



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

# Concurso Público Federal

## Edital 09/2014

### PROVA

### Tecnólogo/ Processos Gerenciais

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

#### 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 contrariando essas orientações.

6º) O candidato só poderá deixar a sala da prova após 1 (uma) hora do início da prova, exceto os três últimos candidatos, os quais só poderão deixar o local quando todos terminarem a prova.

7º) É proibido fazer anotação de informações relativas às suas respostas no comprovante de inscrição ou em qualquer outro meio, que não os permitidos, assim como recusar-se a entregar o material da prova ao término do tempo destinado para a sua realização.

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

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

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

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

1. A passagem para o século XX marcou o início de um grande avanço para a administração. O crescimento das empresas industriais exigiu métodos totalmente novos de administração. Essa evolução teve a participação de muitas pessoas. Uma das mais importantes foi Frederick Winslow Taylor, criador e participante mais destacado do movimento da Administração Científica. Assinale a alternativa que não corresponde a um dos princípios da Administração Científica:

- a) Salários altos e custos baixos de produção.
- b) Seleção e treinamento de pessoal.
- c) Trabalhadores e seus supervisores imediatos auxiliam no planejamento da produção.
- d) Identificação da melhor maneira de executar as tarefas.
- e) Cooperação entre administração e trabalhadores.

2. Max Weber (1864-1920) foi um dos principais cientistas que estudaram as organizações. De acordo com Weber, as organizações formais modernas se baseiam em leis, que as pessoas aceitam por acreditarem que são racionais. Ainda conforme o autor, qualquer sociedade, organização ou grupo que se baseie em leis racionais é uma burocracia. Sobre a Burocracia de Max Weber afirmamos:

- I. Uma de suas características é a formalidade, ou seja, as burocracias são essencialmente sistemas de normas, com uma figura de autoridade definida pela lei, que tem como objetivo a racionalidade das decisões.
- II. Uma de suas características é a pessoalidade, ou seja, as pessoas são ocupantes de cargos ou posições formais. A obediência é devida às pessoas ocupantes dos cargos e todas as pessoas seguem a lei.
- III. Uma de suas características é o profissionalismo, ou seja, as burocracias são formadas por funcionários, que são remunerados, obtendo os meios de sua subsistência através da burocracia.
- IV. Max Weber criou o chamado *tipo ideal de burocracia*, que é um modelo abstrato que procura retratar os elementos que constituem qualquer organização formal do mundo real.

**Quais das afirmativas acima são VERDADEIRAS?**

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

e) I, II, III e IV.

3. Na transição do século XXI, o modelo japonês de administração tornou-se um modelo universal. O Sistema Toyota de Produção foi criado por Eiji Toyoda, da família proprietária da Toyota, e Taiichi Ohno, chefe de engenharia da empresa. Sobre o Sistema Toyota de Produção, é CORRETO afirmar:

- a) Preconiza-se a produção além do necessário para que os estoques se mantenham com reservas suficientes em casos de aumento de demanda.
- b) A organização da força de trabalho ocorre em linhas de produção, de modo que cada trabalhador é responsável individualmente por uma etapa do processo produtivo.
- c) Tem como um de seus princípios mais importantes o reaproveitamento de todos os desperdícios de recursos materiais da produção.
- d) O tempo perdido em consertos não é visto como problema, pois ele é fundamental para que o produto não apresente defeitos e faz parte da fabricação com qualidade.
- e) Tem como princípios mais importantes: a eliminação do desperdício, a fabricação com qualidade e a administração participativa.

4. Considere as afirmações a seguir:

- I. Planejamento estratégico é o processo de elaborar a estratégia, compreende a tomada de decisões sobre o padrão de comportamento que a organização pretende seguir.
- II. Um processo de planejamento estratégico é uma sequência de análises e decisões que envolvem a análise do presente da organização, análise do ambiente externo e do ambiente interno e a definição do plano estratégico.
- III. A estratégia de uma organização deve ser analisada sempre na perspectiva das decisões que estão sendo tomadas no presente e que afetam o futuro da organização, desconsiderando as decisões tomadas no passado.
- IV. O plano estratégico define a relação pretendida da organização com seu ambiente, levando em conta suas competências e recursos. Entre os seus principais componentes podemos citar: negócio, objetivos e vantagens competitivas.

**Quais afirmações estão CORRETAS?**

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

**5. Para realizar objetivos estratégicos, a organização escolhe diferentes cursos de ação, que colocam em prática a estratégia corporativa e são planejados e executados pelas áreas funcionais da organização: Marketing, Operações, Finanças, Recursos Humanos e Tecnologia. Sobre as áreas funcionais da organização é INCORRETO afirmar:**

- a) A área funcional de Operações é responsável pelas decisões sobre quais negócios explorar, clientes e mercados atender, produtos a lançar e a que preço vender. É responsável também por definir qual o sistema e o volume de produção e quais equipamentos são necessários.
- b) A área funcional de Marketing pesquisa informações sobre o cliente, identificando-o e caracterizando-o em termos de interesses, localização, idade, renda e outras variáveis.
- c) A área funcional de Tecnologia realiza atividades tais como: pesquisa e desenvolvimento de novos produtos, matérias-primas e processos; aprimoramento de produtos e processos existentes; e construção e teste de protótipos.
- d) A área funcional de Recursos Humanos é responsável por criar soluções para atrair, capacitar e desenvolver a mão de obra necessária para que a empresa realize seus objetivos estratégicos.
- e) As áreas funcionais que participam da elaboração da estratégia corporativa são responsáveis por sua implementação, por meio de estratégias funcionais.

**6. Sobre o *balanced scorecard* ou *balanced business scorecard* é INCORRETO afirmar:**

- a) É uma técnica criada por Michael Porter e David Norton, que focaliza cinco perspectivas do desempenho da empresa: cliente, processos internos, aprendizado e crescimento, financeira e operações.
- b) Na perspectiva financeira, temos três temas que norteiam a estratégia empresarial: crescimento e mix de receitas; redução de custos/melhoria da

produtividade; e utilização dos ativos/estratégia de investimento.

- c) Na perspectiva do cliente, o grupo de medidas essenciais de resultados é comum a todos os tipos de empresa e inclui indicadores de: participação de mercado, captação e retenção de clientes, satisfação de clientes e lucratividade de clientes.
- d) Na perspectiva dos processos internos, é preciso definir a cadeia de valor completa iniciando com o processo de inovação, em seguida o processo de operações e, por último, o serviço de pós-venda.
- e) Na perspectiva do aprendizado e do crescimento, os autores da teoria revelam a necessidade da empresa trabalhar com três categorias principais: capacidade dos funcionários; capacidade dos sistemas de informação; e motivação, *empowerment* e alinhamento.

**7. O treinamento é um meio de desenvolver competências nas pessoas para que se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras, a fim de contribuir melhor para os objetivos organizacionais. Sendo assim, o treinamento é um processo cíclico e contínuo composto de etapas. Sobre estas etapas é CORRETO afirmar:**

- a) O diagnóstico de necessidades de treinamento é a etapa inicial do processo e também a mais simples, consistindo na realização de entrevistas com as chefias imediatas dos trabalhadores, que informarão quais os treinamentos que sua equipe necessita realizar.
- b) O desenho do programa de treinamento refere-se ao planejamento das ações de treinamento, é realizado com base no diagnóstico e contempla essencialmente quais os cursos que deverão ser realizados e por quem.
- c) A implementação do programa de treinamento consiste na execução daquilo que foi planejado na etapa de desenho e utiliza-se exclusivamente da técnica de instrução programada para treinamentos que requerem desenvolvimento de habilidades.
- d) O processo de treinamento é composto de quatro etapas que são: diagnóstico de necessidades a serem satisfeitas; desenho do programa de treinamento; implementação do programa de treinamento; e avaliação dos resultados com o treinamento.

e) A etapa de avaliação dos resultados do treinamento consiste essencialmente na coleta de dados através de um formulário específico preenchido pelos participantes ao final do curso, avaliando instrutor, material didático, carga horária, estrutura física e aplicação do conteúdo.

**8. No contexto da área de Gestão de Pessoas de uma empresa, o processo de Recrutamento e Seleção é um dos mais importantes. Considere as afirmações:**

- I. Quando as pessoas incumbidas da seleção não dispõem de conhecimentos técnicos relativos à entrevista, tendem a contratar com base na sua experiência pessoal ou na própria imagem, mesmo que inconscientemente. Como consequência, muitas das pessoas contratadas não desempenham de maneira satisfatória as tarefas que lhe são confiadas.
- II. O processo de recrutamento consiste na aplicação de métodos variados de avaliação do candidato, que podem ser considerados válidos quando são capazes de medir as características que realmente são importantes para o desempenho das atribuições do cargo que o mesmo ocupará.
- III. Os currículos são instrumentos úteis para a obtenção de informações e, na maioria das vezes, são suficientes para proporcionar uma visão real dos candidatos, tendo em vista que ele propicia a análise de elementos tais como: competência profissional, experiência prática, adequação ao grupo e vontade de trabalhar e de aceitar novos desafios.
- IV. A tomada de decisão em relação à contratação é tarefa que se reveste de grande responsabilidade e deve orientar-se por algumas recomendações tais como: devem ser excluídos preconceitos de raça, idade e religião; deve-se considerar as realizações do candidato mais do que as credenciais.

**Em relação às sentenças anteriormente apresentadas, assinale a sequência correta, de cima para baixo, considerando V (verdadeira) e F (falsa):**

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

**9. A avaliação de desempenho já desfrutou de melhor status na área de Gestão de Pessoas. Na década de 70 verificava-se, no Brasil, uma grande preocupação das empresas no sentido de implantar sistemas e mesmo unidades de avaliação de desempenho. Na década de 80, todavia, as empresas passaram a demonstrar certo desencanto em relação a esse setor de recursos humanos. Sobre as principais críticas que têm sido feitas à avaliação de desempenho, é INCORRETO afirmar:**

- a) Inclusão dos empregados no processo de planejamento da avaliação: as empresas têm atribuído um papel ativo a seus empregados na avaliação de desempenho, no entanto, recomenda-se apenas que as chefias tenham participação mais ativa no processo.
- b) Definição inadequada de objetivos: o processo de avaliação de desempenho acaba por tornar-se mero preenchimento de formulários, não se consegue perceber consequências concretas do processo.
- c) Despreparo para administrar pessoas: os gerentes de modo geral não apresentam maior qualificação técnica para tratar de assuntos de pessoal, como, por exemplo, realizar entrevistas de seleção, dar *feedback* e, principalmente, avaliar pessoas.
- d) Avaliação circunscrita a um dia: os avaliadores tendem a preencher os formulários de forma ritualística, influenciados naturalmente pelos acontecimentos mais próximos, pois são os que mais facilmente conseguem lembrar.
- e) Baixo nível de participação das chefias: recomenda-se que as chefias participem ativamente do processo de avaliação de desempenho, inclusive no estabelecimento de parâmetros de avaliação e que utilizem as informações coletadas na tomada de decisões.

**10. Em relação ao processo de Coaching é CORRETO afirmar:**

- a) O *Coaching* tem por objetivo, entre outros: descobrir o potencial de trabalho, libertando o profissional de suas limitações; corrigir a conduta no trabalho; assim como trazer o crescimento pessoal e profissional.
- b) O *Coach* é por excelência o profissional do *empowerment*, pois o que lhe compete é realizar as mudanças necessárias nos profissionais para que eles se adaptem ao ambiente de trabalho ou adaptem as suas condutas.

- c) O *Coaching* enfoca, fundamentalmente, o indivíduo e seus problemas pessoais que, conseqüentemente, acarretam problemas profissionais; enfatiza muito o passado; e sua maior preocupação é com o que está errado na conduta daquela pessoa.
- d) Um dos objetivos do *Coaching* é ajudar o profissional a definir objetivos e estabelecer metas, assim como apoiar a descoberta das competências necessárias para o melhor desempenho e sua avaliação de forma objetiva.
- e) O *Coaching* identifica a causa da dificuldade do profissional e reforça o comportamento correto, visando lidar exclusivamente com empregados que apresentam problemas, tais como: desempenho abaixo da média, dificuldades para cumprir prazos e taxa de absenteísmo elevada.

**11. Considerando os níveis de produto estabelecidos por Kotler e Keller, assinale a alternativa CORRETA:**

- a) A noção de “produto esperado” está no mesmo nível do “produto básico” na hierarquia de valor para o cliente e se refere às expectativas mínimas dos clientes com relação ao produto ou serviço.
- b) O “produto esperado” inclui transformações e ampliações potenciais que o produto deverá sofrer no futuro para atender às necessidades e desejos dos clientes.
- c) O nível “produto ampliado” se refere aos atributos e condições que os compradores geralmente esperam ao adquirir determinado produto ou serviço.
- d) O “produto básico” é o primeiro nível na hierarquia de valor para o cliente e se refere ao benefício central que motiva a aquisição do produto ou serviço em questão.
- e) A diferenciação entre produtos e serviços surge efetivamente no nível do “produto ampliado”, que geralmente deve levar em conta uma análise do sistema de consumo.

(“Administração de Marketing: a bíblia do marketing”, 12ª edição, Pearson Education, de 2006)

**12. Os produtos podem ser classificados com relação à durabilidade, tangibilidade e uso. Considerando a divisão com relação ao uso, assinale a alternativa CORRETA:**

- a) Os “bens de compra comparada” são típicos do mercado de nicho e exigem uma estratégia de comunicação diferenciada para informar o cliente.
- b) Os “bens não procurados” pertencem ao mercado industrial e incluem serviços

empresariais que os clientes não conhecem ou não pensam em comprar.

- c) “Materiais e peças” são bens de consumo para os quais a diferença em certos aspectos do produto pode ter um maior impacto para o cliente que variações no preço.
- d) Os “bens de conveniência” são aqueles comprados com frequência pelo consumidor e com mínimo esforço, também podem se apresentar na forma de bens de impulso ou bens de emergência.
- e) Para os “bens de especialidade” a localização dos pontos de venda, ou do produto dentro dos estabelecimentos, é um fator fundamental no planejamento de marketing.

**13. A análise do comportamento do comprador e consumidor é um importante aspecto para definir a estratégia de marketing. Assinale a alternativa INCORRETA:**

- a) O comportamento do consumidor está sujeito aos estímulos do mix de marketing, mas também a fatores de natureza econômica, tecnológica, política e cultural.
- b) Analisando o momento de decisão de compra é possível distinguir as compras de baixo envolvimento que estão relacionadas a uma maior fidelidade do cliente com marcas específicas.
- c) O processo de compra, tanto no mercado de consumo como para as compras organizacionais, contam com múltiplos atores e sua análise deve incluir necessariamente os usuários, mas também os influenciadores e decisores.
- d) A análise do comportamento do consumidor deve abordar o comportamento pós-compra, incluindo ações, satisfação e descarte.
- e) Dentre as características que diferenciam o mercado organizacional do mercado de consumo estão: uma demanda derivada e inelástica, compra e compradores profissionais e diversas influências no processo de compra.

**14. Com relação ao mix de marketing, classifique cada uma das afirmativas abaixo como verdadeira (V) ou falsa (F) e assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA, de cima para baixo:**

- ( ) O produto pode assumir a forma de bens físicos, serviços, experiências, eventos, pessoas, lugares, propriedades, organizações, informações ou ideias.
- ( ) O chamado “preço promocional” é uma importante estratégia, mas não é aconselhada para

clientes novos ou itens comprados com pouca frequência.

( ) O item promoção inclui, além da promoção de vendas, outros elementos de comunicação, como propaganda, relações públicas, assessoria de imprensa, vendas pessoais e marketing direto.

( ) Para desenvolver um programa de propaganda é fundamental definir o público-alvo e a meta da mensagem, uma propaganda pode assumir característica persuasiva, de lembrança ou de reforço.

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

**15. Diversas matérias jornalísticas apontaram que as taxas cobradas pelos bancos brasileiros, em 2013, sofreram acréscimos cumulativos. No primeiro semestre, o aumento médio das tarifas foi de 35%, enquanto no segundo semestre, o aumento foi de 20%. Dessa forma, é certo afirmar que as tarifas bancárias tiveram um aumento médio de:**

- a) 55%
- b) 27,5%
- c) 60%
- d) 62%
- e) 32,5%

**16. O gerente de uma loja de vestuários femininos, ao analisar o relatório comercial da categoria vestidos (item mais vendido da loja), percebeu a seguinte situação:**

**Janeiro – acréscimo de 30% sobre valor original das mercadorias;**

**Fevereiro – outro acréscimo de 40%;**

**Março – desconto de 50%.**

**O gerente concluiu, então, que o valor dos vestidos, após a terceira alteração dos preços, em relação ao preço original é:**

- a) Acréscimo de 91%.
- b) Acréscimo de 20%.
- c) Desconto de 9%.
- d) Desconto de 50%.
- e) Acréscimo de 70%.

**17. Acerca dos conceitos de juros e taxas de juros expostas abaixo, assinale a alternativa INCORRETA:**

- a) A taxa de juros efetiva é aquela que, de fato, se recebe ou paga em uma operação.
- b) A taxa de juros real é calculada a partir da taxa efetiva, desconsiderando-se os efeitos inflacionários do período.
- c) Taxas equivalentes são aquelas que, quando aplicadas sobre um mesmo capital para um mesmo período de tempo, produzem o mesmo montante.
- d) A taxa de juros bruta é aquela que ainda não sofreu nenhum desconto.
- e) A taxa de juros efetiva não considera o capital inicial no momento do seu cálculo.

**18. Considerando as afirmativas I, II e III, relativas aos conceitos de Risco, Retorno e Incerteza, em uma situação de análise de um investimento qualquer, qual(is) está(ão) CORRETA(S)?:**

- I. Risco está associado à variabilidade do retorno de um investimento, resultando na possibilidade de ganhos ou prejuízos.
  - II. Retorno corresponde aos ganhos ou prejuízos proporcionados por um investimento.
  - III. Incerteza está associada à proporção de informações verdadeiras que um investidor possui, possibilitando antecipar os ganhos futuros de um dado investimento.
- a) I, II e III.
  - b) Apenas I e II.
  - c) Apenas I e III.
  - d) Apenas II.
  - e) Apenas II e III.

**19. Assinale a alternativa INCORRETA:**

- a) Montante: capital inicial mais o valor acumulado dos juros (descontada a inflação nominal do período).
- b) Juros: custo do capital em um determinado período de tempo.
- c) Capitalização: operação de adição dos juros ao capital inicial.
- d) Valor de face: valor nominal de um título correspondente à data de seu vencimento.

e) Taxa de juros: unidade de medida dos juros, que corresponde à remuneração paga pelo uso do capital em um determinado período de tempo.

**20. Considere as afirmativas I, II e III. Assinale a alternativa que contém a(s) afirmativa(s) CORRETA(S):**

- I. Para calcular o fator de capitalização, basta somar 1 à taxa unitária (exemplo: acréscimo de 45% o fator de capitalização será 1,45).
- II. Para calcular o fator de descapitalização, basta subtrair o valor do desconto expresso sobre o valor unitário de 1 (exemplo: desconto de 45% o fator de descapitalização será 0,65).
- III. A taxa anual proporcional a 30% ao semestre é de 69%.
- a) Apenas I e III.  
b) Apenas I e II.  
c) Apenas I.  
d) Apenas II e III.  
e) I, II e III.

**21. Classifique cada uma das afirmativas abaixo como verdadeira (V) ou falsa (F) e assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA de cima para baixo:**

- ( ) O patrimônio de uma empresa corresponde aos bens e direitos que possui, bem como suas obrigações.
- ( ) Bens e direitos correspondem aos elementos positivos do patrimônio e são denominados como “ativo”, no Balanço Patrimonial.
- ( ) O patrimônio líquido é erroneamente confundido com o capital próprio da empresa.
- ( ) O aspecto qualitativo do patrimônio diz respeito à natureza de cada um dos bens, direitos e obrigações da firma, expressos no Balanço Patrimonial.
- a) V, V, F, V.  
b) V, F, F, V.  
c) F, V, V, F.  
d) V, V, V, F.  
e) F, V, F, V.

**22. Com relação ao Balanço Patrimonial, especificamente sobre os subgrupos do ativo circulante, classifique as afirmativas abaixo como verdadeiras (V) ou falsas (F) e assinale a alternativa CORRETA, de cima para baixo:**

- ( ) Caixa: recursos financeiros que se encontram à disposição da empresa para utilização imediata.

( ) Clientes: direitos que a empresa tem a receber de seus clientes relativamente às vendas à vista.

( ) Outros créditos: direitos que a empresa possui, relativamente às vendas a prazo.

( ) Estoques: valores relativos, apenas, à quantidade estocada de produtos acabados.

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

**23. A forma de cálculo da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) é dedutiva verticalmente. Sobre o DRE, é INCORRETO afirmar que:**

- a) A conta - “deduções e abatimentos” - representa, principalmente, os impostos incidentes sobre as vendas; os descontos incondicionais; as devoluções de vendas; e os abatimentos sobre vendas.
- b) Os custos operacionais representam os custos relacionados com produtos, mercadorias ou serviços.
- c) Sobre a receita bruta de vendas se acrescenta as chamadas deduções e abatimentos.
- d) O lucro operacional bruto é resultado da receita operacional líquida menos os custos operacionais.
- e) O lucro/prejuízo operacional resulta do lucro operacional bruto menos as despesas operacionais, adicionado a outras receitas operacionais.

**24. A Lei nº 6.404/1976 estabelece quais demonstrações são de elaboração e divulgação obrigatórias para cada empresa (para além do Balanço Patrimonial e a Demonstração de Resultados do Exercício) Qual das afirmativas abaixo está INCORRETA?**

- a) Pode-se dizer que a Demonstração do Valor Adicionado (DVA) evidencia o quanto a empresa adicionou de valor aos seus fatores de produção e de que forma essa riqueza foi distribuída (demonstrando também a parcela da riqueza que não foi distribuída).
- b) A Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido (DMPL) apresenta todas as alterações

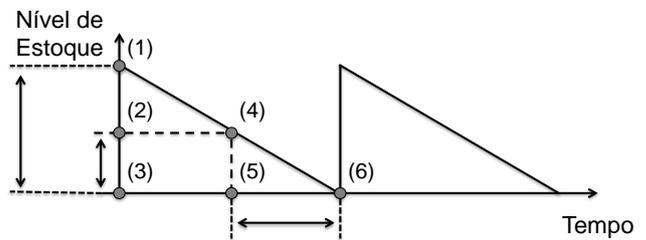
ocorridas nas contas do patrimônio líquido da empresa.

- c) Notas Explicativas são produzidas pela empresa a fim de oferecer um complemento às outras demonstrações contábeis.
- d) A Demonstração dos Fluxos de Caixa (DFC) é uma demonstração contábil que tem por finalidade evidenciar transações, ocorridas em um determinado período de tempo, que não provocam modificações no saldo da conta caixa e equivalentes.
- e) O Parecer dos Auditores Independentes é um componente obrigatório para as companhias que negociam ações na Bolsa de Valores. Tal parecer atesta a veracidade dos dados informados nas demonstrações contábeis da empresa.

**25. A análise ABC (ou curva ABC) é um conceito de avaliação de estoque que classifica os itens em categorias e tem como objetivo auxiliar na determinação de prioridades para a gestão de materiais. Considerando os princípios e utilização da curva ABC, assinale a alternativa CORRETA:**

- a) A análise ABC é baseada nos indicadores de giro e cobertura do estoque, dessa forma, a categoria A representa os itens de maior giro e a categoria C os de maior cobertura.
- b) A curva ABC divide os itens do estoque em 3 categorias, nesse sentido o gestor deve dar prioridade aos materiais classificados como C, que correspondem a 50% dos itens.
- c) Uma das vantagens de utilizar a curva ABC é que ela auxilia a melhor visualizar o lote econômico de compra e determinar a(s) prioridade(s) de comanda.
- d) O principal objetivo da análise ABC é observar o volume do estoque com auxílio das categorias indicadas e, assim, otimizar a gestão dos espaços.
- e) A classificação ABC retoma o princípio de Pareto e permite visualizar os 20% dos itens que correspondem a 80% do valor do estoque.

**26. A figura abaixo representa a curva conhecida como “dente de serra”, esquema utilizado para representar o comportamento do estoque. Assinale a alternativa CORRETA:**



- a) O intervalo entre (5) e (6) é conhecido como “tempo de resposta”, indicando que o pedido deve ser colocado até o momento (5) para evitar ruptura de estoque.
- b) O tamanho do lote econômico de compra pode ser observado no intervalo entre (2) e (3).
- c) O item (1) representa a quantidade ideal para estabelecer como estoque de segurança, evitando ruptura e também o excesso de estoque.
- d) O momento (2) representa o recebimento do pedido, cuja quantidade está indicada no ponto (4).
- e) O “ponto de pedido” está representado em (1) e compreende a quantidade entre (1) e (3).

**27. Considere as afirmativas I, II e III que versam a respeito dos principais sistemas de Planejamento e Controle da Produção (PCP). Assinale a alternativa que contém a(s) afirmativa(s) CORRETA(S):**

- I. O sistema de produção empurrada possui ênfase no plano de produção; baseia-se em previsões de venda, buscando produzir o produto de forma antecipada, para que este fique disponível ao cliente quando necessário.
- II. O sistema de produção puxada também é conhecido como manufatura *just-in-time* ou estoque reserva; é um sistema simples, com pouca informação necessária para operar e pautado na produção para manter níveis de estoque pré-definidos.
- III. A abordagem da Teoria das Restrições (TOC – *Theory of Constraints*) serve de base para a programação pelos gargalos, ou manufatura síncrona; nesse sistema o ritmo de produção deve seguir a capacidade das máquinas, equipamentos ou processos que possuem capacidade de produção inferior às etapas anteriores e/ou posteriores.
- a) Apenas I e II.
- b) Apenas I e III.
- c) Apenas II e III.
- d) Apenas II.
- e) I, II e III.

**28. Considerando o projeto de um arranjo físico, ou *layout*, assinale a alternativa INCORRETA:**

- a) Planejar o *layout* inclui a localização de máquinas, equipamentos e estações de serviço, além de definir padrões de fluxo de materiais e pessoas.
- b) O *layout* por produto é também conhecido como arranjo em fluxo ou linha e tipicamente usa máquinas especializadas, que são configuradas para operar por longo tempo.
- c) O arranjo funcional ou por processo está estruturado em células de produção, que agrupam vários processos de produção.
- d) Um arranjo por processo é adequado quando as instalações precisam acomodar uma variedade de projetos de produto e/ou etapas de processamento.
- e) O *layout* posicional possui a peculiaridade de que os recursos transformados permanecem fixos, ao passo que os equipamentos, maquinário, instalações e pessoas se movem conforme a necessidade.

**29. Considerando os principais sistemas de produção, assinale a alternativa CORRETA:**

- a) A produção contínua trabalha, necessariamente, com produtos distintos e que podem ser separados, como, por exemplo, na indústria química.
- b) No sistema de produção em lotes, o ritmo de produção é acelerado e as operações são executadas sem interrupções ou mudanças.
- c) O sistema de produção contínua geralmente trabalha com baixo custo de produção e baixo investimento inicial em infraestrutura, o que justifica a produção ininterrupta.
- d) A produção sob-encomenda ou por projeto geralmente trabalha com produtos grandes e únicos, além de uma grande variedade de máquinas, equipamentos e pessoal especializado.
- e) A produção em lotes costuma ter datas definidas de entrega e produtos difíceis e/ou demorados, o que torna complexa a programação da produção.

**30. Uma turma do curso Tecnólogo em Processos Gerenciais conta com 25 alunos, com aulas estruturadas em 4 períodos com intervalo de 15 minutos. No período de intervalo, todos os estudantes vão à cantina do IFRS para receber um lanche. Os professores têm reclamado sobre o**

**constante atraso dos estudantes, que por sua vez dizem que o período de intervalo não é suficiente para todos pegarem o lanche. A direção decidiu fazer um estudo do processo e constatou que cada estudante leva em média de 48 segundos para ser atendido e que os estudantes gastam aproximadamente de 5 minutos com o deslocamento (ida e volta). Utilizando a Lei de Little (ou problema das filas), identifique a alternativa que apresenta a resposta mais adequada ao problema. Neste caso, o custo de produção do produto *a* não depende da quantidade produzida de *b*.**

- a) Analisando somente o deslocamento e o lanche, a direção constatou que o tempo de intervalo atual é suficiente para atender a turma de alunos.
- b) O tempo de intervalo atual em si é suficiente para atender o número de alunos da turma se for possível reduzir o tempo de deslocamento até a cantina, ou seja, mudar a sala ou trazer a entrega de lanche para mais perto dos estudantes.
- c) Uma solução adequada seria acrescentar um posto de serviço na entrega do lanche, reduzindo o tempo de ciclo pela metade.
- d) Aumentar o intervalo de 15 para 20 minutos eliminaria os atrasos sem precisar modificar a infraestrutura ou aumentar o pessoal.
- e) Melhorias no processo que permitissem reduzir o tempo de atendimento para 30 segundos por estudante resolveriam o problema.