

EMPRESA BRASILEIRA DE HEMODERIVADOS E BIOTECNOLOGIA – HEMOBRAS

CONCURSO PÚBLICO

NÍVEL SUPERIOR

EMPREGO

9

ANALISTA DE GESTÃO CORPORATIVA
ENGENHEIRO DE PRODUÇÃO

CADERNO DE PROVAS – PARTE II CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ATENÇÃO!

- » Leia atentamente as instruções constantes na capa da Parte I do seu caderno de provas.
- » Nesta parte do seu caderno de provas, que contém os itens relativos à prova objetiva de **Conhecimentos Específicos**, confira o número e o nome de seu emprego transcritos acima e no rodapé de cada página numerada com o que está registrado na sua **folha de respostas**.

AGENDA (datas prováveis)

- I **16/12/2008**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — www.cespe.unb.br.
- II **17 e 18/12/2008** – Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III **14/1/2009** – Resultado final das provas objetivas e convocação para a entrega da documentação para a avaliação de títulos e para a perícia médica: Diário Oficial da União e Internet.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 12 do Edital n.º 1 - HEMOBRAS, de 20/10/2008.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet – www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

De acordo com o comando a que cada um dos itens de **51 a 120** se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Para se manter competitiva, uma organização deve ter controle rigoroso de seus custos e conhecer o seu mercado, de forma a poder atender às necessidades de seus consumidores. Os produtos que a organização desenvolve e vende são importantes, mas também é muito importante a maneira como ela organiza a prestação de serviços em suas lojas. Essa é a responsabilidade da administração da produção. Acerca desse tema, julgue os itens a seguir.

- 51 Na organização, a função produção representa a reunião de recursos destinados à produção de seus bens e serviços.
- 52 Em uma organização, as funções do gerente de produção incluem atuar na administração de algum ou de todos os recursos envolvidos pela função produção.
- 53 O termo administração da produção é utilizado para designar as atividades, decisões e responsabilidades dos gerentes de produção.
- 54 A função *marketing* é considerada função de apoio, que supre e apóia a função produção.
- 55 A função recursos humanos, uma das funções principais da organização, não está ligada diretamente à função produção.

Uma operação produz bens ou serviços, ou um misto de ambos, e realiza essas atividades por um processo de transformação. Para que essa transformação ocorra, a produção transforma recursos (materiais, informações e consumidores), por meio do trabalho realizado por instalações e funcionários. O propósito do processo de transformação são os bens e serviços. Os gerentes de produção possuem alguma responsabilidade por todas as atividades da organização que contribuem para a produção efetiva de bens e serviços. Acerca dos bens e serviços resultantes de um processo de transformação, julgue os itens que se seguem.

- 56 A tangibilidade é uma característica intrínseca dos serviços.
- 57 A estocabilidade é uma característica dos bens.
- 58 O processamento de materiais não pode alterar suas propriedades físicas, sob o risco de comprometer o processo de transformação.
- 59 A simultaneidade entre a produção e o consumo é uma característica geral tanto dos bens produzidos quanto dos serviços.

Uma operação de processamento de alimentos fez a previsão de colheita de manga para o mês de janeiro. Entretanto, o mau tempo ocorrido durante o mês de dezembro reduzirá drasticamente a produtividade da colheita, havendo grande risco de interrupção no fornecimento à fábrica em todo o mês de fevereiro. O gerente de produção da empresa, com base em previsões meteorológicas, buscou, desde outubro, instrumentos que minimizassem esse problema e protegessem a produção.

Tendo como referência a situação acima descrita, julgue os itens seguintes, acerca da proteção da produção.

- 60 A manutenção de um grande estoque de mangas congeladas pode ser considerada uma proteção organizacional da produção.
- 61 O aumento da produtividade até o mês de dezembro e o estoque de alimentos processados para suprir o mercado é uma proteção física da produção.
- 62 O planejamento de férias coletivas para o mês de fevereiro não pode ser considerada uma proteção da produção, já que esta foi interrompida.
- 63 Uma grande crítica ao conceito de proteção da produção está no fato de que, com este artifício, quase nunca se exige que a produção assuma responsabilidade sobre suas ações, pois há sempre outra função à qual se pode atribuir a culpa.
- 64 Uma forma de proteger a produção em um banco comercial é administrar o tempo de fila de espera para o atendimento nos caixas.
- 65 O gerente de produção tem a responsabilidade direta de fornecer informações às outras funções sobre as oportunidades e restrições oferecidas pela capacidade instalada de produção.
- 66 A administração da produção tem a responsabilidade direta de participar do projeto de produtos, serviços e processos de produção.

As operações de produção são similares entre si na forma de transformar recursos em bens e serviços. Entretanto, há quatro medidas que podem ser utilizadas para distinguir as diferentes operações de uma organização: o volume produzido, a variedade produzida, a variação da demanda pelo bem ou serviço produzido e o grau de contato com o consumidor envolvido na produção do bem ou serviço. Acerca das operações da produção, julgue os itens a seguir.

- 67 O aumento no volume produzido dificulta a sistematização e a especialização no trabalho realizado.
- 68 Um aumento na variedade de bens produzidos pode trazer como consequência um aumento no custo unitário.
- 69 Quanto menor for a variação na demanda pelo bem produzido, maior será a utilização dos recursos envolvidos na produção, devido à previsibilidade do mercado.
- 70 As operações de alto contato com os consumidores tendem a possibilitar um custo unitário mais baixo.

O gerente de produção do complexo hospitalar ALFA planeja efetivar algumas providências em sua organização, de forma a contribuir para a melhora de seu desempenho. Para tanto, realizou uma pesquisa com os pacientes do próprio hospital. O resultado da pesquisa apontou que os quesitos mais valorizados no hospital eram: 1.º — qualidade dos serviços, 2.º — variedade de serviços e 3.º — confiabilidade nos serviços.

Acerca dos objetivos de desempenho da produção do hospital ALFA, julgue os itens subseqüentes.

- 71 Se a pesquisa apontasse que os pacientes do hospital ALFA valorizavam o critério velocidade no atendimento, a produção deveria concentrar esforços em desempenho com qualidade.
- 72 Apesar da pesquisa não apontar o quesito custo, o gerente de produção pode buscar a flexibilidade da produção ao minimizar os custos dos serviços prestados no hospital ALFA.
- 73 Um melhor desempenho em confiabilidade será obtido no hospital ALFA ao se garantir que o tempo necessário para a realização de cada serviço seja utilizado.
- 74 A eficácia do hospital ALFA está relacionada com o desempenho de qualidade e a eficiência está relacionada com o desempenho de rapidez.
- 75 Um hospital concorrente não tem influência nos objetivos de desempenho do hospital ALFA.
- 76 Melhor desempenho em flexibilidade pode ser obtido por meio da oferta de serviços inovadores pelo hospital ALFA.

A incerteza na atividade de projeto reduz-se à medida que o projeto evolui da concepção à especificação, com a escolha, por parte do projetista, da alternativa para se atingir os objetivos do projeto. Essa decisão deve ser tomada com base em uma avaliação do valor ou da importância de cada opção do projeto. A natureza da atividade de projeto em todos os aspectos da administração da produção pode ser caracterizada pelos quatro aspectos do projeto: criatividade, complexidade, compromisso e escolha. Acerca dos critérios e dos aspectos de projeto, julgue os itens a seguir.

- 77 A viabilidade de uma opção de projeto indica o grau de dificuldade em adotá-la.
- 78 A viabilidade de uma opção de projeto é avaliada em termos do investimento necessário em tempo, esforço e recursos financeiros.
- 79 A vulnerabilidade de uma opção de projeto avalia o quanto essa opção satisfaz os critérios de desempenho que o projeto busca atingir.
- 80 A aceitabilidade de uma opção de projeto é o grau em que as coisas podem dar errado caso essa opção seja selecionada, ou seja, é o risco que o projetista corre em escolher tal opção.
- 81 A criatividade de um projeto está baseada no grande número de parâmetros e variáveis de decisão envolvidos.
- 82 O aspecto de compromisso de um projeto emerge fortemente quando, em todos os níveis (desde o conceito básico até o menor detalhe), é necessário fazer-se escolhas entre diversas soluções possíveis para um problema.

Uma equipe de projeto está desenvolvendo uma linha de produção para um novo produto. Nessa nova linha, haverá um maior grau de automação industrial, com a instalação de diversas máquinas cuja operação é controlada por computadores. Em determinado setor, um projetista pretende optar pela implantação de um sistema flexível de manufatura — *flexible manufacturing system* (FMS).

Tendo a situação acima como referência inicial, julgue os itens que se seguem, acerca da utilização de computadores no projeto e na operação.

- 83 O projeto assistido por computador — *computer aided design* (CAD) — é utilizado somente na etapa de projeto de testes de protótipos.
- 84 A capacidade do CAD de facilitar a manipulação de detalhes do projeto pode aumentar a produtividade da atividade de projeto.
- 85 Com o uso do CAD, alterações no projeto podem ser feitas de forma mais ágil, o que melhora a flexibilidade das atividades do projeto.
- 86 O uso de bibliotecas padronizadas de formas e entidades, por parte da equipe de projetistas, aumenta a possibilidade de erros no projeto.
- 87 A substituição do operador de uma máquina por um computador tende a dar mais acuidade, precisão e repetitividade ao processo.
- 88 O sistema FMS é uma configuração de estações de trabalho semi-independentes, controladas por computador e conectadas, para manuseio de materiais e carregamento de máquinas automatizadas.
- 89 Um FMS pode ser considerado como uma micro-operação auto-contida, que é capaz de manufaturar um componente completo do início ao fim.
- 90 Um FMS simples, que não inclua transferência automática entre máquinas, pode ser considerado uma célula de manufatura flexível — *flexible transfer line* (FTL).

A empresa BETA, do ramo de informática, tem apresentado níveis crescentes de absenteísmo e decrescentes de produtividade. Após uma avaliação diagnóstica, um especialista em engenharia do trabalho recomendou uma abordagem ergonômica no ambiente de trabalho para reverter estes índices insatisfatórios. Em relação à ergonomia, julgue os itens seguintes, tendo como referência a empresa BETA.

- 91 Uma intervenção na empresa BETA, com o objetivo de tornar o trabalho mais ergonômico, deve sempre buscar adaptar o trabalhador ao seu posto de trabalho.
- 92 O processo de *empowerment* é considerado mais amplo que a autonomia, pois inclui fornecer ao pessoal autoridade para fazer as mudanças no trabalho em si e na forma como ele é desempenhado.
- 93 Uma abordagem que preconize a autonomia no trabalho significará dar ao pessoal envolvido em uma tarefa a habilidade de mudar a maneira como eles executam o seu trabalho.
- 94 As condições de trabalho que forem consideradas insalubres deverão ser objeto de um projeto ergonômico.

Considerando que a direção de um hospital decida aumentar a capacidade em 500 pacientes por dia, julgue os itens que se seguem, relativos ao planejamento e controle dessa situação.

- 95 Caso a decisão seja para longo prazo, a ênfase será maior no controle do que no planejamento, pois existem mais elementos a serem controlados no presente.
- 96 Se a decisão é de médio prazo, será importante a elaboração de planos de contingência que permitam leves desvios do planejamento.
- 97 Para a implantação da meta desejada no curto prazo, serão necessários dados totalmente desagregados a respeito da demanda.
- 98 Ao fazer intervenções de curto prazo e mudanças no planejamento, os gerentes de produção estarão tentando equilibrar os objetivos de desempenho das suas operações de forma *ad hoc*.
- 99 O planejamento e controle de capacidade é a tarefa de determinar a capacidade efetiva da operação produtiva necessária para que possa responder à demanda.
- 100 A capacidade de médio prazo envolve uma avaliação da demanda futura em um período de 4 a 8 anos.
- 101 Quanto mais próxima da capacidade máxima do hospital a demanda estiver, maior será a sua capacidade para lidar com interrupções inesperadas e mais confiável será o fornecimento de seus serviços.

Em relação a logística, julgue os itens a seguir.

- 102 Logística pode ser definida como gestão da distribuição física.
- 103 Gestão da cadeia de suprimentos é a gestão da cadeia completa do suprimento de matérias-primas, manufatura, montagem e distribuição ao consumidor final.
- 104 Gestão da cadeia de suprimentos é um conceito mais restrito que logística, pois devota pouca atenção à gestão do fluxo de serviços e produtos a jusante.
- 105 Os gerentes de materiais concentram as suas atenções à gestão da cadeia de suprimento a montante da função de compras.

Acerca da qualidade e da melhoria de desempenho, julgue os itens de 106 a 113.

- 106 A abordagem da qualidade baseada em manufatura preocupa-se em fazer produtos ou proporcionar serviços que estão livres de erros, ou seja, que correspondam precisamente a suas especificações de projeto.
- 107 Na visão do *marketing*, qualidade é a consistente conformidade com as expectativas dos consumidores.
- 108 A equipe de operações tem a responsabilidade organizacional de garantir que as promessas feitas aos consumidores a respeito do produto ou serviço podem ser propiciadas pela operação.
- 109 Entre as características de qualidade, a durabilidade é a consistência do desempenho do produto ou serviço ao longo do tempo.
- 110 A capacidade de um processo é a medida da aceitabilidade da variação do processo.

- 111 O termo *benchmarking* é aplicado somente às organizações de manufatura, não tendo ainda aplicações em serviços.
- 112 O melhoramento revolucionário adota uma abordagem de melhoramento de desempenho que presume mais e menores passos de melhoramento incremental.
- 113 O ciclo PDCA (*plan, do, check and act* — planejar, fazer, verificar e agir) é uma seqüência de atividades que devem ser percorridas de maneira cíclica, com o objetivo de propiciar o melhoramento contínuo do processo.

Uma máquina automática de produção de sorvete, com 4 componentes principais, — A, B, C e D — tem uma taxa de falhas dos seus componentes de 0,00045 falha por hora. A confiabilidade individual específica de cada componente é: componente A: 0,85; componente B: 0,98; componente C: 0,96; componente D: 0,97. A linha de produção de sorvetes tem um programa de manutenção preventiva.

Acerca da gestão de falhas, julgue os itens a seguir, tendo como referência a situação acima apresentada.

- 114 As falhas na linha de produção de sorvete não podem ser vistas como uma oportunidade de melhoria de desempenho.
- 115 A taxa de falhas e a confiabilidade são, na verdade, diferentes formas de se medir a mesma coisa: a tendência de uma produção, ou parte dela, de falhar.
- 116 Na etapa de vida normal da produção do sorvete pela máquina, a taxa de falhas será normalmente baixa, razoavelmente constante e causada por fatores aleatórios normais.
- 117 A confiabilidade da máquina é inferior a 0,75.
- 118 O tempo médio entre falhas é superior a 2.000 horas.
- 119 A redundância do componente A aumentará a confiabilidade da operação.
- 120 Para se reduzir a probabilidade de falhas, deve-se implantar um sistema de manutenção corretiva.

RASCUNHO