



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

# Concurso Público Federal

## Editais 18/2010

### PROVA

Gestão, Produção e Logística

#### QUESTÕES OBJETIVAS

Língua Portuguesa	1 a 10
Conhecimentos Específicos	11 a 40

Nome do candidato: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

#### INSTRUÇÕES

1º) 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.

2º) A prova é composta por 40 (quarenta) questões objetivas, de múltipla escolha, sendo apenas uma resposta a correta.

3º) O tempo de duração da prova é de 4 (quatro) horas.

4º) Não é permitida consulta a qualquer material e os candidatos não poderão conversar entre si, nem manter contato de espécie alguma.

5º) Os telefones celulares e similares não podem ser manipulados e devem permanecer desligados durante o período em que o candidato se encontrar na sala, bem como os pertences não utilizados para a prova deverão estar embaixo da carteira, ficando automaticamente excluído o candidato que for surpreendido nessas situações.

6º) O candidato só poderá deixar o local da prova após 2 (duas) horas do início da prova, exceto os três últimos candidatos, os quais só poderão deixar o local quando todos terminarem a prova.

7º) 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.

8º) O candidato deverá preencher a caneta o Cartão de Respostas, escolhendo dentre as alternativas A, B, C, D e E, preenchendo totalmente a célula correspondente à alternativa escolhida, sendo desconsiderada a resposta se não for atendido o referido critério de preenchimento. Rasuras e a informação de mais de uma alternativa na mesma questão anulará a resposta, bem como o preenchimento a grafite. Responda a todas as questões. Os rascunhos não serão considerados em nenhuma hipótese.

9º) Não haverá substituição do Cartão de Respostas por erro do candidato.

10º) O candidato poderá levar consigo o caderno de provas após decorridas duas horas do início da prova. Não será oferecido outro momento para a retirada do mesmo.

11º) É proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. Direitos Reservados.

**LÍNGUA PORTUGUESA**

As questões 1 a 5 referem-se ao texto abaixo:

**Primeiro Censo Nacional das Bibliotecas Públicas Municipais**

1 O 1º Censo Nacional das Bibliotecas  
Públicas Municipais mostra que, em 2009, 79%  
dos municípios brasileiros possuíam ao menos  
uma biblioteca aberta, o que corresponde a  
5 4.763 bibliotecas em 4.413 municípios. Em 13%  
dos casos, as BPMs ainda estão em fase de  
implantação ou reabertura e em 8% estão  
fechadas, e\_\_tintas ou nunca existiram.  
Considerando aquelas que estão em  
10 funcionamento, são 2,67 bibliotecas por 100 mil  
habitantes no país.

O levantamento aponta que as BPMs  
emprestam 296 livros por mês e têm a\_\_ervo  
entre dois mil e cinco mil volumes (35%). Quase  
15 a metade possui computador com a\_\_e\_\_o à  
Internet (45%), mas somente 29% oferecem este  
serviço para o público. Os usuários frequentam o  
local quase duas vezes por semana e utilizam o  
equipamento preferencialmente para pesquisas  
20 escolares (65%). Quase todas as bibliotecas  
funcionam de dia, de segunda à sexta (99%),  
algumas aos sábados (12%), poucas aos  
domingos (1%). No período noturno, somente  
24% estão abertas aos usuários. A maioria dos  
25 dirigentes das BPMs são mulheres (84%) e tem  
nível superior (57%).

Foram pesquisados todos os 5.565  
municípios brasileiros. Em 4.905 municípios  
foram realizadas visitas in loco para a  
30 investigação sobre a existência e condições de  
funcionamento de BPMs, no período de  
setembro a novembro de 2009. Os 660  
municípios restantes – identificados sem  
bibliotecas entre 2007 e 2008 pelo Sistema  
35 Nacional de Bibliotecas Públicas e atendidos  
pelo Programa Mais Cultura com a instalação de  
BPMs – foram pesquisados por contato  
telefônico, até janeiro deste ano.

O Censo Nacional tem por objetivo  
40 sub\_\_idiar o aperfeiçoamento de políticas  
públicas em todas as esferas de governo –  
federal, estadual e municipal – voltadas à  
melhoria e valorização das bibliotecas públicas  
brasileiras. Segundo o levantamento, em 420  
45 municípios as BPMs foram e\_\_tintas, fechadas  
ou nunca existiram. O MinC\* – por meio da  
Fundação Biblioteca Nacional, com recursos do  
Programa Mais Cultura – em parceria com as  
prefeituras municipais, promoverá a implantação  
50 ou reinstalação dessas bibliotecas, com a

distribuição de *kits* com a\_\_ervo de dois mil  
livros, mobiliário e equipamentos, no valor de  
R\$ 50 mil/cada, totalizando R\$ 21 milhões. As  
BPMs receberão, ainda, Telecentros  
55 Comunitários do Ministério das Comunicações.

**Capitais têm índices baixos de bibliotecas por  
100 mil habitantes**

60 De uma lista com 263 municípios brasileiros  
com mais de 100 mil habitantes, as capitais têm  
índices mais baixos. A exceção é Curitiba  
(2,97). A segunda melhor no *ranking* é Palmas  
(1,06) – mas está em 28º na lista, enquanto a  
65 terceira é Brasília (0,76) – 100ª colocação.  
Todas as demais capitais ficam abaixo desta  
colocação. A única capital que não possuía BPM  
aberta na ocasião da pesquisa era João Pessoa. O  
prédio encontrava-se em reforma e a BPM já  
70 havia recebido *kit* de modernização do Programa  
Mais Cultura.  
[...]

\*Ministério da Cultura

Publicado por Comunicação Social/MinC, em *Notícias do  
MinC, O dia-a-dia da Cultura*, 30 abr. 2010. Disponível  
em: < <http://www.cultura.gov.br/site/2010/04/30/primeiro-censo-nacional-das-bibliotecas-publicas-municipais/>>.

**1. Marque a alternativa em que o fonema /s/ está  
corretamente grafado:**

- A) estintas – asservo – aceso – subssidiar  
B) estintas – asservo – asseço – subssidiar  
C) extintas – ascervo – aceço – subizidiar  
D) extintas – acervo – ascesso – subsidiar  
E) extintas – acervo – acesso – subsidiar

**2. A partir da leitura e interpretação do texto,  
considere as afirmativas a seguir:**

- I. Trata-se de um texto informativo, que apresenta  
dados sobre a situação das bibliotecas públicas  
municipais no Brasil.  
II. Segundo os dados apresentados pelo Primeiro  
Censo Nacional das Bibliotecas Públicas, em 2009  
havia municípios brasileiros desprovidos de  
bibliotecas públicas municipais e, portanto, não foram  
pesquisados.  
III. O censo sobre as bibliotecas foi realizado por  
telefone.  
IV. Com recursos do Programa Mais Cultura e em  
parceria com as prefeituras municipais, Telecentros  
Comunitários serão implantados nas bibliotecas  
públicas.

Está(ão) de acordo com o texto:

- A) Apenas a afirmativa I.
- B) Apenas a afirmativa II.
- C) Apenas as afirmativas I e IV.
- D) Apenas as afirmativas II e IV.
- E) As afirmativas I, II, III e IV.

**3. O texto *Primeiro Censo Nacional das Bibliotecas Públicas Municipais* prossegue em tópicos que apresentam dados mais específicos da pesquisa realizada, utilizando subtítulos. Alguns desses subtítulos foram listados abaixo:**

- I. Maioria usa BPMs para pesquisa escolar
- II. Usuário visita biblioteca cerca de duas vezes por semana
- III. Apenas 24% das BPMs funcionam à noite e 1% aos domingos
- IV. Quase metade das bibliotecas tem computadores ligados à Internet
- V. Maioria das BPMs desenvolve programação cultural
- VI. Dirigentes das BPMs são mulheres e têm nível superior

Entre os subtítulos listados, quais deles apresentam informações que podem ser depreendidas do trecho transcrito do texto?

- A) Apenas I, II, III e IV.
- B) Apenas I, II, III, IV e VI.
- C) Apenas II, IV, V e VI.
- D) Apenas I, III, V e VI.
- E) I, II, III, IV, V e VI.

**4. Observe as frases a seguir:**

I. Quase a metade possui computador com a\_e\_o à Internet (45%), mas somente 29% oferecem este serviço para o público.

II. No período noturno, somente 24% estão abertas aos usuários.

III. Segundo o levantamento, em 420 municípios as BPMs foram e\_\_tintas, fechadas ou nunca existiram.

IV. A única capital que não possuía BPM aberta na ocasião da pesquisa era João Pessoa.

Assinale a alternativa que justifica corretamente o emprego das vírgulas nas frases acima:

- A) A vírgula da frase II e a primeira vírgula da frase III separam o sujeito do predicado.
- B) A vírgula da frase I separa a oração subordinada adversativa introduzida pela conjunção “mas”.
- C) A vírgula da frase II separa o adjunto adverbial.
- D) A primeira vírgula da frase III separa um adjunto adverbial, e a segunda introduz uma explicação.
- E) Na frase IV é possível inserir duas vírgulas, transformando a oração adjetiva restritiva em explicativa, sem mudança de sentido.

**5. Assinale a alternativa em que ambas as frases estão corretamente escritas na voz passiva sintética:**

- A) Pesquisaram todos os 5.565 municípios brasileiros. Em 4.905 municípios realizaram visitas in loco para a investigação sobre a existência e condições de funcionamento de BPMs [...].
- B) Pesquisou-se todos os 5.565 municípios brasileiros. Em 4.905 municípios realizou-se visitas in loco para a investigação sobre a existência e condições de funcionamento de BPMs [...].
- C) Todos os 5.565 municípios brasileiros foram pesquisados. Em 4.905 municípios, visitas in loco para a investigação sobre a existência e condições de funcionamento de BPMs foram realizadas [...].
- D) Pesquisaram-se todos os 5.565 municípios brasileiros. Em 4.905 municípios realizaram-se visitas in loco para a investigação sobre a existência e condições de funcionamento de BPMs [...].
- E) A pesquisa abrangeu todos os 5.565 municípios brasileiros. Em 4.905 municípios houve visitas in loco para a investigação sobre a existência e condições de funcionamento de BPMs [...].

As questões 6 a 10 referem-se ao texto abaixo:

- 1 \_\_\_\_\_ vezes, mal se imagina o que pode passar \_\_\_\_\_ representar na vida de um aluno um simples gesto do professor. O que pode um gesto aparentemente insignificante valer como força
- 5 formadora ou como contribuição à do educando por si mesmo. Nunca me esqueço, na história já longa de minha memória, de um desses gestos de professor que tive na adolescência remota. Gesto cuja significação mais profunda talvez
- 10 tenha passado despercebida por ele, o professor, e que teve importante influência sobre mim. Estava sendo, então, um adolescente inseguro, vendo-me como um corpo anguloso e feio, percebendo-me menos capaz do que os outros,
- 15 fortemente incerto de minhas possibilidades. Era muito mais mal-humorado que apaziguado com

20 a vida. Facilmente me eriçava. Qualquer consideração feita por um colega rico da classe já me parecia o chamamento à atenção de minhas fragilidades, de minha insegurança.

25 O professor trouxera de casa os nossos trabalhos escolares e, chamando-nos um a um, devolvia-os com o seu ajuizamento. Em certo momento me chama e, olhando ou re-olhando o meu texto, sem dizer palavra, balança a cabeça numa demonstração de respeito e consideração. O gesto do professor me trazia uma confiança ainda obviamente desconfiada de que era possível trabalhar e produzir. De que era possível confiar em mim mas que seria tão errado confiar além dos limites quanto errado estava sendo não confiar. A melhor prova da importância daquele gesto é que dele falo agora como se tivesse sido testemunhado hoje. E faz, na verdade, muito tempo que ele ocorreu...

35 [...]

40 Pormenores assim da cotidianidade do professor, portanto igualmente do aluno, que quase sempre pouca ou nenhuma atenção se dá, têm na verdade um peso significativo na avaliação da experiência docente. O que importa, na formação docente, não é a repetição mecânica do gesto, este ou aquele, mas a compreensão do valor dos sentimentos, das emoções, do desejo, da insegurança a ser superada pela segurança, do medo que, ao ser “educado”, vai gerando a coragem.

50 Nenhuma formação docente verdadeira pode fazer-se alheada, de um lado, do exercício da criticidade que implica a promoção da curiosidade ingênua à curiosidade epistemológica, e de outro, sem o reconhecimento do valor das emoções, da sensibilidade, da afetividade, da intuição ou adivinhação. Conhecer não é, de fato, adivinhar, mas tem algo que ver, de vez em quando, com adivinhar, com intuir. O importante, não resta dúvida, é não pararmos satisfeitos ao nível das intuições, mas submetê-las a análise metodologicamente rigorosa de nossa curiosidade epistemológica.

60 FREIRE, Paulo. *Pedagogia da autonomia*. 39. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2009.

**6. Assinale a alternativa que completa corretamente as lacunas das linhas 1, 2, 38 e 59, respectivamente:**

- A) Às - à - a - à  
 B) As - a - à - a  
 C) As - a - à - à  
 D) Às - à - a - a  
 E) Às - a - a - à

**7. A partir da leitura e interpretação do texto, considere as afirmativas a seguir:**

- I. O autor aborda, a partir de uma experiência vivenciada na adolescência, a importância dos gestos do professor na formação do educando, aos quais geralmente se dá pouca atenção.  
 II. O gesto de respeito e consideração do professor, descrito no texto, permitiu ao adolescente acreditar plenamente em suas próprias potencialidades.  
 III. A formação docente precisa estar pautada pelo exercício da criticidade e pelo reconhecimento da subjetividade (sensibilidade, afetividade, intuição) que perpassa a relação professor-aluno.  
 IV. O processo de ensino e aprendizagem deve apresentar rigorosidade metódica na transmissão do conhecimento aos alunos.

Está(ão) de acordo com o texto:

- A) Apenas a afirmativa I.  
 B) Apenas as afirmativas I e III.  
 C) Apenas as afirmativas I, II e III.  
 D) Apenas as afirmativas I, III e IV.  
 E) Apenas as afirmativas II, III e IV.

**8. Coloque V para as alternativas verdadeiras e F para as falsas:**

- ( ) O verbo “têm” (linha 40) está relacionado a “Pormenores” (linha 37).  
 ( ) Em “devolvia-os” (linha 23), o “os” é objeto direto e refere-se a “trabalhos escolares” (linha 22).  
 ( ) Em “submetê-las” (linha 59), o “las” é objeto indireto e refere-se a intuições (linha 59).  
 ( ) No período “O gesto do professor me trazia uma confiança ainda obviamente desconfiada de que era possível trabalhar e produzir.” (linhas 27 a 29), poderia ser utilizada ênclise, de acordo com a forma padrão da língua portuguesa.  
 ( ) No período “De que era possível confiar em mim mas que seria tão errado confiar além dos limites quanto errado estava sendo não confiar.” (linhas 29 a 32), o uso da vírgula antes do “mas” implicaria erro de pontuação.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo:

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

9. No período “O que importa, na formação docente, não é a repetição mecânica do gesto, este ou aquele, mas a compreensão do valor dos sentimentos, das emoções, do desejo, da insegurança a ser superada pela segurança, do medo que, ao ser “educado”, vai gerando a coragem.” (linhas 41 a 47), a conjunção “mas” estabelece ..... e poderia ser substituída por ..... sem alteração do sentido.

- A) condição; contudo
- B) oposição; portanto
- C) oposição; porém
- D) concessão; porém
- E) adição; todavia

10. O período “E faz, na verdade, muito tempo que ele ocorreu...” (linhas 34 e 35) refere-se ao gesto do professor que marcou profundamente o autor, em sua adolescência. Esse período foi reescrito, permitindo-se pequenas alterações semânticas e de construção frasal. Assinale a alternativa que apresenta INCORREÇÃO quanto à sintaxe ou concordância verbal.

- A) E, na verdade, faz muitos anos que ele ocorreu.
- B) E faz muito tempo que ele ocorreu, na verdade.
- C) E faz, na verdade, muito tempo que ele aconteceu.
- D) E, na verdade, fazem muitos anos que ele ocorreu.
- E) E, na verdade, há muito tempo ele ocorreu.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. De acordo com Robbins (2000), uma estrutura organizacional define como são formalmente divididas, agrupadas e coordenadas as tarefas dos cargos. Dessa forma, são considerados seis elementos para que os gerentes projetem a estrutura da organização:

- I) Especialização do trabalho: refere-se à descrição do grau em que as tarefas na organização são subdivididas em cargos distintos.
- II) Departamentalização: diz respeito ao grau em que os cargos e trabalhos são padronizados na organização.
- III) Cadeia de Comando: é uma linha contínua de autoridade, que se estende do topo da organização até o mais baixo escalão e esclarece quem se reporta a quem.
- IV) Margem de Controle: determina o número de níveis e gerentes de que uma organização dispõe.
- V) Centralização e Descentralização: referem-se ao grau em que a tomada de decisões está concentrada e quanto o pessoal de níveis hierárquicos inferiores participam das decisões, respectivamente.
- VI) Formalização: diz respeito à base na qual os cargos são agrupados.

Assinale a alternativa que apresenta os elementos com as respectivas definições INCORRETAS:

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

12. Independente do tipo de empresa, o nível organizacional ou a atividade envolvida, pelo menos quatro funções devem ser desempenhadas pelos gestores: planejamento, organização, direção e controle. Considere as afirmações a seguir sobre as funções administrativas:

- I) Entre outras atribuições, a função de Planejamento envolve bastante um processo de decisão.
- II) Controlar envolve diretamente estabelecer, medir e comparar desempenho, evitando a aplicação de ações corretivas.
- III) Um bom Planejamento se apóia na execução eficaz de todas as outras funções, sendo que todas as outras dependem desta.

IV) A Direção abrange qualidade, estilo, poder, comunicação, motivação e disciplina do líder.

V) Organizar não inclui o estabelecimento de relação autoridade-responsabilidade entre os membros da organização.

Assinale a alternativa em que todas as afirmações estão corretas:

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

**13. Segundo Chopra (2003) uma cadeia de suprimento apresenta fatores-chave de desempenho, os quais podem melhorar a eficiência da cadeia de suprimento no que se refere à responsividade e eficiência, além de determinarem se o alinhamento estratégico é ou não alcançado em toda a cadeia de suprimento. Assinale a alternativa que NÃO é considerada um fator-chave de desempenho da cadeia de suprimento.**

- A) Informação.
- B) Estoque.
- C) Transporte.
- D) Instalações.
- E) Ferramentas.

**14. As decisões de projeto de rede nas cadeias de suprimento são influenciadas por fatores econômicos, políticos, estratégicos, tecnológicos, competitivos, logísticos, operacionais e de infraestrutura. Assinale a alternativa que apresenta um Fator Competitivo e Econômico, respectivamente:**

- A) Impostos e missão da empresa.
- B) Missão da empresa e tecnologia de produção.
- C) Localização e impostos.
- D) Tecnologia de produção e localização.
- E) Localização e missão da empresa.

**15. O Planejamento Integrado de Vendas e Operações (S&OP) possui elementos baseados fundamentalmente nas demandas do cliente, sendo um processo cujo começo e fim focaliza as necessidades dos mesmos. O S&OP fornece um alinhamento integrado entre os diversos planos corporativos, que são entendidos como seus elementos, EXCETO:**

- A) Programa de qualidade.
- B) Lançamento de produtos.
- C) Demanda ou estimativa de vendas, com pedidos já existentes e futuros.
- D) Abastecimento, incluindo plano de produção e distribuição.
- E) Plano financeiro.

**16. O planejamento da logística e da cadeia de suprimento busca responder a perguntas sobre o quê, quando e como, desenvolvendo-se em três níveis: estratégico, tático e operacional. A principal diferença entre eles é o horizonte temporal de planejamento. Considere as afirmações a seguir sobre os níveis de planejamento:**

- I) O planejamento estratégico é considerado de longo prazo, com horizonte temporal de mais de seis meses.
- II) O planejamento tático tem um horizonte temporal intermediário, normalmente inferior a um ano.
- III) O planejamento operacional é o processo decisório de médio prazo, com decisões normalmente tomadas a cada hora ou diariamente.
- IV) Devido ao seu horizonte mais longo, o planejamento estratégico trabalha muitas vezes com dados incompletos e inexatos.
- V) O planejamento operacional e o tático, normalmente exigem um conhecimento superficial de determinado problema e abordagens específicas devem ser customizadas.

Classifique as afirmações em **V** (verdadeiro) e **F** (falso) e assinale a alternativa que preenche a seqüência adequada:

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

**17. As decisões de processo afetam diretamente o próprio processo e indiretamente os serviços e produtos que ele proporciona. Independente da natureza do processo, os gerentes de operações devem levar em consideração quatro decisões de processo comuns. Assinale a alternativa a seguir em que todas as decisões de processo estão corretas.**

- A) Flexibilidade de recursos, programa de qualidade, estrutura do processo e intensidade do capital.
- B) Envolvimento do cliente, flexibilidade de recursos, estrutura do processo e recursos humanos.
- C) Estrutura do processo, recursos humanos, intensidade do capital e programa de qualidade.
- D) Envolvimento do cliente, flexibilidade de recursos, recursos humanos e intensidade do capital.
- E) Estrutura do processo, envolvimento do cliente, flexibilidade de recursos e intensidade de capital.

**18. A escolha do tipo de layout pode ajudar muito na comunicação dos planos de produto e prioridades competitivas de uma organização, dependendo diretamente da estrutura do processo, da posição dos processos na matriz de contato com o cliente para fornecedores de serviço e na matriz produto-processo para os processos de fabricação. Assim Krajewski (2009), apresenta quatro tipos básicos de layout: por processos ou funcional, por produto, híbrido e de posição fixa. Assinale a seguir a característica INCORRETA quanto ao tipo de layout por processo ou por produto:**

- A) O layout por processos é mais comum quando a operação deve, intermitentemente, atender a muitos tipos de clientes diferentes ou fabricar muitos produtos e peças diferentes.
- B) Em um layout por processos os recursos são dispostos em torno da rota do cliente ou produto, em vez de distribuídos entre muitos deles.
- C) O layout por produto muitas vezes conta, em grande medida, com recursos especializados e capital elevado.
- D) O layout por processos organiza os recursos (funcionários e equipamentos) por função, em vez de por serviço ou produto.
- E) No layout por produto as estações de trabalho ou departamentos são dispostas em uma seqüência linear, onde o cliente se move ao longo de um ciclo regular, contínuo.

**19. Um conceito importante, em termos de melhoramento de processos, foi trazido pelos modelos japoneses de gestão, onde a idéia de estabelecer metas de desempenho operacional ideais, mesmo que de difícil obtenção. A seguir, são citados alguns exemplos, EXCETO:**

- A) Zero defeito.
- B) Método e divisão do trabalho.
- C) Lote de produção unitário.
- D) Quebra zero de equipamentos.
- E) *Lead time zero*.

**20. A Teoria das Restrições ou OPT (Optimized Production Technology) é uma técnica de gestão de produção e operações que questiona uma série de pressupostos, práticas e crenças tradicionais nos sistemas de produção. Assim, a implantação do OPT requer um grande comprometimento da organização com os princípios do OPT. Os criadores do OPT sugerem que seja seguido determinado processo para gerenciar adequadamente um processo produtivo. A seguir são apresentados os passos:**

- ( ) Identificar a(s) restrição(ões) do processo (os gargalos)
- ( ) Subordinar todas as demais decisões às restrições.
- ( ) Explorar a(s) restrição(ões) do processo.
- ( ) Voltar ao primeiro passo para identificar a próxima restrição do sistema.
- ( ) Relaxar a restrição, visando aumentar a capacidade do fluxo.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta para gerenciar o processo produtivo que utiliza a ferramenta OPT:

- A) 3 – 2 – 5 – 4 – 1.
- B) 2 – 3 – 4 – 5 – 1.
- C) 1 – 5 – 2 – 4 – 3.
- D) 1 – 3 – 2 – 5 – 4.
- E) 3 – 2 – 1 – 5 – 4.

**21. Sabe-se que o custo de capital é utilizado como ponto de referência pelos gestores para decidir sobre os investimentos das empresas. Desta forma, assinale a alternativa INCORRETA sobre o custo das fontes de recursos de curto prazo e de longo prazo:**

- A) O custo dos lucros acumulados é geralmente um pouco menor do que o custo de colocação de novas ações ordinárias, porém, é maior que o custo da dívida ou da ação preferencial;
- B) O custo da ação preferencial inclui o pagamento de um dividendo fixo ou de um percentual declarado de retorno sobre o valor da ação no momento de sua emissão;
- C) O custo da dívida de longo prazo que é o custo de emissão dos títulos é determinado pelos investidores no mercado, os quais avaliam os riscos envolvidos, a saúde financeira da empresa e seus índices;
- D) O custo da ação ordinária é determinado principalmente por três fatores: o preço da ação ordinária, os dividendos ordinários pagos pela empresa e a taxa de crescimento dos dividendos;

E) O custo da dívida de longo prazo é maior que o custo do capital próprio, pois o aumento ou redução do custo da dívida está diretamente relacionado às mudanças nas taxas de juros do mercado.

**22. A técnica de análise por meio de índices consiste em relacionar contas e grupo de contas para extrair conclusões sobre tendências e situação econômica financeira da empresa. Julgue as sentenças a seguir como Verdadeiras (V) ou Falsas (F):**

- ( ) O índice de rentabilidade Margem Bruta indica o quanto a empresa obtém de lucro bruto para cada R\$ 1,00 de receita líquida.
- ( ) O Índice de Liquidez Imediata de 0,20 indica que a empresa possui R\$ 0,20 de bens e direitos suficientes para cada R\$ 1,00 de passivo circulante.
- ( ) A Imobilização do Capital Próprio de 0,69 indica que 69% dos recursos próprios estão investidos no ativo permanente.
- ( ) O Índice de Participação de Capital de Terceiros de 0,49 significa que, para cada R\$ 1,00 de recursos totais 49% das dívidas vencem no curto prazo.
- ( ) O giro dos estoques de 1,59 vezes indica que os estoques completam o giro a cada 230 dias desde a compra até a venda.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta de respostas:

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

**23. Entre os sistemas contemporâneos de mensuração e avaliação de desempenho, destaca-se o Balanced Scorecard (BSC) que é um sistema para avaliação do desempenho empresarial que parte do estabelecimento de indicadores e metas relacionadas às diretrizes e estratégias definidas pela administração da empresa ou gestores de determinada área. Considere as sentenças abaixo:**

I) Perspectiva do Aprendizado e Crescimento: depende do conhecimento, das habilidades, dos sistemas e das ferramentas utilizadas.

- II) Perspectiva do Cliente: voltados somente à avaliação do nível de serviço prestado ao cliente, como o nível de satisfação dos mesmos.
- III) Perspectiva Financeira: avalia a rentabilidade da estratégia direcionada para a empresa, de maneira que sejam mensurados os resultados gerados.
- IV) Perspectiva dos Processos Internos: estão relacionados às diversas atividades realizadas na organização, como processos de inovação, operacionais e de serviços pós-venda.
- V) Perspectivas Financeiras e dos Processos Internos: estão inter-relacionados em relações de causa e efeito de forma que os resultados financeiros bem como os processos sejam otimizados.

Assinale a alternativa que apresenta as sentenças corretas:

- A) Somente II, III, IV.  
 B) Somente I, II, III.  
 C) Somente I, II, V.  
 D) Somente I, III, IV.  
 E) Somente III, IV, V.

**24. Sobre os métodos mais utilizados para avaliar os projetos e decidir se eles deveriam ou não ser aceitos para a inclusão no orçamento de capital, está INCORRETO afirmar:**

- A) O VPL é importante porque fornece uma medida direta do benefício monetário aos acionistas da empresa e como a melhor medida individual de lucratividade;
- B) A Taxa Interna de Retorno (TIR) é a taxa de desconto que leva o valor presente das entradas de caixa de um projeto a se igualar ao valor presente das saídas de caixa;
- C) O período de *payback* de um projeto é o período de tempo necessário para que as receitas líquidas de um investimento recuperem o custo do investimento;
- D) Um Valor Presente Líquido (VPL) de zero significa que os fluxos de caixa do projeto não são suficientes para restituir o capital investido e prover a taxa de retorno exigida sobre esse capital;
- E) A TIR também mede a lucratividade e contém informações concernentes à margem de segurança do projeto o que não é inerente ao Valor Presente Líquido.



25. Uma empresa fabrica três produtos: X, Y e Z. Supondo que a empresa apresente custos e despesas fixas mensais de R\$ 15.000,00 e os seguintes custos e preços, pode-se afirmar que:

Produtos	Custos e despesas variáveis unitários	Preço de venda unitário
X	R\$ 150,00	R\$ 400,00
Y	R\$ 300,00	R\$ 600,00
Z	R\$ 650,00	R\$ 800,00

- I) As quantidades dos produtos X, Y e Z que precisam ser vendidas para que a empresa não tenha prejuízo são respectivamente 60, 50 e 100 unidades.
- II) Considerando os mesmos custos fixos, a margem de contribuição do produto do produto Z é maior que a margem de contribuição dos produtos X e Y.
- III) Se a empresa vender 100 unidades do produto X terá um lucro de R\$ 10.000,00, 100 unidades do produto Y ela terá lucro de R\$ 15.000,00 e 100 unidades do produto Z terá lucro de R\$ 20.000,00.
- IV) Para que a empresa obtenha lucro com o produto Z, terá que vender mais que 100 unidades deste produto, considerando um custo fixo de R\$ 15.000,00 e custo variável unitário de R\$ 650,00.
- V) Considerando que a empresa venda 60 unidades de cada um dos seus três produtos X, Y e Z, o faturamento dos mesmos são respectivamente R\$ 24.000,00, R\$ 36.000,00 e R\$ 48.000,00.

A alternativa correta é:

- A) Somente as assertivas I, IV, V estão corretas.  
 B) Apenas a assertiva II está INCORRETA.  
 C) Apenas as assertivas II, III estão corretas.  
 D) As assertivas I, II, III, IV estão corretas.  
 E) Estão corretas somente as assertivas I, V.

26. Nos últimos anos, a gestão ambiental tem adquirido cada vez mais uma posição destacada, em termos de competitividade, devido aos benefícios que traz ao processo produtivo como um todo. Desta forma, analisando as vantagens competitivas da gestão ambiental, assinale a alternativa INCORRETA:

- A) Com a redução do consumo de recursos energéticos, ocorre a melhoria na gestão ambiental, com a conseqüente redução dos custos de produção, custos de matéria prima e de recursos;

- B) Com o cumprimento das normativas, há melhora no desempenho ambiental de uma empresa, possibilitando maior inserção num mercado cada vez mais competitivo;
- C) Adotando um *design* do produto de acordo com as exigências ambientais, é possível torná-lo mais flexível do ponto de vista de instalação e operação, com um custo maior e uma vida útil também maior;
- D) Com a melhoria das técnicas de produção, pode ocorrer melhoria na capacidade de inovação da empresa, redução das etapas de processo produtivo, acelerando o tempo de entrega do produto e minimizando o impacto ambiental;
- E) Com a otimização do uso do espaço nos meios de transporte, há redução nesse tipo de gasto com a conseqüente diminuição do consumo de gasolina, o que diminui a quantidade de gases no meio ambiente.

27. De acordo com Dias, há diversas razões que podem incentivar uma empresa a adotar métodos de gestão ambiental, além dos interesses econômicos, podem surgir de estímulos internos ou externos. Considere as assertivas a seguir sobre os estímulos internos:

- I) Necessidade de redução de custos.  
 II) Incremento na qualidade do produto.  
 III) Certificações ambientais.  
 IV) O meio sócio cultural.  
 V) Aumento da responsabilidade social.

Estão corretas:

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

28. Para Megginson a estratégia é a escolha de uma alternativa projetada para atingir a missão ou os objetivos da empresa. Assinale a alternativa INCORRETA sobre as opções gerais para a estratégia da organização:

- A) Diversificação: é a estratégia de entrar em um negócio diferente do atual.  
 B) Integração horizontal: envolve a aquisição de outra firma cujos produtos ou serviços sejam semelhantes.

- C) Estratégia de despojamento/liquidação: estratégia que consiste em vender a empresa ou um de seus componentes.
- D) Concentração: é uma estratégia seguida por uma empresa que opere em uma única região.
- E) Estratégia dar a volta/restringir os gastos: estratégia utilizada para cuidar de uma empresa com desempenho fraco e trazê-la de volta a um nível satisfatório.

**29. A vantagem competitiva surge fundamentalmente do valor que uma empresa consegue criar para seus compradores e que ultrapassa o custo de fabricação da empresa. De acordo com Porter, são cinco forças competitivas que determinam o sucesso da organização. São elas:**

- A) Fornecedores, novos compradores, concorrentes existentes, clientes e a legislação vigente.
- B) Novos concorrentes, ameaça de substitutos, poder de negociação dos compradores, poder de negociação dos fornecedores e os concorrentes existentes.
- C) Fornecedores, novos concorrentes, novos produtos ou serviços, compradores e localização.
- D) Compradores, concorrentes novos e os existentes, novos fornecedores, e ameaça de serviços ou produtos substitutos.
- E) Novas empresas, novos compradores, poder de negociação dos fornecedores, substitutos e concorrentes.

**30. De acordo com Megginson o ambiente organizacional é composto de fatores externos e internos que influenciam o seu funcionamento. Basicamente há três subambientes que compõem o ambiente total da organização, como o macroambiente, o ambiente de tarefas e o ambiente interno. Sobre eles está correto afirmar:**

- A) O macroambiente que é formado de fatores bem amplos como legal, político, internacional, tecnológico, econômico, social que afetam todas as organizações.
- B) Ambiente de tarefa refere-se aos fatores que interagem indiretamente com a organização, fatores como clientes, concorrentes, agências reguladoras, grupos de interesse e fornecedores.
- C) O ambiente interno inclui os fatores que sofrem controle mais direto da organização, como a estrutura organizacional, os recursos humanos, os clientes, concorrentes e tecnologia.

D) O ambiente geral ou macroambiente é formado por fatores complexos e homogêneos, tais como tecnologia, leis, internacional, clientes e fornecedores.

E) O microambiente ou ambiente interno é composto por fatores que sofrem controle indireto da organização, tais como recursos humanos, finanças, cultura e diretrizes.

**31. A visão dos clientes no marketing voltado para o valor é a diferença entre as percepções relacionadas aos benefícios e aos custos da compra e uso de produtos e serviços. Quanto aos tipos de custos que podem influenciar o valor percebido pelos clientes, marque a alternativa que traz todas as respostas corretas:**

- I) Custos monetários referem-se à quantidade de dinheiro que os clientes pagam para receber produtos e serviços.
- II) Custos temporais tratam da energia física que os clientes dispõem para comprar produtos e serviços.
- III) Custos psicológicos envolvem energia mental e tensão incorridas na realização de compras importantes e na aceitação dos riscos de que os produtos e serviços podem não ter o desempenho esperado.
- IV) Custos comportamentais trata-se do tempo gasto comprando produtos e serviços.
- V) Custos de transação ou da compra é a combinação de custos temporais, psicológicos e comportamentais.

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

**32. Atualmente poucos produtos e serviços são de fato comercializados em massa, a maioria dos mercados é segmentada de alguma maneira. Muitas organizações vendem múltiplas versões de um produto, cada um projetado para agradar a um diferente segmento de mercado, como por exemplo, a Electrolux varia seus eletrodomésticos de acordo com gostos e costumes nacionais. Os refrigeradores são grandes no Norte da Europa, onde os consumidores fazem compras uma vez por semana, e pequenos no Sul da Europa, onde há o costume de compras diárias. Esse exemplo refere-se a:**

- A) Marketing de nicho.  
 B) Marketing diferenciado.  
 C) Marketing por segmentos.  
 D) Endomarkting.  
 E) Pesquisa de mercado.

**33. O ciclo de vida do produto demonstra o estágio do histórico de vendas e lucros de um produto, ajudando os profissionais de marketing a planejar suas estratégias. Quando o produto se torna conhecido no mercado e quando as vendas sobem mais gradualmente até atingir um platô, isso demonstra um crescimento de vendas mais lento, podendo até começar a cair no final do estágio. Esse estágio, descrito acima, refere-se a:**

- A) Modismo.  
 B) Introdução.  
 C) Crescimento.  
 D) Declínio.  
 E) Maturidade.

**34. Em relação à escola clássica da administração, Frederick W. Taylor apresentou sua concepção dos princípios da administração de uma empresa. Assinale a alternativa que trás os princípios da administração científica.**

- I ) Controle da qualidade.  
 II ) Seleção e treinamento de pessoal.  
 III ) Simplificação do processo produtivo.  
 IV ) Salários altos e custos baixos de produção.  
 V ) Identificação da melhor maneira de executar as tarefas.  
 VI ) Cooperação entre administração e trabalhadores.
- A) II, IV, V e VI.  
 B) I, II, III e IV.  
 C) II, III, IV e V.  
 D) III, IV, V e VI.  
 E) I, II, III e V.

**35. O papel e o trabalho dos gerentes são temas centrais no estudo da administração. Abaixo estão relacionados autores e seus estudos sobre o tema. Assinale a alternativa que contém a correspondência correta entre o autor e seu estudo.**

1. Henri Fayol (1916)	( ) Processo Decisório
2. Chester Barnard (1938)	( ) Processo Administrativo
3. Herbert Simon (1960)	( ) Papéis do Gerente
4. Henry Mintzberg (1973)	( ) Princípios de administração de alta

	<i>performance</i>
5. Rosemary Stewart (1982)	( ) Processo Decisório
6. Fred Luthans (1988)	( ) Funções do executivo
7. Andrew Grove (1983)	( ) Desempenho dos Gerentes

- A) 4, 1, 5, 6, 3, 2 e 7.  
 B) 5, 1, 4, 7, 3, 2 e 6.  
 C) 1, 2, 3, 4, 7, 5 e 6.  
 D) 5, 6, 1, 4, 2, 3 e 7.  
 E) 7, 1, 5, 3, 2, 4 e 6.

**36. Qualidade é uma palavra que faz parte do dia-a-dia e desempenha um papel importante em todos os tipos de organizações e em muitos aspectos da vida das pessoas. A idéia da qualidade tem uma história muito antiga. Dos filósofos gregos aos chineses, dos renascentistas aos engenheiros e fabricantes da Revolução Industrial, muitas pessoas, no campo do pensamento e da ação, ocupam-se desse assunto. Assinale a alternativa que contém a resposta correta em relação às definições da idéia de qualidade: excelência, valor, especificações, conformidade, regularidade e adequação ao uso.**

1. Excelência	( ) Grau de identidade entre o produto ou serviço e suas especificações.
2. Valor	( ) O melhor que se pode fazer. O padrão mais elevado de desempenho em qualquer campo de atuação.
3. Especificações	( ) Qualidade de projeto e ausência de deficiências.
4. Conformidade	( ) Qualidade como luxo. Maior número de atributos. Utilização de materiais ou serviços raros, que custam mais caro.
5. Regularidade	( ) Qualidade planejada. Projeto do produto ou serviço. Definição de como o produto ou serviço deve ser.
6. Adequação ao uso	( ) Uniformidade. Produtos ou serviços idênticos.

- A) 5, 3, 6, 1, 2 e 4.  
 B) 1, 4, 2, 3, 5 e 6.  
 C) 3, 4, 2, 6, 1 e 5.  
 D) 2, 1, 3, 4, 6 e 5.  
 E) 4, 1, 6, 2, 3 e 5.

37. Um administrador pode produzir bons resultados em uma empresa e não conseguir em outra. É necessário ajustar seu estilo ao contexto em que se encontra e aos objetivos futuros. Sendo assim o administrador pode atuar com diferentes perfis nas organizações. Identifique o perfil descrito abaixo:

\_\_\_\_\_ são os agentes de mudanças e transformação que buscam incessantemente alcançar resultados impossíveis. São capazes de impulsionar empresas declinantes e fazer um turnaround graças ao seu *modus operandi*. Reinventam, revigoram e reengendram organizações, dando-lhes uma nova direção e um novo propósito.

- A) Líderes
- B) Executivos empreendedores
- C) Gerentes
- D) Capitalistas
- E) Acionários

38. O ambiente é um contexto externo que apresenta uma enorme e complexa variedade de condições extremamente variáveis, dinâmicas e mutáveis, difíceis de serem abordadas no seu conjunto ou analisadas com clareza e objetividade. Porém a empresa precisa mapear seu espaço ambiental com frequência. Dentro desse contexto, a descrição abaixo se refere a:

\_\_\_\_\_ As empresas não são capazes de absorver e compreender todas as condições variáveis e mutáveis do ambiente de uma só vez. Para lidar com a complexidade de seu ambiente as empresas selecionam seus ambientes e passam a visualizar seu mundo exterior só nas partes escolhidas.

- A) Ambiente Geral
- B) Percepção Ambiental
- C) Limites da empresa
- D) Seleção Ambiental
- E) Ambiente de Tarefa

39. A escola americana da qualidade criou raízes fortes no Japão e influenciou profundamente a filosofia de administração desse país. Uma das empresas que mais aproveitou os princípios foi a Toyota. Sua contribuição foi muito além da simples incorporação da filosofia e das técnicas da qualidade. O Sistema Toyota de Produção baseia-se não apenas nos especialistas da qualidade, mas principalmente nas técnicas de Henry Ford e Frederick Taylor. O Sistema Toyota de Produção foi criado por Eiji Toyota como uma versão sintetizada e melhorada das idéias de todos esses pioneiros da administração. Os dois princípios mais importantes do Sistema Toyota são:

- A) *Just in Time* e Produção Flexível.
- B) Qualidade e Produtividade.
- C) Eliminação de desperdícios e Fabricação com qualidade.
- D) Princípio de Pareto e Círculos de Qualidade.
- E) Diagrama de *Ishikawa* e *Kanban*.

40. Abraham Maslow (1908-1970) é autor da mais conhecida teoria que se baseia na idéia das necessidades humanas em que as dispõe em uma hierarquia. Assinale a alternativa que trás a resposta correta em relação a essa teoria:

- A) Fatores de motivação; fatores de satisfação e qualidade de vida no trabalho.
- B) Necessidades de realização; de filiação e de poder.
- C) Fatores higiênicos e fatores motivacionais.
- D) Necessidades básicas; de segurança; sociais; estima e auto-realização.
- E) Necessidades sociais, realização e poder.