

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Segmentação de mercado pode ser considerada como o processo de dividir mercados em grupos consumidores potenciais com necessidades e/ou características semelhantes e que, provavelmente, terão comportamentos de compra similares. Assim, o processo de segmentação de mercado utiliza critérios a fim de racionalizar seus esforços de Marketing. Assinale a alternativa que identifica os segmentos de mercado com base no nível de consumo:

- a) Segmentação psicográfica
- b) Segmentação por benefícios
- c) Segmentação demográfica
- d) Segmentação geográfica
- e) Segmentação por grau de utilização

22. Apesar dos planos de Marketing não serem todos iguais, existem assuntos que tratam de temas relevantes para as organizações. Considere as assertivas a seguir:

I- As Estratégias do plano de Marketing definem a forma que a empresa reagirá no mercado.

II- A Análise é a seção que não se preocupa em coletar e relatar informações, mas sim tornar úteis as informações disponíveis.

III- Os Objetivos definem como a equipe de Marketing vai atingir as estratégias definidas para o plano.

IV- Na seção de “Implementação” de um plano de Marketing, há, geralmente, seções que lidam com o orçamento e com os recursos humanos.

V- A seção da Situação Atual do mercado fornece a base a partir da qual o resto do plano será lido e avaliado.

Estão corretas:

- a) As assertivas I, II e IV
- b) As assertivas I, III e V
- c) As assertivas I, II, III e V
- d) As assertivas II, IV e V
- e) As assertivas II, III e IV

23. De acordo com Sandhusen (2003), a Pesquisa de Marketing conclusiva distingue-se da exploratória em alguns pontos. De acordo com o autor, é possível destacar algumas características e diferenças entre elas, **EXCETO**:

- a) Na Pesquisa de Marketing conclusiva são aplicados controles mais rigorosos.
- b) A Pesquisa de Marketing conclusiva testa hipóteses em vez de tentar encontrá-las.
- c) A Pesquisa de Marketing conclusiva lida com números menores e leva a análises restritas de dados, envolvendo médias, porcentagens, classes e dispersões.
- d) A Pesquisa de Marketing conclusiva leva a previsões.
- e) A Pesquisa de Marketing conclusiva difere da pesquisa exploratória na produção de dados primários, com a finalidade de investigação imediata.

24. O conceito de Ciclo de Vida do Produto auxilia os profissionais de Marketing a interpretar a dinâmica dos produtos e do mercado. De acordo com Kotler e Keller (2006), a curva que representa o ciclo de vida dos produtos, normalmente, é dividida em quatro estágios: introdução, crescimento, maturidade e declínio. Assinale a alternativa que apresenta a afirmação correta quanto ao Estágio de Introdução:

- a) Período de alto crescimento nas vendas; sem lucros ainda, devido às pesadas despesas com a introdução do produto.
- b) Período de baixo crescimento nas vendas; ausência de lucros neste estágio devido às pesadas despesas com a introdução do produto.
- c) Período de alto crescimento nas vendas; já apresentando lucros médios, apesar das despesas com a introdução do produto.
- d) Período de baixo crescimento nas vendas; apresentando lucro médio, apesar das despesas com a introdução do produto.
- e) Período de alto crescimento nas vendas; apresentando lucros excelentes, apesar das despesas com a introdução do produto.

25. Os serviços apresentam características que afetam diretamente a elaboração de programas de Marketing, sendo elas: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade. Considere as afirmações a seguir quanto a essas características:

I- A perecibilidade não é um problema quando a demanda oscila. Porém, quando a demanda é estável, as empresas prestadoras de serviços têm problemas.

II- Os profissionais de Marketing de serviços precisam ser capazes de transformar serviços intangíveis em benefícios concretos.

III- A inseparabilidade define que, de modo geral, os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente.

IV- A variabilidade afirma que os serviços são altamente variáveis, ou seja, depende de quem, onde e quando são fornecidos os serviços.

A alternativa que classifica as afirmações acima é:

- a) Somente a alternativa I está incorreta.
  - b) As alternativas I, III e IV estão corretas.
  - c) As alternativas II, III e IV estão incorretas.
  - d) As alternativas I, II e IV estão incorretas.
  - e) As alternativas I e II estão corretas.
- 

26. De acordo com Kotler e Keller (2006), os vendedores atuam como elo pessoal entre a empresa e os clientes, podendo ser identificados em diferentes posições de vendas, desde a menos até a mais criativa. Dessa forma, o vendedor que se baseia em métodos criativos para vender produtos tangíveis ou intangíveis pode ser classificado como:

- a) Missionário.
  - b) Tomador de pedidos.
  - c) Vendedor de soluções.
  - d) Gerador de demanda.
  - e) Técnico.
- 

27. A Logística vem evoluindo ao longo do tempo, sendo hoje considerada um dos elementos-chave na estratégia competitiva das empresas. Todo o processo produtivo e comercial vem sendo

reestruturado dentro dos princípios do gerenciamento da cadeia de suprimentos. Nesse processo de evolução, surge um elemento que vem sendo utilizado estrategicamente, o qual visa à redução dos prazos e das incertezas ao longo da cadeia de suprimentos. Esse conceito é aplicado, por exemplo, na distribuição de automóveis, em que muitos dos acessórios dos veículos vão sendo montados durante a viagem, desde a fábrica até o destino. Esse elemento é:

- a) *Just-in-time*.
  - b) *Postponement* ou postergação.
  - c) ERP (*Enterprise Resources Planning*).
  - d) *Benchmarking*.
  - e) EOQ (*Economic Order Quantity*).
- 

28. Decisões sobre estoques são tratadas como questões estratégicas pelas organizações. Por isso, administrar cuidadosamente o nível de estoques é fundamental. Ballou (2006) define cinco categorias distintas de estoques. Sobre os tipos de estoques, observe as definições:

I- Estoques no Canal: são os estoques necessários para suprir a demanda média durante o tempo transcorrido entre os abastecimentos. Entre outros fatores, são altamente dependentes dos tamanhos dos lotes de produção.

II- Estoques para especulação: são aqueles comprados não para suprir as necessidades operacionais, e sim para especulação com os preços. Tornam-se uma preocupação mais do departamento financeiro do que da Gerência de Logística.

III- Estoques regulares: são estoques em trânsito entre elos do canal de suprimentos. Onde a movimentação é lenta e/ou as distâncias longas ou existem muitos elos, o montante de estoque no canal tende facilmente a superar aquele existente nos pontos de depósito.

IV- Estoque de segurança: é um acréscimo ao estoque normal, necessário para suprir as condições da demanda média e do prazo de entrega médio. Ou seja, serve como uma prevenção contra a variabilidade da demanda e nos prazos de reposição.

V- Estoque obsoleto, morto ou evaporado: é a parte do estoque que sempre se deteriora, fica ultrapassada

ou acaba sendo perdida/roubada durante um armazenamento prolongado. É importante tomar precauções para minimizar seu volume.

Os conceitos que estão **INCORRETOS**, em relação ao tipo de estoque, são:

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

29. O planejamento logístico busca sempre responder às perguntas: *o quê, quando e como*, e se desenvolve em três níveis: estratégico, tático e operacional. A principal diferença entre eles é o horizonte de tempo do planejamento. Assinale a alternativa que corresponde a um exemplo de decisão essencialmente estratégica no processo de planejamento e decisão:

- a) Compra
  - b) Transporte
  - c) Armazenagem
  - d) Processamento dos pedidos
  - e) Localização das instalações
- 

30. Sob o enfoque da Logística, uma Cadeia de Suprimentos (*Supply Chain*) possui diversos componentes. Serviços como: distribuição, armazenagem e transporte de produtos fluem em toda a cadeia de suprimentos. Assinale a alternativa **INCORRETA** quanto a ser componente de uma cadeia de suprimentos típica:

- a) Indústria (fábrica)
  - b) Fornecedores de matéria-prima
  - c) Concorrentes
  - d) Atacadistas e Varejistas
  - e) Consumidor final
- 

31. As organizações estão interessadas em investir em recompensas para as pessoas, desde que delas possam receber contribuições ao alcance de seus objetivos. As recompensas, segundo Chiavenato (2008), classificam-se em financeiras diretas, financeiras indiretas e recompensas não financeiras. Assim sendo, as recompensas financeiras indiretas são:

- a) Promoções, segurança no emprego, gratificações e prêmios.
  - b) Férias, horas extras, adicionais, promoções e prêmios.
  - c) 13º salário, comissões, gratificações, adicionais e gorjetas.
  - d) Gratificações, horas extras, adicionais, férias e gorjetas.
  - e) Adicionais, férias, comissões, promoções e 13º salário.
- 

32. Antes, as organizações eram conhecidas pelas suas estruturas físicas e materiais. Hoje, são conhecidas pela sua cultura corporativa. Para Chiavenato (2008), a cultura é a maneira pela qual cada organização aprendeu a lidar com o seu ambiente e com seus parceiros – funcionários, clientes, fornecedores, acionistas, investidores, entre outros. Assim, a cultura se apresenta em três diferentes níveis:

I– Artefatos: são as estruturas e processos organizacionais visíveis, ou seja, são as coisas concretas que cada um vê, ouve e sente quando se depara com uma organização.

II– Filosofia administrativa: guia e orienta as políticas da organização quanto aos funcionários, clientes e acionistas.

III– Valores compartilhados: são os valores relevantes que se tomam importantes para as pessoas e que definem as razões pelas quais elas fazem o que fazem.

IV– Valores dominantes: são os valores defendidos por uma organização, como a ética, o respeito pelas pessoas, a qualidade de seus produtos ou preços baixos.

V– Pressuposições básicas: são as crenças inconscientes, percepções, sentimentos e

pressuposições dominantes nos quais as pessoas acreditam.

Os três níveis corretos são os níveis da alternativa:

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

33. As pessoas consistem no principal patrimônio das organizações. Para serem bem sucedidas, as organizações precisam de pessoas ágeis e dispostas a assumir riscos. Para conseguir isso, é imprescindível o treinamento de pessoas. Em relação ao treinamento é **INCORRETO** afirmar:

- a) O treinamento consiste no processo de ensinar aos novos empregados as habilidades básicas que eles necessitam para desempenhar seus cargos em função de objetivos previamente definidos.
  - b) Treinamento é a experiência aprendida que produz uma mudança relativamente permanente em um indivíduo, que melhora sua capacidade de desempenhar um cargo.
  - c) É o processo de desenvolver qualidades nos recursos humanos para habilitá-los a serem mais produtivos em seus cargos.
  - d) Treinamento é o processo sistemático de alterar o comportamento dos empregados na direção do alcance dos objetivos organizacionais.
  - e) O treinamento é o processo educacional de longo prazo, aplicado de maneira sistemática e organizada, por meio do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e competências.
- 

34. O empreendedor, segundo Domelas (2005), é aquele que faz as coisas acontecerem, se antecipa aos fatos e tem uma visão futura da organização. Sabe-se que o planejamento, por meio de um plano de negócios (*business plan*), é a ferramenta do empreendedor. Sobre a estrutura do plano de negócios, considere as afirmações:

I- Análise estratégica: definem-se visão, missão, pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças (análise *SWOT*), seus objetivos e metas.

II- Análise de mercado: segmentação de mercado, crescimento do mercado, as características do consumidor e sua localização, sazonalidade, análise da concorrência, participação de mercado.

III- Plano financeiro: deve conter demonstrativo de fluxo de caixa, balanço patrimonial, análise do ponto de equilíbrio, investimentos, demonstrativos de resultados, análise de indicadores financeiros do negócio e a projeção de vendas.

IV- Plano de recursos humanos: devem ser apresentados os planos de recrutamento, seleção de pessoas, bem como treinamento e desenvolvimento de pessoal da empresa.

V- Produtos e serviços: esta seção é destinada aos produtos e serviços da empresa, como são produzidos, quais os recursos utilizados, o ciclo de vida, fatores tecnológicos, pesquisa e desenvolvimento, principais clientes, marca e/ou patente de produtos.

Assinale a alternativa em que todas as afirmações estão corretas:

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

35. O estudo de tempos e movimentos de Taylor permite a racionalização do método de trabalho do operário e a fixação de tempo-padrão para a execução das tarefas. Nesse sentido, os objetivos do estudo de tempos e movimentos consistem na:

I- Eliminação do desperdício de esforço humano e de movimentos inúteis.

II- Base uniforme para pagamento de salários equitativos e prêmios de produção.

III- Minimização dos custos de treinamento.

IV- Execução econômica de movimentos úteis do ponto de vista fisiológico.

V- Definição de métodos e normas para a execução do trabalho.

Estão corretas:

- a) apenas as assertivas I e IV.
  - b) apenas as assertivas I, II e V.
  - c) apenas as assertivas I, III e V.
  - d) apenas as assertivas II, III e IV.
  - e) apenas as assertivas III e V.
- 

36. As organizações são sistemas criados pelo homem e mantêm uma dinâmica interação com o seu meio ambiente, sejam clientes, fornecedores, concorrentes, entidades sindicais, entre outros agentes externos. Assim, algumas características das organizações como sistemas abertos estão apresentadas abaixo. Qual das alternativas está **INCORRETA**?

- a) Comportamento determinístico: as organizações, por serem sistemas abertos não complexos, apresentam comportamentos previsíveis.
  - b) Interdependência entre as partes: a organização é um sistema social cujas partes são independentes, mas inter-relacionadas.
  - c) Equilíbrio dinâmico: a organização deve manter a constância de direção e progresso em relação ao objetivo.
  - d) Fronteiras: as organizações têm fronteiras ou limites que as diferenciam do ambiente.
  - e) Morfogênese: as organizações como sistemas têm capacidade de modificar a si próprias e à sua estrutura básica.
- 

37. Segundo Griffin (2007), a configuração organizacional pode ser influenciada por vários fatores, tais como tecnologia, ambiente, tamanho, ciclo de vida e estratégia. Em virtude disso, as organizações adotam vários tipos de configuração. A configuração que consiste no arranjo organizacional que se apoia em duas bases de departamentalização que se sobrepõem, onde os funcionários são ao mesmo tempo membros de um departamento funcional e de uma equipe de projetos, é a configuração:

- a) conglomerada.
  - b) divisional.
  - c) matricial.
  - d) funcional.
  - e) multidivisional.
- 

38. As organizações estabelecem muitos e diferentes tipos de planos. De modo geral, os planos podem ser estratégicos, táticos e operacionais. Neste sentido, de acordo com Griffin (2007), a alternativa correta sobre os planos é:

- a) O plano estratégico é o plano que envolve os gestores de alto e médio escalão e tem um enfoque mais específico e concreto que o plano tático.
  - b) O plano tático é desenvolvido para implementar partes específicas de um plano estratégico e por isso executa ações que tem foco no curto prazo.
  - c) O plano operacional é aquele plano que determina como executar o plano estratégico para atingir as metas operacionais.
  - d) O plano estratégico é o plano geral que orienta as decisões relativas à alocação de recursos, prioridades e ações para atingir as metas específicas.
  - e) O plano operacional é o plano desenvolvido pelos gestores de médio e baixo escalão que tem foco amplo e prazos relativamente curtos.
- 

39. Sobre as estratégias competitivas genéricas de Porter, segundo Griffin (2007), pode-se afirmar:

- a) Na estratégia de liderança em foco, a empresa deve atender a várias linhas de produtos e a diversos segmentos de mercado.
  - b) Estratégia de liderança em custo é aquela em que a empresa procura imitar os preços dos concorrentes para obter vantagem competitiva.
  - c) Uma empresa que pratica uma estratégia de foco concentra-se em vários mercados, pela qual a empresa diferencia seus produtos.
  - d) A estratégia de diferenciação é a aquela que a empresa escolhe, simultaneamente, a liderança em custo e uma estratégia voltada para o negócio.
  - e) Uma organização que se apoia na estratégia de diferenciação procura se distinguir dos competidores pela qualidade de seus produtos ou serviços.
-

40. De acordo com Griffin (2007), o ambiente geral é o conjunto de forças e aspectos amplos que norteiam as organizações, os quais determinam o seu contexto geral. Tudo que está fora dos limites de uma organização e que pode afetá-la é o seu ambiente externo. Assinale a alternativa que apresenta corretamente as variáveis que fazem parte do ambiente externo.

- a) Competidores, clientes e parceiros estratégicos.
- b) Tecnológico, clientes e fornecedores.
- c) Político-legal, competidores e clientes.
- d) Reguladores, aspecto econômico e fornecedores.
- e) Aspecto econômico, tecnológico e político-legal.

41. A empresa Alpha Ltda realizou uma aplicação financeira em que o rendimento é dado através de juros compostos, com uma taxa de juros de 20% ao ano. Sabendo-se que os juros são compostos anualmente e que o valor inicial do investimento foi de R\$ 1.100,00, escolha a alternativa que apresenta o valor futuro para o investimento, caso a empresa invista pelo prazo de três anos.

- a) R\$ 1.900,80
- b) R\$ 1.892,80
- c) R\$ 1.760,00
- d) R\$ 1.860,20
- e) R\$ 1.762,20

42. Analise a tabela abaixo que apresenta dados de cinco possíveis projetos da Companhia XYZ Ltda. Os valores referem-se a entradas operacionais anuais de caixa dos **Projetos A, B, C, D e E**.

Tabela: Dados dos Projetos da Companhia XYZ Ltda.

ANO	PROJETOS				
	A (R\$)	B (R\$)	C (R\$)	D (R\$)	E (R\$)
1	10.000	7.000	22.000	28.000	28.000
2	8.000	12.000	5.000	2.500	3.000
3	6.000	12.000	4.000	2.500	3.000
4	9.000	16.000	2.600	7.000	3.000
5	22.000	5.000	7.400	18.000	22.000

Suponha que a empresa Companhia XYZ Ltda planeja executar apenas um projeto. Para isso, analisou que o investimento seria de R\$ 33.000,00, R\$ 39.000,00, R\$ 37.000,00, R\$ 42.000,00 e R\$ 38.500,00 para os **Projetos A, B, C, D e E**, respectivamente.

Assinale a alternativa que representa o projeto que deve ser escolhido, caso a empresa adote como critério de seleção do projeto, exclusivamente o *payback*:

- a) Projeto C ou Projeto D, pois apresentam o *payback* mais favorável, sendo igual nos dois casos.
- b) Projeto D, pois o projeto traria maior retorno ao final dos 5 anos do projeto, sendo o *payback* mais favorável.
- c) Projeto A, pois o seu *payback* seria o menor.
- d) Projeto B, pois o seu *payback* seria o menor.
- e) Projeto E, pois o seu *payback* seria o menor.

43. Assinale a alternativa **INCORRETA** em relação aos custos de produção, de acordo com Gaither e Frazier (2002):

a) O custo de qualidade na partida (*start up*) é aquele que a empresa incorre ao iniciar um lote de produção pela primeira vez. Há riscos de incorrer em custos de produtos defeituosos, dos trabalhadores ainda não conhecerem os processos, das máquinas necessitarem de ajustes e dos materiais não serem abastecidos apropriadamente.

b) A manutenção de níveis elevados de estoque obstrui os sistemas de produção, sendo que há também a necessidade de aumentar o tempo necessário para produzir e receber pedidos de clientes. Além disso, a capacidade para reação às mudanças nos pedidos de clientes diminui, caracterizando o custo da receptividade do cliente.

c) Custo de *stockout* é um custo que a empresa incorre por manter níveis de estoques elevados. A saída de produtos do estoque inclui, dentre outros valores: juros da renda não auferida, aluguel de armazéns, resfriamento, aquecimento, iluminação. Enfim, trata-se de todos os custos incorridos para efetivar a saída de produtos dos estoques.

d) Manter níveis de estoques elevados de produtos em processo pode camuflar problemas de produção

subjacentes, caracterizando o custo de problemas de produção. Por exemplo, podem ocorrer quebras de máquinas, má qualidade de produtos e escassez de materiais.

e) O custo de redução do retorno sobre o investimento (ROI) é um custo que se soma aos custos financeiros da empresa. A redução do ROI, somada aos custos financeiros, eleva as taxas de juros sobre a dívida e reduz os preços das ações.

44. Observe as afirmativas abaixo, relacionadas ao *Balanced Scorecard* (BSC):

I- Dentre os quatro princípios da organização orientada para a estratégia, podem-se citar: tradução da estratégia em termos operacionais; alinhamento da organização à estratégia; transformação da estratégia em tarefas de todos; e construção de mapas estratégicos para a orientação estratégica e comunicação da estratégia para toda a organização.

II- Um dos princípios da organização orientada para a estratégia é o alinhamento dessa organização, buscando a coordenação de todas as estratégias individuais das unidades de negócios ou dos diversos departamentos para a estratégia da organização.

III- Um dos princípios da organização orientada para a estratégia é a tradução da estratégia em termos operacionais, sendo que o *Balanced Scorecard* fornece um referencial para escrever e comunicar a estratégia.

IV- Os elos de mensuração das relações de causa e efeito de um mapa estratégico mostram como os ativos tangíveis da organização se transformam em resultados intangíveis.

V- O programa de *Balanced Scorecard* bem sucedido desenvolve um novo sistema gerencial, de forma gradual. Cria-se um novo sistema estratégico que institucionaliza novos valores culturais e novas estruturas de gestão. Em geral, são construídos a partir de quatro perspectivas: aprendizado e crescimento, processos de negócios internos, cliente e financeira.

Estão corretas as afirmativas:

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

45. A empresa Hexa Ltda deseja realizar projetos. Para isso, analisou a viabilidade de cinco diferentes projetos, apresentados na tabela abaixo. Sabe-se que o custo de capital é de 18%.

Tabela: Projetos da empresa Hexa Ltda.

Ano	PROJETOS				
	A (R\$)	B (R\$)	C (R\$)	D (R\$)	E (R\$)
0	(36.000)	(46.000)	(42.000)	(38.000)	(45.000)
1	18.000	12.000	14.000	12.000	28.000
2	9.000	11.000	14.000	12.000	12.000
3	7.000	12.000	14.000	11.000	10.000
4	9.000	16.000	14.000	12.000	10.000
5	11.000	12.000	14.000	12.000	10.000
TIR	17,20%	11,15%	19,86%	16,73%	21,65%

Selecione a alternativa correta em relação à aceitabilidade de um ou mais projetos, de acordo com a TIR de cada projeto:

- a) O Projeto C e o Projeto E são aceitáveis, pelo critério da TIR.
- b) O Projeto A, o Projeto B e o Projeto D são aceitáveis, pois apresentam TIR mais baixas do que o custo de capital.
- c) Somente o Projeto B é aceitável, pelo critério da TIR.
- d) Somente o Projeto E é aceitável, pois apresenta a maior TIR.
- e) O Projeto B e o Projeto E são aceitáveis, pois apresentam a menor e a maior TIR, respectivamente.

46. Em relação às estratégias de operações, Gaither e Frazier (2002) propõem que, dentre outros elementos, há a elaboração de Planos de Produtos e Serviços, que são definidos para que novos produtos e serviços sejam projetados, desenvolvidos e introduzidos. A estratégia de operações é diretamente influenciada pelos planos de produtos e serviços por alguns motivos, apresentados nas afirmativas abaixo:

I- Quando os produtos são projetados, todas as características detalhadas de cada produto são desenvolvidas.

II- A variedade de tecnologias de produção disponível para produzir produtos e serviços é grande e cresce continuamente.

III- A capacidade de fornecimento de produção, a localização e o *layout* são partes cruciais da estratégia de operações.

IV- Cada característica do produto afeta diretamente a maneira como o produto deve ser feito ou produzido.

V- A maneira como o produto é feito determina o *design* do sistema de produção, que é o coração da estratégia de operações.

Estão corretas as afirmativas:

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

47. Assinale a alternativa **INCORRETA** em relação ao arranjo físico de produção, de acordo com Corrêa e Corrêa (2007):

a) Um exemplo de arranjo físico por processo pode ser aquele que, em um supermercado, os produtos ficam agrupados de acordo com as suas funções, tais como: “material de limpeza”, “congelados” e “alimentos”.

b) O arranjo físico denominado “em linha” é aquele em que a lógica utilizada para arranjar a posição relativa dos recursos é a sequência de etapas do processo de agregação de valor. Evidentemente, somente valeria a pena utilizar esse tipo de arranjo

físico se a sequência é percorrida por um alto volume de fluxo.

c) Dentre as vantagens de arranjo físico celular, podem ser destacadas a manutenção da flexibilidade e a obtenção da velocidade e eficiência, uma vez que os recursos da particular célula estão próximos em uma “pequena operação”.

d) Da mesma maneira que em outras áreas de decisão em operações, não há um tipo específico de *layout* que permita uma operação ter desempenho excelente em todos os critérios, de forma simultânea.

e) Dentre os arranjos físicos chamados clássicos, podem ser citados o arranjo por processos e o arranjo “em linha”. Há certo conflito de características entre eles. Já os arranjos físicos chamados híbridos aliam características de dois ou mais arranjos. Dentre eles, podem ser citados: o arranjo posicional e o arranjo celular.

48. Escolha a alternativa que apresenta quatro abordagens relacionadas aos tipos de sistemas de planejamento e controle da produção, de acordo com Gaither e Frazier (2002):

a) Estoque de reserva, sistemas *Kanban*, sistemas *Kaizen* e abordagem baseada em MRP.

b) Estoque de reserva, sistemas *push*, sistemas *pull* e abordagem que se concentra nos gargalos.

b) Sistemas *Kanban*, sistemas *Kaizen*, abordagem baseada em MRP e abordagem baseada em *lead time*.

a) Sistemas *push*, sistemas *pull*, abordagem baseada em *lead time* e abordagem MRP/MRP II.

e) Abordagem MRP, abordagem MRPII, abordagem baseada em *lead time* e abordagem que se concentra nos gargalos.

49. Observe as seguintes atividades, que representam atividades de manutenção no controle da qualidade, com base nas etapas do ciclo PDCA:

I- Estabelecimento do padrão de qualidade.

II- Trabalho de acordo com os padrões.

III- Medidas.

IV- Padrões de Verificação.

V- Eliminação das não-conformidades.

VI- Verificação.

VII- Estabelecimento dos procedimentos-padrão.

Assinale a alternativa que relaciona corretamente as atividades de manutenção no controle da qualidade apresentadas e sua respectiva etapa do Ciclo PDCA:

a) (P: I e VII); (D: II); (C: III e IV); (A: V e VI).

b) (P: I e II); (D: V); (C: IV, VI e VII); (A: III).

c) (P: I e VII); (D: II); (C: III, IV e VI); (A: V).

d) (P: VI); (D: II); (C: I, III e IV); (A: V e VII).

e) (P: I e VII); (D: II); (C: III); (A: IV, V e VI).

---

50. Com base na gestão da qualidade, analise as informações abaixo:

I- Diagrama de Ishikawa

II- *Benchmarking*

III- Folha de Verificação

IV- Gráfico de Controle

V- Ciclo de Deming / Shewhart.

Assinale a alternativa que representa, respectivamente, ferramentas e técnicas para a gestão da qualidade:

a) Ferramentas: II, IV e V; Técnicas: I e III.

b) Ferramentas: II, III e IV; Técnicas: I e V.

c) Ferramentas: I, III e V; Técnicas: II e IV.

d) Ferramentas: I, III e IV; Técnicas: II e V.

e) Ferramentas: III e IV; Técnicas: I, II e V.