para imaginar uma gama de cenários futuros e propor ações para evitar a ocorrência de cenários indesejados.

Assinale a alternativa em que toda(s) a(s) afirmativa(s) está(ão) **INCORRETA(S)**:

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

29. “Todo processo produtivo precisa ser devidamente abastecido por uma cadeia de suprimentos”, afirma Chiavenato (2005, p. 99). Leia atentamente as afirmativas:

- I. O setor de compras é o elo entre a empresa e seus fornecedores, sendo responsável pelo processo de localização dos fornecedores, negociação, aquisição do material, *follow-up* junto aos fornecedores selecionados e controle do recebimento para garantir que o fornecimento seja adequado.
- II. A atividade de compras é cíclica e repetitiva. Cíclica por envolver um ciclo de atividades que vão desde a análise das ordens de compras até o controle do recebimento. Repetitiva porque o ciclo se repete a cada nova compra.
- III. Pedido de compra é um documento interno, onde são especificadas as características do produto a ser adquirido pela produção. Ordem de compra é uma espécie de contrato formal entre a empresa e o fornecedor selecionado, sendo que neste documento são especificadas as condições acordadas na negociação.
- IV. O processo de seleção de fornecedores consiste em analisar as propostas ou cotações e escolher aquele que é mais adequado, considerando critérios pré-determinados, como preço, qualidade, condições de pagamento, prazos de entrega e confiabilidade.

Assinale a alternativa em que toda(s) a(s) afirmativa(s) está(ão) **INCORRETA(S)**:

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

30. Desenvolver produtos e serviços inovadores tem se tornado quase uma condição de sobrevivência empresarial neste atual ambiente dinâmico, turbulento, globalizado e competitivo. Das alternativas abaixo, é **CORRETO** afirmar:

- a) *Poka-yoke* é uma técnica japonesa que tem como propósito simplificar processos e produtos, analisando o custo dos componentes e buscando alternativas de materiais mais baratos, utilizando materiais reciclados/recicláveis e pensando na disposição final dos resíduos de produção.
- b) Os produtos apresentam um ciclo de vida de quatro fases: introdução no mercado, crescimento de volume, maturidade e declínio. Na fase de maturidade acontece uma rápida aceleração das taxas de crescimento de vendas e de lucratividade, em função da aceitação do produto no mercado.
- c) O desenvolvimento de produtos e processos pode ser definido como o resultado de um processo de sucessivas filtrações, que se inicia com um grande número de opções até chegar ao projeto selecionado. Este “filtro de ideias” garante que o projeto selecionado ingressará no mercado e terá sucesso, uma vez que são eliminadas as incertezas e complexidades ao longo deste processo.
- d) QFD (*Quality Function Deployment*) é uma abordagem utilizada para refletir no projeto do produto as necessidades e anseios dos clientes. Os requisitos do cliente formam “a casa da qualidade”, que consiste em uma matriz que busca correlacionar aspectos importantes do processo de desenvolvimento de produtos e processos.
- e) É importante que os novos produtos sejam desenvolvidos considerando também questões de manufatura, como a simplificação e a padronização. Um produto mais simples é mais oneroso de se produzir e descarta o controle de qualidade. A padronização de peças e o uso de conjuntos intercambiáveis permitem economia de escala na produção e atende requisitos do sistema de qualidade.

31. Gestão da Cadeia de Suprimentos pode ser compreendida como a gestão da interconexão das empresas que se relacionam entre si, objetivando atender aos requisitos dos consumidores finais, fornecendo produtos e serviços adequados.

1. Mostra como pequenas mudanças na demanda final de uma cadeia de suprimentos são progressivamente ampliadas para as operações mais para trás na cadeia.
2. Forma de permitir que um fornecedor a montante gerencie os estoques do consumidor a jusante.
3. Método utilizado para compreender as necessidades e comportamentos dos consumidores, visando melhorar o relacionamento da empresa com seus potenciais consumidores.
4. Método utilizado para realizar os processos de compra utilizando meios eletrônicos, reduzindo custos de transação, aprimorando a forma de trabalho das pessoas envolvidas e mantendo os preços competitivos.

- () VMI
 () CRM
 () Efeito chicote
 () *E-procurement*

Assinale a sequência que ilustra o preenchimento **CORRETO** dos parênteses, de cima para baixo:

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

32. Todas as atividades da Administração da Produção podem contribuir substancialmente para o sucesso de qualquer organização, produzindo bens e serviços de forma eficaz e satisfazendo seu mercado consumidor. De modo prático, uma operação eficaz pode oferecer quatro tipos de vantagens para a organização.

Das alternativas abaixo, todas correspondem a uma vantagem para a organização decorrente de uma operação eficaz, EXCETO:

- a) Aumentar a receita ao elevar o nível de satisfação dos consumidores por meio de boa qualidade e serviço.
- b) Reduzir os custos de produção de produtos e serviços.
- c) Reduzir o capital empregado necessário para produzir o tipo determinado e a quantidade de produtos.
- d) Fornecer base à inovação futura ao construir uma base sólida de habilidades operacionais.
- e) Reduzir a elasticidade do preço de determinado produto ou serviço por meio de eficiente controle da disponibilidade do bem no mercado.

33. Com relação aos efeitos do volume e variedade no Planejamento e Controle da Produção, avalie as afirmativas abaixo:

- I. O volume de produção está, normalmente, positivamente relacionado com a variedade da produção. Ou seja, quanto maior o volume, maior a variedade da produção.
- II. O horizonte do planejamento para operações que produzem alta variedade de produtos ou serviços é mais curto que operações que produzem baixa variedade.
- III. Para operações com volume relativamente baixo, as decisões de controle tendem a ser mais detalhadas que em operações com volume mais alto.
- IV. Não há efeito do volume e variedade de produtos e serviços na resposta ao consumidor.

Assinale a alternativa em que todas as afirmativas estão **CORRETAS**:

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

34. A razão P:D, onde P é o tempo total de atravessamento e D é o tempo de demanda, é uma forma de caracterizar a escala gradual entre o planejamento e o controle do tipo obter recursos contra pedido (*resource-to-order*) e do tipo fazer para estoque (*make-to-order*). Com relação à razão P:D, avalie as alternativas abaixo:

- I. Para operações do tipo obter recursos contra pedido (*resource-to-order*), acelerar qualquer parte de P vai reduzir o tempo de espera do consumidor, D.
- II. O aumento da razão P:D é uma forma de eliminar parte dos riscos do planejamento.
- III. Quanto maior for o P comparado com D, maior será a proporção de atividades especulativas na operação.
- IV. Para operações do tipo fazer para estoque (*make-to-order*), os consumidores veriam o tempo D ser reduzido somente se as partes de “entrega” de P fossem reduzidas.

Assinale a alternativa em que todas as afirmativas estão **CORRETAS**:

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

35. Com relação às atividades de Planejamento e Controle da Produção, assinale a alternativa que contém uma afirmação que NÃO está correta.

- a) O carregamento é a quantidade de trabalho alocado para um centro de trabalho, como uma máquina ou pessoa.
- b) As atividades de planejamento e controle se preocupam com questões relacionadas à: “Quando fazer?”, “Quanto fazer?”, “Em que ordem fazer?” e “As atividades estão conforme o plano?”.
- c) A programação para frente envolve iniciar o trabalho logo que ele chega e a programação para trás envolve iniciar o trabalho no último momento possível, sem que haja atraso.
- d) O sequenciamento dado ao trabalho em uma operação não deve sofrer pressão para processamento prioritário a determinados consumidores.
- e) O gargalo deve ser o ponto de controle de todo o processo e pode ser chamado de tambor, porque ele estipula a “batida” ou o “ritmo” para o resto do processo.

36. Suponha que um fabricante de grama sintética tenha uma linha de cobertura cuja capacidade de projeto seja 250 metros quadrados por minuto e que a linha opera 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os registros para uma semana de produção mostram 48 horas de produção perdida, decorrente de: setups, manutenção, troca de turnos, faltas de pessoal e outros fatores. Durante esta semana, o volume de produção real foi de 1.000.000 de metros quadrados de grama sintética. Qual o índice de utilização desta planta produtiva?

- a) Aproximadamente 40%.
- b) Aproximadamente 50%.
- c) Aproximadamente 60%.
- d) Aproximadamente 70%.
- e) Aproximadamente 80%.

37. O estoque pode ser definido como a acumulação armazenada de recursos materiais em um sistema de transformação. A formação de estoques apresenta diversas desvantagens para a empresa. Assinale a alternativa que NÃO corresponde a uma desvantagem de manter estoque.

- a) Consome espaço, sem agregação de valor.
- b) Envolve custos administrativos e de segurança.
- c) Congela dinheiro, na forma de capital de giro.
- d) Pode tornar-se obsoleto à medida que novas alternativas de produtos apareçam.
- e) Aumento nos custos decorrente do maior número de pedidos.

38. Quanto ao Planejamento de Recursos da Empresa (ERP), é CORRETO afirmar que:

- a) O ERP é apenas uma variação do Planejamento das Necessidades de Materiais (MRP).
- b) O ERP geralmente requer considerável investimento no *software* propriamente dito e na sua implementação.
- c) Uma das limitações do sistema ERP é a falta de visibilidade para todas as partes do negócio.
- d) O aumento da capacidade dos computadores permitiu uma maior sofisticação dos sistemas MRP, porém não desenvolveu interfaces com outros sistemas dentro da organização.
- e) O ERP parece ter atingido seu potencial máximo, uma vez que a integração entre os sistemas ERP de outras organizações já é uma realidade.

39. Existem diferentes maneiras pelas quais os relacionamentos da cadeia de suprimentos podem ser desenvolvidos. O crescimento do comércio eletrônico permitiu que se estabelecesse uma ampla categorização dos relacionamentos da cadeia de suprimento. Assinale a alternativa que NÃO está correta quanto aos tipos de relacionamento da cadeia de suprimentos.

- a) Varejistas online são exemplos de relacionamentos B2C (*business to customer*).
- b) Os relacionamentos B2B (*business to business*) são os mais comuns, porque estão presentes em toda a rede, exceto no último elo da cadeia de suprimentos.
- c) A cooperação e os relacionamentos de parceria em cadeias de suprimentos são mais comuns em relacionamentos B2C (*business to customer*) do que em B2B (*business to business*).
- d) Nos relacionamentos C2B (*customer to business*) é o consumidor que oferece e a empresa responde.
- e) Sites de leilão e oferta de produtos como Mercado Livre e OLX são exemplos onde relacionamentos C2C (*customer to customer*) se desenvolvem.

40. A Toyota identificou sete tipos de desperdícios que podem ser aplicáveis em vários tipos de operações, e formam a base da filosofia enxuta. Assinale a alternativa que NÃO CONTÉM um desses tipos de desperdício.

- a) Estoque.
- b) Movimentação.
- c) Tempo de espera.
- d) Mão de obra desqualificada.
- e) Produtos defeituosos.