

1ª Parte – Português

TEXTO 1

Os benefícios que o chocolate traz à saúde
23 de março de 2010

Considerado um "pecado" para quem está de dieta, o chocolate tem sido saudado como um alimento nutritivo, graças aos altos níveis de antioxidantes contidos nele. Uma outra substância encontrada no cacau, matéria-prima do chocolate, conhecida como teobromina, é vista com otimismo pela comunidade médica, já que auxilia na manutenção do sistema nervoso.

Um estudo recente realizado pela Imperial College London mostrou que o chocolate pode auxiliar no tratamento de tosse frequentes. Um outro composto, a feniletilamina, tem um importante papel na hora de melhorar o humor, enquanto os antioxidantes protegem a pele contra os raios UV.

O chocolate preto, informou a pesquisa, também pode ajudar o sistema cardiovascular, por conta das substâncias contidas no cacau. Os benefícios à saúde são tantos que alguns médicos têm recomendado o consumo de chocolate no tratamento de algumas doenças.

01. O autor afirma que o chocolate tem altos níveis de antioxidantes. Ele quer dizer que esse alimento:

- a) Possui elementos químicos em sua produção.
- b) Contém substâncias que inibem a oxidação.
- c) Inibe a produção de dióxido de carbono pelo organismo.
- d) Cura várias doenças.
- e) Evita várias doenças.

02. Segundo o texto:

- a) O cacau, quando é matéria-prima do chocolate, é responsável pela cura de inúmeras doenças cardiovasculares.
- b) Os antioxidantes que estão presentes no chocolate foram considerados únicos responsáveis pela mudança de aspecto científico do chocolate.
- c) Algumas doenças serão tratadas exclusivamente com substâncias retiradas do cacau.
- d) Pesquisando os benefícios do alimento, cientistas perceberam que uma de suas substâncias auxilia o sistema nervoso.
- e) As doenças do sistema nervoso encontraram sua cura através do uso da teobromina.

03. Quanto aos verbos no texto:

- I. 'contidos', 'encontrada' e 'conhecida', funcionam como adjetivos (qualificadores)
- II. A forma verbal 'mostrou' denota a inconclusividade da pesquisa no período do qual faz parte.
- III. 'tem', no segundo parágrafo, está no modo indicativo tempo presente usado para afirmação de uma verdade.

Marque a afirmação correta sobre os itens I, II e III acima:

- a) III está em desacordo com a norma padrão da língua.
- b) Só I e III estão corretas.
- c) A II está errada porque define incorretamente o emprego da forma verbal.
- d) A I está incorreta por ignorar a conjugação à qual os verbos pertencem.
- e) Todas as afirmações contêm alguma inverdade.

TEXTO 2

O que torna os processadores Intel® Core™ 2010 inteiramente novos tão inteligentes?



Tecnologia Intel® HD Graphics¹

Prepare-se para encher os olhos com uma experiência visual impressionante. A tecnologia Intel® HD Graphics proporciona imagens mais nítidas, cores mais vibrantes e áudio e vídeo que parecem reais. E ela é integrada; não há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada.

04. Assinale a alternativa que NÃO contém uma característica da linguagem predominante no texto:

- a) O objetivo da mensagem é persuadir o destinatário, influenciando sua opinião sobre um produto dentre os demais.
- b) A mensagem emprega a linguagem típica da função conativa embora a linguagem mais adequada pra esse tipo de texto seja a apelativa.
- c) É comum empregar-se verbos no imperativo.
- d) Os verbos usados explicitam aquilo que o autor almeja conseguir: a adoção de determinada postura por parte do destinatário.
- e) A mensagem é centralizada no receptor.

05. 'E ela é integrada; não há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada.'

Assinale a alternativa que contém uma nova disposição do período sem mudar-lhe o sentido:

- a) 'E ela é integrada e por isso não há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada.'
- b) 'E ela é integrada se não há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada.'
- c) 'Não há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada caso ela seja integrada.'
- d) 'não há necessidade, nem ela é integrada, de adicionar uma placa gráfica separada;'
- e) 'E ela é integrada; mas há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada.'

Texto 3



06. A partir da leitura e interpretação do texto podemos concluir que:

- I. As expressões da língua atuam em dois planos distintos: o figurativo e o literal.
- II. A incompreensão se dá devido a duas concepções diferentes da mesma língua, provavelmente ligadas à variante social.
- III. As palavras estabelecem entre si relações de sentido e, no caso da charge revelaram intenções e expectativas opostas dos interlocutores.

Podemos considerar correta(s):

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

07. Marque a alternativa correta acerca da análise linguística do texto:

- a) Houve desvio da norma padrão no emprego do pronome demonstrativo na fala do motorista por representar um elemento que está próximo de quem se fala.
- b) Se houvesse a troca da forma verbal 'vai', por alguma das formas do verbo 'chegar', não teria havido incompreensão por parte do interlocutor.
- c) O emprego da conjunção condicional 'si', está de acordo com a norma padrão da língua.
- d) No caso de 'mais', em lugar da conjunção adversativa foi empregado um advérbio de intensidade.
- e) Em lugar de 'vai fazê', o emprego da forma 'fará', solucionaria o problema de incompreensão de todo o enunciado.

TEXTO 4

Somos muitos Severinos
iguais em tudo na vida:
na mesma cabeça grande
que a custo é que se equilibra,
no mesmo ventre crescido
sobre as mesmas pernas finas
e iguais também porque o sangue,
que usamos tem pouca tinta.

E se somos Severinos
iguais em tudo na vida,
morremos de morte igual,
mesma morte severina:
que é a morte de que se morre
de velhice antes dos trinta,
de emboscada antes dos vinte
de fome um pouco por dia
(de fraqueza e de doença
é que a morte severina
ataca em qualquer idade,
e até gente não nascida).

08. 'o sangue,
que usamos tem pouca tinta.'

Qual a melhor análise do período acima?

- a) O autor criou uma metáfora para caracterizar a anemia do sangue dos retirantes.
- b) Podemos afirmar que ao referir-se apenas à coloração do sangue com sendo ele todo, o autor empregou o recurso da metonímia.
- c) Ao afirmar 'sangue que usamos' o autor empregou a figura da personificação.
- d) O autor empregou para caracterizar o sangue expressão usual no linguajar do povo nordestino criando uma paráfrase da mesma.
- e) O autor deu uma nova roupagem a um texto já conhecido. É o recurso que denominamos como 'intertexto'.

09. Assinale a alternativa correta acerca do emprego dos vocábulos "Severino" e 'severina' e sua relação.

- a) 'severina' é um predicativo do sujeito 'Severino' e ambos significam a mesma coisa.
- b) "Severino" é um adjunto adnominal, palavra que serve para individualizar todos os retirantes. 'severina', é sua forma feminina.
- c) "Severino" é substantivo próprio e 'severina' um adjetivo, tendo esses termos significados semelhantes já que 'severina' caracteriza todo aquele que vive como "Severino".
- d) Sintaticamente a palavra 'severina' é um adjunto adnominal e seu significado advém da própria exclusão do sujeito oracional 'Severino.'
- e) Tanto 'Severino' quanto 'severina' particularizam seres de um único grupo e seus significados se confundem dentro do próprio texto.

10. Assinale a alternativa correta:

- a) Podemos afirmar que em 'mesma morte severina', o advérbio concorda com o substantivo 'severina'.
- b) Em 'e se somos severinos', há uma conjunção subordinativa integrante.
- c) 'que é a morte' 'que' é partícula de realce possuindo função sintática definida.
- d) 'morte igual'. O adjetivo 'igual' é um predicativo do sujeito.
- e) 'antes', em todas as vezes que aparece no texto, é adjunto adnominal de tempo.

2ª Parte – Conhecimentos Teoria Geral da Administração

11. A Administração, desde os tempos da antigüidade, teve suas primeiras 'definições' a partir dos pensamentos de filósofos como, *exceto*:

- a) Sócrates
- b) Platão
- c) Aristóteles
- d) Karl Marx
- e) N.d.a.

12. O maior ponto de influência da Igreja Católica para a Administração foi:

- a) Hierarquia de autoridade, um estado-maior e uma coordenação funcional
- b) A Igreja Católica não permitia opiniões e posições contrárias aos seus dogmas.
- c) Os monges franciscanos deixaram de lado a vida material para dedicarem-se aos pobres.
- d) As pinturas, esculturas e livros eram marcados pela temática religiosa na Idade Média.
- e) Sacerdotes católicos, em nome de Jesus Cristo, montaram um gigantesco esquema para matar todos os 'hereges' na Europa durante a Inquisição.

13. A Organização Militar influenciou o aparecimento das Teorias da Administração. Resultam da organização militar daquela época

- I. A organização linear.
- II. O princípio da unidade de comando.
- III. A escala hierárquica.

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

14. A Revolução Industrial teve início no século XVIII, na Inglaterra, com a mecanização dos sistemas de produção, foi decorrente da necessidade dos empresários, de atender a demanda em expansão. A administração deve tão somente à Revolução Industrial o conceito de organização da empresa moderna, graças principalmente:

- a) Ao avanço tecnológico e descoberta de novas formas de energia, substituindo o modo artesanal por um industrial de produção.
- b) Ao custeamento de preços.
- c) Ao desemprego gerado pelas produções.
- d) Às lutas por melhores condições de trabalho.
- e) Às muitas horas de trabalho por dia por parte dos trabalhadores juntamente aos castigos físicos dos patrões.

15. Sobre a Abordagem Clássica da Administração, analise as afirmativas a seguir:

- I. Podemos desmembrar a chamada Abordagem Clássica da Administração em duas escolas principais: Escola da Administração Científica (Taylor) e Teoria Clássica da Administração (Fayol).

- II. O crescimento acelerado e desorganizado das empresas, ocasionando uma gradativa complexidade na sua administração foi uma origem desta abordagem.
- III. Para Taylor, a organização e a Administração devem ser estudadas e tratadas empiricamente e não cientificamente.

É correto afirmar que:

- a) Apenas I está correta.
- b) Apenas II está correta.
- c) Apenas III está correta.
- d) II e III estão corretas.
- e) Há uma afirmativa incorreta.

16. Administração surgiu como ciência, através do surgimento da chamada Escola de Administração Científica (Taylor). Sobre isto, analise as afirmativas a seguir:

- I. A improvisação deve ceder lugar ao planejamento, e o empirismo à ciência.
- II. A Falta de uniformidade das técnicas ou métodos de trabalho era apreciada por Taylor como um fator que contribuía para o melhor desenvolvimento da administração.
- III. O principal objetivo da Administração deve ser o de assegurar o máximo de prosperidade ao patrão e, ao mesmo tempo, o máximo de prosperidade ao empregado (identidade de interesses).
- IV. Taylor concluiu que a racionalização do trabalho operário deveria ser logicamente acompanhada de uma estruturação geral da empresa e que tornasse coerente a aplicação de seus princípios.

É correto afirmar que:

- a) Há uma afirmativa incorreta.
- b) II e IV estão corretas.
- c) I e III estão incorretas.
- d) II e III estão corretas.
- e) I, II e III estão incorretas.

17. O Estudo da Fadiga Humana tinha a finalidade de identificar os principais causadores da fadiga humana, uma vez que a fadiga era responsável por uma intensa queda de produtividade, e predispõe o trabalhador a, EXCETO:

- a) Diminuição da Produtividade.
- b) Perda de Tempo.
- c) Fortalecimento dos músculos.
- d) Acidentes.
- e) Diminuição da Capacidade de Esforço.

18. A análise do trabalho consistia em decompor cada tarefa e cada operação da tarefa em uma série ordenada de movimentos simples. Essa análise apresentou as seguintes vantagens:

- I. Eliminar os movimentos inúteis e substituí-los por outros mais eficazes;
- II. Tornar mais racional a seleção e treinamento de pessoal;
- III. Melhorar a eficiência do operário e o rendimento da produção;
- IV. Distribuir uniformemente o trabalho, para que não haja períodos de falta ou excesso de trabalho;

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

19. O desenho de cargos é a maneira pela qual um cargo é criado, projetado e combinado com outros cargos para execução das tarefas maiores. A simplificação no desenho de cargos manuais permite as seguintes vantagens, EXCETO:

- a) Admissão de empregados com qualificações mínimas e salários menores.
- b) Aumento dos custos de treinamento.
- c) Redução da possibilidade de erros na execução.
- d) Facilidade de supervisão.
- e) Aumento da eficiência do trabalhador.

20. A Teoria Clássica da Administração foi idealizada por Henri Fayol. Ele tentou definir os Princípios Gerais de Administração. Segundo Fayol, o princípio que consiste em visualizar um plano e assegurar seu sucesso recebe a seguinte denominação:

- a) Divisão do trabalho.
- b) Unidade de direção.
- c) Iniciativa.
- d) Cadeia escalar.
- e) Centralização.

3ª Parte – Conhecimentos Específicos

21. Referente à Administração de Produção marque a alternativa INCORRETA:

- a) A Administração da Produção ou Administração de operações é a função administrativa responsável pelo estudo e pelo desenvolvimento de técnicas de gestão da produção de bens e serviços. Segundo Slack (1996, p.34) a produção é a função central das organizações já que é aquela que vai se incumbir de alcançar o objetivo principal da empresa, ou seja, sua razão de existir.
- b) Os conceitos e técnicas que fazem parte do objetivo da Administração da Produção dizem respeito às funções administrativas clássicas (planejamento, organização, direção e controle) aplicadas às atividades envolvidas com a produção física de um produto ou à prestação de um serviço.
- c) Embora tradicionalmente a Administração da Produção tivesse como objetivo de estudo os setores produtivos das empresas industriais, atualmente muitas das suas técnicas vêm sendo aplicadas em atividades de serviços como bancos, escolas, hospitais, etc.
- d) Uma grande responsabilidade da administração de produção é a proteção da produção, que são medidas adotadas para garantir a continuidade da produção ao longo do tempo, defendendo-a de vários fatores. A proteção da produção pode ser dividida de acordo com sua natureza.

- e) A administração da produção é um processo onde se toma e analisa poucas decisões, para que a empresa possa atingir seus objetivos, utilizando seus recursos. Com esta técnica a empresa deve conseguir maiores custos, qualidade na entrega e nos serviços e também seu principal objetivo: obtenção de lucros.

22. A administração da produção ou administração de operações é a função administrativa responsável pela produção de bens e serviços. A função Produção se preocupa com os seguintes assuntos:

- I. Estratégia de produção: formas de organizar a produção para atender a demanda e ser competitivo.
- II. Projeto de produtos e serviços: arranjos físicos e fluxos produtivos.
- III. Sistemas de produção: criação e melhoria dos serviços.
- IV. Arranjos produtivos: produção artesanal, produção em massa, produção enxuta.
- V. Ergonomia
- VI. Estudo de tempos e movimentos.
- VII. Planejamento da produção: capacidade, plano mestre de produção e seqüenciamento.

Está correto o que se afirma em:

- a) I, II, III, IV e V.
- b) III, IV, V, VI e VII.
- c) I, IV, V, VI e VII.
- d) II, V, VI e VII.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

23. Sobre a Logística Reversa analise as afirmações a seguir, colocando V na(s) afirmativa(s) verdadeira(s) e F na(s) falsa(s):

- () A logística reversa é a área da logística que trata dos aspectos de retornos de produtos, embalagens ou materiais ao seu centro produtivo.
- () Apesar de ser um tema extremamente atual, esse processo já podia ser observado há alguns anos nas indústrias de bebidas, com a reutilização de seus vasilhames, isto é, o produto chegava ao consumidor e retornava ao seu centro produtivo para que sua embalagem fosse reutilizada e voltasse ao consumidor final.
- () Logística Reversa é o processo logístico de retirar produtos novos ou usados de seu ponto inicial na cadeia de suprimento, como devoluções de clientes ou mercadoria obsoleta, e redistribuí-los usando regras de gerenciamento dos materiais que maximizem o valor dos itens no final de sua vida útil original.
- () Uma operação de logística reversa é consideravelmente diferente das operações normais. Deve-se estabelecer pontos de coleta para receber os bens usados do usuário final, ou remover ativos da cadeia de suprimento para que se possa atingir um uso mais eficiente do inventário / material.

A seqüência correta é:

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

24. É aplicado para se atingir resultados dentro de um sistema de gestão e pode ser utilizado em qualquer empresa de forma a garantir o sucesso nos negócios, independentemente da área de atuação da empresa. Ele começa pelo planejamento, em seguida a ação ou conjunto de ações planejadas são executadas, checa-se se o que foi feito estava de acordo com o planejado, constantemente e repetidamente (ciclicamente), e toma-se uma ação para eliminar ou ao menos mitigar defeitos no produto ou na execução:

- a) PDCA.
- b) Logística Reversa.
- c) O Produto.
- d) Estratégia de Produção.
- e) Nenhuma das alternativas.

25. Sobre a logística de pós-consumo marque a alternativa INCORRETA:

- a) Bens de pós-consumo são os produtos ou materiais constituintes cujo prazo de vida útil chegou ao fim, sendo assim considerados impróprios para o consumo primário, ou seja, não podem ser comercializados em canais tradicionais de vendas. No entanto, não quer dizer que não possam ser reaproveitados. Isso é possível graças à adoção da logística reversa e de seus canais de distribuição reversos (CDRs).
- b) A logística reversa de pós-consumo não está voltada para a gestão de materiais, e as informações logísticas referentes aos bens de pós-consumo descartados pela sociedade em geral que retornam ao ciclo de negócios ou ao ciclo produtivo por meio dos canais de distribuição reversos não específicos.
- c) Pós-consumo refere-se aos produtos já adquiridos e descartados pelo consumidor. São produtos cuja vida útil chegou ao fim ou que foram jogados fora devido a defeitos ocorridos ao longo do tempo, cujo conserto é considerado inviável, ou por não se adequarem mais às conveniências do consumidor.
- d) CDRs são as etapas envolvidas no retorno de produtos considerados bens de pós-consumo. Essas etapas formam o processo logístico no pós-consumo. Para falar em pós-consumo é preciso antes falar em ciclo de vida ou vida útil de um produto.
- e) Os canais de distribuição reversos de pós-consumo constituem-se pelo fluxo reverso de produtos ou materiais constituintes que surgem no descarte dos produtos depois de encerrada a vida útil e que retornam ao ciclo produtivo (LEITE, 2003). Esses canais podem ser de reciclagem ou de reuso.

26. Sobre a ISO 9000 analise as proposições abaixo:

- I. A expressão ISO 9000 designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão.

- II. Esta família de normas estabelece requisitos que auxiliam a melhoria dos processos internos, a maior capacitação dos colaboradores, o monitoramento do ambiente de trabalho, a verificação da satisfação dos clientes, colaboradores e fornecedores, num processo contínuo de melhoria do sistema de gestão da qualidade. Aplicam-se a campos tão distintos quanto materiais, produtos, processos e serviços.
- III. As normas foram elaboradas por meio de um consenso internacional acerca das práticas que uma empresa deve tomar a fim de atender plenamente os requisitos de qualidade total.
- IV. A ISO 9000 não fixa metas a serem atingidas pelas organizações a serem certificadas; as próprias organizações é quem estabelecem essas metas.

Está (estão) correta(s):

- a) I, II e III.
- b) II, III e IV.
- c) II e IV.
- d) I e III.
- e) Todas as proposições estão corretas.

27. Referente à ISO 14000 marque a alternativa INCORRETA:

- a) O ISO 14000 é um conjunto de normas que definem parâmetros e diretrizes para a gestão ambiental para as empresas (privadas e públicas). Estas normas foram definidas pela *International Organization for Standardization - ISO* (Organização Internacional para Padronização).
- b) Estas normas foram criadas para aumentar o impacto provocado pelas empresas ao meio ambiente. Muitas empresas utilizam recursos naturais, geram poluição ou causam danos ambientais através de seus processos de produção. Seguindo as normas do ISO 14000, estas empresas podem reduzir significativamente estes danos ao meio ambiente.
- c) Quando uma empresa segue as normas e implanta os processos indicados, ela pode obter o Certificado ISO 14000. Este certificado é importante, pois atesta que a organização possui responsabilidade ambiental, valorizando assim seus produtos e marca.
- d) Para conseguir e manter o certificado ISO 14000, a empresa precisa seguir a legislação ambiental do país, treinar e qualificar os funcionários para seguirem as normas, diagnosticar os impactos ambientais que está causando e aplicar procedimentos para diminuir os danos ao meio ambiente.
- e) Define políticas e objetivos baseados em indicadores ambientais definidos pela organização que podem retratar necessidades desde a redução de emissões de poluentes até a utilização racional dos recursos naturais.

28. Layout posicional é:

- a) Caracteriza-se pelo fato do material permanecer parado enquanto os operadores, equipamentos e todos os outros materiais se movimentam à sua volta. É utilizado quando os produtos são volumosos e são fabricados em quantidades reduzidas.
- b) Caracteriza-se por agrupar todas as operações na mesma célula de máquinas. Neste procedimento, os produtos são feitos em pequenas quantidades.
- c) Os equipamentos são dispostos de acordo com uma determinada sequência de operações, ficando fixos, enquanto os materiais se movem pelos vários equipamentos.
- d) Todas as operações cujo tipo de processo de produção é semelhante são agrupadas, independentemente do produto processado. É utilizado quando os produtos são pouco volumosos.
- e) Nenhuma das alternativas.

29. Sobre o Papel estratégico e objetivo da Produção marque V para afirmativa(s) verdadeira(s) e F para falsa(s):

- () O papel da função produção é dito como a produção de serviços e bens demandados pelos consumidores. Este conceito está intimamente ligado em como a contribuição desta função pode justificar a sua existência dentro de uma empresa e consequentemente avaliar sua competitividade frente a seus concorrentes. Com isso, pode-se considerar a existência de outros três papéis, que são: de apoio, de implementação e de impulsão da estratégia empresarial.
- () A primeira é caracterizada pelo apoio que a produção deve ter diante das estratégias que vão desenvolver os objetivos e as políticas apropriadas à organização. Já a segunda afirma que a produção deve “fazer a estratégia acontecer”, transformando as decisões estratégicas em realidade operacional.
- () O propósito destes papéis, independente do que está sendo oferecido, é fazer com que haja uma ampla variedade nos serviços e que estes atendam as necessidades de seus consumidores. Através disso, pode-se dizer que a função produção contribui para se atingir a idéia de vantagem baseada em produção, mas isso só é possível através dos cinco objetivos de desempenho (vantagens) da função de produção: qualidade, rapidez, confiabilidade, flexibilidade e custo.
- () O objetivo qualidade significa “fazer certo as coisas”, ou seja, não cometer erros e realizar uma produção bem sucedida, com isso essa característica proporciona uma vantagem de qualidade para a empresa.

A seqüência correta é:

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

30. Referente à Estratégia da Produção marque a alternativa INCORRETA:

- a) Propósito fundamental da função produção é reunir recursos (*inputs*) que serão transformados em bens e serviços (*outputs*). A função produção está presente em todas as organizações que produzem algum bem e/ou serviço, embora possa receber outras denominações como “operações”, simplesmente “produção” ou “sistemas de produção”, e possa agregar responsabilidades diferentes em organizações distintas.
- b) A existência dessa variação na função produção entre as organizações torna confusas as fronteiras práticas da mesma. Definida em um sentido restrito, a função produção estaria limitada ao seu propósito fundamental, realizando apenas as práticas que lhe foram delegadas e excluindo qualquer outra forma de atividade compartilhada com outras funções da empresa como compras, recursos humanos ou desenvolvimento de produto e serviço.
- c) Mas, a administração da produção, de responsabilidade do gerente de produção, transcende as práticas voltadas para a geração de serviços ou manufatura, sendo esses últimos afetados por muitas atividades organizacionais que ocorrem fora das fronteiras tradicionais da função produção.
- d) Portanto, uma definição extensa da função produção não incluiria todas as atividades ligadas com a produção de bens e serviços, como as funções citadas anteriormente.
- e) A contribuição da função produção para o sucesso competitivo das organizações no longo prazo dependerá do papel desempenhado pela mesma, o qual deve exceder seu propósito fundamental. Preliminarmente, torna-se necessário para a função produção o conhecimento dos objetivos de desempenho priorizados pela empresa, os quais por sua vez indicarão maior ou menor sucesso das operações da produção.

31. Sobre a hierarquia estratégica analise as proposições abaixo:

- I. Pode-se classificar as estratégias (planejadas ou emergentes) em função do nível dentro da estrutura organizacional em que são tomadas as decisões. Essa classificação as divide em três possíveis níveis hierárquicos: a) estratégia corporativa; b) estratégia da unidade de negócios ou empresarial; e c) estratégias funcionais.
- II. A estratégia em nível corporativo refere-se a uma corporação ou conglomerado, buscando uma sinergia entre todas as suas unidades estratégicas de negócios.
- III. A estratégia da unidade de negócio ou, dependendo da complexidade, a estratégia empresarial deve dar suporte à estratégia da empresa e apoiar as outras estratégias funcionais para a consecução dos objetivos empresariais.
- IV. Já a estratégia funcional define os limites de cada negócio e como a empresa poderá manter uma vantagem competitiva.

Está (estão) INCORRETO(S):

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

32. Sobre a Administração de Produção marque a alternativa INCORRETA:

- a) Em uma empresa, a área de produção é responsável por desenvolver produtos ou serviços a partir de insumos (materiais, informações, consumidores) através de um sistema lógico criado racionalmente para realizar essa transformação.
- b) Em uma organização o sistema de produções pode agir em macrooperações ou em microoperações. As macrooperações se referem às produções menores que alimentam e sustentam a microoperação, enquanto as microoperações se referem às produções principais de uma empresa.
- c) A função produção se encarrega de reunir os recursos para a produção de bens e serviços.
- d) Os gerentes de produção se encarregam de controlar os recursos envolvidos pela função produção.
- e) Administração da produção é a ferramenta do gerente de produção para gerir a função produção de maneira eficiente.

33. Sobre a Logística Reversa do PRM analise as proposições que se seguem:

- I. O gerenciamento das operações que compõem o fluxo reverso faz parte da Administração da Recuperação de Produtos – Product Recovery Management (PRM). PRM é definida como “o gerenciamento de todos os produtos, componentes e materiais usados e descartados pelos quais uma empresa fabricante é responsável legalmente, contratualmente ou por qualquer outra maneira”.
- II. Algumas de suas atividades são, em parte, similares àquelas que ocorrem no caso de devoluções internas de itens defeituosos devido a processos de produção não confiáveis. PRM lida com uma série de problemas administrativos, entre os quais se encontra a Logística Reversa.
- III. O objetivo da PRM é a recuperação, tanto quanto possível, de valor, econômico e ecológico, dos produtos, componentes e materiais.
- IV. Krikke (1998, pp. 33-35) estabelece quatro níveis em que os produtos retornados podem ser recuperados: nível de produto, módulo, partes e material. A reciclagem é a recuperação ao nível de material, sendo este o nível mais baixo.
- V. Diferentes empresas utilizam uma ou mais opções de PRM. Por conseguinte, seu sistema de Logística Reversa não deverá ser desenhado de acordo com as opções de PRM utilizadas. O correto planejamento e organização da Logística Reversa é fundamental para o bom andamento do PRM.

Está correto o que se afirma em:

- a) I, II, III e IV.
- b) III, IV e V.
- c) II, IV e V.
- d) II, III e IV.
- e) É correto o que se afirma em todas as proposições.

34. Em um Ciclo PDCA estabelece a missão, visão, objetivos (metas), procedimentos e processos (metodologias) necessárias para atingir os resultados:

- a) Execução
- b) Ação
- c) Planejamento
- d) Verificação
- e) Nenhuma das alternativas

35. Estuda e gerencia o modo como os subprodutos dos processos organizacionais serão descartados ou reincorporados ao processo. Tradicionalmente, as empresas não se sentem responsáveis por seus produtos após o consumo. A maioria dos produtos usados são descartados ou incinerados com consideráveis danos ao meio ambiente:

- a) Logística de pós-consumo.
- b) Fluxograma Reverso do Pós-verso.
- c) Canal de Distribuição Reversa.
- d) Reaproveitamento e Remoção de Refugo.
- e) Nenhuma das alternativas.

36. A função produção contribui para se atingir a idéia de vantagem baseada em produção, mas isso só é possível através de objetivos de desempenho (vantagens) da função de produção. Bem como os benefícios internos e externos que uma operação pode obter a partir do atingimento de cada um desses objetivos de desempenho. Sobre esses objetivos marque alternativa INCORRETA:

- a) O objetivo rapidez significa quanto tempo os consumidores precisam esperar para receber seus produtos ou serviços. Um exemplo é o tempo entre o pedido e a entrega de um produto ou tempo de espera em uma assistência técnica. Mas, para que essa agilidade aconteça é necessária também uma rapidez na operação interna, pois dela depende a resposta rápida aos consumidores externos.
- b) O objetivo confiabilidade significa fazer as coisas em tempo para os consumidores receberem seus bens ou serviços quando foram prometidos. A confiabilidade pode significar: agendamento de serviços; entregas no tempo previsto; reposição de estoque no tempo certo e etc.
- c) O objetivo flexibilidade significa ser capaz de mudar a operação de alguma forma. Pode se alterar o que a operação faz, como faz ou quando faz. Aqui a palavra chave é mudança.
- d) O objetivo custo é classificado como o menos importante objetivo de desempenho, pois é através dele que muitas empresas concorrem entre si. Este fato acaba tornando o custo o objetivo de produção que menos importa numa empresa.

- e) Cada um dos objetivos de desempenho possui vários efeitos externos e todos eles afetam os custos. Com isso na operação interna para se melhorar o desempenho dos custos é necessário melhorar os outros objetivos operacionais, isso significa dizer que há relação direta entre os aspectos externos e internos no desempenho das operações.

Está (estão) correto(s):

- a) I, II e III.
- b) II, III e IV.
- c) II e IV.
- d) I e III.
- e) Todas as proposições estão corretas.

37. As normas foram elaboradas por meio de um consenso internacional acerca das práticas que uma empresa deve tomar a fim de atender plenamente os requisitos de qualidade total. A ISO 9000 não fixa metas a serem atingidas pelas organizações a serem certificadas; as próprias organizações é quem estabelecem essas metas. Uma organização deve seguir alguns passos e atender a alguns requisitos para serem certificadas. Dentre esses abaixo marque a alternativa INCORRETA:

40. Analise as afirmativas abaixo com relação aos fatores que influem na localização de uma empresa:

- a) Padronização de todos os processos-chave da organização, processos que afetam o produto e conseqüentemente o cliente.
- b) Monitoramento e medição dos processos de fabricação onde não assegure a qualidade do produto/serviço, através de indicadores de performance e desvios.
- c) Implementar e manter os registros adequados e necessários para garantir a rastreabilidade do processo.
- d) Inspeção de qualidade e meios apropriados de ações corretivas quando necessário.
- e) Revisão sistemática dos processos e do sistema da qualidade para garantir sua eficácia.

- I. Qualidade de vida – escola, hospital, banco e etc.
- II. Serviços públicos – saneamento, água e luz.
- III. Fatores relacionados a mão de obra.
- IV. Proximidade do mercado consumidor e de rede transportadora.
- V. indisponibilidade de materiais e fornecedores.
- VI. Dificuldades – Isenção Fiscal, taxas.

Está (estão) correta(s):

- a) I, II, III.
- b) IV, V e VI.
- c) I, II, III e IV.
- d) II, IV e VI.
- e) Todas estão corretas.

FIM DO CADERNO

38. Para a obtenção e manutenção do certificado ISO 14000, a organização tem que se submeter a auditorias periódicas, realizadas por uma empresa certificadora, credenciada e reconhecida pelos organismos nacionais e internacionais. Nas auditorias são verificados o cumprimento de requisitos. Marque a alternativa INCORRETA:

- a) Cumprimento da legislação ambiental;
- b) Política ambiental;
- c) Diagnóstico atualizado dos aspectos e impactos ambientais de cada atividade;
- d) Procedimentos padrões e planos de ação para eliminar ou diminuir os impactos ambientais sobre os aspectos ambientais;
- e) Pessoal não precisa está devidamente treinado e qualificado.

39. Referente ao Layout analise as proposições abaixo:

- I. A principal área de ação de um layout industrial é, sem nenhuma dúvida, a empresa, definindo e integrando os elementos produtivos.
- II. O layout industrial engloba fatores quantitativos e qualitativos que associados, podem tornar-se difíceis de modelar e analisar.
- III. É também o estudo das condições humanas de trabalho.
- IV. O layout é um estudo sistemático que procura uma combinação ótima das instalações industriais que concorrem para a produção, dentro de um espaço disponível.