



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Instituto Federal do Espírito Santo  
Campus Cariacica

**PROCESSO SELETIVO - 15/2021**

Pós-graduação Lato Sensu em Engenharia de Produção com ênfase em Tecnologias da Decisão

**RECURSOS CONTRA QUESTÕES DA PROVA**

**Recursos recebidos dos seguintes candidatos:**

- Agenor Soares Dutra
- Gabriel Gava de Jesus
- Isabela Bernardo Pinto
- José Luis Gonçalves de Souza Júnior
- Rodrigo de Araujo Torres
- Yagor Sant Anna Guerra
- Wesley Vitor da Silva
- Wilherme Borchardt Rodrigues

**Questão 2**

Análise: Considerando que a redução de 7,1% nos custos de compra equivale a um aumento do lucro de exatos R\$ 497 mil, é correto afirmar que esse aumento representa, aproximadamente, o dobro do lucro atual de R\$ 500 mil, totalizando R\$ 997 mil nesse cenário. Entretanto, a afirmativa IV, ao qual representa esse cenário, não menciona “aproximadamente o dobro”. Assim sendo, a afirmativa IV é falsa, sendo verdadeiras somente as afirmativas i, ii e iii.

Conclusão: Recurso **deferido**. Requerida a alteração do gabarito.

Ação: **Gabarito da questão 2 alterado para “C”**.

**Questão 3**

Análise: Foram observadas as alternativas C e D como idênticas em conteúdo, sendo: “Ocorreu um aumento de 7,95% na produtividade da empresa em 2019 quando comparado a 2018”. Entretanto, a alternativa correta é “B”, sendo: “Ocorreu um aumento de 17,67% na produtividade da empresa em 2019 quando comparado a 2018”. Desse modo, as alternativas C e D são incorretas.

Conclusão: Recurso **indeferido**. Nenhuma ação requerida.

Ação: **Gabarito da questão 3 inalterado**.

#### Questão 14

Análise: O recurso interposto não apresenta pedido expresso de ação, não cabendo a essa comissão o julgamento de efeitos sobre o gabarito ou da nulidade da questão.

Conclusão: Recurso **indeferido**. Nenhuma ação requerida.

Ação: **Gabarito da questão 14 inalterado.**

#### Questão 15

Análise: O recurso interposto não apresenta pedido expresso de ação, não cabendo a essa comissão o julgamento de efeitos sobre o gabarito ou da nulidade da questão.

Conclusão: Recurso **indeferido**. Nenhuma ação requerida.

Ação: **Gabarito da questão 15 inalterado.**

#### Questão 17

Análise: De acordo com as regras de sequenciamento definidas no enunciado, todas as ordens de serviço são entregues com, pelo menos, um dia antes do prazo, sem atrasos. Assim sendo, o atraso médio para a entrega das ordens é zero.

Conclusão: Recurso **deferido**. Requerida alteração do gabarito.

Ação: **Gabarito da questão 17 alterado para "B".**

#### Questão 18

Análise: Conforme Martins e Laugeni (2006, p. 436), no capítulo de Gestão de Operação em Serviços, dentre uma das características dos serviços temos a "dificuldade em se medir qualidade", visto que a "qualidade em serviços é altamente subjetiva". Considerando que as operações em serviços produzem produtos intangíveis e não padronizados, os compradores tendem a ter mais dificuldade na sua avaliação. Slack et al. (1997) ao basear a definição de qualidade em expectativas considera que as expectativas podem variar para diferentes consumidores. As percepções, no caso de serviços, podem variar ainda mais entre diferentes clientes, devido ao fato dos serviços serem intangíveis. A própria tendência de variabilidade dos serviços pode fazer com que um mesmo cliente tenha percepções diversas do mesmo serviço em diferentes ocasiões. Diante desse fato, não são evidenciadas divergências conceituais entre os autores supracitados.

Conclusão: Recurso **indeferido**.

Ação: **Gabarito da questão 18 inalterado.**