



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

Concurso Público Federal

Edital 06/2015

PROVA

Área: Administração

QUESTÕES OBJETIVAS

Conhecimentos Específicos | 01 a 30

Nome do candidato: _____ Nº de Inscrição: _____

INSTRUÇÕES

1º) Verifique se este caderno corresponde à sua opção de cargo e se contém 30 questões, numeradas de 1 a 30. Caso contrário, solicite ao fiscal da sala outro caderno. Não serão aceitas reclamações posteriores.

2º) A prova é composta por 30 (trinta) questões objetivas, de múltipla escolha, sendo apenas uma resposta a correta.

3º) O tempo de duração da prova é de 3 (três) 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 após 1h30min (uma hora e trinta minutos) do início da prova, exceto os três últimos candidatos, os quais só poderão deixar o local quando todos terminarem a prova.

7º) 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. Responda a todas as questões. Os rascunhos não serão considerados em nenhuma hipótese.

8º) Não haverá substituição do Cartão de Respostas por erro do candidato.

9º) O candidato poderá levar consigo o caderno de questões após decorridas 1h30min do início da prova. Não será oferecido outro momento para a retirada do mesmo.

10º) É proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. Direitos Reservados.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

1. De acordo com Fayol, a administração é uma atividade comum a todos os empreendimentos humanos, que sempre exigem algum grau de planejamento, organização, comando, coordenação e controle. O autor propõe quatorze princípios que devem ser seguidos para que a administração seja eficaz. Assinale a alternativa abaixo que **NÃO** apresenta um destes princípios:

- a) Descentralização.
- b) Divisão de trabalho.
- c) Unidade de comando.
- d) Espírito de equipe.
- e) Autoridade e responsabilidade.

2. Cada empresa deve ser considerada sob o ponto de vista de eficácia e eficiência, simultaneamente. A respeito do tema, julgue as seguintes alternativas:

() A eficácia é uma medida normativa do alcance dos resultados, enquanto que a eficiência é uma medida normativa da utilização dos recursos nesse processo.

() Quando se estuda a racionalidade empresarial, aborda-se o conceito de eficácia, que representa a relação entre os recursos aplicados e o produto final obtido; é a razão entre o esforço e o resultado, entre o custo e o benefício resultante.

() À medida que o administrador se preocupa com a melhor utilização dos recursos disponíveis, ele está se voltando para a eficiência. Porém, quando utiliza os instrumentos fornecidos por aqueles que executam para avaliar o alcance dos resultados, ele está se voltando para a eficácia.

() A eficiência se concentra nas operações e tem a atenção voltada para os aspectos internos, no sentido de otimizar a utilização dos recursos e atingir objetivos; a eficácia se concentra no sucesso quanto ao alcance dos resultados e tem atenção voltada para os aspectos externos da organização.

A alternativa que contém a sequência de respostas **CORRETAS**, na sequência de cima para baixo é:

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

3. Para auxiliar os administradores em seu papel de planejadores, há diversas técnicas de estudo do futuro. Algumas delas destinam-se a lidar com o futuro conhecido, as quais se baseiam na projeção de dados da realidade presente. Outras se destinam a lidar com a incerteza e com o futuro desconhecido, as quais têm base predominantemente intuitivas. No texto abaixo, os autores utilizam uma técnica que segue um processo decisório de base predominantemente racional, que processa informações concretas para produzir informações. Veja o texto.

Relatório da ONU mostra população mundial cada vez mais urbanizada, mais de metade vive em zonas urbanizadas ao que se podem juntar 2,5 mil milhões em 2050.

Hoje, 54 por cento da população mundial vive em áreas urbanas, uma proporção que se espera venha a aumentar para 66 por cento em 2050. As projeções mostram que a urbanização associada ao crescimento da população mundial poderá trazer mais 2,5 mil milhões de pessoas para as populações urbanizadas em 2050, com quase 90 por cento do crescimento centrado na Ásia e África, de acordo com o novo relatório das Nações Unidas. A edição de 2014 do relatório “Perspectivas da Urbanização Mundial” (*World Urbanization Prospects*) produzida pela Divisão das Nações Unidas para a População do Departamento dos Assuntos Económicos e Sociais (DES) concluiu que o maior crescimento urbano terá lugar na Índia, na China e na Nigéria. Esses três países contarão com 37 por cento do crescimento urbano projetado a nível da população mundial entre 2014 e 2050. Para 2050 espera-se que a Índia acrescente 404 milhões de habitantes nas cidades, a China 292 milhões e a Nigéria 212 milhões. A população urbana a nível mundial tem crescido rapidamente passando de 746 milhões em 1950 para 3,9 mil milhões em 2014. A Ásia, apesar do baixo nível de urbanização, aloja 53 por cento da população urbanizada a nível mundial, seguida da Europa com 14 por cento e a América Latina e nas Caraíbas com 13 por cento. Espera-se que em 2045 a população urbana a nível mundial ultrapasse os seis milhões. Muito do esperado crescimento urbano terá lugar nos países das regiões em desenvolvimento, particularmente a África. (Fonte: Centro de Informações das Nações Unidas. Disponível em: <http://www.unric.org/pt/actualidade/31537>. Publicada em 10/07/2014).

A partir do texto, pode-se afirmar que a técnica utilizada para estudar o planejamento futuro da população mundial foi:

- a) Projeções derivadas.
- b) Análise de séries temporais.
- c) Relações causais.

- d) Método delfos.
e) Construção de cenários.

4. A organização que faz parte de uma rede na qual muitas empresas compartilham habilidades, custos, capacidades, mercados para resolver coletivamente os problemas dos clientes ou oferecer produtos ou serviços específicos denomina-se:

- a) Organização hierárquica.
b) Organização modular.
c) Organização virtual.
d) Organização mecanicista.
e) Organização de aprendizagem.

5. Uma empresa deve tentar identificar maneiras específicas de diferenciar seus produtos para obter vantagem competitiva. Uma oferta de mercado pode ser diferenciada ao longo de cinco dimensões: produto, serviços, pessoal, canal, imagem. Estas cinco dimensões são formadas por diferentes variáveis de diferenciação, conforme abaixo.

- I. Credibilidade, Confiabilidade, Comunicação.
II. Desempenho, Conformidade, Durabilidade.
III. Cobertura, Experiência, Desempenho.
IV. Entrega, Instalação, Treinamento do Consumidor.
V. Símbolo, Atmosfera e Eventos.

A alternativa que contém as cinco dimensões de forma sequencial que contemplam as variáveis de diferenciação citadas acima é:

- a) Serviços, Produto, Canal, Pessoal, Imagem.
b) Produto, Serviços, Imagem, Pessoal, Imagem.
c) Imagem, Produto, Canal, Pessoal, Serviços.
d) Pessoal, Produto, Canal, Serviços, Imagem.
e) Produto, Serviço, Canal, Pessoal, Imagem.

6. O Modelo de Organização Industrial (I/O) explica a influência dominante do ambiente externo sobre as ações estratégicas das empresas. O modelo especifica que o setor no qual uma empresa decide atuar exerce maior influência no seu desempenho do que as decisões tomadas internamente por seus gestores. Baseado na economia, o Modelo I/O faz as seguintes suposições:

- I. Que o ambiente externo imponha pressões e limitações que determinem as estratégias capazes de gerar retornos superiores à média.

- II. Que quase todas as empresas que atuam em um determinado setor ou segmento deste controlem recursos semelhantes e estrategicamente pertinentes e adotem estratégias semelhantes em vista desses recursos.
III. Que toda a organização seja um conjunto de recursos e capacidades únicos, que possam gerar a base para a sua estratégia e que sejam a principal fonte para obtenção de retornos superiores à média.
IV. Que a estratégia selecionada deva permitir que a empresa faça o melhor uso de suas competências essenciais em relação às oportunidades do ambiente externo.

Com relação às suposições acima, é CORRETO afirmar:

- a) Somente I e II são verdadeiras.
b) Somente I, II e III são verdadeiras.
c) Somente I, III e IV são verdadeiras.
d) Somente III e IV são verdadeiras.
e) Todas são verdadeiras.

7. O empreendedorismo social se tornou um movimento global com objetivo de efetivar uma mudança social positiva. Em relação ao tema, é INCORRETO afirmar:

- a) O empreendedorismo social é um processo que envolve o uso e a combinação inovadores de recursos para buscar oportunidades para catalisar mudanças sociais e/ou atender necessidades sociais.
b) O processo empreendedor fala sobre o empreendedorismo social resultar na criação, valorização, realização e renovação de valor. O valor social deriva de atividades empreendedoras que buscam resolver problemas relacionados a pessoas e a problemas do planeta, independente de orientação para o lucro.
c) A principal diferença entre o empreendedorismo tradicional e o empreendedorismo social é a missão pretendida. O empreendedorismo social desenvolve empreendimentos com a missão de resolver um problema social premente.
d) O empreendedorismo social é um processo que inclui a identificação de um problema social específico e uma solução para resolvê-lo; a avaliação do impacto social, o modelo de negócios e da sustentabilidade do empreendimento.
e) O empreendedorismo social é uma forma de empreendedorismo aplicado somente nos setores sem fins lucrativos.

8. Avalie as afirmativas abaixo.

- I. A convergência em marketing digital refere-se ao relacionamento interativo estabelecido entre empresa e cliente nas diversas plataformas disponíveis.
- II. As redes sociais sempre existiram e são grupos de pessoas que se reúnem para tratar sobre temas de seu interesse.
- III. E-mail marketing é a utilização do e-mail como ferramenta de marketing; para que ele seja eficiente deve ser enviado para o máximo de pessoas possível e com grande frequência.
- IV. O *social commerce* refere-se ao *e-commerce* realizado através das redes sociais.

Assinale a alternativa em que todas as afirmativas estão CORRETAS:

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

9. A respeito da Comunicação Integrada de Marketing, avalie as afirmações.

- I. A comunicação integrada de marketing visa criar uma imagem de marca diferenciada, consistente e sustentável na mente do consumidor, através de uma mensagem única e compreensível.
- II. A comunicação institucional colabora para a formação da imagem da marca e da identidade corporativa da empresa, visando um efeito de longo prazo.
- III. A comunicação integrada de marketing refere-se ao uso de um conjunto de ações de propaganda como única forma de comunicação com o cliente.
- IV. O processo de comunicação possui alguns elementos fundamentais que são o emissor, a mensagem, o receptor, o meio onde ocorre a comunicação e o *feedback*.

Assinale a alternativa em que todas as afirmativas estão CORRETAS:

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

10. Para segmentar mercados consumidores, as empresas precisam formar segmentos observando características geográficas, demográficas, psicográficas e comportamentais. Determinada empresa estudou seu mercado em termos demográficos, definindo idade, tamanho da família, sexo, renda e ocupação dos consumidores. Após esta fase da segmentação, a empresa deseja segmentar seu público-alvo em termos de variáveis psicográficas e comportamentais. Assinale a alternativa abaixo que apresenta somente variáveis psicográficas:

- a) Classe social e estilo de vida.
- b) Personalidade e status do usuário.
- c) Estilo de vida e personalidade.
- d) Benefícios esperados e estilo de vida.
- e) Classe social e status de fidelidade.

11. Um dos principais métodos empregados na concepção de pesquisa descritiva é o Método Survey. Sobre este método de pesquisa é INCORRETO afirmar:

- a) No método de pesquisa *survey* os questionários são apresentados através de entrevistas pessoais, não sendo possível preenchimento através de entrevistas telefônicas, entrevistas pelo correio e entrevistas eletrônicas.
- b) O método *survey* para a obtenção de informações baseia-se no interrogatório dos participantes, aos quais se fazem várias perguntas sobre seu comportamento, intenções, atitudes, percepção, motivações, características demográficas, estilo de vida.
- c) No método *survey* há uma coleta estruturada de dados, para a qual se elabora um questionário formal, com questões do tipo alternativa fixa, que exige que os entrevistados façam suas escolhas em um conjunto predeterminado de respostas.
- d) O método de pesquisa *survey* apresenta diversas vantagens, como aplicação simples e obtenção de dados confiáveis, porque as respostas são limitadas às alternativas mencionadas no questionário.
- e) O método de pesquisa *survey* apresenta a desvantagem de os entrevistados serem incapazes ou relutantes em dar a informação desejada, como por exemplo, motivos de compra, visto que alguns não estão cientes de seus motivos para escolher marcas específicas.

12. A intensa concorrência em muitos setores de serviços obriga as empresas a procurar continuamente modos de melhorar sua produtividade. A tarefa de melhorar a produtividade de serviços tem sido atribuída a gerentes de operações, cuja abordagem costuma concentrar-se em diferentes estratégias.

Abaixo são apresentadas algumas estratégias para a melhoria da produtividade em serviço:

- I. Efetuar cuidadoso controle de custos em todas as etapas do processo.
- II. Ajustar a capacidade produtiva a níveis médios de demanda e não a níveis de pico, de modo que trabalhadores e equipamentos não enfrentem extensos períodos de ociosidade.
- III. Substituir trabalhadores por máquinas automatizadas e tecnologias de autosserviço (SSTS) operadas pelos clientes.

Qual(is) afirmativa(s) acima está(ão) CORRETA(S)?

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

13. Na relação geral entre custo marginal e custo médio:

- a) quando o custo médio é uma função decrescente da produção, o custo marginal é maior do que o custo médio.
- b) quando o custo médio é uma função crescente da produção, o custo marginal é menor do que o custo médio.
- c) quando o custo médio é uma função crescente da produção, o custo marginal é igual ao custo médio.
- d) quando o custo médio é uma função crescente da produção, o custo marginal é constante.
- e) quando o custo médio é uma função decrescente da produção, o custo marginal é menor do que o custo médio.

14. Para o desenvolvimento de uma carteira eficiente, a compreensão da medida estatística de correlação é fundamental. Nesse sentido, para reduzir a variabilidade geral dos retornos de uma carteira eficiente, deve-se:

- a) combinar ativos positivamente correlacionados.
- b) combinar ativos não correlacionados.

- c) combinar ativos negativamente e positivamente correlacionados.
- d) combinar ativos negativamente correlacionados.
- e) combinar ativos positivamente ou não correlacionados.

15. Investimentos financeiros são sensíveis a mudanças nas taxas de câmbio. Assim, alguns dos fatores que provocam, respectivamente, valorização ou desvalorização de uma moeda nacional são:

- a) taxa de inflação inferior à dos principais parceiros comerciais e taxa real de juros superior às taxas reais de juros dominantes no exterior.
- b) taxa de inflação inferior à dos principais parceiros comerciais e taxa real de juros inferior às taxas reais de juros dominantes no exterior.
- c) taxa de inflação superior à dos principais parceiros comerciais e taxa real de juros inferior às taxas reais de juros dominantes no exterior.
- d) taxa de inflação superior à dos principais parceiros comerciais e taxa real de juros superior às taxas reais de juros dominantes no exterior.
- e) taxa de inflação igual à dos principais parceiros comerciais e taxa real de juros idêntica às taxas reais de juros dominantes no exterior.

16. Da análise do ponto de equilíbrio operacional de uma empresa, pode-se afirmar que:

- a) o aumento do custo operacional fixo aumenta o ponto de equilíbrio operacional; o aumento do preço de venda por unidade reduz o ponto de equilíbrio operacional; e, o aumento do custo operacional variável por unidade aumenta o ponto de equilíbrio operacional.
- b) o aumento do custo operacional fixo reduz o ponto de equilíbrio operacional; o aumento do preço de venda por unidade reduz o ponto de equilíbrio operacional; e, o aumento do custo operacional variável por unidade aumenta o ponto de equilíbrio operacional.
- c) o aumento do custo operacional fixo aumenta o ponto de equilíbrio operacional; o aumento do preço de venda por unidade reduz o ponto de equilíbrio operacional; e, o aumento do custo operacional variável por unidade reduz o ponto de equilíbrio operacional.
- d) o aumento do custo operacional fixo aumenta o ponto de equilíbrio operacional; o aumento do preço de venda por unidade aumenta o ponto de equilíbrio operacional; e, o aumento do custo operacional variável por unidade aumenta o ponto de equilíbrio operacional.

- e) o aumento do custo operacional fixo reduz o ponto de equilíbrio operacional; o aumento do preço de venda por unidade aumenta o ponto de equilíbrio operacional; e, o aumento do custo operacional variável por unidade reduz o ponto de equilíbrio operacional.

17. O Comitê de Política Monetária (COPOM) do Banco Central do Brasil (BACEN), ao elevar a Taxa SELIC (Sistema Especial de Liquidação e de Custódia) para títulos federais brasileiros, está:

- a) sinalizando uma mudança para uma política monetária expansionista, diminuindo a oferta de moeda em circulação, estimulando a poupança e elevando os custos dos investimentos.
- b) sinalizando uma mudança para uma política monetária restritiva, aumentando a oferta de moeda em circulação, estimulando a poupança e elevando os custos dos investimentos.
- c) sinalizando uma mudança para uma política monetária expansionista, aumentando a oferta de moeda em circulação, estimulando a poupança e diminuindo os custos dos investimentos.
- d) sinalizando uma mudança para uma política monetária restritiva, diminuindo a oferta de moeda em circulação, estimulando a poupança e elevando os custos dos investimentos.
- e) sinalizando uma mudança para uma política monetária restritiva, diminuindo a oferta de moeda em circulação, desestimulando a poupança e diminuindo os custos dos investimentos.

18. Índices de valor de mercado relacionam-se ao valor de mercado da empresa fornecendo informações sobre como a empresa é avaliada em termos de risco e retorno. Nesse sentido, o índice preço/lucro representa:

- a) o montante que os investidores estão dispostos a pagar por uma unidade monetária de lucro de uma empresa.
- b) o montante que os investidores estão dispostos a pagar por uma unidade monetária de dívida de uma empresa.
- c) o montante que os investidores estão dispostos a pagar por uma unidade monetária de valor patrimonial de uma empresa.
- d) o montante que os investidores estão dispostos a pagar por uma unidade monetária de valor das ações de uma empresa.
- e) o montante que os investidores estão dispostos a pagar por uma unidade monetária dos ativos de uma empresa.

19. A composição de juros pode ocorrer em intervalos que vão do anual ao diário e, até mesmo, continuamente. Logo:

- a) quanto menor a frequência da composição, maior o montante futuro que se acumulará e maior a taxa de juros efetiva, ou verdadeira.
- b) quanto maior a frequência da composição, menor o montante futuro que se acumulará e maior a taxa de juros efetiva, ou verdadeira.
- c) quanto maior a frequência da composição, maior o montante futuro que se acumulará e maior a taxa de juros efetiva, ou verdadeira.
- d) quanto maior a frequência da composição, menor o montante futuro que se acumulará e menor a taxa de juros efetiva, ou verdadeira.
- e) quanto menor a frequência da composição, maior o montante futuro que se acumulará e menor a taxa de juros efetiva, ou verdadeira.

20. Uma companhia é aberta ou fechada conforme os valores mobiliários de sua emissão estejam ou não admitidos à negociação no mercado de valores mobiliários. Dentre as vantagens da abertura de capital, podem-se elencar as seguintes, EXCETO:

- a) criar referencial de avaliação do negócio.
- b) melhorar a imagem institucional.
- c) oferecer liquidez aos empreendedores.
- d) facilitar autonegociações e controle.
- e) profissionalizar a gestão.

21. Mudanças no nível do ativo circulante de uma empresa afetam a relação entre rentabilidade e risco. Dessa forma:

- a) quando aumenta o ativo circulante, a rentabilidade diminui, porém o aumento do capital de giro líquido reduz o risco de insolvência técnica.
- b) quando aumenta o ativo circulante, a rentabilidade aumenta, porém o aumento do capital de giro líquido reduz o risco de insolvência técnica.
- c) quando diminui o ativo circulante, a rentabilidade diminui, porém o aumento do capital de giro líquido reduz o risco de insolvência técnica.
- d) quando diminui o ativo circulante, a rentabilidade aumenta, porém a diminuição do capital de giro líquido reduz o risco de insolvência técnica.
- e) quando diminui o ativo circulante, a rentabilidade diminui, porém a diminuição do capital de giro líquido reduz o risco de insolvência técnica.

22. A Taxa Interna de Retorno (TIR) é a taxa de desconto que iguala o Valor Presente Líquido (VPL) de uma oportunidade de investimento a zero. Por esta técnica de orçamento de capital:

- rejeita-se apenas projetos com TIRs superiores ao custo de capital, pois, dessa forma, a empresa aumentará seu valor de mercado e a riqueza dos acionistas.
- rejeita-se apenas projetos com TIRs superiores ao custo de capital, pois, dessa forma, a empresa reduzirá seu valor de mercado e a riqueza dos acionistas.
- aceita-se apenas projetos com TIRs superiores ao custo de capital, pois, dessa forma, a empresa aumentará seu valor de mercado e a riqueza dos acionistas.
- aceita-se apenas projetos com TIRs superiores ao custo de capital, pois, dessa forma, a empresa reduzirá seu valor de mercado e a riqueza dos acionistas.
- rejeita-se apenas projetos com TIRs superiores ao custo de capital, pois, dessa forma, a empresa reduzirá seu valor de mercado, mas preservará a riqueza dos acionistas.

23. Na identificação de fontes específicas de capital, pode-se elencar como fontes básicas de fundos de longo prazo, disponíveis para as empresas, as seguintes formas de financiamento, EXCETO:

- dívida de longo prazo.
- ações preferenciais.
- ações ordinárias.
- passivo circulante.
- lucros retidos.

24. As empresas estão adotando cada vez mais o trabalho em equipe como meio para atingir seus objetivos organizacionais. Sobre este tema é possível afirmar que:

- As equipes são formadas por um número reduzido de pessoas com habilidades complementares que assumem a responsabilidade mútua de atingir um objetivo comum.
- O trabalho em equipe não garante resultados positivos, sendo que as equipes estão propensas a desvantagens como a rotatividade de membros, o domínio da minoria, a autonomia na tomada de decisões e a responsabilidade compartilhada.
- As equipes autogerenciadas diferem dos grupos de trabalho pelo fato de os membros da equipe não possuírem responsabilidade ou controle

direto sobre as principais tarefas diretamente relacionadas ao seu trabalho.

- As equipes estabelecem normas e padrões aceitos informalmente que disciplinam o comportamento dos membros; e possuem características como a coesão, que colabora para a maior rotatividade de membros em uma equipe.
- O trabalho em equipe garante resultados positivos, pois está comprovado que as equipes operam melhor quando os membros possuem familiaridade, existe coesão e domínio da minoria.

25. As operações de produção podem ser classificadas de acordo com o volume de processamento ou montagem e também de acordo com sua flexibilidade. A este respeito analise as afirmativas abaixo identificando com um “V” as que são VERDADEIRAS e com um “F” as que são FALSAS.

() As operações sob encomenda são aquelas que não iniciam o processamento ou montagem dos produtos antes do recebimento do pedido de um cliente, gerando a produção de produtos altamente customizados e especializados.

() As operações de produção para estoque envolvem a colocação de pedidos de peças e a montagem de produtos padronizados antes do recebimento dos pedidos dos clientes.

() Na produção em fluxo contínuo, os produtos são fabricados continuamente e, em virtude de sua complexidade, são processos de fabricação menos padronizados e mais flexíveis.

() A produção em lotes é uma operação de fabricação que se caracteriza pela produção de bens em grandes lotes de tamanho padronizado, com alto grau de customização e baixo volume de processamento.

Assinale a seguir a alternativa CORRETA na sequência de cima para baixo:

- F, V, V e V.
- F, F, V e V.
- V, F, V e F.
- V, F, F e F.
- V, V, F e F.

26. Em uma empresa ou organização existem funções de apoio e funções centrais. Sendo assim, marque a alternativa INCORRETA:

- A função de marketing é uma função central responsável por analisar o mercado, propor, comunicar, definir preços e fazer com que produtos e serviços cheguem até o mercado consumidor.

- b) A função de produção é uma função de apoio responsável por gerenciar os recursos destinados às operações necessárias para a produção e disponibilização de bens e serviços de uma empresa.
- c) A função contábil-financeira é uma função de apoio que fornece as informações para auxiliar nos processos decisórios econômicos e financeiros da organização.
- d) A função de recursos humanos é uma função de apoio que envolve o recrutamento, seleção, desenvolvimento, bem estar e permanência de funcionários na organização.
- e) A função de produção é uma função central responsável por gerenciar os recursos destinados às operações necessárias para a produção e disponibilização de bens e serviços de uma empresa.

27. Assinale a alternativa INCORRETA sobre estoques:

- a) Apesar de gerar custos e outras desvantagens associadas à sua manutenção, os estoques facilitam a conciliação entre fornecimento e demanda.
- b) O estoque é gerado quando o recebimento de materiais, peças ou bens acabados é superior à sua utilização ou saída, e é esgotado quando a utilização é superior ao recebimento de materiais, peças ou bens.
- c) O estoque existe porque ocorre desequilíbrio entre o ritmo de fornecimento e a velocidade da demanda, sendo que sua principal função é ampliar esta diferença.
- d) Na busca por redução de custos com estoques as empresas estão eliminando etapas do processo de distribuição e distribuindo o estoque em seu canal de distribuição.
- e) Os estoques de segurança possuem o propósito de compensar as incertezas inerentes ao processo de fornecimento e de transporte de bens, peças ou materiais.

28. Os processos são muito importantes para qualquer organização independente do porte ou do ramo de atividade em que atua. Avalie as afirmativas abaixo:

- I. Um processo é a menor unidade de trabalho que consome tempo e recursos, e que pode ser programada ou controlada.
- II. Os processos são atividades fundamentais que as organizações realizam objetivando produzir bens e serviços para seus clientes.

- III. Todo o processo pode ser dividido em subprocessos, que por sua vez podem ser divididos ainda mais.
- IV. Os processos podem ser de manufatura, que são aqueles que convertem matéria-prima em bens e produtos; ou de serviços, que são processos que produzem resultados intangíveis e perecíveis.

Assinale a alternativa em que todas as afirmativas estão CORRETAS:

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

29. Dentre as afirmativas expostas abaixo assinale a alternativa CORRETA:

- a) A logística reversa pós-consumo refere-se a ações de diversas modalidades destinadas ao atendimento de reclamações, não conformidades, bem como garantia e manutenção dos produtos, onde há necessidade de ocorrer o ciclo inverso do comprador para o vendedor.
- b) A logística reversa pós-venda refere-se a ações de destinação de resíduos gerados pelos produtos após o uso, onde há necessidade de ocorrer o ciclo inverso do comprador para o vendedor.
- c) A logística reversa pós-consumo refere-se a ações de eliminação e destinação de resíduos gerados pelos produtos da empresa, onde há necessidade de ocorrer o ciclo de distribuição direto do vendedor para o comprador.
- d) A logística reversa pós-venda possui papel importante na busca por soluções para os graves problemas causados pelos resíduos, sendo que se refere a ações de destinação de resíduos gerados pelos produtos após o uso.
- e) A logística busca fornecer um serviço completo ao cliente, viabilizando dar suporte a todos os processos de apoio à venda. Dentro desta visão, a logística reversa possui papel fundamental, sendo responsável pelos processos de retorno de itens do comprador para o vendedor.

30. A Gestão de Qualidade Total (TQM – Total Quality Management) mostra-se como uma abordagem bastante significativa com relação ao aprimoramento da gestão de operações e de processos. Neste sentido é possível afirmar que:

- a) A TQM pode auxiliar no melhoramento dos processos organizacionais, sendo que está

baseada no atendimento das necessidades e expectativas dos consumidores, no envolvimento de todas as pessoas da organização, na análise dos custos e na melhoria contínua.

- b) A TQM certamente é responsável pelo melhoramento dos processos organizacionais de forma muito ágil, sendo que se trata de uma filosofia de trabalho centrada nas pessoas.
- c) A TQM é responsável pela melhoria dos processos organizacionais, sendo que a qualidade total é uma filosofia de trabalho com foco na produção de bens com qualidade assegurada.
- d) A TQM é capaz de transformar o desempenho de uma organização rapidamente, pois está baseada no controle da uniformidade dos produtos e na redução de custos, e não nas necessidades dos clientes.
- e) A responsabilidade pela qualidade total em uma organização é da alta administração, não exigindo o envolvimento de todas as pessoas que fazem parte da empresa.