



AVALIAÇÃO UNIFICADA

CADERNO DE QUESTÕES

INSTRUÇÕES

- Você está recebendo o CADERNO DE QUESTÕES e a FOLHA DE RESPOSTA.
- Para cada questão há somente uma alternativa correta. Assinale na folha de respostas a alternativa que julgar correta.
- Não é permitido nenhum tipo de consulta, incluindo Calculadoras e Códigos Jurídicos.
- O cartão de resposta não será substituído em hipótese alguma.
- Tempo máximo para entrega da prova: 3 horas
- Tempo mínimo para entrega da prova: 1 hora

Nome

CURSO/PERÍODO

ADMINISTRAÇÃO - 4º PERÍODO - DATA: 01/10/2018

GABARITO RASCUNHO

01	A	B	C	D
02	A	B	C	D
03	A	B	C	D
04	A	B	C	D
05	A	B	C	D
06	A	B	C	D
07	A	B	C	D
08	A	B	C	D
09	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11	A	B	C	D
12	A	B	C	D
13	A	B	C	D
14	A	B	C	D
15	A	B	C	D
16	A	B	C	D
17	A	B	C	D
18	A	B	C	D
19	A	B	C	D
20	A	B	C	D
21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D
25	A	B	C	D
26	A	B	C	D
27	A	B	C	D
28	A	B	C	D
29	A	B	C	D
30	A	B	C	D
31	A	B	C	D
32	A	B	C	D

LOGISTICA EMPRESARIAL/PROF. WILLYAN

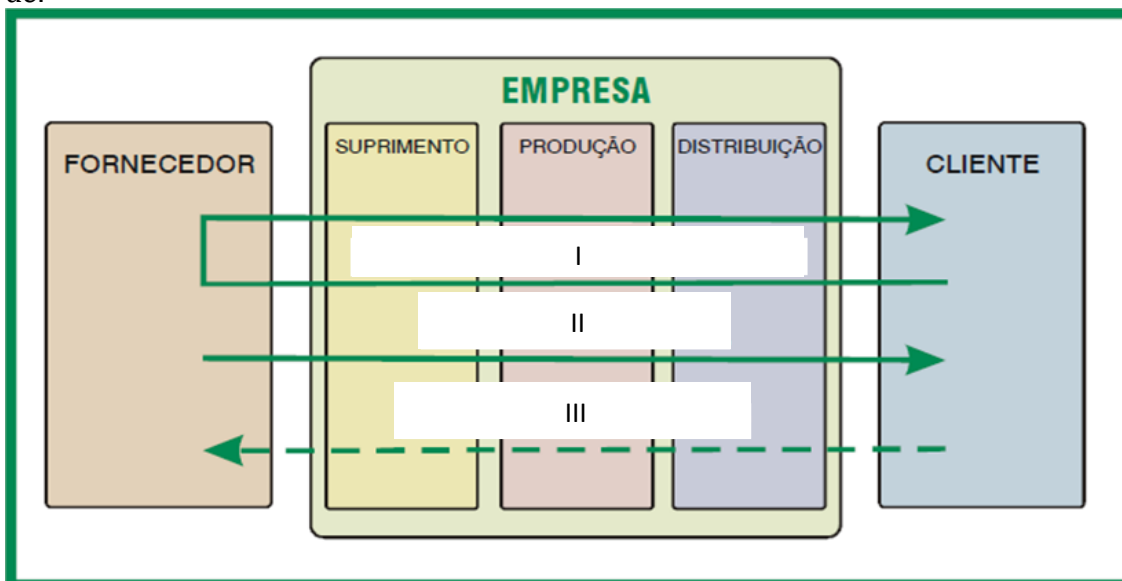
QUESTÃO 01

O efeito chicote ou efeito Forrester faz com que pequenas oscilações na demanda final terminem por produzir grandes oscilações nos primeiros estágios das empresas que formam a Supply Chain Management. Para evitar tal efeito é necessário enxergar todo o processo de geração de produtos e serviços (MARTINS, P. G.; LAUGENI, F. P. **Administração da produção**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2005). Tal efeito ocorre devido:

- a) falta de gestão de custos nas empresas a montante, fator que interfere diretamente na precificação do produto.
- b) falta de gestão da informação que impossibilita a todas as empresas da gestão da cadeia de suprimentos conhecer a demanda real de mercado final.
- c) ausência de um controle rigoroso nos processos produtivos da empresa, a qual interfere no balanceamento de produção.
- d) ineficácia na produtividade, uma vez que a empresa produz sempre aquém daquilo que realmente necessita.

QUESTÃO 02

Os grandes objetivos da visão da cadeia de suprimentos, são: reduzir os custos de fornecimento; reduzir o tempo total; aumentar as margens dos produtos; aumentar a produção; e melhorar o retorno de investimentos (MARTINS, P. G.; LAUGENI, F. P. **Administração da produção**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2005). Portanto, ao analisar a figura abaixo é possível configurar que tal gestão envolve o fluxo eficiente de:



- a) I – Informação; II – Material; III - Financeiro.
- b) I - Material; II - Financeiro; III - Informação.
- c) I - Financeiro; II – Material; III - Informação.
- d) I - Informação; II - Financeiro; III - Material.

QUESTÃO 03

Aquaviário, aéreo, ferroviário, dutoviário e rodoviário, são os cinco grandes modais de transportes existentes, podendo estes apresentarem ramificações segundo critérios específicos, exemplo, o modal aquaviário que se ramifica em marítimo, fluvial e lacustre. Contudo, é possível uma empresa na escolha do melhor modal de transporte optar pela unimodalidade, intermodalidade ou multimodalidade, conforme suas necessidades logísticas. Assinale a alternativa que apresenta a definição incorreta dos termos:

- a) a unimodalidade é a escolha de apenas um modal de transporte para a distribuição logística dos produtos da empresa.
- b) a multimodalidade é a escolha de dois ou mais modais de transporte para a distribuição logística dos produtos da empresa.
- c) a intermodalidade é a escolha de dois ou mais modais de transporte para a distribuição logística dos produtos da empresa, contudo, sob um único contrato.
- d) a unimodalidade impossibilita a escolha de mais de um modal de transporte, ou seja, a distribuição dos produtos da empresa deve ser feita exclusivamente por um dos cinco modais.

QUESTÃO 04

Analise o quadro abaixo apresentado e responda:

VELOCIDADE						
	DUTO	AQUAV	FERRO	RODO	AÉREO	
CONFIABILIDADE						
	AÉREO	AQUAV	FERRO	RODO	DUTO	
CAPACIDADE						
(-)	DUTO	AÉREO	RODO	FERRO	AQUAV	(+)
DISPONIBILIDADE						
	DUTO	AQUAV	AÉREO	FERRO	RODO	
FREQUÊNCIA						
	AQUAV	AÉREO	FERRO	RODO	DUTO	

Caso a empresa “Deu ruim” faça entregas em curtos espaços de tempo, constantemente, para diversas localidades do país, tenha um produto de baixo valor agregado e que tenha um serviço de entrega programada. Analisando ainda que a empresa opta pelo sistema unimodal de distribuição, qual seria o modal de transporte mais indicado:

- a) Aéreo.
- b) Aquaviário.
- c) Ferroviário.
- d) Rodoviário.

ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO I/PROF. WILLYAN

QUESTÃO 05

Quanto a orientação da empresa, é possível afirmar doravante a frase de Henry Ford “Todo cliente pode ter um automóvel de qualquer cor, desde que seja da cor preta”, que esta era denominada “Product out”, ou seja orientação preocupada em “colocar” o produto no mercado. Todavia, com as mudanças pós Segunda Guerra Mundial, houve necessidade de focar os esforços na seguinte perspectiva “O que o mercado quer?”, sendo assim é possível definir a orientação como, orientada para “a voz do mercado”, denominada:

- a) Sistema de Produção Empurrada
- b) Just in case
- c) Market in
- d) Kanban

QUESTÃO 06

O sistema de produção _____ apresenta como características: demanda empurrada, com alto volume de produção, baixa variedade de produtos, baixa variação da demanda e baixa visibilidade (contato com o cliente). Assinale a alternativa correta quanto a lacuna acima apresentada:

- a) Sistema de produção puxada
- b) Just in case

- c) Market in
- d) Kanban

QUESTÃO 07

Associe as duas colunas, relacionando os critérios estratégicos com suas respectivas definições. A seguir, assinale a alternativa correta.

- | | |
|----------------------------|---|
| I - Qualificadores | X – Critérios irrelevantes no processo de compra. |
| II – Ganhadores de pedidos | Y – Critérios mínimos de desempenho. |
| III – Menos importantes | Z – Fator crítico na decisão do cliente. |

- a) I - Y; II - X; III - Z.
- b) I - Z; II - X; III - Y.
- c) I - Z; II - Y; III - X.
- d) I - Y; II - Z; III - X.

QUESTÃO 08

Uma empresa teve receita de R\$1.000.000,00 com custos totais de R\$250.000,00. Contudo, no exercício posterior a empresa obteve receita de R\$1.000.000,00 com custos totais de R\$200.000,00. Portanto é possível conceituar que a empresa obteve uma variação de produtividade:

- a) Positiva de 25%.
- b) Negativa de 20%.
- c) Negativa de 25%.
- d) Positiva de 20%.

NÚCLEO EMPREENDEDOR I/PROF^a JUSCENI APARECIDA

QUESTÃO 09

Nos últimos anos, a força empreendedora no Brasil cresceu 47%, alcançando a marca de 6,2 milhões de negócios. O Brasil cria 316 000 novos negócios por ano, sendo o terceiro país mais empreendedor, superado apenas pelos Estados Unidos da América e pelo Reino Unido. Estima-se que, nos próximos anos, essa iniciativa aumente. Pesquisas indicam que 65% dos universitários têm o desejo de ter um negócio próprio no futuro. SEGALA, M.; FAUST, A. Um país de empreendedores. Exame. São Paulo, 2012 (adaptado).

Considerando as informações desse texto, avalie as afirmações a seguir.

- I. Mudanças de ordem legal, tecnológica, ambiental, cultural ou social fomentam, principalmente, o empreendedorismo social, em que o empreendedor potencial cria um novo negócio.
- II. Entre os desafios e riscos que os novos empreendedores enfrentam, estão a necessidade de obtenção de recursos financeiros, a falta de informações precisas acerca do mercado e a possibilidade de insucesso.
- III. Resultados da pesquisa tecnológica universitária podem ser fontes de oportunidades para novos empreendimentos, a exemplo das startups.

É correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 10

Para que seja possível desenvolver a cultura empreendedora dentro de uma organização, é importante criar as condições necessárias para estimulá-la e estabelecê-la. Correspondem às combinações de dimensões de uma orientação empreendedora:

- a) assunção de riscos, capacidade de inovação, proatividade e autonomia.
- b) reatividade, capacidade de inovação, autonomia e aversão a riscos.
- c) agressividade competitiva, reatividade, assunção de riscos e capacidade de inovação.

d) pouca autonomia, proatividade, capacidade de inovação e aversão a riscos.

QUESTÃO 11

O setor de venture capital no Brasil é ainda incipiente e órgãos do governo, como o BNDES e a FINEP, têm procurado incentivar seu crescimento. Nos Estados Unidos, esse setor é bastante maduro e é responsável pelo florescimento de muitas empresas no conhecido Vale do Silício. Com o objetivo de maximizar suas chances de sucesso, o empreendedor deve buscar o apoio de um venture capital quando uma empresa:

- a) antes da ideia testada e quando a geração de caixa ainda é insuficiente para gerar crescimento;
- b) quando a ideia já foi testada e agora o necessário é aumentar a participação no mercado.
- c) na fase de maturidade, em que a geração de caixa é baixa e suficiente;
- d) antes da fase de start up, para atrair o investidor e não seja necessário apresentar um plano de negócio.

QUESTÃO 12

É o financiamento de uma iniciativa a partir da colaboração de um grupo (pode ser pequeno ou muito grande) de pessoas que investem recursos financeiros nela. Se você pegar essa definição, a vaquinha também se encaixa.

- a) Crowdfunding;
- b) Startups;
- c) Venture capital;
- d) Bootstrap.

LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA/PROF. CHRISTIANO VITAGLIANO

QUESTÃO 13

Nem sempre um tributo é criado tendo como finalidade única o ingresso de dinheiro nos cofres públicos do Estado. Além desta função, existem infinidades de outras situações onde o tributo desempenha papéis diversos, além do meramente arrecadatório, mas que também atingem as metas e objetivos pretendidos. Essas outras funções são conhecidas como: Fiscalidade, parafiscalidade e extrafiscalidade. A parafiscalidade consiste:

- a) na transferência, pela pessoa de direito público competente, da titularidade de tributo a pessoa diversa da Administração Direta, a fim de que passe a dispor da arrecadação em benefício de suas próprias finalidades.
- b) na utilização do tributo como instrumento de proteção da indústria nacional e não como instrumento de arrecadação de recursos financeiros para o tesouro público.
- c) no repasse de recursos financeiros à fazenda pública, independentemente de qualquer atividade estatal específica relativa ao contribuinte.
- d) na arrecadação de tributos que serão recolhidos ao fisco respectivo e, após, transferidos a pessoa jurídica de direito privado para o fim de cumprir uma finalidade social, de assistência social ou cultural.

QUESTÃO 14

Giuseppe empregador deixou de cumprir normas de segurança e medicina do trabalho, em razão de tal descumprimento, foi lavrado contra si, auto de infração pela autoridade administrativa, ou seja, pelo fiscal do trabalho. Giuseppe não pagou essa multa. Estando em dívida com a União Federal, foi ajuizada execução fiscal.

Quanto ao enunciado acima, assinale a alternativa correta:

- a) O objeto da exigência estatal (ou seja, o que está sendo cobrado), se trata de tributo.
- b) A natureza tributária da exigência se justifica pela execução fiscal.
- c) O objeto da exigência estatal não se trata de tributo.
- d) O objeto da exigência estatal é tributo, pois decorrente de uma atividade plenamente vinculada

QUESTÃO 15

Capacidade Tributária é uma denominação genérica atribuída para aquele que possui o direito de cobrar determinado tributo. Difere-se da competência tributária.

Assinale a alternativa incorreta.

- a) Competência é a aptidão para criar tributos.
 b) Competência tributaria é delegável.
 c) É possível a delegação de capacidade a outro ente estatal.
 d) A afirmação constante no enunciado da questão é correta.

QUESTÃO 16

Segundo Aliomar Baleeiro, entende-se por receita pública “a entrada que, integrando-se ao patrimônio público sem quaisquer reservas, condições ou correspondência no passivo, vem crescer o seu vulto, como elemento novo e positivo”. Diante do contexto podemos afirmar que o imposto, a taxa e a contribuição de melhoria são, para o Estado, formas de receita.

- a) derivada, derivada e originária, respectivamente.
 b) originária.
 c) derivada.
 d) derivada, originária e derivada, respectivamente.

DISCIPLINA: CONTABILIDADE E ANÁLISE DE CUSTOS - II/PROF. EDUARDO

QUESTÃO 17

Na empresa Cofape S/A o Departamento de manutenção teve gastos registrados no valor de R\$ 900.000,00 e trabalhou 2.000 horas da seguinte forma:

<i>Departamento</i>	<i>Horas</i>
<i>Usinagem</i>	<i>800</i>
<i>Prensa</i>	<i>400</i>
<i>Montagem</i>	<i>600</i>
<i>Embalagem</i>	<i>200</i>

Com os dados acima qual o valor rateado para o departamento de Embalagem e Prensa, respectivamente?

- a) R\$ 90.000,00 e R\$ 180.000,00;
 b) R\$ 180.000,00 e R\$ 90.000,00;
 c) R\$ 360.000,00 e R\$ 270.000,00;
 d) R\$ 270.000,00 e R\$ 180.000,00.

QUESTÃO 18

Uma empresa do setor de injeção de espumas para bancos para automóveis, está realizando seu fechamento mensal, e precisa apurar os custos de seus produtos. Sendo assim apresenta o seguinte mapa de rateio dos departamentos.

Mapa de Rateio								
	Depto D.I	Departamentos Auxiliares			Departamentos Produtivos			
	Direcao	Setor	Setor	Total	Setor	Setor	Total	
	Setor	Oficina	Ferr.		Corte	Estamp		
Total antes do rateio	97.000	83.000	85.000	265.000	154.000	161.000	315.000	580.000
Valor alocado - diretoria		23.918	19.932	43.849	33.219	19.932	53.151	97.000
Total após o rateio da Dir.		106.918	104.932	211.849	187.219	180.932	368.151	580.000
Valor alocado - oficina			21.693	21.693	39.978	45.246	85.224	106.918
Total após o rateio - da Of.			126.625	126.625	227.197	226.178	453.375	580.000
Valor alocado - Ferramentaria					59.399	67.226	126.625	126.625
Custo final dos produtivos					286.596	293.404	580.000	580.000

Com os dados apresentados e sabendo que o **Setor de Corte trabalhou 2.000 hrs** e o **Setor de Estamparia trabalhou 4000 hrs** o Produto A: permaneceu no **Setor de Corte:430 horas** e no **Setor de Estamparia:550** e que o custo da matéria prima para fabricar este produto foi de R\$ 18,00 o Kg e foram consumidos 15.000 Kg e fabricados 50.000 unidades. Sendo assim podemos dizer que o custo unitário do produto A foi:

- a) R\$ 6,63;
- b) R\$ 6,21;
- c) R\$ 7,44;
- d) R\$ 5,15;

QUESTÃO 19

A empresa de fabricação de arames laminados apresenta os seguintes demonstrativos, financeiro e o da movimentação dos seus estoques:

Saldo inicial = 100 unidades a R\$ 100,00			
Data	Descrição	Quantidade	Valor unitário
10/02	Produção	50	R\$ 160,00
18/02	Vendas	30	-
19/02	Produção	20	R\$ 176,00
27/02	Vendas	80	-

Contábil	
Contas	R\$
Estoque inicial	10.000,00
Impostos	19.850,00
Vendas do mês	100.000,00
Despesas do mês	59.072,50

Observadas as informações e sabendo que a empresa adota o sistema de Custo médio para a valorização de seus estoques, assinale a alternativa correta.:

- a) O estoque final foi de R\$ 7.680,00 e o resultado (ARE) foi de R\$ 7.237,50;
- b) As compras foram de R\$ 11.520,00 e o resultado (ARE) foi de 27.087,50
- c) O estoque final foi de R\$ 7.680,00 e CMV de R\$ 13.850,00;
- d) O RCM foi de R\$ 66.310,00 e o resultado (ARE) R\$ 7.680,00;

QUESTÃO 20

No fechamento do exercício para apuração de seus resultados a empresa ECP Ltda observou que foram dadas saídas nos seus estoques de produtos acabados de 28 unidades com um custo médio unitário de R\$32,00, sendo estas mesmas unidades foram vendidas a um preço de R\$ 54,00, com impostos sobre estas vendas de R\$ 10,00, por unidade.Sendo assim qual o valor do RCM (Resultado com mercadorias)do mês

- a) R\$ 1.512,00;
- b) R\$ 616,00;
- c) R\$ 1.232,00;
- d) R\$ 336,00.

ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA/PROFª KATIANE

QUESTÃO 21

Em 01/12/2015, uma empresa de consultoria financeira adquiriu computadores para utilizar em sua atividade de prestação de serviços por R\$60.000. Do valor, metade foi pago à vista e o restante foi pago em 02/01/2016.

Assinale a opção que indica a correta classificação na Demonstração dos Fluxos de Caixa da empresa em 31/12/2015 e em 31/12/2016, respectivamente.

- a) Atividade de investimento e atividade operacional.
- b) Atividade operacional e atividade de financiamento.
- c) Atividade de investimento e atividade de financiamento.
- d) Atividade de investimento e atividade de investimento.

QUESTÃO 22

O retorno sobre os ativos ou Return on Assets , mais conhecido como ROA, é um indicador que calcula a capacidade de uma empresa ou negócio gerar lucro a partir dos seus ativos.

Demonstrativos Contábeis da companhia Alfa em 31/12/17

Ativo Circulante	262.000	Passivo Circulante	175.000
Caixa	200.000	Salários a Pagar	30.000
Estoques	50.000	Fornecedores	145.000
Aluguel Antecipado	12.000		
Ativo Realizável a Longo Prazo	298.000	Passivo Não Circulante	105.000
Aluguel Antecipado	36.000	Contas a pagar	105.000
Contas a receber	262.000		
Ativo imobilizado	20.000	Patrimônio Líquido	300.000
Terrenos	20.000		
Ativo Total	580.000	Passivo + pL	580.000

DRE		
Receita de Vendas	R\$	1.500.000,00
(-) Custo das vendas	-R\$	450.000,00
(=) Lucro Bruto	R\$	1.050.000,00
(-) Despesas Operacionais	-R\$	325.000,00
(=) Lucro Operacional	R\$	725.000,00
(-) Despesas Financeiras	-R\$	175.000,00
(=) LAIR	R\$	550.000,00
(-) IR +CSLL(34%)	-R\$	85.000,00
(=) Lucro Líquido	R\$	465.000,00

Com base nos Demonstrativos Contábeis apresentados podemos afirmar que o retorno sobre o ativo é:

- a) 258,62%
- b) 181,03%
- c) 125,00%
- d) 94,83%

QUESTÃO 23

Os índices de liquidez mostram a capacidade que a empresa tem de honrar suas obrigações nas respectivas datas de suas exigibilidades.

Ativo Circulante	80.000	Passivo Circulante	110.000
Caixa	50.000	Salários a Pagar	20.000
Clientes	30.000	Fornecedores	90.000
Ativo Realizável a Longo Prazo	100.000	Passivo Não Circulante	150.000
Contas a receber	100.000	Empréstimos	150.000
Ativo imobilizado	200.000	Patrimônio Líquido	120.000
Equipamentos	200.000	Capital social	120.000
Ativo Total	380.000	Passivo + pL	380.000

A análise do balanço patrimonial em 31/12/2017 evidencia que:

- a) A liquidez imediata é igual à liquidez corrente.
- b) A liquidez seca é igual à liquidez corrente.
- c) A liquidez imediata é igual à liquidez seca.
- d) A liquidez seca é igual à liquidez geral.

QUESTÃO 24

A empresa é parte integrante da economia, pois toda a sua administração, bem como a financeira, está sujeita aos acontecimentos econômicos e à política econômica. Para Rossetti (1991), as definições clássicas da Economia fundamentam-se em três grandes compartimentos da atividade econômica:

- I – formação;
- II – distribuição;
- III - consumo das riquezas.

Com base nas informações indique a alternativa correta.

- a) Apenas a alternativa I esta correta.
- b) Apenas as alternativas I e II estão corretas.
- c) Apenas as Alternativas I e III estão corretas.
- d) Todas as alternativas estão corretas.

GESTÃO COM PESSOAS I/PROF^a ARIANE

QUESTÃO 25

Podemos contextualizar a área de gestão de pessoas como: “Um conjunto de política e prática que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo.” São tendências das organizações em relação à gestão de pessoas, exceto:

- a) Transparência nos critérios que norteiam a relação pessoa x empresa;
- b) Carreira e remuneração centradas na agregação de valor pessoas para organização;
- c) Processos de comunicação que contribuam com o negócio e aprimoramento da relação empresa x empregado;
- d) Caracterizado pela gestão burocrática e legalista de pessoas, perdura até os dias atuais, pois, parte das empresas brasileiras tem como atividade central de gestão de pessoas atenderem às exigências legais.

QUESTÃO 26

“De 1960 até o início dos anos 1980, a gestão de pessoas passa a influir-nos diversos processos organizacionais e passa a ser vista como parceira nos processos de desenvolvimento organizacional.” Esta afirmação refere-se a qual processo evolutivo da Gestão de Pessoas na visão Funcionalista, assinale a alternativa, correta:

- a) Gerencial
- b) Operacional
- c) Estratégico
- d) Funcional

QUESTÃO 27



O desenho representa os macroprocessos da área de gestão de pessoas, sabemos que os processos da categoria de **movimentação** têm como objetivo básico oferecer suporte a toda ação de movimento da pessoa que estabelece uma relação com a empresa independentemente de seu vínculo empregatício. As alternativas a seguir referem-se a este processo, exceto:

- a) Captação e internalização
- b) Capacitação e transferências
- c) Transferências e promoções
- d) Expatriação e recolocação

QUESTÃO 28

O olhar atento sobre as competências organizacionais revela uma série de questionamentos sobre sua instituição, desenvolvimento e acompanhamento. Para autores como Mills et al. (2002) e Javidam (1998), os recursos articulados entre si formam as competências organizacionais. Recursos e competências, entretanto, diferenciam-se quanto a seus impactos, abrangência e natureza. Para Mills et al., existem recursos e competências importantes para a organização- por serem fontes para sustentar atuais ou potenciais vantagens competitivas- e existem recursos e competências da organização que não apresentam nada de especial no momento presente. Estes autores consideram importante a criação de categorias distintas entre estes recursos e competências, pois todos são importantes para organização, todas as alternativas abaixo compõem categorias propostas por estes, exceto:

- a) Competências essenciais- fundamentais para a sobrevivência da organização e centrais em sua estratégia.
- b) Competências distintas- reconhecidas pelos clientes como diferenciais em relação aos competidores; conferem à organização vantagens competitivas.
- c) Competências de unidades setoriais- pequeno número de atividades chave (entre três e oito) esperadas pela organização das unidades de negócios.
- d) Capacidade dinâmica- condição da organização de adaptar continuamente suas competências às exigências do ambiente.

ORGANIZAÇÃO, SISTEMAS E MÉTODOS II/PROFª BÁCIMA SIMÃO

QUESTÃO 29

A linha do tempo mostra que a formação da Gestão por Processos em seu estado atual é o resultado de mudanças significativas nas ferramentas de negócios, metodologias de desenvolvimento da organização, desenvolvimentos tecnológicos fundamentais, ferramentas de medição, padrões e controles relacionados. A última parte da linha do tempo vê uma mudança de tecnologia como um dos principais impulsionadores da Gestão por Processo. Esta nova visão de gestão está evoluindo, como resultado da inovação, personalização e foco no cliente. Podemos dizer que o crescimento dos negócios tenha sido causado pela consolidação e pela produção global. Sobre as diferenças entre Gestão por Processo e Gestão Tradicional pode-se afirmar como incorreta a alternativa

- a) a preocupação da gestão tradicional está diretamente relacionada às questões internas como: atendimento de pedidos, faturamento, aquisição, desenvolvimento de produtos, serviços aos clientes, previsão de venda;
- b) A gestão por processos preocupa-se, entre outras atividades com a divisão dos funcionários de acordo com as etapas do processo e não prioriza a segmentação da empresa em setores;
- c) A gestão por processos adota o ponto de vista do cliente, sendo os processos entendidos como as atividades que resultam nos produtos e serviços oferecidos ao cliente;
- d) A gestão tradicional mostra os relacionamentos internos entre cliente-fornecedor, por meio dos quais são produzidos produtos.

QUESTÃO 30

O BPM – Business Process Management é um enfoque administrativo aplicado por uma organização que busca a otimização e melhoria da cadeia de seus processos. Desenvolvido para atender necessidades e

expectativas das partes interessadas, assegurando o melhor desempenho possível do sistema integrado a partir da mínima utilização de recursos e do máximo índice de acerto. O BPM divide-se em processos estratégicos, finalísticos e de apoio. Analise as alternativas abaixo e identifique a opção incorreta.

- a) Os processos estratégicos são aqueles que definem o negócio da organização e direcionam os processos finalísticos, exemplo: controle orçamentário.
- b) Os processos finalísticos são aqueles que geram os produtos ou serviços, isto é, aqueles produtos e serviços que são entregues e atendem as necessidades e expectativas das partes interessadas, exemplo: prestação de serviço ao cliente.
- c) Os processos de apoio são aqueles que dão suporte direto aos processos finalísticos. Fornecem ou criam as condições necessárias para que a organização possa gerar seus produtos ou serviços que vão atender às necessidades e expectativas de seus clientes e da sociedade, agregando valor para estes, exemplo: atendimento ao cliente.
- d) Estes processos contribuem diretamente para a criação de valor para os clientes e para a sociedade, ou seja, são processos finalísticos, exemplo: entrega do produto.

QUESTÃO 31

Organização, Sistemas e Métodos “é uma das funções especializadas de Administração, uma das principais responsáveis pela modelagem da empresa, envolvendo a infraestrutura compatível com os propósitos de um empreendimento. Tem como objetivo final a renovação organizacional por meio da manipulação da empresa” (CURY, 2000, p. 10). No trabalho de renovação organizacional o analista de OSM utiliza algumas ferramentas. Sobre essas ferramentas analise as alternativas abaixo e identifique a incorreta.

- a) Na distribuição do trabalho, a literatura é unânime em apontar que o instrumento que melhor se adapta é o QDT.
- b) O funcionograma define-se como a representação gráfica que permite a fácil visualização dos passos de um processo, sua sequência lógica e de encadeamento de atividades e decisões, bem como permite a realização de análise crítica para detecção de falhas e de oportunidades de melhorias.
- c) O manual de formulários regulamenta os formulários utilizados pela empresa apresentando as características físicas, instruções de preenchimento e os órgãos responsáveis.
- d) Quando são abordados assuntos como a gramatura do papel, cores e suas necessidades, estamos nos referindo a uma análise de O&M sobre o formulário.

QUESTÃO 32

Segundo Rummeler e Bracher (1990) “A cultura de silo força os gerentes a resolver assuntos do nível mais baixo, tornando o tempo que poderiam dedicar, com mais prioridade, a assuntos de concorrentes e de clientes. Os empregados de nível mais baixo, que poderiam estar resolvendo esses assuntos, assumem menor responsabilidade pelos resultados e encaram a si próprios como meros implementadores e fornecedores de informação (...)” Esta cultura ocasiona problemas graves nas organizações, entre estes problemas abaixo relacionados, identifique a alternativa incorreta.

- a) Disputa acirrada por recursos que leva a manipulação de metas, previsões e até sabotagens.
- b) Quebra recorrente na comunicação entre dois departamentos, prejudicando a colaboração.
- c) Problemas com clientes são jogados de um lado para o outro, todos apontam dedos.
- d) Os chefes funcionais estão tão fora de lugar que os assuntos interfuncionais são abordados.