



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO GRANDE DO SUL**

PROGESP - PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS

CADERNO DE QUESTÕES

EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 28/2010 - PROGESP/UFRGS
Nível de Classificação E (Nível Superior)

CARGO 08 **ENGENHEIRO/ÁREA: PRODUÇÃO**

MATÉRIA	QUESTÕES
Língua Portuguesa	01 a 15
Legislação	16 a 20
Conhecimentos Específicos	21 a 50

Nome do Candidato: _____

Inscrição nº: _____ - _____

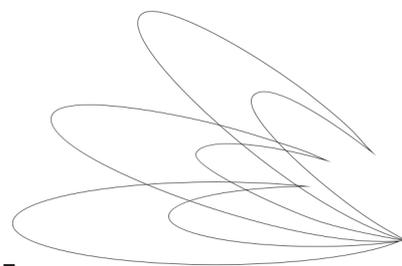


PROGESP - PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS

INSTRUÇÕES

- 1 Verifique se este CADERNO DE PROVA corresponde ao Cargo para o qual você está inscrito. Caso não corresponda, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 2 Esta PROVA consta de **50** questões objetivas.
- 3 Caso o CADERNO DE PROVA esteja incompleto ou apresente qualquer defeito, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 4 Para cada questão objetiva existe apenas **uma** alternativa correta, a qual deverá ser assinalada com caneta esferográfica, de tinta azul, na FOLHA DE RESPOSTAS.
- 5 Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas nessa FOLHA a partir do número 51 serão desconsideradas.
- 6 Durante a prova, não será permitida ao candidato qualquer espécie de consulta a livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem será permitido o uso de telefone celular, transmissor/receptor de mensagem ou similares e calculadora.
- 7 Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS ao Fiscal da sala.
- 8 A duração da prova é de **3 horas e 30 minutos**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS. Ao final desse prazo, a FOLHA DE RESPOSTAS será **imediatamente** recolhida.
- 9 O candidato somente poderá retirar-se do recinto da prova após transcorrida 1 (uma) hora do seu início.
- 10 A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.

Boa Prova!



Instrução: As questões 01 a 10 referem-se ao texto abaixo.

As lições da dengue

01. Não é preciso passar mais do que algumas horas
 02. no Rio de Janeiro para se constatar: o pavor da
 03. dengue tomou conta das pessoas. O assunto está em
 04. todos os jornais, em todos os noticiários de rádio e de
 05. tevê, em todas as bocas. O movimento dos hotéis caiu
 06. muito, o que, numa cidade que tem no turismo uma
 07. importante fonte de renda, é um desastre. Claro,
 08. quem precisa ir ao Rio vai de qualquer modo, tomando
 09. todas as precauções possíveis. _____ algumas
 10. semanas, dei uma palestra numa instituição popular
 11. localizada numa antiga fábrica, na zona portuária do
 12. Rio: tão logo cheguei, fui atacado por uma feroz onda
 13. de mosquitos. Felizmente eu estava protegido; uso
 14. tanto repelente, que, no hotel, nem os garçons
 15. chegavam perto, mas esta situação, convenhamos,
 16. não é das mais agradáveis e está acabando com a
 17. paciência dos cariocas. Na _____ de cartas de *O*
 18. *Globo*, na quinta passada, _____ 21 mensa-
 19. gens; 18 falavam de dengue. E todas se queixavam
 20. das autoridades. Por bons motivos. O recente bate-
 21. boca protagonizado pelos responsáveis pelos serviços
 22. de saúde foi uma coisa muito triste.

23. Existem duas frases que o administrador público
 24. não pode dizer. A primeira: "Isto não é comigo". Sim,
 25. existe uma divisão de tarefas. Mas as pessoas não
 26. têm obrigação de conhecer organogramas; e, quando
 27. estão desesperadas, não querem saber de organo-
 28. gramas. Qualquer repartição, qualquer servidor, tem
 29. de servir como porta de entrada para o sistema que,
 30. ao menos teoricamente, vai proporcionar atendimento.
 31. Na prática, isto significa dizer: "Eu vou encaminhá-lo
 32. para o atendimento". E aí encaminhar mesmo:
 33. pegar o telefone, fazer o contato, instruir a pessoa
 34. como proceder.

35. A segunda frase a ser evitada é: "Isto é culpa de
 36. X" (no lugar deste X vocês podem colocar um órgão,
 37. um serviço, o ocupante de um cargo público). No Rio,
 38. a troca de acusações enfureceu as pessoas. Perguntava
 39. uma leitora: "Até quando prefeito e governador conti-
 40. nuarão jogando a culpa um no outro pela epidemia de
 41. dengue?" Os políticos não se dão conta de que nesta
 42. briga não há vencedores, que é uma conduta suicida.
 43. Neste sentido, a idéia de um "gabinete de crise"
 44. reunindo no Rio os níveis federal, estadual e municipal
 45. foi uma coisa sensata.

46. As epidemias as entranhas do país,
 47. mostram de forma implacável os problemas que não
 48. foram resolvidos. Este serviço pelo menos os micró-
 49. bios, que sabem aproveitar qualquer oportunidade,
 50. prestam. Não seria aprender com eles.

Adaptado de: SCLIAR, Moacyr. In Zero Hora, 01 de abril de 2008.

01. Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas das linhas 09, 17 e 18.

- (A) Fazem – sessão – havia
- (B) Fazem – seção – haviam
- (C) Devem fazer – seção – haviam
- (D) Faz – cessão – devia haver
- (E) Faz – seção – havia

02. Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas pontilhadas das linhas 34, 46 e 50.

- (A) a cerca de – expoem – mal
- (B) à cerca de – expõe – mau
- (C) acerca de – expõem – mau
- (D) à cerca de – expõem – mal
- (E) acerca de – expoem – mal

03. Considere as afirmativas abaixo a respeito do texto.

- I - O autor deixa claro que é indispensável que a população seja esclarecida sobre o risco de epidemias e as formas de evitá-las.
- II - O caos da saúde pública no Rio de Janeiro é, conforme o texto, consequência do desarranjo entre as diferentes esferas do poder no país.
- III- De acordo com o autor, cabe obrigatoriamente aos governos acolher quem recorre aos seus serviços e orientá-lo na busca de satisfação de suas necessidades.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas II e III.

04. Considere as afirmativas abaixo a respeito do texto.

- I - O autor enfatiza, pelos exemplos que apresenta, o papel preponderante da imprensa na luta contra os problemas da sociedade.
- II - Depreende-se da leitura do texto que enfrentar as deficiências de um país e procurar solucioná-las é um modo eficiente de evitar epidemias.
- III- Percebe-se, no decorrer do texto, que a intenção principal do autor é denunciar as condições precárias de atendimento médico no Rio de Janeiro.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas II e III.

05. Assinale a alternativa correta quanto à redação do texto.

- (A) O autor mantém, no decorrer do texto, a objetividade e a impessoalidade que o tema exige.
- (B) O texto lança mão de hipóteses, por meio das quais o autor elabora o seu pensamento e chega a suas conclusões.
- (C) Há predomínio de tom formal e de vocabulário de nível culto, o que propicia a clareza necessária ao tema.
- (D) O autor trata o tema de maneira geral na primeira parte do texto e, na segunda parte, especifica o seu enfoque.
- (E) O texto é marcado pela clareza na exposição de ideias, pelo estilo sóbrio e pelo distanciamento crítico do autor.

06. As palavras ou expressões *dei* (linha 10), *tão logo* (linha 12) e *implacável* (linha 47) podem ser respectivamente substituídas, sem alterar o significado ou a correção das frases em que se encontram, por

- (A) proferi – assim que – inexorável
- (B) ofereci – logo que – inabalável
- (C) ministrei – quando – indiscutível
- (D) disse – no momento em que – cruel
- (E) fiz – de imediato – definitiva

07. O motivo de emprego de vírgula na frase **O bom cronista, talvez para sensibilizar seus leitores, traz para o texto personagens do cotidiano** é o mesmo em

- (A) **O assunto está em todos os jornais, em todos os noticiários de rádio e de tevê, em todas as bocas.** (linhas 03 a 05).
- (B) **O movimento dos hotéis caiu muito, o que (...) é um desastre.** (linhas 05 a 07).
- (C) **mas esta situação, convenhamos, não é das mais agradáveis** (linhas 15 e 16).
- (D) **e, quando estão desesperadas, não querem saber** (linhas 26 e 27).
- (E) **o sistema que, ao menos teoricamente, vai proporcionar** (linhas 29 e 30).

08. A palavra **Mas** (linha 25) pode ser substituída, sem que haja mudança de significado da frase em que ela se encontra, por

- (A) **Mesmo assim.**
- (B) **Portanto.**
- (C) **Por isso.**
- (D) **Por conseguinte.**
- (E) **Contudo.**

09. Considere as afirmativas abaixo, a respeito de palavras do texto.

- I - A palavra **que** (linha 14) introduz uma oração que expressa a causa da oração anterior.
- II - A palavra **ai** (linha 32) indica lugar.
- III- A palavra **que** (linha 42) poderia ser imediatamente precedida da palavra **de**, sem alterar a correção gramatical nem o significado da frase.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas I e III.

10. Considere as afirmativas abaixo, com relação à função sintática que as palavras ou expressões mencionadas desempenham no texto.

- I - **o pavor da dengue** (linhas 02 e 03) está para **quem** (linha 08) assim como **ao Rio** (linha 08) está para **do Rio** (linhas 11 e 12).
- II - **por uma feroz onda de mosquitos** (linhas 12 e 13) está para **pelos responsáveis** (linha 21) assim como **duas frases** (linha 23) está para **isto** (linha 31).
- III- **no hotel** (linha 14) está para **no Rio** (linha 44) assim como **as entranhas do país** (linha 46) está para **Este serviço** (linha 48).

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas II e III.

Instrução: Nas questões **11** a **15**, assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas das frases.

11. As propostas _____ todos optamos são as mesmas _____ o advogado se referiu na reunião.

- (A) em que – às quais
- (B) por que – a que
- (C) que – que
- (D) nas quais – às quais
- (E) pelas quais – em que

12. A mocinha, embora _____ atordoada, fazia questão de afirmar que estava _____ com a biblioteca desde _____ 16 h.

- (A) meia – quites – as
- (B) meio – quite – as
- (C) meia – quite – às
- (D) meio – quites – às
- (E) meio – quites – as

13. Se _____ o coordenador ainda hoje e _____ os membros do conselho, talvez tenhamos _____ votos.

- (A) depormos – mantermos – bastantes
- (B) depuzermos – mantermos – bastante
- (C) depormos – mantermos – bastante
- (D) depusermos – mantivermos – bastante
- (E) depusermos – mantivermos – bastantes

14. É a dona da companhia que faz _____ vezes de bilheteiro quando necessário, e é _____ ela, _____ cuja autoridade todos obedecem, que os atores recorrem quase sempre.

- (A) as – a – a
- (B) às – a – à
- (C) as – à – a
- (D) às – à – à
- (E) as – a – à

15. Quando _____ o zelador, _____ que eu _____ na briga apenas para proteger o teu amigo.

- (A) virmos – conta-lhe – intervimos
- (B) vermos – conte-lhe – intervi
- (C) virmos – conte-lhe – intervi
- (D) vermos – conta-lhe – intervi
- (E) vermos – conte-lhe – intervimos

16. Considere as afirmações abaixo, à luz da Lei 8.112/1990.

- 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 estiver ocupando, hipótese em que poderá, excepcionalmente, acumular as remunerações.
- II - A posse no cargo ocorrerá no prazo de trinta (30) dias contados da publicação do ato de provimento.
- III- A posse no cargo, constituindo ato personalíssimo, não poderá dar-se mediante procuração.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) I, II e III.

17. Considere as afirmações abaixo, à luz da Lei 8.112/1990.

- I - Readaptação é a investidura do servidor em cargo de atribuições e responsabilidades compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental verificada em inspeção médica.
- II - Reversão é o retorno à atividade de servidor aposentado.
- III- A reintegração depende de decisão administrativa ou judicial e consiste na reinvestidura do servidor estável no cargo anteriormente ocupado, ou na-quele resultante de sua transformação.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) I, II e III.

18. Considere as afirmações abaixo sobre o regime disciplinar do servidor público, à luz da Lei 8.112/1990.

- I - Na aplicação das penalidades disciplinares serão consideradas a natureza e a gravidade da infração cometida, os danos que dela provierem para o serviço público, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e os antecedentes funcionais.
- II - As penalidades de advertência e suspensão terão seus registros cancelados, com efeitos pecuniários retroativos, no prazo de 1 (um) ano de efetivo exercício, ainda que o servidor tenha cometido neste período nova infração disciplinar.
- III- O processo administrativo disciplinar submetido ao procedimento sumário, por sua natureza inquisitorial e para cumprir sua finalidade de apuração de irregularidade imediata, no prazo de 90 dias, prescinde, assim como no inquérito, do contraditório e da ampla defesa.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) I, II e III.

19. Assinale a alternativa que contém todas as categorias em que se enquadram as instituições privadas de ensino, à luz da Lei 9.394/1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

- (A) privadas em sentido estrito, sociais, religiosas e beneméritas
- (B) particulares em sentido estrito, regionais, pias e não-governamentais
- (C) societárias em sentido estrito, regionais, religiosas e cooperativadas
- (D) particulares em sentido estrito, comunitárias, confessionais e filantrópicas
- (E) societárias em sentido estrito, sociais, leigas e voluntárias

20. Considere as afirmações abaixo com relação ao Regulamento Geral da UFRGS.

- I - De ato ou decisão de autoridade ou órgão da Universidade cabe, por iniciativa do interessado, pedido de reconsideração, fundamentado na alegação de não consideração de elementos passíveis de exame quando da decisão.
- II - O pedido de reconsideração deverá ser interposto no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data de ciência pessoal do ato ou decisão, de sua divulgação oficial por edital afixado em local público e visível ou de publicação em órgão de comunicação interno ou externo à Universidade.
- III- Os atos ou decisões de autoridade ou órgão da Universidade, por suas características intrínsecas, são irrecorríveis.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) I, II e III.

21. Em relação à Ergonomia, considere as seguintes afirmações.

- I - Preocupa-se primeiramente com os aspectos fisiológicos do trabalho.
- II - Preocupa-se com o modo como a pessoa lida com as condições ambientais de sua área de trabalho imediata.
- III- Examina a adequação das pessoas ao trabalho, procurando fazer com que as mesmas estabeleçam laços de continuidade externa.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas III.
- (B) Apenas I e II.
- (C) Apenas I e III.
- (D) Apenas II e III.
- (E) I, II e III.

22. Assinale a alternativa abaixo que **NÃO** apresenta uma característica específica da Gestão da Qualidade Total.

- (A) Foco no cliente
- (B) Melhoria contínua
- (C) Qualidade na origem
- (D) Foco no produto
- (E) *Empowerment*

23. Uma das técnicas mais utilizadas dentro dos métodos de resolução de problemas é

- (A) análise gráfica.
- (B) custeio ABC.
- (C) determinação do custo marginal de equilíbrio.
- (D) escolha das variáveis simultâneas.
- (E) análise de Pareto.

24. Considere as seguintes afirmativas.

- I - O Sistema Toyota de Produção é visto tanto como um conjunto de métodos e regras, quanto como uma nova filosofia de produção que procura otimizar a organização de forma a atender as necessidades do cliente no menor prazo possível, com a mais alta qualidade e ao mais baixo custo. Ao mesmo tempo, aumenta a segurança e o moral de seus colaboradores, envolvendo e integrando não só a manufatura, mas todas as partes da organização.
- II - Uma das grandes mudanças proposta pelo Sistema Toyota de Produção é o fato de puxar a produção em vez de empurrá-la, o que significa que os produtos não são empurrados para os clientes finais pelos vendedores.
- III- Na produção puxada, os produtos são montados de uma forma muito rápida; a produção inicia pouco antes da data em que os produtos devem ser entregues e é concluída apenas no dia exato da entrega, ou seja, *just-in-time*.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas II.
- (B) Apenas I e II.
- (C) Apenas I e III.
- (D) Apenas II e III.
- (E) I, II e III.

25. Em 1996, a *International Standards Organization* criou a norma ISO 14000 para a avaliação de responsabilidade ambiental das empresas. Quais são as três áreas focadas?

- (A) Normas de Sistemas de Gerenciamento, Normas de Operação e Normas de Melhoria Contínua.
- (B) Normas de Sistemas de Gerenciamento, Normas de Melhoria Contínua e Normas de Sistemas Ambientais.
- (C) Normas de Melhoria Contínua, Normas de Salvamento e Normas de Operação.
- (D) Normas de Sistemas de Gerenciamento, Normas de Operação e Normas de Sistemas Ambientais.
- (E) Normas de Salvamento, Normas de Sistemas Ambientais e Normas de Operação.

26. Quando o custo marginal está abaixo do custo médio, o custo marginal

- (A) está aumentando o custo médio.
- (B) não afeta o custo médio.
- (C) está aumentando o custo fixo médio.
- (D) está puxando o custo médio para baixo.
- (E) não altera o custo fixo médio.

27. As alternativas abaixo apresentam fatores básicos que influenciam na localização de uma planta industrial, **EXCETO**

- (A) a localização dos insumos.
- (B) a estrutura de custeio dos fornecedores.
- (C) as facilidades de transporte.
- (D) a estrutura tributária.
- (E) a distância e dimensão do mercado.

28. No que se refere à análise de custos, assinale a alternativa correta.

- (A) A curva de custo marginal passa no ponto de mínimo do custo médio total.
- (B) Os custos médios são minimizados quando os custos marginais estão no seu ponto mais baixo.
- (C) O custo fixo médio é uma constante para cada nível de produção, já que os custos fixos nunca se alteram.
- (D) O custo médio subirá sempre que o custo marginal também subir.
- (E) Uma empresa minimiza custos quando gasta a mesma quantia em cada insumo.

29. Em estudos de projetos, para os casos em que a demanda é exponencial e crescente, pode-se afirmar que

- (A) é difícil dimensionar a escala de produção.
- (B) não se procura minimizar os custos de capital.
- (C) o tamanho da planta é irrelevante e a evolução tecnológica é muita rápida.
- (D) a política fiscal e tributária não precisa ser levada em conta no dimensionamento da planta.
- (E) a planta é de grande porte e a evolução tecnológica é lenta.

30. Assinale o fator abaixo que **NÃO** deve embasar um estudo de tamanho de uma planta industrial.

- (A) Inviabilidade do mercado
- (B) Inviabilidade consensual
- (C) Inviabilidade tecnológica
- (D) Política tributária
- (E) Inviabilidade locacional

31. Numere a coluna da direita de acordo com a da esquerda, relacionando os conceitos econômicos às suas respectivas definições.

- | | |
|-------------------------------------|---|
| (1) bens de capital | () rendimento sobre os fundos |
| (2) taxa de retorno sobre o capital | () rendimento sobre os fundos descontada a inflação |
| (3) taxa de juros (% ao ano) | () bens duráveis usados para a produção de outros bens |
| (4) taxa de juros real (% ao ano) | () receita anual líquida sobre o capital dividida pelo valor do capital (em unidades monetárias) |
| (5) aluguel | () retorno sobre os bens de capital anuais líquidos (em unidades monetárias) |

Assinale a sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo.

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

32. Em um mercado em que se verifica a concorrência perfeita, a curva de demanda da empresa será

- (A) constante e paralela ao eixo das quantidades.
- (B) constante e paralela ao eixo dos preços.
- (C) nula.
- (D) nula para o maior nível de produção.
- (E) sempre maior que a curva de custo médio.

33. Considere as afirmativas abaixo relacionadas ao conceito de Projeto de Trabalho.

- I - Define a forma como as pessoas agem em seu trabalho.
- II - Posiciona as pessoas em relação às suas expectativas e ao que lhes é requerido.
- III- Influencia as percepções das pessoas de como elas contribuem para a organização.
- IV- Apesar de sua importância, não se constitui no aspecto central de qualquer processo de transformação.

Quais estão corretas?

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

34. Considere a situação seguinte: um indivíduo é convidado a jogar um "dado honesto". Caso o resultado seja um número par, o jogador receberá R\$ 100,00. Caso contrário, o jogador perderá R\$ 20,00. Se o jogador aceitasse R\$ 40,00 para não participar do jogo, sua atitude em relação ao risco seria de

- (A) aversão ao risco.
- (B) aversão ao risco para probabilidades maiores que 50%.
- (C) propensão ao risco.
- (D) indiferença ao risco.
- (E) propensão ao risco para os dois primeiros lançamentos.

35. A demanda pelo consumo de um produto é perfeitamente elástica em relação ao preço. Que estratégia de *marketing*, para este produto, a empresa produtora terá de planejar, de posse dessa informação?

- (A) Concorrer em outro segmento de mercado.
- (B) Estimular a venda cruzada com um produto complementar.
- (C) Praticar o mesmo preço na região.
- (D) Colocar o preço de seu produto um pouco abaixo da concorrência para ganhar mercado.
- (E) Cortar drasticamente os gastos com *marketing*.

36. O programa Seis Sigma **NÃO** tem por objetivos

- (A) reduzir o número de defeitos.
- (B) satisfazer o cliente.
- (C) melhorar a qualidade.
- (D) aumentar o tempo de preparação das máquinas.
- (E) aumentar a lucratividade.

37. A definição de qualidade contempla certos tipos de abordagens. Considere as abordagens abaixo.

- I - baseada no produto
- II - baseada no usuário
- III- baseada na reciclagem
- IV- baseada na demanda física

Quais estão contempladas na definição de qualidade?

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

38. A função logística tem evoluído continuamente e, hoje, constitui-se como fundamental para a competitividade das empresas. Com o objetivo de garantir eficiência e eficácia, as empresas passaram a se preocupar não apenas com as relações binárias com fornecedores e clientes, mas, também, com os principais integrantes de sua Cadeia de Suprimentos. Com relação às melhores práticas de gestão da Cadeia de Suprimentos, analise as afirmativas a seguir.

- I - Através de colaboração, as empresas compartilham informações estratégicas, com o objetivo de maximizar a lucratividade global da Cadeia de Suprimentos.
- II - O efeito chicote é resultado da colaboração acentuada entre empresas da mesma Cadeia de Suprimentos.
- III- Para reduzir o custo total logístico, as empresas devem buscar minimizar, isoladamente, o custo de cada função logística.
- IV- as Cadeias de Suprimentos precisam ser projetadas e operacionalizadas em ambientes cercados de incertezas que, por sua vez, geram riscos para as organizações.

Quais estão corretas?

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

39. O transporte é um elemento importante da logística para várias empresas. Os modos de transporte podem ser classificados com base nas seguintes características operacionais: velocidade, disponibilidade, confiabilidade, capacidade e frequência. O modo de transporte que oferece maior confiabilidade é o

- (A) aéreo.
- (B) ferroviário.
- (C) rodoviário.
- (D) dutoviário.
- (E) hidroviário.

40. O ciclo PDCA é um método gerencial utilizado para

- (A) definir um processo em grupo, no qual os indivíduos emitem idéias de forma livre, sem críticas, no menor espaço de tempo possível.
- (B) promover a melhoria contínua, que contempla, em suas etapas, atividades para definir metas e métodos, educar e treinar, executar tarefas e coletar dados, verificar resultados e agir corretivamente.
- (C) representar as possíveis causas que produzem um determinado efeito.
- (D) construir um tipo específico de gráfico de controle, que serve para acompanhar a variabilidade de um processo, identificando suas causas comuns e especiais.
- (E) gerenciar o efeito chicote.

41. As estratégias convencionais da Cadeia de Suprimentos são, muitas vezes, classificadas como estratégias empurradas ou puxadas. Em relação à demanda (seus riscos e incertezas) e à economia de escala (na redução do custo), assinale a afirmativa **INCORRETA**.

- (A) Uma maior incerteza na demanda leva a uma gestão da Cadeia de Suprimentos com base na demanda realizada, isto é, uma estratégia empurrada.
- (B) Uma menor incerteza na demanda desperta o interesse na administração da Cadeia de Suprimentos com base em uma previsão de longo prazo, isto é, uma estratégia empurrada.
- (C) Quanto maior a importância das economias de escala na redução de custo, maior o valor da agregação da demanda e, assim, maior, também, a importância de administrar a Cadeia de Suprimentos com base em uma previsão de longo prazo, isto é, uma estratégia empurrada.
- (D) Se as economias de escala não são importantes, então, a agregação não reduz custo e a estratégia puxada faz mais sentido.
- (E) Riscos, incertezas e economia de escala não influenciam na adoção de estratégias empurradas ou puxadas.

42. O método do *Quality Function Deployment* (QFD) busca incorporar ao processo de desenvolvimento de produtos/serviços o perfeito atendimento das necessidades explícitas, implícitas, atuais e futuras de seus clientes, de maneira rápida e eficaz. Com base nisso, assinale a afirmativa **INCORRETA**.

- (A) O QFD envolve a construção de um conjunto de matrizes que parte da qualidade demandada pelo consumidor ou usuário, que são interpretadas como requisitos do cliente.
- (B) A matriz principal poderá ser desdobrada em várias matrizes subsequentes, dependendo do tipo de bem ou serviço estudado e dos objetivos que a aplicação deverá alcançar.
- (C) Para os setores de manufatura e serviços, as principais matrizes que se seguiriam à matriz da qualidade seriam a matriz do produto, a matriz dos processos e a matriz dos recursos.
- (D) O QFD envolve saber dos clientes o quanto estão dispostos a pagar pelo produto ou serviço estudado.
- (E) O QFD traduz requisitos técnicos para atender a qualidade demandada pelo cliente.

43. As vantagens da armazenagem estratégica são de natureza econômica e de serviço. Do ponto de vista conceitual, nenhum depósito deve fazer parte de sistemas logísticos, a menos que a sua inclusão se justifique plenamente. Com relação às vantagens do depósito, considere as afirmações abaixo.

- I - A consolidação de cargas é uma vantagem econômica intrínseca do depósito, pois pode receber e consolidar produtos.
- II - O depósito pode ser utilizado para postergar ou adiar a produção, desempenhando atividades leves de processamento ou produção.
- III - O depósito diminui a prestação de serviços para o sistema logístico, principalmente pelas perdas ligadas a tempo e localização.
- IV - Depósitos locais melhoram a presença no mercado, pois aumentam a capacidade de resposta às necessidades de clientes e proporcionam entregas mais rápidas.

Quais estão corretas?

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

44. Muitos acidentes industriais ocorrem como consequência de interações inadequadas entre o trabalhador e sua tarefa, máquina e ambiente. Do ponto de vista ergonômico, a ação realmente eficaz para reduzir o número de acidentes consiste em

- (A) selecionar cuidadosamente os trabalhadores para cada tipo de tarefa, de acordo com as suas habilidades individuais.
- (B) dimensionar as tarefas, colocando-as dentro dos limites e capacidades da maioria dos trabalhadores.
- (C) manter o ambiente sempre limpo e bem arejado, removendo todos os obstáculos existentes no piso.
- (D) programar pausas para a redução da fadiga, sendo obrigatórios, pelo menos, 5 minutos de descanso a cada 30 minutos de trabalho contínuo.
- (E) colocar música no ambiente de trabalho, a fim de reduzir a fadiga e a monotonia e, conseqüentemente, aumentar a vigilância dos trabalhadores.

45. Uma empresa necessita levantar e apresentar, utilizando uma única ferramenta, as causas que podem ter gerado um determinado problema. Dentre as ferramentas da qualidade apresentadas abaixo, qual é a mais adequada para o estudo?

- (A) Diagrama de Afinidades.
- (B) Histograma.
- (C) Diagrama de Ishikawa.
- (D) Diagrama de Pareto.
- (E) Diagrama de Relações.

46. Em relação à técnica 5W2H, é correto afirmar que

- (A) pode ser usada em três etapas na solução de problemas, sendo elas: diagnóstico, plano de ação e padronização.
- (B) pode ser utilizada para classificar, por ordem de prioridade, as possíveis causas de um problema.
- (C) pode ser utilizada para determinar a frequência de ocorrência de cada causa geradora de um problema.
- (D) pode ser utilizada para determinar as causas primárias e secundárias de um determinado efeito.
- (E) pode ser usada para separar um conjunto de dados, de modo a enfatizar a existência de um padrão.

47. Assinale as afirmativas abaixo com **V** (verdadeira) ou **F** (falsa) com relação ao SERVQUAL.

- () O modelo conceitual SERVQUAL baseia-se em lacunas entre as necessidades e as expectativas dos consumidores e a percepção dessas expectativas pelo fornecedor.
- () Qualidade de serviço não é um programa ou objetivo específico que possa ser atingido, mas uma parte em andamento de toda a produção de gerenciamento e serviço.
- () No SERVQUAL são identificadas dez categorias (dimensões) para definir qualidade em serviços, independentemente do tipo de serviço: tangibilidade, confiabilidade, receptividade, credibilidade, conhecimento do cliente, competência, acesso, cortesia, comunicação e segurança.

Assinale a ordem correta, de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo.

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

48. A Reengenharia de Processos pretende

- (A) repensar e reprojeter, de forma radical, os processos de uma empresa, para obter grandes progressos em indicadores críticos de desempenho como custos, qualidade, serviços e agilidade.
- (B) adequar a técnica administrativa japonesa de *Kanban*, muito utilizada nos processos de qualidade total.
- (C) automatizar os processos já existentes, buscando eficiência e eficácia organizacional.
- (D) promover os sistemas de engenharia, preconizados por Maslow, e adaptá-los à realidade organizacional.
- (E) qualificar a gestão da produção de forma gradual, adaptando a estrutura da empresa.

49. O Lote Econômico de Compra (LEC) é a quantidade de pedido de ressurgimento que minimiza a soma do custo de manutenção de estoques e de emissão e colocação de pedidos. Entre os elementos abaixo, qual **NÃO** é considerado no cálculo do LEC?

- (A) Custo de emissão e colocação de um pedido.
- (B) Custo anual de manutenção de estoque.
- (C) Volume anual de vendas.
- (D) Custo por unidade.
- (E) Ponto de ressurgimento.

50. O mundo está rapidamente encolhendo com o advento de meios de comunicação, transporte e fluxos financeiros mais rápidos. Produtos desenvolvidos em um país estão encontrando forte aceitação em outros. Mesmo assim, muitas empresas preferem permanecer em seus negócios domésticos, se o mercado for suficientemente grande, presumindo que o negócio será mais fácil e seguro. Qual das alternativas abaixo apresenta um ou mais fatores que podem ser **DESCONSIDERADOS** pela área de *marketing* quando da decisão de atuar no exterior?

- (A) Preferências dos consumidores estrangeiros.
- (B) A cultura gerencial do país estrangeiro.
- (C) As leis estrangeiras.
- (D) Quadro de gerentes com experiência internacional.
- (E) Possibilidade de mudanças nas leis comerciais do país e de desvalorização de sua moeda.