

TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Verifique se, além deste caderno, você recebeu o Caderno de Respostas, destinado à transcrição das respostas das questões de múltipla escolha (objetivas), das questões discursivas e do questionário de percepção da prova.
2. Confira se este caderno contém as questões discursivas (D) e de múltipla escolha (objetivas), de formação geral e do componente específico da área, e as relativas à sua percepção da prova. As questões estão assim distribuídas:

Partes	Número das questões	Peso das questões no componente	Peso dos componentes no cálculo da nota
Formação Geral/Discursivas	D1 e D2	40%	25%
Formação Geral/Objetivas	1 a 8	60%	
Componente Específico/Discursivas	D3 a D5	15%	75%
Componente Específico/Objetivas	9 a 35	85%	
Questionário de Percepção da Prova	1 a 9	—	—

3. Verifique se a prova está completa e se o seu nome está correto no Caderno de Respostas. Caso contrário, avise imediatamente um dos responsáveis pela aplicação da prova. Você deve assinar o Caderno de Respostas no espaço próprio, com caneta esferográfica de tinta preta.
4. Observe as instruções de marcação das respostas das questões de múltipla escolha (apenas uma resposta por questão), expressas no Caderno de Respostas.
5. Use caneta esferográfica de tinta preta, tanto para marcar as respostas das questões objetivas quanto para escrever as respostas das questões discursivas.
6. Responda cada questão discursiva em, no máximo, 15 linhas. Qualquer texto que ultrapasse o espaço destinado à resposta será desconsiderado.
7. Não use calculadora; não se comunique com os demais estudantes nem troque material com eles; não consulte material bibliográfico, cadernos ou anotações de qualquer espécie.
8. Você terá quatro horas para responder às questões de múltipla escolha e discursivas e ao questionário de percepção da prova.
9. Quando terminar, entregue seu Caderno de Respostas ao responsável pela aplicação da prova.
10. **Atenção!** Você deverá permanecer, no mínimo, por uma hora, na sala de aplicação das provas e só poderá levar este Caderno de Prova após decorridas três horas do início do Exame.

QUESTÃO 1

A alfabetização midiática e informacional tem como proposta desenvolver a capacidade dos cidadãos de utilizar mídias, bibliotecas, arquivos e outros provedores de informação como ferramentas para a liberdade de expressão, o pluralismo, o diálogo e a tolerância intercultural, que contribuem para o debate democrático e a boa governança. Nos últimos anos, uma ferramenta de grande valia para o aprendizado, dentro e fora da sala de aula, têm sido os dispositivos móveis. Como principal meio de acesso à internet e, por conseguinte, às redes sociais, o telefone celular tem sido a ferramenta mais importante de utilização social das diferentes mídias, com apropriação de seu uso e significado, sendo, assim, uma das principais formas para o letramento digital da população. Esse letramento desenvolve-se em vários níveis, desde a simples utilização de um aplicativo de conversação com colegas até a utilização em transações financeiras nacionais e internacionais.

WILSON, C. et al. **Alfabetização midiática e informacional**: currículo para formação de professores. Brasília: UNESCO, 2013 (adaptado).

A partir dessas informações, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Uma pessoa letrada digitalmente tem capacidade para localizar, filtrar e avaliar informação disponibilizada eletronicamente e para se comunicar com outras pessoas por meio de Tecnologias de Informação e Comunicação.

PORQUE

- II. No letramento digital, desenvolve-se a habilidade de construir sentidos a partir de textos que se conectam a outros textos, por meio de hipertextos, *links* e elementos imagéticos e sonoros.

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.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 2

A ideia segundo a qual todo ser humano, sem distinção, merece tratamento digno corresponde a um valor moral. O pluralismo político, por exemplo, pressupõe um valor moral: os seres humanos têm o direito de ter suas opiniões, expressá-las e organizar-se em torno delas. Não se deve, portanto, obrigá-los a silenciar ou a esconder seus pontos de vista; vale dizer, são livres. Na sociedade brasileira, não é permitido agir de forma preconceituosa, presumindo a inferioridade de alguns (em razão de etnia, raça, sexo ou cor), sustentando e promovendo a desigualdade. Trata-se de um consenso mínimo, de um conjunto central de valores, indispensável à sociedade democrática: sem esse conjunto central, cai-se na anomia, entendida como ausência de regras ou como total relativização delas.

BRASIL. **Ética e Cidadania**. Brasília: MEC/SEB, 2007 (adaptado).

Com base nesse fragmento de texto, infere-se que a sociedade moderna e democrática

- A** promove a anomia, ao garantir os direitos de minorias étnicas, de raça, de sexo ou de cor.
- B** admite o pluralismo político, que pressupõe a promoção de algumas identidades étnicas em detrimento de outras.
- C** sustenta-se em um conjunto de valores pautados pela isonomia no tratamento dos cidadãos.
- D** apoia-se em preceitos éticos e morais que fundamentam a completa relativização de valores.
- E** adota preceitos éticos e morais incompatíveis com o pluralismo político.

ÁREA LIVRE



QUESTÃO 4

Mais de um quarto dos presos do Centro de Detenção Provisória (CDP) de Pinheiros I, na zona oeste da capital paulista, havia morado nas ruas. Há alguns anos, percebe-se progressiva mudança da população carcerária dos CDPs de São Paulo: além da tradicional parcela de acusados e condenados por crimes patrimoniais com emprego de violência ou por tráfico de drogas, passou a integrar o quadro prisional uma parcela da população sem histórico de violência, habitante, majoritariamente, das ruas do centro da cidade. Nos últimos três anos, o número de presos provenientes das ruas da região central da capital paulista aumentou significativamente; a maioria deles é presa pela prática de pequenos furtos e/ou porte de drogas. Os casos são, em geral, similares: pessoas dependentes de *crack* que vivem nas ruas e são flagradas furtando lojas ou tentando roubar transeuntes, sem o uso de armas. Como são crimes leves, os acusados poderiam aguardar a conclusão do inquérito em liberdade.

Disponível em: <<http://ibccrim.jusbrasil.com.br>>. Acesso em: 25 jul. 2015 (adaptado).

Tendo esse texto como referência e considerando a relação entre políticas públicas de segurança e realidade social nas metrópoles brasileiras, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. A presença de policiais nas ruas das grandes cidades brasileiras atende, em geral, à solicitação de lojistas, que constantemente se queixam da presença de moradores de rua dependentes de *crack*.

PORQUE

- II. O encarceramento de moradores de rua viciados em *crack* que praticam pequenos delitos não resolve os problemas que afetam a população, como os de segurança, violência, saúde, educação e moradia.

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.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

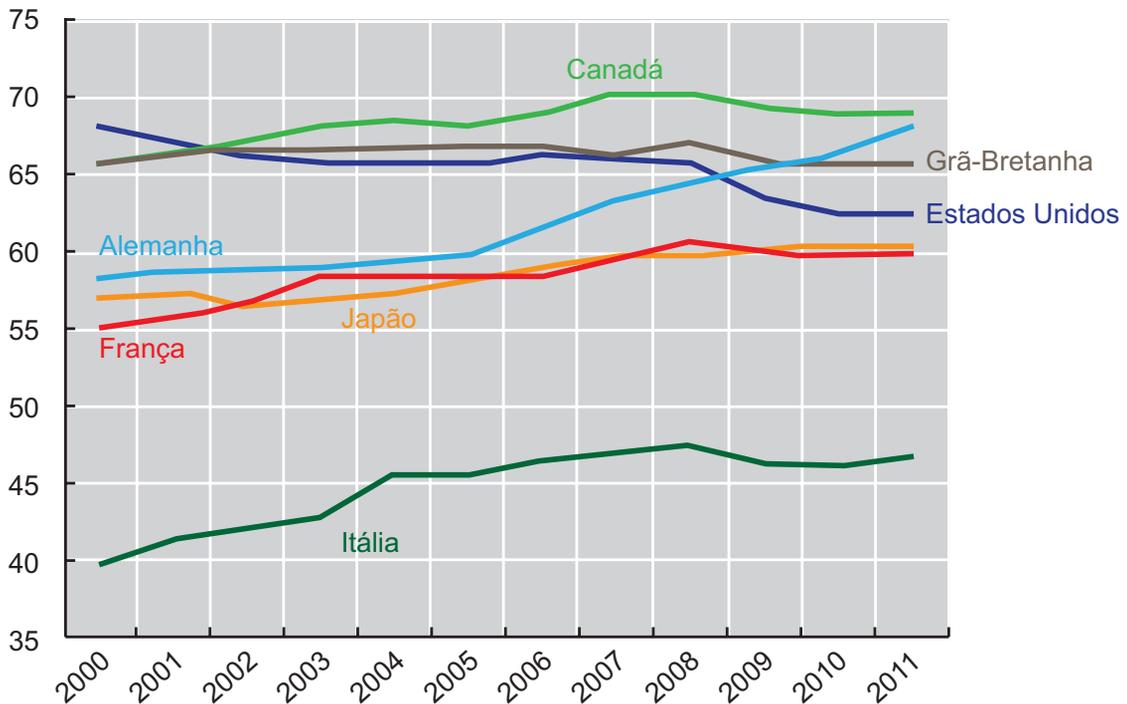
ÁREA LIVRE



QUESTÃO 5

As taxas de emprego para mulheres são afetadas diretamente por ciclos econômicos e por políticas de governo que contemplam a inclusão das mulheres no mercado de trabalho. O gráfico a seguir apresenta variações das taxas percentuais de emprego para mulheres em alguns países, no período de 2000 a 2011.

Taxa percentual de emprego para mulheres de 2000 a 2011



Disponível em: <<http://www.oecd-ilibrary.org>>. Acesso em: 19 ago. 2015 (adaptado).

Com base nesse gráfico, conclui-se que, de 2000 a 2011, a taxa de emprego para mulheres

- A** manteve-se constante na Itália.
- B** manteve-se crescente na França e no Japão.
- C** atingiu, na Grã-Bretanha, seu valor máximo em 2011.
- D** aumentou mais na Alemanha que nos demais países pesquisados.
- E** manteve-se superior a 60% no Canadá, na Alemanha e nos Estados Unidos.

ÁREA LIVRE



QUESTÃO 6

Hoje, o conceito de inclusão digital está intimamente ligado ao de inclusão social. Nesse sentido, o computador é uma ferramenta de construção e aprimoramento de conhecimento que permite acesso à educação e ao trabalho, desenvolvimento pessoal e melhor qualidade de vida.

FERREIRA, J. R. et al. *Inclusão Digital*. In: BRASIL. **O Futuro da Indústria de Software**: a perspectiva do Brasil. Brasília: MDIC/STI, 2004 (adaptado).

Diante do cenário *high tech* (de alta tecnologia), a inclusão digital faz-se necessária para todos. As situações rotineiras geradas pelo avanço tecnológico produzem fascínio, admiração, euforia e curiosidade em alguns, mas, em outros, provocam sentimento de impotência, ansiedade, medo e insegurança. Algumas pessoas ainda olham para a tecnologia como um mundo complicado e desconhecido. No entanto, conhecer as características da tecnologia e sua linguagem digital é importante para a inclusão na sociedade globalizada.

Nesse contexto, políticas públicas de inclusão digital devem ser norteadas por objetivos que incluam

- I. a inserção no mercado de trabalho e a geração de renda.
- II. o domínio de ferramentas de robótica e de automação.
- III. a melhoria e a facilitação de tarefas cotidianas das pessoas.
- IV. a difusão do conhecimento tecnológico.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e II.
- B** I e IV.
- C** II e III.
- D** I, III e IV.
- E** II, III e IV.

QUESTÃO 7

As projeções da Associação Brasileira da Indústria de Óleos Vegetais vêm indicando, para 2020, produção entre 104 milhões e 105 milhões de toneladas de soja. A área de cultivo da soja deve aumentar cerca de 6,7 milhões de hectares, chegando, em 2023, a 34,4 milhões. Isso representa um acréscimo de 24,3% na área mensurada em 2013. No Paraná, a área de cultivo de soja pode expandir-se para áreas de outras culturas e, no Mato Grosso, para pastagens degradadas e áreas novas.

Disponível em: <<http://www.agricultura.gov.br>>. Acesso em: 19 ago. 2013 (adaptado).

Considerando esses dados e os impactos do agronegócio na reconfiguração do campo, avalie as afirmações a seguir.

- I. A expansão das áreas de monocultura de soja amplia a mecanização no campo e gera a migração de trabalhadores rurais para centros urbanos.
- II. A intensificação da monocultura de soja acarreta aumento da concentração da estrutura fundiária.
- III. A expansão da cultura de soja no Paraná e no Mato Grosso promoverá o avanço do plantio de outras culturas.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

ÁREA LIVRE



QUESTÃO DISCURSIVA 4

O programa nacional de concessões de incentivo aos investimentos em infraestrutura no Brasil não trata dos transportes do país de forma sistêmica e não deve ter grande efeito na diminuição do chamado custo Brasil. Essa avaliação foi feita por um especialista, em palestra durante evento acerca da indústria brasileira. Ele ressaltou que a atual matriz de transportes do Brasil, fortemente baseada no modal rodoviário, é insuficiente para integrar o espaço de dimensões continentais do país. “É preciso ver os transportes de forma sistêmica. O programa de concessões em infraestrutura não me parece atender ao requisito de pensar de forma articulada diferentes modos de transporte”, disse.

Disponível em: <<https://www.portosenavios.com.br>>. Acesso em: 22 jul. 2015 (adaptado).

Considerando a avaliação do referido especialista, redija um texto em que sejam caracterizados os principais fatores de infraestrutura de transportes responsáveis pelo chamado custo Brasil. Em seu texto, aborde os problemas em três modais de transporte no Brasil, analisando os seus efeitos sobre os níveis de serviço ao cliente. (valor: 10,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	



QUESTÃO DISCURSIVA 5

Um Prestador de Serviço Logístico (PSL) está instalado em uma região metropolitana e seu principal cliente é uma empresa que produz cosméticos para uma grande rede de franquias, a qual possui mais de 2 000 pontos de venda em todos os estados brasileiros, localizados em *shoppings* de grande e médio porte. O Centro de Distribuição do PSL opera na mesma planta do principal cliente e a partir desse Centro de Distribuição são abastecidos todos os pontos de vendas (franqueados). A empresa de cosméticos, ao final da produção, embala seus produtos em caixas de papelão, aloca-as em paletes de madeira e as transfere para o armazém do PSL. Cada palete contém apenas um tipo de produto. O material, ao chegar ao Centro de Distribuição, recebe uma etiqueta de identificação com código de barras. Em seguida, é feita a entrada do material no estoque, sendo disponibilizado seu endereçamento no local que será guardado. O PSL utiliza um Sistema de Gerenciamento de Armazém (*Warehouse Management System* — WMS) para gerenciar suas operações, inclusive os pedidos dos franqueados, que são recebidos eletronicamente e, em sua maioria, são feitos em pequenas quantidades e com grande variedade de produtos.

A separação dos itens é feita com base em uma etiqueta de códigos de barras afixada na caixa que será enviada ao cliente. Essa operação é realizada em uma área de separação, onde são disponibilizados paletes para cada produto, que só então, são colocados nas caixas de cada franqueado. Ao final da separação, essas caixas são pesadas e colocadas nas plataformas de expedição.

Faz-se a reposição do estoque por meio de um Sistema de Informação, de acordo com a rotatividade de cada item. A distribuição dos pedidos é feita em parceria com transportadoras que, por meio de roteiros de despacho, são informadas sobre os horários definidos para o carregamento. Cada carreta viaja com entregas de diversos franqueados e obedece rigorosamente aos prazos de entrega. Devido ao alto valor agregado dos produtos, os caminhões são rastreados via satélite o que confere maior confiabilidade e segurança às operações.

Considerando a situação apresentada, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Quais os ganhos proporcionados pela Tecnologia da Informação diante da atividade de processamento de pedido? (valor: 5,0 pontos)
- b) Explique como a Tecnologia da Informação auxilia as empresas envolvidas nas operações de forma a garantir um fluxo eficiente de materiais para atendimento às necessidades de seus clientes? (valor: 5,0 pontos)



RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	



QUESTÃO 9

A Logística Reversa domiciliar consiste no processo no qual o operador vai buscar o produto na casa do cliente. Normalmente essa coleta é programada e sincronizada junto ao SAC (Sistema de Atendimento ao Cliente) do Lojista/Fabricante. Do ponto de vista de oportunidade para o operador logístico, essa atividade possibilita agregar serviços como transporte, armazenagem dos itens indesejados, retrabalho com os itens (separação dos produtos que serão descartados e dos que podem ser reaproveitados), expedição e transporte, retornando para a fábrica ou local de descarte.

Considerando o contexto, assinale a opção que apresenta, respectivamente, o fluxo sequencial correto da logística reversa e o elo forte nesse processo.

- A** fabricante, revendedor e cliente, em que o cliente é o elo forte neste processo.
- B** fabricante, recondicionador e cliente, em que o cliente é o elo forte neste processo.
- C** cliente, reciclador e fabricante, em que o fabricante é o elo forte neste processo.
- D** transportador, cliente e fabricante, em que o transportador é o elo forte neste processo.
- E** cliente, operador logístico e o comerciante/fabricante, em que operador logístico é o elo forte neste processo.

ÁREA LIVRE

QUESTÃO 10

A ISO 9001:2008, é a norma de referência que possui Requisitos de Qualidade para Implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). A implantação de um SGQ em uma organização consiste, entre outras atividades, em Mapeamento de Processos; implantação de Padrões de Trabalho e Monitoramento da Satisfação do cliente.

A partir dessas informações, avalie as afirmações a seguir.

- I. São princípios que norteiam um Sistema de Gestão da Qualidade: Foco no Cliente, Liderança, Melhoria Contínua, Relação Mutuamente Benéfica entre Cliente e Fornecedor, Abordagem Sistêmica, Abordagem Factual à Tomada de Decisão, Envolvimento das Pessoas, Abordagem de Processo.
- II. A Política da Qualidade de uma empresa representa a “porta de entrada” para um Sistema de Gestão da Qualidade e deve ser conhecida e entendida por todos os colaboradores da organização.
- III. Uma ação corretiva é aquela estabelecida para a eliminação da causa de uma não conformidade, e a aplicação dessa ação tem por objetivo não tornar o problema recorrente.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

ÁREA LIVRE



QUESTÃO 11 //

O *Supply Chain Management* (SCM), gerenciamento da cadeia de suprimentos, é um conjunto de atividades e processos utilizados por diversas corporações para o desenvolvimento de produtos e serviços que atendem ao consumidor final. Atualmente, o uso de Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) é muito difundido em projetos de SCM, devido à sua importância no gerenciamento da informação entre as diversas empresas.

Com relação ao uso de SIG em SCM, avalie as afirmações a seguir.

- I. Os fornecedores de matérias-primas, dentro do *Supply Chain*, oferecem seus produtos aos clientes por meio de ferramentas conhecidas como *e-collaboration*.
- II. O *e-business* pode ser considerado uma ferramenta da SCM.
- III. A utilização do comércio eletrônico é uma forma de possibilitar que pequenas empresas possam ser fornecedoras de grandes cadeias de abastecimento.
- IV. Os investimentos em tecnologia da informação em SCM são baixos, o que facilita a sua adoção por empresas de qualquer porte.

É correto apenas o que se afirma em

- A** III.
- B** IV.
- C** I e II.
- D** I e IV.
- E** II e III.

ÁREA LIVRE //

QUESTÃO 12 //

Com relação à parceria formada entre o Marketing e a Logística, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O Marketing e a Logística formam um elo importante para as relações entre as empresas e os clientes e promovem o aumento da satisfação do cliente em relação aos produtos e serviços.

PORQUE

- II. Um bom serviço logístico, é imprescindível à fidelização e à satisfação dos clientes.

Acerca dessas asserções, assinale a opção correta.

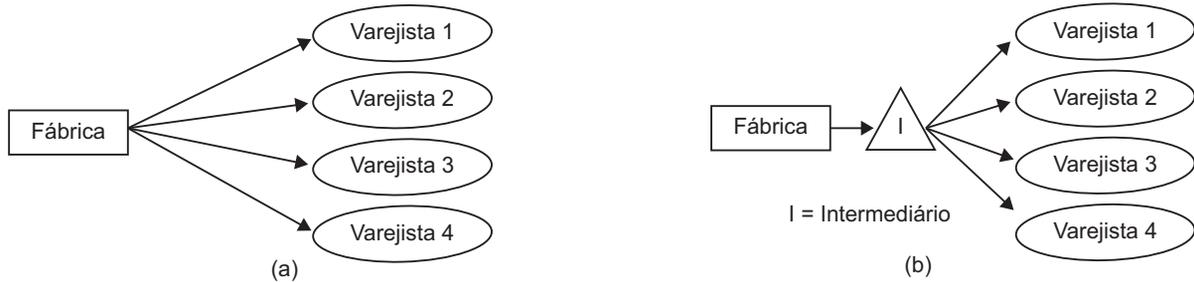
- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

ÁREA LIVRE //



QUESTÃO 13

Uma fábrica precisa decidir como organizará sua rede de distribuição para entregar seus produtos para varejistas. A figura abaixo apresenta duas opções de configuração que envolvem (a) a distribuição direta e (b) a distribuição indireta por meio de um intermediário.



Configuração das possíveis redes de distribuição

Cada configuração possível terá impacto no custo logístico, pois ensejará adaptações e diferenças decorrentes da manutenção do estoque, do processamento de pedidos, das formas de aquisição, da armazenagem, do manuseio de materiais, da manutenção de informações e da programação de produtos. Considerando as informações e as situações apresentadas, para que a rede de distribuição da proposta (b) da figura seja viável, é necessário que

- A** os custos logísticos da distribuição do fabricante até os varejistas sejam menores que os custos logísticos da distribuição do fabricante até o intermediário.
- B** os custos logísticos da distribuição do intermediário até os varejistas sejam menores que os custos logísticos da distribuição do fabricante até os varejistas.
- C** os custos logísticos da distribuição do fabricante até o intermediário sejam menores que os custos logísticos da distribuição do fabricante até os varejistas.
- D** a consolidação de cargas possibilitada ao fabricante no projeto de rede da proposta em (b) seja realizada em apenas uma viagem.
- E** a consolidação de cargas possibilitada ao fabricante no projeto de rede proposta em (b) tenha volume menor que a possibilitada ao fabricante no projeto de rede proposta em (a).

ÁREA LIVRE



QUESTÃO 16

Na atualidade, muitas organizações reconhecem a necessidade de melhorar os seus processos internos para aprimorar seus produtos. A melhoria contínua é a chave para os ganhos de médio e longo prazo. Esses ganhos devem ser a busca constante da gestão estratégica inteligente de suprimentos, na qual cada passo dado pode ser medido, controlado e melhorado, para constante melhoria de suas atividades.

CHRISTOPHER, M. *Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos*. São Paulo: Pioneira, 1997 (adaptado).

Entre diversas ideias para melhoria dos processos logísticos, surgiu a filosofia *Lean Manufacturing*, conhecida como Manufatura Enxuta, que é voltada para a redução de desperdícios de várias naturezas.

Considerando a possibilidade de aplicação da filosofia de Manufatura Enxuta aos processos logísticos, avalie as afirmações a seguir.

- I. O sistema de produção puxada contribui para a redução dos níveis de estoques.
- II. A movimentação de materiais deve ser eliminada sempre que possível, em razão de não agregar valor aos produtos.
- III. As empresas devem aumentar seus estoques para minimizar os riscos de perder vendas.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

QUESTÃO 17

O *Just in Time* (JIT), sistema de produção que visa aprimorar a produtividade global e eliminar os desperdícios, possibilita a produção eficaz no que se refere a custo, assim como o fornecimento apenas da quantidade correta, no momento e locais corretos, utilizando do mínimo de instalações, equipamentos, materiais e recursos humanos. O JIT depende do balanço entre a flexibilidade do fornecedor e a flexibilidade do usuário.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. *Administração da Produção*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2002 (adaptado).

Nesse contexto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Nos sistemas de produção *Just in Time*, procura-se reduzir o tempo gasto na nova preparação/ajustes do equipamento até o instante em que a produção é liberada.

PORQUE

- II. No sistema *Just in Time*, com a redução de tempo gasto na nova preparação/ajustes do equipamento, o estoque médio diminui.

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.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

ÁREA LIVRE



QUESTÃO 19

Uma empresa atua no setor de eletrônicos, comprando, principalmente, televisores na Europa e revendendo-os na região Sul e Sudeste do Brasil. O departamento de logística internacional dessa empresa possui como meta reduzir os custos logísticos e maximizar o nível de serviço aos clientes. Contudo, como o departamento é novo, há uma grande dificuldade na negociação dos *Incoterms*. Esta situação tem aumentado os custos logísticos mês a mês.

Em decorrência desses aumentos, o diretor de logística internacional está analisando uma importação em que foi utilizado o modal marítimo. Nessa operação, o exportador era um distribuidor localizado na região de Roterdã, na Holanda, e, de acordo com a negociação, o importador do Brasil recebeu a mercadoria pelo Porto de Santos pagando todos os custos logísticos a partir da disponibilidade das mercadorias a bordo do navio no porto de origem indicado.

Considerando-se a situação hipotética acima, qual é o *Incoterms* da referida operação?

- A** FOB Santos.
- B** CIF Santos.
- C** DAP Brasil.
- D** DAT Roterdã.
- E** FOB Roterdã.

ÁREA LIVRE

QUESTÃO 20

As decisões de localização de instalações exercem um impacto de longo prazo sobre o desempenho das cadeias de suprimentos. À medida que as organizações crescem, é necessário revisar as decisões do projeto da rede. Nesse sentido, um grande desafio que as organizações enfrentam está relacionado a inovação nas cadeias de suprimentos.

CHOPRA, S.; MEINDL, P. *Gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégia, planejamento e operação*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010 (adaptado).

Considerando esse contexto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Externalidades positivas levam os concorrentes a se localizarem próximos uns dos outros.

PORQUE

- II. São considerados externalidades positivas casos em que a vizinhança de múltiplas empresas produz benefício a todas elas.

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.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

ÁREA LIVRE



QUESTÃO 22

As ferramentas de Tecnologia da Informação possibilitam às organizações maximizarem a comunicação com os diversos integrantes de uma cadeia de suprimentos, consequentemente, agregar valor aos produtos. O serviço ao cliente, componente essencial da estratégia da logística, é afetado diretamente pelos Sistemas de Informações Logísticas.

CHOPRA, S; MEINDL, P. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégia, planejamento e operação**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010 (adaptado).

A partir do texto acima, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O Intercâmbio Eletrônico de Dados (EDI) permite que as organizações façam pedidos de compras instantâneos, o que gera rapidez nas transações, e oferece ganhos de eficiência e responsividade, mas em relação ao compartilhamento de informações, que é vital para as cadeias de suprimentos, a internet apresenta vantagens sobre o EDI.

PORQUE

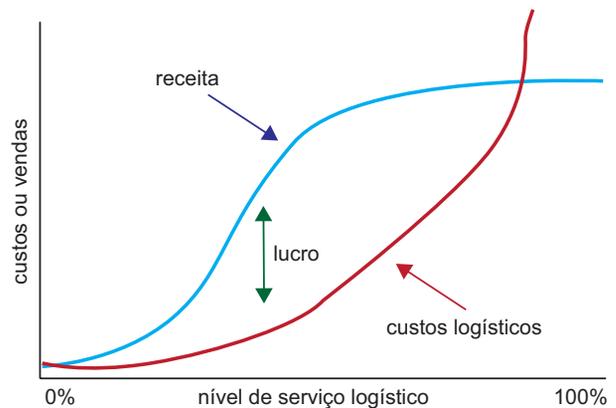
- II. No comércio eletrônico, os elementos de pré-transação permitem aos clientes conhecerem com exatidão o nível de serviço que lhes será prestado; com isso, é possível estabelecer os planos de contingência para enfrentar prejuízos bem como assegurar aos clientes a reposição de mercadorias e dispensar os sistemas de previsão de demanda.

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.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 23

Na visão da logística, o serviço ao cliente resulta de todas as atividades logísticas da cadeia de suprimentos, portanto, o projeto do sistema logístico define o nível dos serviços que serão oferecidos ao cliente. Essa definição impacta significativamente na rentabilidade projetada pela empresa. O gráfico a seguir ilustra esse cenário.



BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos / logística empresarial**. 5 ed. Porto Alegre: Bookman, 2010 (adaptado).

Em face do contexto apresentado, é correto concluir com base no gráfico que as organizações devem

- A** atuar com nível de serviço de 100%, pois é nesse nível que o lucro é maximizado.
- B** analisar a sua cadeia de suprimentos, a fim de definir o *trade off* do nível de serviço logístico.
- C** focar na maximização do nível de serviço oferecido, pois não há como gerenciar o aumento dos custos.
- D** atuar próximo ao nível de serviço logístico de 100%, pois, são os pontos de maior incremento marginal de receita.
- E** atuar nos pontos em que os custos logísticos são os mínimos possíveis, pois, assim, o nível de serviço logístico será maximizado.



QUESTÃO 24

Uma empresa atua no comércio eletrônico, atendendo ao Brasil inteiro. Ela possui mais de 300 000 SKUs (*) e pretende duplicar este número nos próximos dez anos. Para que este crescimento planejado aconteça de forma sustentável, a organização fez uma pesquisa para entender os itens mais críticos e os impactos que geram no resultado final e, com isso, tomar decisões para os possíveis ajustes. O quadro a seguir apresenta alguns dados da pesquisa.

(*)SKU: *Stock Keeping Unit*, em português: Unidade de Manutenção de Estoque.

Variável	Impacto
Tempo de lançamento ao mercado	+1
Pós-vendas	-2
<i>Follow up</i>	-1
Pedidos corretos	+1
Estoque	+2
Variedade de produtos	+2
Troca de produtos incorretos	-2

Legenda: +2 = bom; +1 = regular; -1 = ruim; -2 = péssimo

Considerando essa situação hipotética e os dados apresentados, é correto concluir que a empresa deverá

- A** minimizar a responsabilidade do pós-venda, do *follow up* e da troca de produtos incorretos.
- B** extinguir a área de pós-vendas, uma vez que ela não contribui para os objetivos planejados.
- C** aumentar o tempo de lançamento dos produtos ao mercado, pois essa variável gera um impacto bom.
- D** criar um departamento de logística reversa, visto que as variáveis mais problemáticas estão associadas a ela.
- E** reduzir a variedade de produtos, pois o impacto que essa variável gera é insignificante para uma cadeia de suprimentos.

ÁREA LIVRE



QUESTÃO 25

Os sistemas de produção são atividades e operações inter-relacionadas envolvidas na produção de bens e serviços a partir do uso de recursos (*inputs*), para mudar o estado ou condição de algo e, com isso produzir saídas/resultados (*outputs*). Produtividade é a relação entre *outputs* e *inputs*. Ter alta produtividade é alcançar resultados de excelência, garantindo o aproveitamento da matéria-prima, a capacidade das máquinas, o tempo e as habilidades das pessoas em níveis ótimos. Tanto nas áreas de administração de materiais e distribuição física como em diversas outras áreas que produzam bens ou serviços, o monitoramento da produtividade é um importante instrumento de planejamento e controle.

Considerando as informações acima, suponha que uma distribuidora trabalhe 20 dias por mês, oito horas por dia e entregue 100 itens por hora, em média. Suponha, ainda, que a empresa tenha quatro funcionários que trabalham nessa distribuição e que cada funcionário receba dois mil reais mensais, em média.

Com base nessa situação é correto concluir que a produtividade por cada real pago de salário equivale a

- A** 0,4 item.
- B** 0,5 item.
- C** 1 item.
- D** 2 itens.
- E** 8 itens.

ÁREA LIVRE

QUESTÃO 26

Uma transportadora recebeu o pedido de quatro mil produtos armazenados em caixas com capacidade de cinco produtos cada uma. Ela dispõe de uma frota de cinco veículos disponíveis para serviço. O período para entrega de toda a mercadoria deve ser feito em oito horas seguidas e no mesmo dia. Cada veículo conseguiu levar vinte caixas por viagem. O tempo de percurso de uma viagem (ida, volta e arrumação da carga) foi de uma hora por veículo. Na última hora, um dos veículos não conseguiu realizar a entrega.

Com base nessa situação hipotética, é correto afirmar que a transportadora deixou de entregar

- A** 04 produtos.
- B** 10 produtos.
- C** 20 produtos.
- D** 100 produtos.
- E** 120 produtos.

ÁREA LIVRE



QUESTÃO 28

Duas crianças, uma de dez anos e outra de doze anos, trabalham em uma fábrica de sapatos de determinado estado brasileiro. No processo, exige-se a utilização de solventes químicos para a aplicação de cola nos solados. A fábrica foi subcontratada como fornecedora de uma grande marca de um país desenvolvido e tem vários empregados cuja faixa etária é equivalente à das crianças.

No processo fabril, não se utilizam Equipamento de Proteção Individual (EPI), como máscaras, luvas e aventais.

Sabe-se que Responsabilidade Social é uma forma de gestão da empresa e que a ética está na base de seu conceito. Não há Responsabilidade Social sem ética nos negócios.

Considerando o conceito de Responsabilidade Social, bem como a situação hipotética apresentada, é correto afirmar que a referida fábrica fere diretamente

- A** os clientes, os acionistas, o governo e os fornecedores.
- B** o gerente executivo, os acionistas e os agentes de mercado.
- C** o que preconizam as organizações não governamentais que formam o terceiro setor e o governo.
- D** a organização Mundial do Trabalho e as leis trabalhistas brasileiras.
- E** os demais funcionários, as pessoas que moram nas proximidades da unidade da empresa, os consumidores e o meio ambiente.

ÁREA LIVRE

QUESTÃO 29

O regime aduaneiro especial de *drawback*, instituído pelo Decreto-Lei nº 37, de 21 de novembro de 1966, consiste na suspensão ou eliminação de tributos incidentes sobre insumos importados para utilização em produto exportado. O mecanismo funciona como um incentivo às exportações, pois reduz os custos de produção de produtos exportáveis, tornando-os mais competitivos no mercado internacional.

Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br>>.
Acesso em: 25 jul. 2015 (adaptado).

Considerando as três modalidades de *drawback* — isenção, suspensão e restituição de tributos —, é correto afirmar que, na modalidade isenção, são isentados os tributos incidentes na

- A** importação de mercadoria, em quantidade e qualidade equivalentes, destinada à reposição de outra de produção nacional, com pagamento de tributos, e utilizada na industrialização de produto exportado.
- B** importação de mercadoria, em quantidade e qualidade equivalentes, destinada à reposição de outra importada anteriormente, com pagamento de tributos, e utilizada na industrialização de produto exportado.
- C** aquisição no mercado nacional de mercadoria, em quantidade e qualidade equivalentes, destinada à reposição de outra importada anteriormente, com pagamento de tributos, e utilizada na industrialização de produto exportado.
- D** aquisição no mercado nacional de mercadoria, em quantidade e qualidade equivalentes, destinada à reposição de outra importada anteriormente, com restituição de tributos, e utilizada na industrialização de produto exportado.
- E** importação de mercadoria, em quantidade e qualidade equivalentes, destinada à reposição de outra de produção nacional, sem pagamento de tributos, e utilizada na industrialização de produto exportado.



QUESTÃO 30

Os bens industriais apresentam ciclos de vida útil variáveis, após os quais são descartados pela sociedade de diferentes maneiras, constituindo os produtos de pós-consumo e os resíduos sólidos em geral. Atualmente, a operação empresarial precisa encontrar soluções para equacionar os reflexos que os retornos dessas quantidades causam em suas operações.

LEITE, P. R. **Logística Reversa**: meio ambiente e competitividade. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009 (adaptado).

Considerando esse contexto, avalie os itens a seguir em relação aos impactos causados pelo gerenciamento ineficiente do canal reverso de uma organização.

- I. Risco à sua reputação de empresa social e ambientalmente responsável perante a sociedade.
- II. Aumento da poluição por contaminação ou por excesso.
- III. Aumento crescente de devoluções de produtos.
- IV. Aumento direto e oneroso nos custos com transporte.

Estão corretos apenas os impactos descritos em

- A** I e II.
- B** I e IV.
- C** II e III.
- D** I, III e IV.
- E** II, III e IV.

ÁREA LIVRE

QUESTÃO 31

A Logística Reversa tem como premissa o fluxo reverso de produtos por diversos motivos, a saber: reciclagem, reúso, *recall* ou devoluções.

Considerando essas informações e a respeito da Logística Reversa, avalie as afirmações a seguir.

- I. O processo de Logística Reversa implica aumento de custos de produção na cadeia de suprimento.
- II. O processo de Logística Reversa provoca um aumento de custos na matéria-prima do processo produtivo de uma empresa.
- III. O processo de Logística Reversa leva a uma redução de custo no produto acabado, principalmente quando existe o reúso do material de descarte.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

ÁREA LIVRE



QUESTÃO 32

Para gerenciar os processos e, sobretudo, tomar decisões com maior precisão, faz-se necessário trabalhar com base em fatos e dados, ou seja, informações geradas no processo, buscando-se e interpretando-se corretamente as informações disponíveis como forma de eliminar o empirismo. Para tanto, existem técnicas importantes e eficazes, denominadas de ferramentas da qualidade, capazes de propiciar a coleta, o processamento e a disposição clara das informações disponíveis, ou dados relacionados aos processos gerenciados dentro das organizações.

WERKEMA, M. C. C. **As ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos.**
Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1995 (adaptado).

Considerando essas informações, bem como a possibilidade de aplicação das ferramentas da qualidade para proporcionar o gerenciamento de atividades de uma empresa, avalie as afirmações a seguir.

- I. A ferramenta de qualidade Folha de Verificação é adequada a uma empresa que precise controlar a frequência de atrasos durante o mês de seu principal fornecedor.
- II. Utilizando-se da ferramenta Histograma, uma empresa controla e prioriza, em ordem decrescente, os materiais mais onerosos do estoque de materiais.
- III. Para detectar a principal causa de retrabalhos de um determinado produto, uma empresa pode utilizar a ferramenta da qualidade Gráfico de Pareto.
- IV. As ferramentas da qualidade, denominadas Cartas de Controle e Histogramas, são utilizadas para realizar o controle estatístico dos processos de uma empresa.
- V. A ferramenta da qualidade Estratificação foi a escolha adequada de uma organização que detectou que o maior número de acidentes ocorridos nos últimos seis meses estava concentrado no turno da noite, no departamento caldeiraria.

É correto apenas o que se afirma em

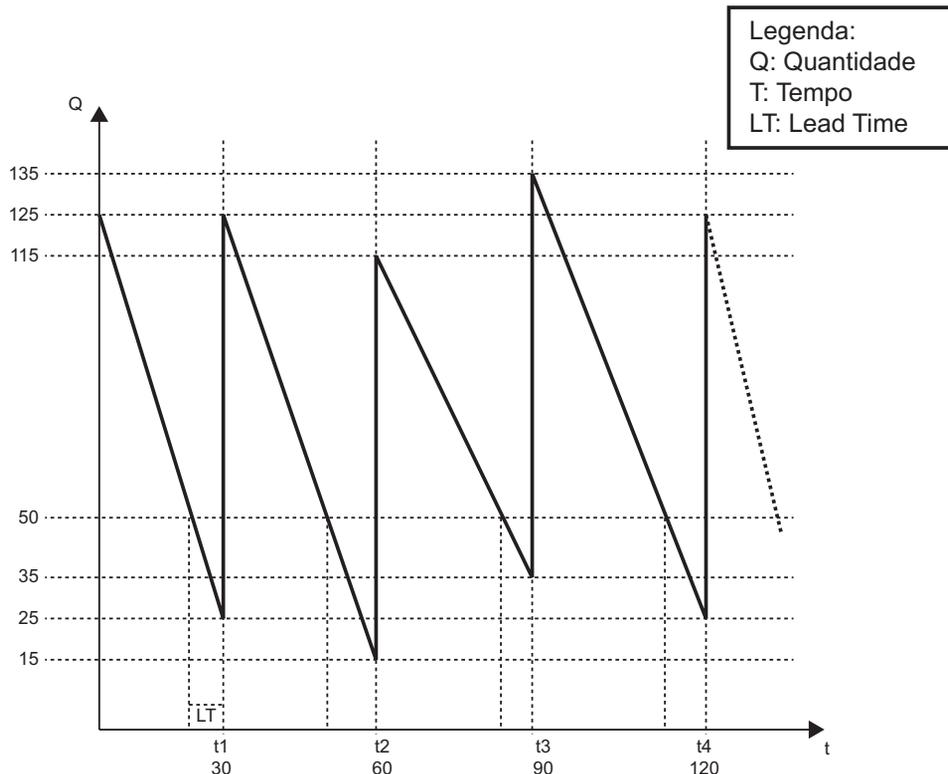
- A** I, II e III.
- B** I, II e IV.
- C** I, IV e V.
- D** II, III e V.
- E** III, IV e V.

ÁREA LIVRE



QUESTÃO 33

Por meio de um gráfico de gestão de estoques demonstrado pelo *Enterprise Resource Planning* (ERP), os seguintes pontos de pedidos, as quantidades e reposições de um determinado produto foram demonstrados ao longo do tempo.



Considerando o comportamento de reposição contínua demonstrado no gráfico, avalie as afirmações a seguir.

- I. As quantidades pedidas possuem uma variação a cada pedido para atender ao estoque máximo, e o tempo de reposição também é variável.
- II. As quantidades pedidas são fixas, porém o tempo de reposição sofre variação.
- III. O gráfico demonstra que o Lote de Reposição para o produto é 125, o Estoque de Segurança: 25, e o Ponto de Pedido: 50.
- IV. O gráfico demonstra que o Lote de Reposição para o produto é 100, o Estoque de Segurança: 25, e o Ponto de Pedido: 50.
- V. O gráfico demonstra que o Lote de Reposição para o produto é 100, o Estoque de Segurança: 50, e o Ponto de Pedido: 25.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e III.
- B** I e IV.
- C** II e III.
- D** II e IV.
- E** II e V.

QUESTÃO 34

A Logística atual adotou um conceito de integração que abrange toda a cadeia de suprimentos de uma empresa, desde a obtenção da matéria-prima até a entrega do produto ao consumidor final. Para que isso aconteça é fundamental um gerenciamento logístico desta cadeia, de tal modo que ocorra uma elevação nos níveis de serviço e uma redução nos custos, ou manutenção. Contudo, o ciclo de vida dos produtos tem se reduzido cada vez mais, o que torna o mercado mais instável, visto que a obsolescência de um produto pode ocorrer pouco tempo depois de seu lançamento. Tal situação exige uma gestão cada vez mais eficiente, tendo em vista a necessidade de informações quase que instantâneas, para, assim, evitar equívocos que possam penalizar a empresa, além dos prejuízos financeiros.

Nesse contexto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A gestão da cadeia de suprimentos representa a integração externa das atividades de uma empresa, pois estende a coordenação dos fluxos de materiais e informações aos fornecedores e ao cliente final.

PORQUE

- II. A gestão da cadeia de suprimentos é a coordenação estratégica e sistêmica das funções de negócios tradicionais e das ações táticas que perpassam essas funções em uma empresa e através de negócios, dentro da cadeia logística, com o propósito de aprimorar o desempenho de longo prazo dessa empresa e da cadeia de suprimentos como um todo.

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.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 35

As operações logísticas, por natureza, lidam com inúmeras atividades de monitoramento e, por isso, sempre buscam integrar tecnologias de informação para o seu controle. Atualmente, as cadeias de suprimentos são monitoradas com grande sucesso pela Tecnologia da Informação. Vários artifícios estão sendo empregados: sensores para detecção de falhas, leitura óptica para identificação de produtos, entre outros. *Softwares* cada vez mais modernos e eficazes estão sendo introduzidos na logística, facilitando em muito a obtenção de uma qualidade de excelência e a satisfação do consumidor. A Tecnologia da Informação é de alta importância para atender o mercado de produção *versus* demanda e está presente desde a formulação do pedido pelo cliente até a entrega do pedido ao consumidor final.

BALLOU, R.H. *Gerenciamento da cadeia de suprimento / logística empresarial*. 5 ed. Porto Alegre: Bookman, 2008 (adaptado).

Considerando esse contexto, avalie as Tecnologias de Informação descritas nos itens a seguir quanto à possibilidade de serem aplicadas em cadeias de suprimentos.

- I. *Enterprise Resource Planning (ERP)*: monitora pedidos e recebimentos de matérias-primas, os tempos de produção e os níveis internos de estoque.
- II. *Transportation Management System (TMS)*: são responsáveis por programar embarques, rastrear cargas em movimento e indicar rotas.
- III. *Warehouse Management System (WMS)*: ferramenta de intercâmbio eletrônico de dados que permite uma troca direta de dados por computadores.
- IV. *Extensive Markup Language (XML)*: ferramenta que unifica a área produtiva com o setor de marketing, como também com os fornecedores.

Podem ser aplicadas em cadeias de suprimentos apenas as tecnologias descritas em

- A** I e II.
- B** I e III.
- C** III e IV.
- D** I, II e IV.
- E** II, III e IV.



ENADE 2015

EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DOS ESTUDANTES



ENADE 2015

EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DOS ESTUDANTES

INEP

**Ministério
da Educação**

