

CIDADE DE SAPIRANGA  
**INSTRUÇÕES GERAIS**

- 1 - Este caderno de prova é constituído por 40 (quarenta) questões objetivas.
- 2 - A prova terá duração máxima de 04 (quatro) horas.
- 3 - Para cada questão, são apresentadas 04 (quatro) alternativas (a – b – c – d).  
**APENAS UMA delas** responde de maneira correta ao enunciado.
- 4 - Após conferir os dados, contidos no campo Identificação do Candidato no Cartão de Resposta, assine no espaço indicado.
- 5 - Marque, com caneta esferográfica azul ou preta de ponta grossa, conforme exemplo abaixo, no Cartão de Resposta – único documento válido para correção eletrônica.  

a         c     d
- 6 - Em hipótese alguma, haverá substituição do Cartão de Resposta.
- 7 - Não deixe nenhuma questão sem resposta.
- 8 - O preenchimento do Cartão de Resposta deverá ser feito dentro do tempo previsto para esta prova, ou seja, 04 (quatro) horas.
- 9 - Serão anuladas as questões que tiverem mais de uma alternativa marcada, emendas e/ou rasuras.
- 10 - O candidato só poderá retirar-se da sala de prova após transcorrida 01 (uma) hora do seu início.

***BOA PROVA!***



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 1.** Sobre a possibilidade de ensinar o empreendedorismo, Dornelas (2005) afirma que alguns anos atrás acreditava-se que o empreendedorismo era inato, que o empreendedor era predestinado ao sucesso. Hoje em dia, compreende-se que o processo empreendedor possa ser ensinado a qualquer pessoa. O autor ainda classifica as habilidades requeridas por um empreendedor em três áreas: técnicas, gerenciais e pessoais.

Qual alternativa demonstra corretamente algumas das habilidades de cada área?

- a) As habilidades técnicas incluem saber escrever, liderar, trabalhar em equipe e ser um líder visionário. As habilidades gerenciais incluem controlar as ações da empresa e ser um bom negociador. Algumas características pessoais incluem: saber ouvir as pessoas, ser disciplinado, assumir riscos, ser inovador, ser orientado a mudanças, ser persistente.
- b) As habilidades técnicas incluem saber escrever, liderar e trabalhar em equipe. As habilidades gerenciais incluem controlar as ações da empresa e ser um bom negociador. Algumas características pessoais incluem: assumir riscos, ser inovador, ser orientado a mudanças, ser persistente e ser um líder visionário.
- c) As habilidades técnicas envolvem saber escrever, liderar e trabalhar em equipe. As habilidades gerenciais incluem controlar as ações da empresa e ser um bom negociador. Algumas características pessoais incluem: ser um bom orador, saber ouvir as pessoas e captar informações, além de ser um líder visionário.
- d) As habilidades técnicas envolvem saber escrever, liderar e trabalhar em equipe. As habilidades gerenciais incluem as áreas envolvidas na criação, no desenvolvimento e no gerenciamento de uma nova empresa: marketing, administração, finanças, operações, produção. Algumas características pessoais incluem: ser um bom negociador, ter habilidade na tomada de decisões, assumir riscos, ser inovador e ser um líder visionário.
- 2.** As empresas operam em um ambiente bastante vasto, e não se pode considerá-las de forma isolada no mundo. Este ambiente consiste em tudo o que existe externamente à empresa e geralmente é dividido em dois estratos diferentes: o Macroambiente, ou ambiente geral, e o Microambiente, ou ambiente de tarefa. O ambiente geral é composto por muitas variáveis que interagem entre si.

Assim sendo, as principais variáveis desse Macroambiente empresarial são:

- a) Variáveis econômicas, sociais, tecnológicas, culturais, legais, demográficas, ecológicas e políticas.
- b) Variáveis de localização geográfica, fornecedores, clientes ou consumidores, terceirização, concorrentes e agências reguladoras.
- c) Variáveis econômicas e recursos financeiros, fornecedores, variáveis tecnológicas, clientes ou consumidores e concorrentes.
- d) Variáveis econômicas, terceirização, fornecedores, clientes ou consumidores, concorrentes e agências reguladoras.

3. O plano de negócio é uma construção de ideias sobre o projeto do empreendimento em forma de um relatório. Através do plano de negócios detalhado, o empreendedor pode consolidar sua ideia, permitindo uma avaliação de muitas variáveis que podem interferir no empreendimento.

Com base no exposto, é **INCORRETO** afirmar que o plano de negócios:

- a) ajudará o empreendedor a obter recursos, inclusive financeiros, para transformar sua visão de oportunidade em algo real, em uma nova empresa de mercado.
- b) levará o empreendedor a decidir se esse novo empreendimento deve prosseguir ou não.
- c) não ajudará o empreendedor a seguir o planejamento feito, pois se restringe apenas a uma avaliação inicial do projeto do negócio.
- d) aumentará as probabilidades de sucesso da nova empresa que está por surgir, pois, com os recursos alcançados e com o pleno conhecimento do conceito por trás do novo empreendimento, o sucesso tem as suas chances maximizadas.

4. Os indicadores financeiros mostram como está a situação financeira de uma empresa e a sua capacidade de honrar compromissos no prazo. Existem quatro grupos básicos de indicadores: liquidez, atividade, endividamento e lucratividade. Esses índices são calculados a partir dos itens do balanço patrimonial e das demonstrações de resultado.

Com base no exposto, são feitas as seguintes afirmações:

- I. O giro de estoque é utilizado para medir quão rapidamente as contas são convertidas em vendas e, também, para demonstrar a velocidade na qual o estoque é renovado em determinado período.
- II. Os índices de endividamento demonstram quanto do total de ativos é financiado pelos credores da empresa.
- III. As medidas de lucratividade mostram quanto uma empresa é atraente do ponto de vista de um investidor.
- IV. O ROI, retorno sobre o ativo total, determina a eficiência global da empresa, ou seja, quanto ela consegue gerar de lucro com os ativos que possui.

Estão corretas as afirmativas

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

- 5.** A busca da qualidade nas organizações não é uma preocupação recente. Já por volta de 2150 a.C., o código de Hamurabi demonstrava uma preocupação com a durabilidade e a funcionalidade das habitações produzidas na época. Os fenícios puniam fabricantes que não produzissem segundo as especificações governamentais, com perfeição. Os romanos desenvolveram padrões de qualidade, métodos de medição e ferramentas específicas para a divisão e o mapeamento territorial. A evolução da qualidade passou por três grandes fases: era da inspeção, era do controle estatístico e era da qualidade total.

Quanto a esse fato, são feitas as seguintes afirmações:

- I. Na era da inspeção, o produto era verificado pelos próprios “artesãos”; o foco principal estava na detecção de eventuais defeitos de fabricação, sem haver metodologia preestabelecida para executá-la.
- II. Na era do controle estatístico, a inspeção foi aprimorada por meio da utilização de técnicas estatísticas. A técnica da amostragem passou a ser utilizada. Nesse novo sistema, certo número de produtos era escolhido aleatoriamente para ser inspecionado.
- III. Na era da qualidade total, a ênfase passa a ser o cliente. As organizações dirigem seus esforços para satisfazer às suas necessidades e expectativas. Nessa era, é necessário que os inter-relacionamentos e as interdependências sejam considerados entre todos os níveis da empresa.
- IV. A gestão da qualidade total está embasada em alguns conceitos e teorias, dentre os quais se destacam: custos da qualidade, engenharia da confiabilidade e assistência técnica.

Estão corretas apenas as afirmativas:

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

- 6.** O JIT (*just-in-time*) é considerado por muitos uma filosofia, em que a produção é puxada a partir da demanda, produzindo em cada estágio somente os itens que sejam realmente necessários, nas quantidades e nos momentos corretos.

A partir disso, são feitas as seguintes afirmações:

- I. O JIT tem como objetivo fundamental a melhoria contínua do processo produtivo, com foco na redução de estoques, os quais tendem a camuflar problemas existentes.
- II. Os estoques dificultam a identificação de problemas de qualidade quando são utilizados para suprir deficiência de qualidade nos processos produtivos.
- III. Parada não programada de alguma máquina na linha de produção pode ser um problema camuflado por uso de estoque intermediário.
- IV. Com a redução dos estoques, o JIC (*just-in-case*) permite que os problemas fiquem visíveis e, a partir daí, possam ser eliminados por esforços concentrados e priorizados.

Estão corretas apenas as afirmativas:

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

**7.** Leia o texto a seguir, completando as lacunas.

Segundo Campus (1999), o gerenciamento pelas diretrizes é um sistema administrativo praticado por todas as pessoas da empresa, que visa a garantir a sobrevivência do negócio em relação à competição internacional:

- 1) Por meio da visão \_\_\_\_\_ estabelecida com base na análise do sistema empresa-ambiente e nas crenças e valores da empresa, que fornecem o rumo para o estabelecimento das diretrizes;
- 2) Por meio do \_\_\_\_\_ da prática do controle da qualidade por todas as pessoas da empresa.

As palavras que completam correta e respectivamente as palavras do texto são:

- a) tática – resultado
- b) tática - direcionamento
- c) estratégica – direcionamento
- d) estratégica – resultado

**8.** Oliveira (2004) aponta que, na gestão estratégica, são os clientes e não os departamentos internos que determinam se um produto é aceitável ou não. Assim, a preocupação com as especificações passou a ser secundária e só pode ser tratada após cuidadosa identificação das necessidades dos usuários. E, se assim não fosse, a excelência do controle de processo teria pouca vantagem, pois ficaria facilmente desviada do seu real foco: as necessidades dos clientes.

Na gestão estratégica da qualidade, a postura da alta direção tem de considerar que a qualidade é um conceito abrangente, com quatro pontos principais:

- I. O cliente ou quem o representa deve ter a última palavra sobre até que ponto um produto atende às suas necessidades e satisfaz às suas expectativas;
- II. A satisfação relaciona-se com o que a concorrência oferece;
- III. A satisfação, relacionada com o que a concorrência oferece, é atingida apenas na ocasião da compra;
- IV. É preciso um conjunto de atributos para proporcionar o máximo de satisfação a quem o produto atende.

Estão corretas as afirmativas

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

9. Com relação aos arranjos operacionais, **NÃO** está correto afirmar que

- a) o uso do escalonamento normalmente implica que a análise do custo total justifica a manutenção de algum nível de estoque ou a realização de atividades específicas em níveis consecutivos de uma cadeia de suprimentos.
- b) sistemas escalonados típicos usam tanto depósitos de consolidação quanto de fracionamento da carga. Uma instalação de fracionamento de carga normalmente recebe entregas de grandes volumes de uma variedade de fornecedores.
- c) em contraste com o escalonamento de estoque, existem os sistemas logísticos projetados para embarcar produtos diretamente ao destino do cliente, a partir de um estoque com localização central ou a partir de uma quantidade limitada de estoque.
- d) no arranjo operacional combinado, o fluxo de produtos normalmente ocorre por meio de um arranjo comum de empresas e instalações durante a movimentação, desde a origem até o destino.

10. Sobre os passos para a aplicação da técnica da Curva ABC de estoques, analise as afirmativas, assinalando V, para as verdadeiras, e F, para as falsas.

- ( ) Os primeiros passos para aplicar a técnica da Curva ABC são determinar a quantidade total e o custo médio de cada um dos itens utilizados no ano anterior.
- ( ) Após determinar o custo médio para cada item de estoque, deve-se calcular o custo anual total de uso e ordenar, em uma lista, todos os itens em valor crescente de uso.
- ( ) Após ordenar os itens em valor crescente de uso, deve-se calcular os valores acumulados de valor de uso para toda a lista. Deve-se, também, calcular os valores acumulados em termos percentuais relativos ao valor total acumulado.
- ( ) Por último, deve-se plotar em um gráfico os valores calculados e definir as três regiões conforme a inclinação da curva resultante.

A sequência correta, de cima para baixo, é

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

**11.** Relacione as colunas, a partir das informações fornecidas a seguir:

Um modal identifica um método ou forma de transporte básico. Os cinco modais básicos de transportes são:

- A. Ferroviário
- B. Rodoviário
- C. Hidroviário
- D. Aéreo
- E. Dutoviário

- ( ) Tem capacidade de transportar de modo eficiente grandes quantidades de cargas por longas distâncias com custos fixos altos e custos operacionais variáveis relativamente baixos.
- ( ) Suas operações são caracterizadas por custos fixos baixos e custos variáveis altos. Lida de modo mais eficiente com pequenos carregamentos movimentados em curtas distâncias.
- ( ) Tem como vantagem a capacidade de transportar uma alta tonelagem por um baixo custo variável. As principais desvantagens são o alcance limitado de operações e a baixa velocidade.
- ( ) Possui capacidade reduzida. Embora seja mais caro, sua velocidade permite que outros aspectos da logística, como armazenamento e estoque, sejam reduzidos ou eliminados.
- ( ) Tem o mais alto custo fixo, e o custo operacional variável é extremamente baixo. Sua principal desvantagem é a falta de flexibilidade e limitação em relação aos produtos que pode transportar.

Ao relacionar-se corretamente os modais básicos de transporte com suas características, a sequência de preenchimento da segunda coluna, de cima para baixo, é:

- a) A, B, C, E, D.
- b) A, B, C, D, E.
- c) E, C, B, D, A.
- d) A, C, E, D, B.



**12.**O nível de serviço logístico oferecido representa grande número de fatores individuais, muitos dos quais estão sob controle logístico. Ballou (2011) classificou estes fatores em elementos de pré-transação, transação e pós-transação.

Analise as afirmativas a seguir, assinalando V, para as verdadeiras, e F, para as falsas.

- ( ) Nem sempre o ideal é buscar um nível de serviço excelente, porque o alto desempenho nesses critérios não é alcançado sem que tenhamos que arcar com custos que podem comprometer outros aspectos de desempenho da empresa.
- ( ) Os elementos de pré-transação proporcionam por escrito uma política para o nível de serviço, deixando claro para os clientes o que eles podem esperar dos serviços oferecidos.
- ( ) Os elementos de transação são aqueles envolvidos indiretamente nos resultados obtidos com a entrega do produto ao cliente.
- ( ) Elementos de pós-transação representam a gama de serviços necessários para apoiar o produto no campo, para proteger consumidores de produtos defeituosos, para providenciar o retorno de embalagens.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

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

**13.**O sistema de impulsionar a produção a partir da demanda, produzindo em cada estágio somente os itens necessários, nas quantidades necessárias e no momento necessário, ficou conhecido no Ocidente como sistema *Kanban*, que é o nome dado aos cartões utilizados para autorizar a produção e a movimentação de itens ao longo do processo produtivo.

Com relação ao sistema *Kanban*, assinale a alternativa que contém uma afirmação que **NÃO** está correta:

- a) O *Kanban* é utilizado unicamente como uma ferramenta de controle visual para mostrar áreas de excesso de produção e falta de sincronização.
- b) *Kanban* é a palavra japonesa para cartão ou sinal. Às vezes, é o denominado "transportador invisível", que controla a transferência de itens entre os estágios de uma operação.
- c) Seja qual for o tipo de *Kanban* usado, o princípio é sempre o mesmo: os *Kanbans* são o único meio pelo qual a movimentação, a produção ou o suprimento pode ser autorizado.
- d) Os *Kanbans* podem também assumir outras formas que não somente cartões. Em algumas empresas japonesas, são marcadores de plástico sólido ou até bolas de pingue-pongue coloridas.

**14.**Relacione as colunas, a partir das informações fornecidas a seguir:

O arranjo físico de uma operação diz respeito ao posicionamento físico de suas pessoas e instalações. Geralmente, o arranjo físico é aquilo que a maioria de nós observa por primeiro ao entrar em uma unidade produtiva, porque ele determina a aparência da operação. Os arranjos físicos mais práticos são derivados apenas de quatro tipos básicos:

- A. Arranjo físico de posição fixa (posicional).
- B. Arranjo físico funcional.
- C. Arranjo físico celular.
- D. Arranjo físico em linha (ou "por produto").

- ( ) Em vez de materiais, informações ou clientes fluírem por uma operação, quem sofre o processamento fica no lugar, enquanto equipamento, maquinário, instalações e pessoas movem-se na medida do necessário.
- ( ) Os recursos transformados que entram na operação são pré-selecionados (ou autoselecionados) para irem a uma parte da operação em que todos os recursos de transformação estão localizados para atender às necessidades de processamento imediato.
- ( ) Quando produtos, informações ou clientes fluem pela operação, eles percorrem um roteiro de atividade a atividade, de acordo com suas necessidades. Diferentes produtos ou clientes terão diferentes necessidades e, portanto, percorrerão diferentes rotas. Geralmente, isso faz com que o padrão de fluxo na operação seja bastante complexo.
- ( ) Consiste em localizar os recursos de transformação inteiramente segundo uma conveniência melhor dos recursos transformados. Cada produto, elemento de informação ou cliente segue um roteiro predefinido em que a sequência de atividades requerida coincide com a sequência na qual os processos foram arranjados fisicamente.

A sequência correta de preenchimento da segunda coluna, de cima para baixo, é:

- a) A, B, C, D.
- b) A, C, B, D.
- c) B, C, D, A.
- d) B, A, C, D.

**15.**Planejamento e controle dizem respeito às atividades que tentam conciliar as demandas do mercado com os recursos de operação. Além disso, fornecem sistemas, procedimentos e decisões que juntam diferentes aspectos do suprimento e da demanda.

Sobre planejamento e controle de produção, **NÃO** é correto afirmar que

- a) algumas operações podem prever a demanda com relativa certeza, porque a demanda por seus serviços ou produtos depende de algum outro fator que já se conhece. Isso é chamado de demanda dependente.
- b) algumas operações estão sujeitas à demanda independente. Precisam suprir a demanda futura sem saber exatamente qual será essa demanda; ou, na terminologia de planejamento e controle, não têm uma firme “visibilidade antecipada” sobre os pedidos dos clientes.
- c) planejamento e controle requerem a conciliação do suprimento e da demanda em termos de tempo e nível de serviço.
- d) a natureza do planejamento e do controle em qualquer operação dependerá de como responder à demanda, que, por sua vez, está relacionada aos tipos de produtos ou serviços que produz.

**16.**Relacione as colunas, a partir das informações fornecidas a seguir:

Podem-se dividir as estratégias de compras em quatro tipos de abordagens:

- A. Compras de rotina
- B. Compras de gargalos
- C. Compras para alavancagem
- D. Compras críticas

- ( ) Representam uma pequena porcentagem do gasto de uma empresa. O risco do fornecimento é alto, e a indisponibilidade pode provocar problemas operacionais importantes para o comprador.
- ( ) Envolvem pouco risco de fornecimento, mas o gasto nesses produtos ou serviços é relativamente alto.
- ( ) Dizem respeito aos itens e serviços estratégicos que envolvem um alto nível de gastos e que são vitais para o sucesso da empresa.
- ( ) Consistem normalmente nos itens que envolvem baixa porcentagem do gasto total da empresa e envolvem um risco de fornecimento muito baixo.

Ao relacionar corretamente as abordagens com suas características, a sequência de preenchimento da segunda coluna, de cima para baixo, é

- a) A, B, C, D.
- b) A, B, D, C.
- c) B, C, D, A.
- d) B, A, C, D.

**17.**A partir dos anos 1990, começou a se formar um conceito que recebeu um nome simples: o pensamento do *design(er)*, o *design thinking*.

Sobre o *design thinking*, é **INCORRETO** afirmar que

- a) propõe o equilíbrio entre o raciocínio analítico, que alavanca a inovação, e o pensamento associativo, que reduz os riscos.
- b) é uma metodologia que aplica ferramentas do *design* para solucionar problemas complexos.
- c) posiciona as pessoas no centro do processo, do início ao fim, compreendendo a fundo suas necessidades.
- d) precisa de uma liderança muito forte, com habilidade para criar soluções a partir da troca de ideias entre perfis totalmente distintos.

**18.**Relacione as colunas, a partir das informações fornecidas a seguir:

Todo programa, projeto ou produto possui certas fases de desenvolvimento conhecidas como fases do ciclo de vida. As definições teóricas sobre as fases do ciclo de vida de um sistema podem ser aplicadas ao projeto. Essas fases são:

- A. Conceitual
- B. Planejamento
- C. Testes
- D. Implementação
- E. Encerramento

- ( ) Inclui a avaliação preliminar de uma ideia. O mais importante nessa fase é a análise preliminar de riscos e o impacto resultante nos requisitos de tempo, custos e desempenho, juntamente com o impacto potencial nos recursos da empresa.
- ( ) Integra o produto ou serviço do projeto na organização existente.
- ( ) É predominantemente um esforço de testes e de padronização final para que as operações possam começar. Quase toda a documentação deve estar completa nessa fase.
- ( ) É, principalmente, um refinamento dos elementos da fase conceitual. Demanda uma identificação firme dos recursos necessários e o estabelecimento de prazos, custos e parâmetros realistas. Essa fase também inclui a preparação inicial da documentação necessária para apoiar o sistema.
- ( ) Inclui a realocação dos recursos.

Ao relacionar corretamente as fases do ciclo de vida com suas definições, a sequência de preenchimento da segunda coluna, de cima para baixo, é

- a) B, A, C, E, D.
- b) B, C, A, D, E.
- c) A, D, C, B, E.
- d) A, B, E, D, C.

**19.** O lançamento típico de um projeto começa com uma reunião de *kickoff* envolvendo os principais atores responsáveis pelo planejamento, incluindo gerentes de projeto, assistentes de determinadas áreas de conhecimento, especialistas e lideranças funcionais.

Qual dos itens abaixo **NÃO** corresponde a um dos itens discutidos na reunião de *kickoff*?

- a) A administração de salários e remunerações.
- b) A definição de sucesso no projeto.
- c) A ciência dos funcionários de que o chefe não vai ser informado a respeito de seu mau desempenho no projeto.
- d) Os papéis e as responsabilidades dos participantes.

**20.** Embora cada projeto dentro de uma empresa possa ser diferente, pode-se querer que os conflitos resultantes sejam resolvidos da mesma forma. Analise as afirmativas a seguir, assinalando V, para as verdadeiras, e F, para as falsas.

Existem quatro métodos comuns de resolução de conflitos. São eles:

- ( ) O desenvolvimento de políticas e procedimentos organizacionais de resolução de conflitos.
- ( ) O estabelecimento de procedimentos de resolução de conflitos para o projeto durante o início das atividades de planejamento.
- ( ) A utilização do encaminhamento hierárquico.
- ( ) A exigência de um contato direto.

A sequência correta, de cima para baixo, é

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

**21.** Segundo Werkema (2006), várias ferramentas estatísticas podem ser utilizadas para o conhecimento e a análise da variabilidade de processos produtivos. Dentre essas ferramentas, é importante destacar as chamadas Sete Ferramentas da Qualidade.

Sobre as ferramentas da qualidade apresentadas nas alternativas a seguir, qual é a única opção que **NÃO** contém em sua totalidade as ferramentas das Sete Ferramentas da Qualidade?

- a) Histograma, Estratificação e Folha de Verificação.
- b) Gráfico de Controle, Diagrama de Causa e Efeito e Gráfico de Pareto.
- c) Diagrama de Dispersão, Gráfico de Pareto e Histograma.
- d) Gráfico de Controle, Brainstorming e Estratificação.

**22.**O Diagrama de Causa e Efeito é também conhecido como Diagrama de Espinha de Peixe ou, ainda, como Diagrama de Ishikawa, em homenagem ao Professor Kaoru Ishikawa, que construiu o primeiro diagrama de causa e efeito (Werkema, 2006). Esse diagrama tem como princípio central trabalhar seis tipos de causas que, na maioria das vezes, são a razão da existência do problema.

Com base nessas afirmações, qual das causas abaixo **NÃO** pode ser relacionada como uma das seis causas que compõem o diagrama de Ishikawa?

- a) Meio ambiente.
- b) Mão de Obra.
- c) Manutenção.
- d) Matéria-Prima.

**23.**Existem algumas perguntas que os investidores costumam fazer para investir em um novo negócio ou em um negócio existente (Dornelas, 2005). As respostas a essas perguntas são de extrema importância e devem constar no plano de negócios. Uma delas é o prazo de *payback*.

Considerando que uma empresa possui uma taxa de retorno sobre o investimento de 14,3% ao ano, o *payback* será de aproximadamente

- a) 5 anos.
- b) 7 anos.
- c) 9 anos.
- d) 11 anos.

**24.**A sigla 5S significa um programa de gestão da qualidade empresarial, desenvolvido no Japão, cujo objetivo é aperfeiçoar aspectos como organização, limpeza e padronização.

Com base nisso, qual dos Sensos apresentados a seguir define a importância de se realizar o descarte ou a realocação de tudo aquilo considerado dispensável para a realização das atividades?

- a) Senso de Utilização.
- b) Senso de Organização.
- c) Senso de Limpeza.
- d) Senso de Saúde / Padronização.

**25.** A redução dos tempos envolvidos no processo de produção é de extrema importância, pois melhora a flexibilidade de resposta, que resulta no não comprometimento com determinado programa de produção por um prazo muito longo, podendo, portanto, adaptar-se de forma mais ágil às flutuações moderadas e de curto prazo na demanda. A importância de se reduzir o *lead time* de produção não pode ser subestimada, pois ajuda na resposta rápida de pedidos. Nessa questão de redução dos *lead times*, os programas de *set-up* são uma das variáveis para focar o trabalho de redução dos tempos envolvidos.

Sendo assim, qual dos itens a seguir **NÃO** pode ser considerado como uma prescrição de Programas de *Set-up*?

- a) Trabalhar com lotes pequenos que podem ser movimentados rapidamente. Ainda que seja necessário produzir grande quantidade de determinado item, essa quantidade pode ser encarada como uma soma de vários lotes pequenos.
- b) Saber para que função a máquina deverá ser preparada, não atribuindo a ela usos mais variados que aqueles necessários. Isso significa programar para uma máquina produtos e componentes que utilizem a mesma preparação ou que exijam preparação simples na troca de um produto para outro.
- c) Praticar o processo de preparação da máquina.
- d) Enfocar a redução do tempo de preparação com as mesmas técnicas de engenharia industrial e com métodos de melhoria que são aplicados ao projeto do trabalho.

**26.** As empresas veem a questão da troca de ferramentas e de matrizes como um dos vários gargalos que devem ser eliminados no tempo de produção. A questão do aumento da produtividade acaba encontrando, como uma solução econômica, a otimização destes tempos. Sendo assim, a utilização de ferramentas como a TRF (Troca Rápida de Ferramentas) ou a OTED (*one-touch exchange of die*) é uma das maneiras mais eficazes de melhorar o *set-up*.

Diante do exposto, qual das técnicas abaixo **NÃO** se trata de uma das principais técnicas de TRF ou de OTED?

- a) Utilização de ajustes.
- b) Padronização da função das ferramentas e matrizes.
- c) Adoção de operações paralelas.
- d) Utilização de mecanização.

**27.**A versão 2015 da norma ISO 9001 traz novidades, como a questão do planejamento estratégico e da abordagem em análise de riscos. Com base nisso, analise os requisitos listados a seguir:

- I. Requisito 4: Contexto da organização
- II. Requisito 5: Liderança
- III. Requisito 6: Planejamento
- IV. Requisito 7: Suporte
- V. Requisito 8: Operação
- VI. Requisito 9: Avaliação de Desempenho
- VII. Requisito 10: Melhoria

Dos requisitos da norma que estabelecem um destaque para a necessidade de conectar o sistema de gestão com a estratégia e incorporar o conceito de análise de risco, estão corretos apenas

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

**28.**Em termos gerais, as empresas podem trabalhar com três tipos de produção: por encomenda, em lotes ou de forma contínua. Cada um desses tipos de sistema apresenta um processo de produção peculiar e exige um arranjo físico específico, com uma administração de materiais adequada às suas necessidades.

Após a leitura do parágrafo acima, afirma-se:

- I. No sistema de produção sob encomenda, cada produto exige um plano de produção específico e um arranjo físico onde máquinas, equipamentos e pessoas são arranjados ao redor do produto, apresentando pouca previsibilidade da produção.
- II. O sistema de produção em lotes exige que cada lote tenha um plano de produção específico e um arranjo físico onde máquinas, equipamentos e pessoas são alocados sequencialmente, apresentando uma razoável previsibilidade da produção.
- III. O sistema de produção contínua possui um plano feito para um longo período de tempo e um arranjo físico onde máquinas, equipamentos e pessoas são alocados definitivamente, apresentando previsibilidade total da produção.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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



**29.** Quando se pensa em uma decisão de investimento, é comum a aceitação de alguns princípios básicos, conforme os apresentados a seguir:

- I. A alternativa ideal é a que combina as restrições de cada projeto com os recursos disponíveis. Se o número de restrições for elevado, eliminam-se estas alternativas do processo decisório, independentemente dos recursos disponíveis.
- II. Apenas as diferenças de alternativas são relevantes. Economizam-se tempo e trabalho ao eliminar as semelhanças.
- III. Os critérios para a decisão entre alternativas econômicas devem reconhecer o valor do dinheiro ao longo do tempo.
- IV. Entre as diversas alternativas, sempre existe a de não fazer nada.

Estão corretas apenas as afirmativas

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

A tabela a seguir servirá de referência para responder às questões 30 e 31.

Tabela: Fluxo de Caixa de um caso X para um período de 5 anos.

Ano	Investimento (\$)	Receitas (\$)	Custos Fixos (\$)	Custos Variáveis (\$)	Fluxo de caixa líquido (\$)
0	-1000	0	0	0	-1000
1	0	25	-475	-150	-600
2	0	1045	-475	-170	400
3	0	1475	-475	-200	800
4	0	1895	-475	-220	1200
5	480	4225	-475	-230	4000

**30.** Considerando que o investidor estipulou uma Taxa Mínima de Atratividade de 100% e que foi considerada uma correção monetária e inflação de 0%, o investimento ao final do quinto ano apresentaria um Valor Presente Líquido

- a) positivo de \$85.
- b) positivo de \$4800.
- c) negativo de \$900.
- d) negativo de \$52.

**31.** Considerando ainda os mesmos valores apresentados na questão anterior, levando em conta a Taxa Interna de Retorno deste investimento para o período de 5 anos, dentro das premissas estipuladas pelo investidor, afirma-se que esse investimento é

- a) viável, pois o investimento demonstra fluxos positivos de caixa líquido a partir do ano 2.
- b) inviável, pois apresenta uma Taxa Interna de Retorno inferior à Taxa Mínima de Atratividade.
- c) viável, pois a quantia total dos fluxos de caixa líquido supera o investimento realizado.
- d) inviável, pois apresenta Taxa de Rentabilidade negativa no valor de 30%.

**32.** Segundo Werkema (2006), o princípio de Pareto estabelece que um problema pode ser atribuído a um pequeno número de causas. Logo, se forem identificadas as poucas causas vitais dos poucos problemas vitais enfrentados pela empresa, será possível eliminar quase todas as perdas por meio de um pequeno número de ações.

O Diagrama de Pareto pode ser descrito como

- a) diagrama que auxilia o planejamento da qualidade, por meio da indicação das atividades mais demoradas, apontando para um caminho crítico.
- b) gráfico, relacionando o desvio padrão de uma medida a seu valor médio.
- c) diagrama de controle com limites de aceitação e valor esperado.
- d) gráfico de barras que ordena as frequências das ocorrências, da maior para a menor, permitindo a priorização dos problemas.

**33.** Segundo Werkema (2006), um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, às necessidades do cliente. Para garantir a qualidade de um produto, utilizam-se muitas ferramentas estatísticas. Uma dessas ferramentas é utilizada para apresentar a relação existente entre o problema a ser solucionado e os fatores do processo que podem provocar o problema.

Essa ferramenta conceitualmente denomina-se

- a) Diagrama em Árvore.
- b) Fluxograma.
- c) Histograma.
- d) Diagrama de Ishikawa.

**34.** A gestão da qualidade total (TQM – *total quality management*) foi uma das primeiras entre as atuais ondas das modas de administração. Segundo Slack (2009), a TQM pode ser vista como uma extensão lógica da forma pela qual a prática relacionada à qualidade progrediu seu significado estratégico:

1. Inspeção
2. Controle de qualidade
3. Garantia de qualidade
4. Gestão da qualidade total

O que diferencia a gestão da qualidade total e a garantia da qualidade das demais?

- a) Preocupação com os custos de inspeção.
- b) Uso mais intenso do controle estatístico da qualidade.
- c) Adoção de um sistema de atendimento aos consumidores.
- d) Incorporação do conhecimento das demais, incluindo preocupação com a concorrência, missão e objetivos da empresa no mercado.

**35.** Slack (2009) afirma que TQM significa cobrir todas as partes da organização. Outros autores e normas definem a ideia de gestão da qualidade total como um modo de gestão de uma organização centrado na qualidade, baseado na participação de todos os seus membros, visando ao sucesso a longo prazo, por meio da satisfação dos clientes e dos benefícios para todos os membros da organização e da sociedade.

Com base neste conceito, qual das afirmações a seguir **NÃO** segue as ideias de uma gestão embasada na qualidade total?

- a) Clientes: devem se sentir satisfeitos com a compra de um produto ou com a utilização de um serviço.
- b) Empregados: precisam ser bem remunerados e respeitados, com oportunidades de crescimento.
- c) Concorrentes: devem se sentir amedrontados e com vergonha de utilizar informações e dados que são referência nas demais empresas.
- d) Acionistas: precisam ter garantido o retorno de seus investimentos e a lucratividade, para que possam reinvestir e gerar mais empregos.

**36.** O empreendedor está constantemente envolvido em decisões de investimentos, tais como a criação de uma empresa ou, se ela já existe, a aplicação de novos investimentos em máquinas, instalações, tecnologias ou quaisquer outras decisões que otimizem o lucro e, por sua vez, o retorno de investimentos. Nesse sentido, os dados e as informações empregados nessas análises são, geralmente, estimativas de valores. Com isso em vista, o processo decisório muitas vezes se baseia em hipóteses e, com a falta de informações e de dados mais consistentes, esse processo poderá ocorrer de forma assistemática ou até mesmo de forma subjetiva. Assim, com o intuito de diminuir o risco, frequentemente o processo decisório busca auxílio em métodos de avaliação do risco.

Diante do que foi colocado, qual das alternativas abaixo **NÃO** se trata de um método qualitativo de risco?

- a) Pesquisa de Mercado.
- b) Coeficiente de Correlação.
- c) Técnica Delphi.
- d) Analogias Históricas.

Werkema afirma que a distribuição é um modelo estatístico para o padrão de ocorrência dos valores de uma determinada população. Ademais, aponta que o histograma é um gráfico capaz de resumir as informações contidas em um grande conjunto de dados.

Para responder às questões 37, 38 e 39, considere o quadro a seguir, o qual apresenta dados dos tempos de duração de um processo em batelada.

Durante a coleta de dados, levantaram-se 48 medições do tempo de batelada, conforme apresentado abaixo (minutos: segundos).

<b>6:52</b>	<b>5:30</b>	<b>5:15</b>	<b>7:38</b>	<b>7:22</b>	<b>4:40</b>	<b>8:27</b>	<b>6:04</b>
<b>10:52</b>	<b>7:07</b>	<b>6:03</b>	<b>4:51</b>	<b>5:44</b>	<b>9:09</b>	<b>9:24</b>	<b>7:06</b>
<b>6:38</b>	<b>6:32</b>	<b>5:00</b>	<b>4:53</b>	<b>6:37</b>	<b>6:48</b>	<b>7:45</b>	<b>8:10</b>
<b>6:09</b>	<b>7:10</b>	<b>6:51</b>	<b>14:26</b>	<b>8:34</b>	<b>6:45</b>	<b>6:06</b>	<b>9:28</b>
<b>7:20</b>	<b>7:48</b>	<b>10:00</b>	<b>6:46</b>	<b>7:44</b>	<b>7:42</b>	<b>6:05</b>	<b>15:30</b>
<b>10:38</b>	<b>7:23</b>	<b>8:31</b>	<b>9:40</b>	<b>7:25</b>	<b>7:58</b>	<b>7:30</b>	<b>7:14</b>

**37.** Caso fosse construído um histograma com o intuito de verificar com que frequência os dados aparecem dentro de um conjunto, qual seria a amplitude de classe para um histograma com cinco intervalos?

- a) 10min50seg.
- b) 10min05seg.
- c) 3min06seg.
- d) 2min10seg.

**38.** Qual seria a frequência absoluta do segundo intervalo, considerando os dados desta mesma tabela com cinco intervalos?

- a) 7
- b) 12
- c) 18
- d) 21

**39.** Qual seria a frequência relativa do quarto intervalo, considerando ainda um histograma com cinco intervalos?

- a) 0%
- b) 15%
- c) 30%
- d) 45%

**40.** Segundo Chiavenato (2004), empresas lucrativas são organizações sociais que utilizam recursos para atingir o objetivo final, que é o lucro.

Ano	Vendas Líquidas	Custos	Lucro Bruto
1	\$ 2625,00	\$ 1050,00	\$ 1575,00
2	\$ 2782,00	\$ 1144,00	\$ 1638,00
3	\$ 2949,00	\$ 1247,00	\$ 1702,00
4	\$ 3126,00	\$ 1359,00	\$ 1767,00
5	\$ 3314,00	\$ 1481,00	\$ 1833,00
6	\$ 3513,00	\$ 1614,00	\$ 1899,00

Examinando as séries de 6 anos da Empresa XXX, representadas no quadro acima, afirma-se que

- a) os custos têm a tendência de serem inferiores ao crescimento das vendas líquidas até o ano 3, mas superiores a partir do ano 4.
- b) as vendas líquidas têm a tendência de serem superiores ao crescimento dos custos.
- c) as vendas líquidas têm a tendência de serem inferiores ao crescimento dos custos até o ano 3, mas superiores a partir do ano 4.
- d) os custos têm a tendência de serem superiores ao crescimento das vendas líquidas.