



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
REITORIA  
Avenida Rio Branco, 50 – Santa Lúcia – 29056-255 – Vitória – ES  
27 3357-7500

## **CONCURSO PÚBLICO** **EDITAL Nº 03 / 2016**

### **Professor do Magistério do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico**

<b>ÍNDICE DE INSCRIÇÃO</b>	301
<b>HABILITAÇÃO</b>	Administração I

### **PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS | DISCURSIVA** **MATRIZ DE CORREÇÃO**

#### **QUESTÃO 01**

*Todas as operações possuem uma gama de stakeholders, que são as pessoas ou grupo de pessoas que podem ser influenciadas ou influenciar as atividades da operação produtiva.*

*Os objetivos mais amplos dos stakeholders formam o pano de fundo para o processo decisório da produção, mas o nível operacional necessita de um conjunto de objetivos mais estritamente definidos, que se relacione especificamente a sua tarefa básica de satisfazer às exigências dos consumidores.*

*Explique os objetivos de desempenho básicos, tal qual abordados por SLACK (2015).*

Padrão de resposta desejado

**Objetivo Qualidade:** a qualidade é a conformidade, coerente com as expectativas do consumidor; exerce claramente a maior influência na satisfação ou insatisfação do consumidor. A percepção do consumidor de produtos ou serviços de alta qualidade significa a satisfação do consumidor e, com isso uma chance maior de seu retorno.

**Objetivo Velocidade:** velocidade significa o tempo decorrido entre a requisição e o recebimento de produtos ou serviços pelos consumidores. O principal benefício da rapidez de entrega dos bens e serviços para os consumidores (externos) é que ela enriquece a oferta. Para a maioria dos bens e serviços, quanto mais rápido estiverem disponíveis para os consumidores, mais provável é que este venha a comprá-los, mais provável é que venha a pagar mais por eles e maiores serão os benefícios que receberá.

**Objetivo Confiabilidade:** confiabilidade significa fazer as coisas em tempo para os consumidores receberem seus bens ou serviços exatamente quando necessários ou, ao menos, quando prometidos. Os consumidores só podem julgar a confiabilidade de uma operação após o produto ou serviço ter sido entregue. Inicialmente, a confiabilidade talvez não afete a escolha do consumidor – ele já terá “consumido”. Entretanto, no decorrer do tempo, confiabilidade pode ser mais importante do que qualquer outro critério.

**Objetivo Flexibilidade:** flexibilidade significa ser capaz de alterar a operação de alguma forma. Pode ser alterar o que a operação faz, como faz ou quando faz. A mudança deve ser capaz de atender a quatro tipos de exigência: flexibilidade de produto/serviço – a habilidade da operação em introduzir ou modificar produtos e serviços; flexibilidade de composto (mix) – a habilidade da operação em produzir uma ampla variedade ou composto de produtos e serviços; flexibilidade de volume – a habilidade da operação de alterar seus níveis de saída (*outputs*) para produzir diferentes quantidades ou volumes de produtos e serviços ao longo do tempo; flexibilidade de entrega – a habilidade da operação em alterar os

tempos de entrega de seus serviços ou produtos.

**Objetivo custo:** custo é último objetivo a ser coberto, embora não porque seja o menos importante. Para as empresas que concorrem diretamente em preço, custo será seu principal objetivo de produção. Quanto menor o custo de produzir seus bens e serviços, menor pode ser o preço a seus consumidores. Mesmo as empresas que concorrem em outros aspectos que não preço estarão interessadas em manter seus custos baixos. Custo baixo é um objetivo universalmente atraente.

**Referência do edital:**

SLACK, N., JOHNSTON, R., BRANDON-JONES, A. Administração da Produção. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2015.

**Grau de complexidade:** intermediário

## QUESTÃO 02

*Na abordagem comportamental, destaca-se a Teoria Comportamental da Administração. Explique a teoria comportamental da Administração, destacando a Hierarquia das Necessidades de Maslow, a Teoria dos dois fatores de Herzberg e a Teoria X e Y.*

### Padrão de resposta desejado

A Teoria Comportamental (ou Teoria Behaviorista) da Administração veio significar uma nova direção e um novo enfoque dentro da teoria administrativa: a abordagem das ciências do comportamento (*behavioral sciences approach*), o abandono das posições normativas e prescritivas das teorias anteriores (Teoria Clássica, Teoria das Relações Humanas e Teoria da Burocracia) e adoção de posições explicativas e descritivas.

A ênfase permanece nas pessoas, mas dentro de um contexto organizacional.

Os autores behavioristas verificaram que o administrador precisa conhecer as necessidades humanas para melhor compreender o comportamento humano e utilizar a motivação humana como poderoso meio para melhorar a qualidade de vida dentro das organizações.

Surge então dentro dessa Teoria, a hierarquia das necessidades de Maslow, que apresenta uma teoria da motivação, segundo a qual as necessidades humanas estão organizadas e dispostas em níveis numa hierarquia de importância e de influência. Essa hierarquia de necessidades pode ser visualizada em uma pirâmide, sendo que na base estão as necessidades fisiológicas, seguida das necessidades de segurança, depois as necessidades sociais, na sequência as necessidades de estima e no topo da pirâmide as necessidades de auto-realização. Para Maslow, o indivíduo precisa atender as necessidades fisiológicas para depois alcançar as demais e isso o motiva a alcançar a necessidade mais alta definida por ele que é a auto-realização.

Na Teoria Comportamental, temos também a Teoria dos dois fatores de Herzberg, para melhor explicar o comportamento das pessoas em situação de trabalho. Para Herzberg existem dois fatores que orientam o comportamento das pessoas: fatores higiênicos ou fatores extrínsecos – (localizam-se no ambiente que rodeia as pessoas e abrangem as condições dentro das quais elas desempenham seu trabalho). De acordo com as pesquisas de Herzberg, quando os fatores higiênicos são ótimos, eles apenas evitam a insatisfação dos empregados, pois não conseguem elevar consistentemente a satisfação e, quando a elevam, não conseguem sustenta-la elevada por muito tempo (ex: salário, benefícios sociais, tipo de chefia, condições físicas do ambiente de trabalho etc). Já o os fatores motivacionais ou fatores intrínsecos – (estão relacionados com o conteúdo do cargo e com a natureza das tarefas que o indivíduo executa). Os fatores motivacionais estão sob o controle do indivíduo, pois estão relacionados com aquilo que ele faz e desempenha. Os fatores motivacionais envolvem os sentimentos de crescimento individual, de reconhecimento profissional e as necessidades de auto-realização, e dependem das tarefas e os cargos têm sido arranjados e definidos com a única preocupação de atender aos princípios de eficiência e de economia, esvaziando os aspectos de desafio e oportunidade para a criatividade individual.

A Teoria X e Y de McGregor, preocupou-se em comparar dois estilos opostos e antagônicos de administrar: de um lado, um estilo baseado na teoria tradicional, excessivamente mecanicista e pragmática (que deu o nome a Teoria X), e, de outro, um estilo baseado nas concepções modernas a respeito do comportamento humano (a que denominou a Teoria Y).

Teoria X – é a concepção tradicional de administração e baseia-se em convicções errôneas e incorretas sobre o comportamento humano, como por exemplo: o homem é indolente e preguiçoso por natureza (evita o trabalho ou trabalha o mínimo possível, em troca de recompensas salariais ou materiais); falta de ambição (não gosta de assumir responsabilidades e prefere ser dirigido e sentir-se seguro nessa dependência); o homem é fundamentalmente egocêntrico e seus objetivos pessoais opõem-se, em geral, aos objetivos da organização; a sua própria natureza leva-o a resistir às mudanças, pois procura sua segurança e pretende não assumir riscos que o ponham em perigo; a sua dependência torna-o incapaz de autocontrole e autodisciplina (ele precisa ser dirigido e controlado pela administração).

Teoria Y – é a moderna concepção de administração de acordo com a Teoria Comportamental. A Teoria Y baseia-se em concepções e premissas atuais e sem preconceitos a respeito da natureza humana, como por exemplo: o homem médio não tem desprazer inerente em trabalhar (dependendo de condições controláveis, o trabalho pode ser uma fonte de satisfação e de recompensa – quando é voluntariamente desempenhado) ou uma fonte de punição (quando é evitado sempre que possível pelas pessoas); as pessoas não são, por sua natureza intrínseca, passivas ou resistentes às necessidades da empresa (elas podem tornar-se assim, como resultado de sua experiência profissional negativa em outras empresas); as pessoas têm motivação básica, potencial de desenvolvimento, padrões de comportamento adequados e capacidade para assumir responsabilidades; o homem médio aprende sob certas condições não somente por aceitar, mas também a procurar responsabilidade.

**Referência do edital:**

CHIAVENATO, I. Teoria Geral da Administração; 7ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2013.

**Grau de complexidade:** intermediário

### QUESTÃO 03

*Cada vez mais empresas brasileiras de médio e grande porte e de vários setores da economia vêm implementando sistemas de gestão empresarial (ERP). Explique o que é o ERP e como ele contribui para a modernização da logística.*

Padrão de resposta desejado

Esses tipos de sistema (ERP) visam resolver problemas de integração das informações nas empresas, visto que antes elas operavam com muitos sistemas, caracterizando em alguns casos “uma verdadeira colcha de retalhos”, o que inviabilizava uma gestão integrada.

Além disso, a implementação de um sistema ERP permite que as empresas façam uma revisão em seus processos, eliminando atividades que não agregam valor. O custo de implementação é elevado, variando pelo tamanho da empresa (número de usuários e instalações) e de sua operação (módulos escolhidos do sistema).

O principal objetivo de um sistema ERP, sob o ponto de vista logístico, é atuar como um sistema transacional, solucionando problemas com a ausência de integração entre atividades logísticas.

Os principais sistemas ERP disponibilizam uma vasta gama de relatórios e indicadores de desempenho pré-configurados para mensuração, análise e controle. Embora um sistema ERP possua atributos que contribuem para melhorar a gestão da empresa, ele não possui ferramentas de apoio à decisão. Vários fornecedores desse tipo de sistema investiram em parcerias e aquisições para disponibilizar ferramentas de apoio à decisão que auxiliem na melhoria da eficiência das operações logísticas na empresa e na cadeia de suprimentos, como forma de preencher essa lacuna.

É um processo que ajuda as empresas a fazer cálculos de quantidades e tempos. Entretanto seu planejamento pode estender-se além de “materiais”.

**Referência do edital:**

FLEURY, P., WANKE, P., FIGUEIREDO, K. F. Logística Empresarial: a Perspectiva Brasileira. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

SLACK, N., JOHNSTON, R., BRANDON-JONES, A. Administração da Produção. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2015.

**Grau de complexidade:** intermediário

#### QUESTÃO 04

*Explique a diferença entre o processo de produção em lotes, o processo de produção em massa e o processo de produção contínuo, citando um exemplo de cada processo.*

Padrão de resposta desejado

**Processo em lotes ou bateladas:** cada vez que um processo em lotes produz um produto, é produzido mais do que uma unidade. Dessa forma, cada parte da operação tem períodos em que se está repetindo, pelo menos enquanto o “lote” ou a “batelada” está sendo processado. O tamanho do lote poderia ser apenas de dois ou três produtos. Se os lotes forem grandes, e especialmente se os produtos forem familiares à operação, os processos em lotes podem ser relativamente repetitivos. Por esse motivo, o processo em lotes pode ser baseado em uma gama mais ampla de níveis de volume e variedade.

**Exemplos de processo em lotes:** manufatura de máquinas-ferramentas, a produção de alguns alimentos congelados especiais, a manufatura da maior parte das peças de conjuntos montados em massa, como automóveis.

**Processo de produção em massa:** são os que produzem bens em alto volume e variedade relativamente estreita, isto é, em termos dos aspectos fundamentais do projeto do produto. Uma fábrica de automóveis, por exemplo, poderá produzir diversos milhares de variantes de carros se todas as opções de tamanho do motor, cor, equipamentos extras etc. forem levados em consideração. É, entretanto, essencialmente uma operação em massa porque as diferentes variantes de seu próprio produto não afetam o processo básico de produção. As atividades na fábrica de automóveis, como todas as operações em massa, são essencialmente repetitivas e amplamente previsíveis.

**Exemplo de processo de produção em massa:** a fábrica de automóveis, fábrica de aparelhos de televisão, a maior parte dos processos de alimentos e a produção de DVDs.

**Processo contínuo:** situam-se um passo além dos processos de produção em massa, pelo fato de operarem em volumes ainda maiores e em geral terem variedade ainda mais baixa. Normalmente, operam por períodos de tempo muito mais longos. Às vezes, são literalmente contínuo no sentido de que os produtos são inseparáveis e produzidos em um fluxo ininterrupto. Processos contínuos muitas vezes estão associados a tecnologias relativamente inflexíveis, de capital intensivo com fluxo altamente previsível.

**Exemplo de processo contínuo:** as refinarias petroquímicas, centrais elétricas, siderúrgicas e algumas fábricas de papéis.

**Referência do edital:**

SLACK, N., JOHNSTON, R., BRANDON-JONES, A. Administração da Produção. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2015.

**Grau de complexidade:** fácil

#### QUESTÃO 05

Segundo Motta e Vasconcelos (2006) “a burocracia é um sistema que busca organizar, de forma estável e duradoura, a cooperação de um grande número de indivíduos, cada qual detendo uma função especializada”. Explique os princípios da estrutura burocrática.

Padrão de resposta desejado

- ✓ A existência de funções definidas e competências rigorosamente determinadas por lei ou regulamentos.
- ✓ Os membros do sistema tem direitos e deveres delimitados por regras e regulamentos.
- ✓ Existe uma hierarquia definida e as prerrogativas de cada cargo são estabelecidas legalmente, regulando o exercício da autoridade e seus limites.
- ✓ O recrutamento é feito por meio de regras previamente estabelecidos.
- ✓ A remuneração deve ser igual para o exercício de cargos e funções semelhantes.
- ✓ A promoção e o avanço da carreira devem se basear em critérios objetivos.

**Referência do edital:**

MOTTA, F. C. P., VASCONCELOS, I. G. F. **Teoria Geral da Administração**. 3. ed. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

**Grau de complexidade:** fácil