

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Ao completar setenta anos de existência, determinada organização, que tem como atividade finalística a produção de vestimentas profissionais para grandes empresas, foi transferida para um galpão próprio, de 800 m², onde pôde finalmente automatizar a linha de produção.

Considerando essa situação hipotética, julgue os itens a seguir.

- 51 Partindo-se do princípio de que o modelo de produção adotado nas dependências antigas não apresentava qualquer automação e que as estações de trabalho eram dispostas em uma sequência lógica da linha de produção (corte, costura, acabamento, embalagem), é correto afirmar que o modelo de fluxo anteriormente adotado pela organização foi substituído pelo de produção intermitente.
- 52 Com a automatização da linha de produção, 100% dos produtos oferecidos aos clientes dessa empresa passarão a apresentar conformidade, uma das dimensões essenciais da qualidade de produtos.
- 53 Se essa empresa incluir em sua carteira de produtos a produção de uniformes com cortes tradicionais, a partir de tecidos diferenciados que suportem substâncias ácidas, tal projeto será classificado como de natureza incremental.

De acordo com a Associação Brasileira da Indústria Têxtil e de Confecção, o faturamento da cadeia têxtil e de confecção no país, em 2017, foi de US\$ 51,58 bilhões, contra US\$ 42,94 bilhões em 2016; as exportações (sem fibra de algodão) passaram de US\$ 1 bilhão, em 2016, para US\$ 2,4 bilhões em 2017, e o varejo de vestuário girou em torno de 6,71 bilhões de peças em 2017 — contra 6,3 bilhões de peças em 2016.

Com referência ao assunto do texto apresentado, julgue o próximo item.

- 54 As atividades de gestão da demanda restringem-se ao levantamento de informações do mercado interno e externo, tais como as mencionadas no texto.

Determinado hospital de grande porte gasta, em média, 2 h 30 min para realizar o serviço de limpeza de um leito recém-desocupado.

Tendo em vista que o tempo gasto nos processos necessários à liberação de leitos para reocupação — tais como alta de pacientes, acionamento do serviço de limpeza, a limpeza propriamente dita, verificação da qualidade da limpeza, entre outros — afeta diretamente a capacidade de arrecadação de receitas de um hospital, julgue os itens que se seguem, relativos à situação hipotética apresentada.

- 55 Se, em hospitais de mesmo porte e perfil de atendimento, a média do tempo de limpeza de um leito recém-desocupado for de 40 min, então, esse é o processo que deverá ser priorizado e otimizado para garantir incrementos à receita do hospital em apreço.
- 56 Caso o hospital em questão constate que o processo de limpeza de leitos recém-desocupados é o de maior potencial de ganhos, bastará a realização de levantamento para identificação de eventos de desperdício de tempo para a construção de um gráfico de Pareto.
- 57 A delimitação do processo de limpeza de leitos recém-desocupados e o desenho do processo atual com base em diagramas de fluxos permitem registrar e manter os detalhes da operação.

- 58 Eventos de desperdício de tempo como as sucessivas interrupções de funcionamento não intencionais dos equipamentos elétricos no serviço de limpeza do hospital em apreço podem ser solucionados com base nos princípios de economia de movimento.

- 59 **Situação hipotética:** Depois de revisar suas rotinas de trabalho, seus procedimentos operacionais padronizados e de realizar novo treinamento aos operadores das atividades e aos supervisores, o hospital em questão implementou um novo desenho de processo. Entretanto, após cinco dias de execução desse novo desenho, a média de tempo de limpeza dos leitos recém-desocupados aumentou em dois minutos. **Assertiva:** Nessa situação, deve-se interromper imediatamente o novo desenho e retomar o *modus operandi* anterior.

A respeito de gestão da produção, julgue os itens subsecutivos.

- 60 As decisões de estrutura para a operação incluem a forma de prever e monitorar as demandas.
- 61 O *cable belt*, uma esteira transportadora apoiada sobre cabos de aço, permite a movimentação contínua de materiais entre dois pontos distantes até cinco quilômetros um do outro.
- 62 A Internet das coisas (IoT), fusão de redes de informação e de redes físicas, permite monitorar operações ou processos por meio da comparação entre o que é executado e o que foi previamente planejado.

Julgue os próximos itens, relativos à gestão de projetos.

- 63 O nível de estabelecimento dos processos de controle e o grau de envolvimento do cliente constituem indicadores chave de desempenho — do inglês *key performance indicators* (KPI) — tradicionais da gestão de projetos.
- 64 Os modelos de planejamento agregado permitem a programação estratégica do portfólio de projetos das empresas, com base na disponibilidade de recursos qualificados.

A respeito das boas práticas na gestão da qualidade total (GQT), julgue os itens a seguir.

- 65 No modelo de gestão baseado na qualidade total, promover a qualidade é responsabilidade exclusiva do departamento de qualidade da organização.
- 66 O gestor deve observar as práticas adotadas por outras organizações parceiras e concorrentes, técnica conhecida como *benchmarking*.
- 67 A denominada mentalidade zero defeito consiste na prevenção e na detecção de defeitos por meio de inspeção a ser realizada após a produção.
- 68 A GQT fundamenta-se em um modelo fechado de organização, com equipes internas e hierarquia centralizada.

A respeito da qualidade na prestação de serviços em organizações, julgue os itens que se seguem.

- 69 A certificação de conformidade na prestação de serviços visa assegurar que o serviço prestado seja efetivamente equivalente ao nível de qualidade planejado.
- 70 A gestão da qualidade em serviços requer a presença física do usuário durante a prestação do serviço, uma vez que se baseia na simultaneidade da prestação e do consumo de serviços.
- 71 No gerenciamento da qualidade de serviços, as seguintes dimensões devem ser observadas: instalações físicas, serviços explícitos, materiais e serviços complementares.

Em relação à análise e gestão financeira de projetos e investimentos, julgue os itens a seguir.

- 72 Se um projeto apresenta índice de endividamento de 0,80, então há excesso de imobilização.
- 73 Os indicadores de liquidez demonstram a capacidade de geração de lucro do projeto.
- 74 Uma empresa que possui índice de liquidez maior que um consegue pagar as suas contas em dia.
- 75 O índice de rentabilidade do patrimônio líquido mensura o ganho por unidade de capital próprio investido.
- 76 Quanto maior o prazo de vencimento de um título, maior será a exposição ao risco de mercado.

Considerando a gestão econômica e de custos, julgue os itens que se seguem.

- 77 Para aumentar a margem operacional de lucro, a empresa pode diminuir o seu ativo em proporção maior do que a das vendas.
- 78 Para um empréstimo com taxa de juro expressa ao ano, o regime de capitalização de juros simples e de prazo inferior a um ano gera pagamento de juros maior que o regime de capitalização composto.

A respeito de gestão do produto, julgue os seguintes itens.

- 79 No desenvolvimento de um produto complexo, ainda que seja nas primeiras fases, devem-se incluir informações sobre oportunidades de mercado, movimentos competitivos e estudos quantificados relativos à necessidade de investimento e impactos financeiros, entre outros itens.
- 80 O núcleo do projeto detalhado de um produto e de seu processo de produção inclui o ciclo projeto-construção-teste. Nesse ciclo, produto e processo são passados para um modelo — físico ou simulado em computador — que possa ser trabalhado.

Julgue os itens que se seguem, acerca de estratégia de *marketing*.

- 81 São duas as partes do plano estratégico de *marketing* do produto: uma descreve o tamanho, a estrutura e o comportamento do mercado-alvo, o posicionamento planejado do produto e das vendas, a participação de mercado e as metas de lucro esperadas para os primeiros anos; a outra delinea o preço previsto para o produto, a estratégia de distribuição e o orçamento de *marketing* para o primeiro ano.
- 82 Processo de adoção é a denominação dada à decisão de uma pessoa tornar-se usuário regular de um serviço ou consumidor regular de um produto.

Com relação à avaliação de mercado, julgue os itens subsequentes.

- 83 São cinco os padrões de seleção de mercado-alvo: concentração em um único segmento; especialização seletiva; especialização por produto; especialização por mercado; e indiferenciação.
- 84 O *marketing* indiferenciado é o único modo pelo qual as grandes empresas podem cobrir todo o mercado.

Acerca dos sistemas integrados de gestão (ERP), julgue os próximos itens.

- 85 As aplicações de ERP, por mais completas que sejam, contemplam apenas as operações de *back-office*; as operações de *front-office* não são contempladas por essas aplicações.
- 86 O sistema ERP de uma empresa gira em torno de um único banco de dados.
- 87 O ERP está diretamente relacionado à área de *marketing* das organizações, públicas ou privadas.

Julgue os itens a seguir, acerca de cadeia de valor.

- 88 As empresas devem implementar estratégias que solidifiquem, em todos os seus *stakeholders*, a lógica de que o conceito de cadeia de valor reforça o vínculo entre processos e desempenho.
- 89 É estrategicamente importante que, ao pensar em cadeia de valor, a empresa também focalize a sua atenção nos processos essenciais e nos processos de apoio.

A respeito de BSC (*balanced scorecard*), julgue os itens que se seguem.

- 90 Por estar relacionado à gestão de resultados financeiros, o BSC não é considerado uma estratégia de produção.
- 91 São quatro as perspectivas do BSC: financeira, de mercado, de processos internos e de clientes.
- 92 Embora, em sua montagem, o BSC contemple quatro perspectivas, o seu resultado comporá um mapa cujo foco se limitará às estratégias operacionais da organização considerada.

Acerca da gestão da inovação, julgue os itens seguintes.

- 93 Inovação de serviços ocorre, por exemplo, quando uma editora oferece a autores a possibilidade de eles editarem e publicarem seus livros de maneira independente, em pequenas ou grandes tiragens.
- 94 Entre os elementos internos que viabilizam as inovações nas organizações, incluem-se o ambiente propício, os profissionais criativos e os estímulos do governo.
- 95 As inovações incrementais estabelecem ruptura estrutural e criam novo segmento, nova indústria ou até mesmo novo mercado.

Julgue os próximos itens, a respeito da gestão da tecnologia.

- 96 Na aquisição de uma ferramenta tecnológica, a fim de haver alinhamento com os requisitos de negócios da empresa, deve ser feita consulta ao gestor da respectiva área antes da descrição das especificações técnicas.
- 97 Os sistemas tecnológicos de informações gerenciais devem fornecer aos gestores subsídios para a tomada de decisão, bem como para correção de possíveis problemas nas atividades de planejamento e controle.
- 98 Os benefícios às organizações pelo uso de sistemas tecnológicos de informações incluem maior valor agregado aos serviços, melhoria das vantagens competitivas, incremento da produtividade e redução de custos.

No que se refere à gestão da informação de produção, julgue os itens seguintes.

- 99 A utilização do programa mestre de produção permite a priorização das ordens de serviço, a otimização da capacidade operacional e a melhoria da produtividade.
- 100 Delphi é uma técnica de previsão, predominantemente quantitativa, que utiliza o *brainstorming* com grupos de especialistas para chegar a um consenso e obter cenários sobre o futuro de um projeto.
- 101 Na análise hierárquica de processos, o conjunto de critérios para apoio à decisão compreende as propriedades, atributos, quesitos ou pontos de vista redundantes, à luz do quais se deve avaliar o desempenho das alternativas.
- 102 No *benchmarking*, as melhores práticas utilizadas por empresas reconhecidas no mercado são reproduzidas por outra empresa, com o objetivo de conduzir à melhoria de seu desempenho, no que tange aos produtos e serviços, processos, custos e prazos.

Com relação à gestão da informação de produção, julgue os itens que se seguem.

- 103 Novas tecnologias e serviços que afetam diretamente os negócios estão surgindo no mercado, como, por exemplo, a computação em nuvem, a oferta de *softwares* como serviços disponíveis *on-line* e as plataformas móveis digitais como opção ao computador pessoal.
- 104 EDI (*eletronic data interchange*) permite enviar pedidos automaticamente, além de orientar e monitorar todo o processo produtivo em relação a cada pedido de cliente.
- 105 O esforço e o tipo de análise nos processos decisórios dependem da relevância da decisão e das restrições associadas a prazo, disponibilidade de dados e complexidade do problema, independentemente dos recursos financeiros.
- 106 Técnica nominal de grupo é um processo estruturado que tem como objetivo potencializar a tomada de decisão criativa dos grupos, no caso de não haver consenso ou quando os membros possuem uma especialização incompleta da natureza do problema.

A respeito de gestão ambiental, julgue os itens a seguir.

- 107 Nas unidades produtivas, a gestão ambiental envolve atividades de planejamento e organização do tratamento da variável ambiental pela empresa, visando alcançar metas ecológicas específicas.
- 108 Os objetivos da gestão ambiental incluem dotar a empresa de instrumentos que permitam reduzir danos ao meio ambiente, mesmo que os benefícios advindos não excedam os custos de implantação.
- 109 A principal preocupação da gestão ambiental refere-se aos resíduos dos sistemas produtivos, a como se dão a sua disposição final e seus tratamentos, e também aos efluentes resultantes desse processo.
- 110 No âmbito dos negócios, o tratamento da variável ambiental depende do grau de conscientização da alta administração em matéria ambiental.

Uma empresa que atua no abate de bovinos e no processamento da carne e dos subprodutos para a produção e comercialização contratou um especialista para implantar a gestão ambiental na cadeia produtiva. Esse profissional identificou problemas na gestão de recursos naturais, em especial a água, nas seguintes áreas da empresa:

- abatedouros – água residual contendo substâncias do trato digestivo, sangue e gordura, entre outros;
- frigoríficos – na lavagem e enxágue, uso de água fresca e potável;
- graxarias – fragmentos de carnes, gorduras e vísceras encontrados em embalagens e recipientes, que serão reaproveitados.

Com referência a essa situação hipotética, julgue os itens que se seguem.

- 111 Como é alta a concentração de matéria orgânica na água residual dos abatedouros, para a sua disposição no meio ambiente, é suficiente submetê-la a um processo de diluição.
- 112 A água potável usada na lavagem dos frigoríficos poderia ser substituída por água de reuso, após tratamentos biológicos, como em sistemas anaeróbios, em lagoas aeróbias com filtros biológicos de alta taxa e discos biológicos rotativos.
- 113 Nas graxarias, indica-se o tratamento por ação físico-mecânica, como grades, peneiras e caixas de gorduras.

Em 2015, o rompimento de duas barragens da mineradora Samarco, na zona rural de Mariana (MG), causou o maior desastre ambiental da história do Brasil e trouxe à tona os problemas com a gestão de resíduos.

Na mineração, são dois os tipos principais de resíduos sólidos: os estéreis e os rejeitos. Ao se romper, as barragens liberaram cerca de 50 milhões de litros de lama, causando forte impacto no ecossistema daquela região decretando o fim do rio Doce, um dos mais importantes de Minas Gerais.

As barragens operavam segundo o sistema de aterro hidráulico, em que a ação da gravidade faz com que os resíduos separados do ferro escoem até bacias. A parte frontal dessas bacias é feita de areia, para filtrar a água.

Um dos maiores problemas nas construções de barragens são as irregularidades nas barragens, problemas em dutos que escoam ferro e água para o litoral e infrações decorrentes de operações minerárias, como extração, transporte de material, separação e disposição de rejeitos.

Acerca das informações contidas no texto antecedente e de aspectos diversos pertinentes à gestão de resíduos industriais, julgue os itens seguintes.

- 114** Os resíduos encontrados nas amostras de lama das barragens da Samarco são considerados da Classe II: resíduos não inertes.
- 115** Os rejeitos das barragens que se romperam são resíduos resultantes do processo de beneficiamento a que são submetidas as substâncias minerais; nesse caso, o ferro.
- 116** A disposição de rejeitos em reservatórios criados por diques, ou barragens, como no caso referido no texto em apreço, é o método mais usado no Brasil, apesar de não ser o mais adequado para o tipo de resíduo gerado.
- 117** A obrigação das empresas quanto aos resíduos gerados vai desde a reutilização, a reciclagem, a compostagem, a recuperação e o reaproveitamento energético, até a destinação final.

Julgue os próximos itens, a respeito da gestão de energia elétrica.

- 118** Ganhos de eficiência energética podem ser obtidos com a redução nas demandas de energia útil e com melhorias na eficiência de conversão nesses usos.
- 119** A indústria brasileira é o setor da economia que mais consome energia no país.
- 120** Nos processos produtivos, a busca pela eficiência energética já não se faz tão necessária, pois, na atualidade, quase a totalidade das empresas operam com a máxima eficiência possível.