



# 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/DATA

ADMINISTRAÇÃO - 4º PERÍODO - DATA: 30/09/2019

**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

**ADMINISTRAÇÃO MERCADOLÓGICA/PROF. NÉLIO**

**QUESTÃO 01**

A marca de um produto ou serviço vai além da identificação de seu fabricante. Ela cria o laço produto-consumidor. Os profissionais de marketing têm a missão de tornar a marca conhecida e solidificada no mercado. Como a marca é um bem intangível, faz-se necessária a sua gestão, conhecida como branding. Isso se verifica quando, por exemplo, uma empresa de refrigerante conhecida por sua qualidade e seu preço premium decide aumentar o preço de seus produtos em 15%, e as vendas não caem.

Considerando as informações apresentadas, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

I. As marcas de preferência entre os consumidores, geralmente, refletem valores com os quais eles se identificam.

**PORQUE**

II. As marcas se dedicam a criar experiências como forma de gerar memória afetiva, investindo no fortalecimento de sua imagem junto aos consumidores.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- a) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- b) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- c) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- d) A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.

**QUESTÃO 02**

Considere uma empresa de cartões de crédito que oferece aos seus clientes, além do benefício central de crédito, vários serviços adicionais sem custos extras, como sala vip em aeroportos, seguro viagem, desconto em shows e assistência para compra de ingressos.

Considerando as estratégias de precificação das empresas de cartões de crédito, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

I. Empresas de cartões de crédito que oferecem serviço diferenciado planejam a estratégia de preço conforme a percepção de valor dos clientes.

**PORQUE**

II. Os consumidores, nas decisões de compra, baseiam-se na sua percepção de valor em compras anteriores, na comunicação formal, como propagandas, e na comunicação informal com amigos e familiares.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- a) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- b) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- c) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- d) A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.

**QUESTÃO 03**

A Brasil Indústria de Calçados é uma empresa de sapatos que pretende aumentar sua participação no mercado. A empresa deseja conquistar novos mercados, aumentar suas vendas e melhorar sua competitividade na indústria calçadista. Seu diretor executivo está indeciso em implementar uma entre as seguintes estratégias sugeridas por seu gerente de planejamento: (1) integração para trás; (2) integração para frente; (3) crescimento por diversificação concêntrica; e (4) crescimento por diversificação horizontal.

Considerando as estratégias sugeridas pelo gerente de planejamento ao diretor executivo, avalie as afirmações a seguir.

I. A decisão pela estratégia de integração para trás levaria a Brasil Indústria de Calçados a adquirir outra empresa que produz componentes para a fabricação de seus produtos atuais. Com isso, o diretor executivo teria controle maior da qualidade de seus vários processos produtivos.

II. Caso o diretor executivo da Brasil Indústria de Calçados opte pela integração para frente, a empresa estará apta a realizar uma aliança estratégica do tipo ganha-ganha com uma ou mais empresas (concorrentes ou não). Dessa forma, o diretor executivo poderia compartilhar recursos e competências, assim como reduzir os riscos individuais de cada organização parceira.

III. Ao adotar a estratégia de crescimento por diversificação concêntrica, o diretor executivo da Brasil Indústria de Calçados pode decidir criar novas empresas que operem em negócios similares ao seu. Nesse sentido, será

possível aumentar vendas, alcançar maior participação de mercado e ser mais competitivo na indústria calçadista.

IV. Com a estratégia de crescimento por diversificação horizontal, a Brasil Indústria de Calçados pode decidir adquirir um novo negócio relacionado ao canal de distribuição da empresa. Com isso, o diretor executivo criaria um relacionamento melhor com fornecedores e clientes.

É correto apenas o que se afirma em:

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

#### **QUESTÃO 04**

O primeiro curso de ação da gerência corporativa deve ser analisar como o desempenho dos negócios existentes pode melhorar. Uma estrutura útil para detectar novas oportunidades de crescimento é a “matriz de expansão produto-mercado”.

Uma empresa que esteja buscando maximizar sua participação de mercado se daria bem adotando um método de determinação de preço de \_\_\_\_\_. Assinale a opção que preencha corretamente a lacuna.

- a) Markup.
- b) Penetração de mercado.
- c) Desnatamento de mercado.
- d) Crescimento Integrado.

#### **QUESTÃO 05**

O preço é considerado uma variável que, junto aos demais elementos do composto de marketing, determina a percepção que os consumidores criam sobre a oferta de produtos ou serviços. Analise as frases a seguir.

- I. O preço pode variar de acordo com o amadurecimento do produto no mercado.
- II. Necessidades de geração de caixa podem interferir na política de preço dos produtos.
- III. A redução de preço pode ser associada à redução da qualidade percebida pelo cliente.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) apenas as frases I e II são verdadeiras.
- b) apenas as frases I e III são verdadeiras.
- c) apenas as frases II e III são falsas.
- d) as frases I, II e III são verdadeiras.

#### **QUESTÃO 06**

As crianças influenciam consideravelmente as decisões de compra das famílias, conforme apontam diversas pesquisas de consumo realizadas em todo o mundo. Elas são consideradas um mercado potencial, principalmente para as indústrias alimentícias. Tendo conhecimento dessas informações, a empresa Sugar & Sugar Ltda, atuando no segmento alimentício, irá lançar uma barra de cereais para o público infantil. Para promover seu novo produto no mercado, desenvolverá uma campanha publicitária utilizando como garoto propaganda um ídolo admirado pelas crianças.

Considerando a situação descrita, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

I. Antes de veicular a campanha publicitária de lançamento do novo produto, os profissionais de Marketing precisam avaliar se essas ações interferem no brand equity da marca, pois a propaganda tem alto poder persuasivo sobre as crianças.

PORQUE

II. O aumento da obesidade infantil, especificamente por conta de hábitos não-saudáveis e do consumo excessivo de alimentos industrializados com alto teor de gordura, açúcares e sal, contribui para a implementação de normas que reduzam o impacto da propaganda de alimentos direcionada às crianças.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- a) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- b) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.
- c) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- d) A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.

**ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO I/PROF. WILLYAN**

**Avalie o caso abaixo e responda as questões 7 e 8**

A empresa XYZ comercializa mel in natura, sendo seus apiários estabelecidos próximo a flora silvestre que lhe proporciona essência diferenciada, fato que encantou clientes. O produto comercializado pela empresa XYZ segue rigorosas normas de segurança alimentar ANVISA, estando apto para comercialização nacional e internacional. O proprietário recebeu uma proposta de ampliação de vendas, sendo que ao apurar os resultados do exercício anterior foi possível constatar que houve uma receita de R\$100.000,00, com custos diretos de R\$20.000,00 e indiretos de R\$10.000,00. Tomando por base a estimativa de mercado para o próximo exercício foi possível avaliar que caso amplie suas vendas poderia elevar a receita para R\$150.000,00, com custos diretos estimados em R\$50.000,00 e indiretos em R\$10.000,00.

**QUESTÃO 07**

Tomando por base o case apresentado assinale a alternativa correta.

- a) Considerando a produtividade total, no exercício anterior a empresa apresentou produtividade de 0,3, sendo que é estimado para o próximo exercício produtividade de 0,4, o que resultaria em variação da produtividade de -25%.
- b) Considerando a produtividade total, no exercício anterior a empresa apresentou produtividade de 3,33, sendo que é estimado para o próximo exercício produtividade de 2,5, o que resultaria em variação da produtividade de 33,20%.
- c) Considerando a produtividade total, no exercício anterior a empresa apresentou produtividade de 3,33, sendo que é estimado para o próximo exercício produtividade de 2,5, o que resultaria em variação da produtividade de -24,92%.
- d) Considerando a produtividade total, no exercício anterior a empresa apresentou produtividade de 0,3, sendo que é estimado para o próximo exercício produtividade de 0,4, o que resultaria em variação da produtividade de 33,33%.

**QUESTÃO 08**

É possível concluir quanto a empresa XYZ que:

- I – Houve queda de produtividade ao se avaliar todos os inputs, fato que resultou em uma variação negativa da produtividade, ou seja, perda de eficiência.
- II – A empresa apresentou variação negativa da produtividade em todos os seus inputs quando avaliados parcialmente, ou seja, perda de eficiência em custos diretos e custos indiretos, isoladamente.
- III – Ao se avaliar uma estratégia para melhoria da produtividade na empresa o foco deve ser no aumento da receita ou na diminuição dos custos diretos, o qual sofreu variação negativa de produtividade.

Estão corretas as afirmações:

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

**QUESTÃO 09**

(PETROBRÁS/2018) Na linha evolutiva da Administração Científica, Henry Ford aprimorou o conceito de linha de montagem, levando-a ao sistema de produção em massa, com intensificação do trabalho e redução dos custos. Nesse contexto, identifica-se que o Fordismo introduziu a(o)

- a) economia de escopo
- b) economia de escala
- c) produção enxuta
- d) bem-estar no trabalho

**QUESTÃO 10**

Considerando a evolução histórica da administração da produção é possível observar que inicialmente no sistema caseiro de produção não havia uma forma planejada de se executar as tarefas, fato este alterado com o advento da revolução industrial que modificou radicalmente a forma de produzir. Posteriormente, pós Segunda Guerra Mundial se inicia a primeira revolução da Qualidade em 1950, intensificada em 1970 com a segunda

revolução da qualidade. Tomando como base o texto identifique as características predominantes nas empresas pós revolução industrial e anteriormente a revolução da qualidade:

I - Orientação de mercado – Product out.

II - Orientação de mercado – Market in.

III – Sistema de produção puxada.

IV - Sistema de produção empurrada.

V – Altos volumes de produção.

VI – Baixos volumes de produção.

VII – Alta visibilidade.

VIII – Baixa visibilidade.

IX – Customização.

X – Padronização.

São características predominantes na administração de produção pós revolução industrial:

a) I, IV, VI, VII e X.

b) I, IV, V, VIII e X.

c) II, III, VI, VII e IX.

d) II, III, V, VIII e IX.

### **QUESTÃO 11**

(UFC/2015) Os sistemas produtivos são classificados com o objetivo de facilitar a compreensão das características inerentes a cada sistema de produção e sua relação com a complexidade de gestão. Segundo o fluxo do produto, os sistemas de produção são classificados em: sistema de produção contínua; sistema de produção intermitente (por lotes ou por encomenda) e; sistema de produção para grandes projetos. Com relação ao sistema de produção contínua verifica-se que:

a) Os produtos são padronizados e fluem de um posto de trabalho a outro em sequência prevista, sendo esse sistema marcado pela alta eficiência e acentuada inflexibilidade do mix de produtos.

b) Os produtos passam por uma sequência de tarefas, geralmente de longa duração, marcadas por pouca repetitividade e alta flexibilidade, o que exige planejamento e controle elaborados.

c) O volume de produção é muito baixo e os clientes, geralmente, apresentam seus próprios projetos de produto, devendo a empresa fabricá-lo segundo essas especificações.

d) A produção possui alta uniformidade sendo composta por máquinas automatizadas, com baixa flexibilidade de produto gerando um alto custo unitário por produto.

### **QUESTÃO 12**

(Adaptado de EMATER/2018) O arranjo físico de uma operação ou processo é como seus recursos transformadores são posicionados uns em relação aos outros e como as várias tarefas serão alocadas a esses recursos. Associe as colunas, relacionando corretamente o tipo de arranjo físico ao seu conceito.

#### **ARRANJOS FÍSICOS**

(1) Posicional (2) Por produto (3) Funcional (4) Celular

#### **CONCEITOS**

( ) Os recursos transformadores são agrupados de acordo com suas finalidades, conformando-se às necessidades e às conveniências das funções desempenhadas pelos recursos transformadores.

( ) Subdivide-se em partes específicas nas quais os recursos transformadores, utilizados em um determinado tipo de processamento, encontram-se agrupados.

( ) Os recursos transformadores se movem na medida do necessário, enquanto quem sofre o processamento fica estacionário.

( ) Os recursos transformadores são fixos segundo a melhor conveniência do item que está sendo transformado.

**A sequência correta dessa associação é**

a) (1); (2); (3); (4).

b) (2); (1); (3); (4).

c) (3); (4); (1); (2).

d) (4); (3); (2); (1).

**ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA/PROFª KATIANE**

**QUESTÃO 13**

Os conceitos de capital, previstos no CPC 00 Estrutura Conceitual, dão origem aos conceitos de manutenção de capital financeiro e manutenção de capital físico. Considerando essa informação, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

I. A aplicação do conceito de manutenção do capital financeiro requer o uso de mais de uma base específica de mensuração.

**PORQUE**

II. A escolha da base de mensuração depende do tipo de capital financeiro que se procura manter.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- a) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- b) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- c) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- d) A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.

**QUESTÃO 14**

O Objetivo da Demonstração dos Fluxos de Caixa (DFC) é prover informações relevantes sobre os pagamentos e recebimentos, em dinheiro, de uma empresa, ocorridos durante um determinado período, e com isso ajudar os usuários das demonstrações contábeis na análise da capacidade da entidade de gerar caixa e equivalentes de caixa, bem como suas necessidades para utilizar esses fluxos de caixa. No conjunto de apresentação da DFC, estão contempladas as atividades operacionais, de investimento e de financiamento. Assinale a alternativa em que o fato se refere à atividade de investimento.

- a) Recebimento de Clientes.
- b) Recebimento de Venda de Imobilizado.
- c) Integralização de Capital.
- d) Amortização de Empréstimos.

**QUESTÃO 15**

Os analistas financeiros e econômicos, com a finalidade de facilitarem e interpretarem as Demonstrações Contábeis utilizam índices que relacionam entre si diversas contas, principalmente do Balanço Patrimonial e da Demonstração do Resultado de Exercício.

Sobre a análise financeira e econômica da demonstração contábil, assinale a proposição CORRETA.

<b>Ativo Circulante</b>	<b>100.000</b>	<b>Passivo Circulante</b>	<b>130.000</b>
Caixa	70.000	Salários a Pagar	40.000
Clientes	30.000	Fornecedores	90.000
<b>Ativo Realizável a Longo Prazo</b>	<b>100.000</b>	<b>Passivo Não Circulante</b>	<b>150.000</b>
Contas a receber	100.000	Empréstimos	150.000
Ativo imobilizado	<b>200.000</b>	<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>120.000</b>
Equipamentos	200.000	Capital social	120.000
<b>Ativo Total</b>	<b>400.000</b>	<b>Passivo + pL</b>	<b>400.000</b>

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

**QUESTÃO 16**

Uma sociedade empresária, atendendo solicitação, apresentou a uma instituição financeira suas Demonstrações Contábeis para fins de análises com o propósito de obter recursos na forma de empréstimo ou financiamento.

<b>Balanco Patrimonial</b>			
<b>Ativo</b>		<b>Passivo</b>	
<b>Ativo Circulante</b>	<b>89.000</b>	<b>Passivo Circulante</b>	<b>68.000</b>
Disponibilidades	28.000		
Créditos	43.000		
Estoques	18.000		
<b>Ativo Não Circulante</b>	<b>105.000</b>	<b>Não Circulante</b>	<b>36.000</b>
Realizável a Longo prazo	65.000		
Investimentos	12.000		
		<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>90.000</b>
Imobilizado	28.000	Cap. Social	60.000
		Reservas de Lucros	30.000
<b>Total do Ativo</b>	<b>194.000</b>	<b>Total passivo e PL</b>	<b>194.000</b>

Para conhecer a saúde financeira da empresa, com relação sua liquidez de longo prazo, os analistas tomaram para a análise o Balanço Patrimonial. Ao analisar a capacidade de pagamento da empresa, os analistas constataram que, de acordo com o balanço apresentado o índice de Liquidez Geral é de:

- a) 0.86
- b) 1.31
- c) 1.48
- d) 0.96

**QUESTÃO 17**

O Custo de capital pode ser definido como os custos por recursos próprios ou de terceiros usados pela organização. Por isso, a administração financeira e orçamentária propõe que para todo investimento deve preceder uma análise de viabilidade econômico-financeira, com o intuito de avaliar as possíveis alternativas de retorno ao capital investido que pode ser:

- a) 0% e 100%.
- b) -100% e +100%.
- c) 0 e infinito  $\infty$ .
- d) -100% e infinito  $\infty$ .

**QUESTÃO 18**

Risco é conceituado como a possibilidade de prejuízo financeiro. Quanto ao retorno, é medido como o total de ganhos ou prejuízos dos proprietários decorrentes de um investimento durante um determinado período de tempo. Diante dessa afirmação, para reduzir o risco total de uma carteira que tenha uma correlação negativa, o investidor deverá

- a) diversificar a carteira.
- b) resgatar o portfólio.
- c) focar em carteira de variáveis.
- d) não correlacionar títulos.

**GESTÃO COM PESSOAS I/PROF<sup>a</sup> ARIANE**

**QUESTÃO 19**

Sabemos que existem vários conceitos sobre gestão de pessoas dentre estes podemos conceituar 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.” Com base neste conceito, todas as alternativas sobre expectativas das pessoas em relação às organizações estão corretas, exceto:

- a) Pessoas mobilizadas pela autonomia e liberdade em suas escolhas de carreira e de desenvolvimento profissionais.
- b) Pessoas atentas a elas mesmas em termos de sua integridade física, psíquica e social, cultivam a cidadania organizacional e exercem maior pressão para a transparência na relação da empresa com elas e para processos de comunicação.
- c) Expectativa de vida maior, ampliando sua vida profissional ativa, maior exigência de estabilidade e estagnação na carreira.
- d) Pessoas que demandam oportunidades e desafios profissionais e pessoais e continua atualização e ganho de competências.

### **QUESTÃO 20**

As bases contextuais e a forma de organizar a gestão de pessoas propostas partem de premissas ou “ideias-forças”, encontradas nos principais autores a partir de 1980 e na prática de organizações que consideramos exemplos de sucesso. É importante ressaltar que para que os processos de gestão de pessoas dentro das organizações tenham sucesso é preciso alinhar as expectativas das pessoas com as da organização e ter políticas e práticas que propiciem esse desenvolvimento. Assinale a alternativa que cita as características que efetivam as políticas e práticas de gestão de pessoas nas organizações:

- a) Transparência, flexibilidade e simplicidade.
- b) Desenvolvimento mútuo, satisfação e consistência no tempo.
- c) Transparência, desenvolvimento mutuo e consistência no tempo.
- d) Simplicidade, satisfação e flexibilidade.

### **QUESTÃO 21**

As organizações para permanecerem competitivas no mercado necessitam capacitar e desenvolver pessoas, porém, entende-se que somente estes processos bases da gestão de pessoas não são suficientes para atender a dinâmica do mercado e fortalecer o comprometimento do empregado para com a organização. Partindo desta compreensão é necessário valorizar o capital humano presente dentro destas, assim, os processos de valorização têm como objetivo estabelecer parâmetros e procedimentos para distinção das pessoas que estabelecem alguma relação com a empresa. Assinale a alternativa que cita os processos de valorização de pessoal presente nas organizações:

- a) Capacitação, desempenho, carreira e remuneração.
- b) Desenvolvimento, movimentação, serviços e facilidades.
- c) Captação, remuneração, transferência, serviços e promoções.
- d) Remuneração, premiação, serviços e facilidades.

### **QUESTÃO 22**

Ao movimentar pessoas dentro da organização deve pensar nas estratégias da organização, movimentar pessoas de forma estratégica pode ser o processo chave para o sucesso de uma empresa. O processo de movimentação sofre influencia direta do mercado de trabalho e é importante analisar o cenário para que este processo não seja falho. As decisões estratégicas dentro das organizações estão ligadas a atração, planejamento, reposicionamento, socialização e aclimatação, inserção no mercado de trabalho dentre outras. Pensando no processo de planejamento de pessoas, assinale a alternativa correta:

- a) Políticas e práticas para transferência, promoções, expatriações das pessoas de forma a adequar as necessidades da organização com as expectativas e objetivos das pessoas.
- b) Quantidade e qualidade de pessoas necessárias para cada uma das operações ou negócios da organização.
- c) Capacidade da organização de em um curto espaço de tempo permitir que a pessoa se sinta à vontade e possa oferecer o melhor de si para o trabalho.
- d) As pessoas procuram por melhores condições de recompensa, ou novos desafios profissionais ou locais onde possam se sentir melhor.

### **QUESTÃO 23**

Para Fleury e Fleury “A organização, situada em um ambiente institucional, define a sua estratégia e as competências necessárias para implementá-las, num processo de aprendizagem permanente. Não existe uma ordem de precedência neste processo, mas antes um circulo virtuoso em que uma alimenta a outra através do

processo de aprendizagem.” Este círculo deve proporcionar desenvolvimento para a organização e pessoas, conduzindo há uma relação de ganho mútuo, assim sendo, assinale a alternativa que corretamente define este círculo virtuoso ao qual se refere Fleury.

- a) Estratégia, aprendizagem e competências.
- b) Aprendizagem, estratégias e competências.
- c) Competências, estratégias e aprendizagem.
- d) Estratégias, competências e aprendizagem.

#### **QUESTÃO 24**

Devemos compreender a dinâmica das organizações que concorrem conosco pela nossa mão de obra. Para tanto devemos analisar nossos concorrentes em diferentes aspectos, sabemos que vários fatores contribuem para aumentar ou diminuir a demanda do mercado. Podemos citar alguns fatores que influenciam diretamente nesta demanda:

I. Concorrentes que disputam a mesma mão de obra e estão localizados a pouca distância das instalações de nossa organização. Essa população atua em trabalhos não qualificados ou de pouca qualificação e tende a se movimentar facilmente de um setor para outro sua remuneração é até três salários mínimos.

II. Concorrentes que atuam no mesmo setor de atividade econômica ou no mesmo tipo de produção ou serviços. Trata-se de mão mais qualificada e que se locomove entre organizações de mesma natureza e sua remuneração é entre 3 a 10 salários mínimos.

III. Concorrentes que podem utilizar a mão de obra especializada, normalmente profissionais com formação superior. Profissionais com formação técnica ou funcional e com remuneração acima de 10 salários mínimos.

As afirmações acima se referem a quais aspectos que influenciam na demanda do mercado de trabalho:

- a) Proximidade geográfica, organizações de ramos diferentes, especialidade técnica e/ou funcional.
- b) Proximidade geográfica, organizações sistêmicas e plano de carreira.
- c) Plano de carreira, proximidade geográfica, serviços e facilidades.
- d) Proximidade geográfica, organizações do mesmo setor de atividades e especialidades técnicas e/ou funcional.

### **GESTÃO POR PROCESSO/PROFª BÁCIMA SIMÃO**

#### **QUESTÃO 25**

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. 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 26**

As organizações modernas passaram a adotar a visão de trabalho em forma de processos, denotando evolução em relação a modelos anteriores, como o funcional, onde predominava a fragmentação em departamentos por especialização de atividades. Nesse contexto, constitui característica de um processo

- a) inovação associada ao uso intensivo da tecnologia, com gerenciamento de tempo por meio do uso de ferramentas como benchmarking.
- b) singularidade associada à temporalidade, não englobando atividades rotineiras da organização.

- c) ordenação específica de atividades, para transformar insumos em bens ou serviços, com identificação de inputs (entradas) e outputs (saídas).
- d) escopo claro, passível de subdivisão em tarefas ou pacotes de trabalho com responsáveis identificados.

### **QUESTÃO 27**

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: acompanhar orçamento.
- 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 28**

Com a Gestão por Processos, as empresas podem responder às diversas mudanças impulsionadas pela globalização ao direcionar e integrar os processos críticos de sucesso em si, a estrutura organizacional da empresa, a organização do trabalho, a gestão de pessoas, cultura e valores, entre outras dimensões, para a satisfação do cliente final. A maioria das empresas ainda se organiza por funções ao invés de processos. Por intermédio da Gestão de Processos, estas empresas funcionais podem passar a orientar-se por processos e integrar todo o negócio (LOUSADA, DUARTE, 2015). Considerando o texto e as aulas, identifique abaixo a alternativa que corresponde a tarefa da Gestão por processo que irá registrar e avaliar mudança na cultura organizacional (voltada para os processos).

- a) A tarefa de projetar processos.
- b) A tarefa de gerir processos.
- c) A tarefa de promover o aprendizado.
- d) A tarefa de administrar processos.

### **QUESTÃO 29**

A nova dinâmica empresarial impulsionada pela globalização ainda provoca mudanças em todos os tipos de organizações, em diversos setores. São transformações de todas as naturezas que forçam as empresas a se adaptarem, a fim de manterem sua posição no mercado (LOUSADA, DUARTE, 2015). Segundo Gonçalves, (2000a, p. 13) “O futuro vai pertencer às empresas que conseguirem explorar o potencial da centralização das prioridades, as ações e os recursos nos seus processos”. Mediante a aplicação de estudos no âmbito de processos, as empresas podem se movimentar para um melhor entendimento das atividades internas e responder às mudanças com um sistema competitivo. Sobre a Gestão por Processos analise as questões abaixo e identifique a correta.

- a) De acordo com o *ranking* de instituições por índice de reclamações, a organização pública Y recebeu muitas reclamações dos clientes quanto ao desempenho dos serviços prestados. Nessa situação, a organização Y deverá primeiramente identificar os desvios no desempenho dos processos e pesquisar processos semelhantes que apresentem desempenho superior, a fim de identificar as melhores práticas, por meio do ciclo PDCA de melhorias; em seguida, com a ferramenta *benchmarking*.
- b) Suponha que a Agência de Fomento do Amapá pretenda aprimorar seus processos de trabalho e, como etapa inicial, esteja implementando o mapeamento de todos os processos da organização, identificando as entradas e saídas correspondentes. A ferramenta pertinente a ser utilizada nessa etapa de mapeamento a matriz SWOT.

c) A respeito da organização interna das empresas e de seu relacionamento com o público externo, os processos administrativos resultam em produtos que são invisíveis para os clientes, mas essenciais ao gerenciamento efetivo dos negócios.

d) Na hierarquia conceitual, um macroprocesso é dividido em tarefas, que, por sua vez, são divididas em atividades.

### **QUESTÃO 30**

#### **Julgue os itens a seguir:**

I. A adoção da gestão por processos é típica de organizações com estrutura preponderantemente horizontalizada, com muitos departamentos sob o mesmo nível hierárquico.

II. O processo de gerenciamento é aquele que provê suporte, exclusivamente a processos primários.

III. Processos de gerenciamento são necessários para assegurar que a organização opere de acordo com seus objetivos e metas de desempenho.

IV. O processo administrativo é considerado um processo sistêmico, isto é, uma função não pode ser gerenciada de forma isolada das demais.

V. O processo primário é aquele que tem o propósito de medir, monitorar e controlar atividades e administrar o presente e o futuro do negócio, sem agregar valor diretamente aos clientes.

VI. Processos primários são aqueles que representam as atividades acessórias e que não têm o objetivo de cumprir a missão da organização.

Entre as alternativas abaixo identifique a correta

a) Apenas os itens I, II e III estão corretos.

b) Apenas os itens IV, V e VI estão corretos

c) Apenas os itens I, III e IV estão corretos

d) Apenas os itens III, IV e VI estão corretos