



## QUESTÃO 01

---

“(…) a gestão da qualidade no nível das operações de produção visa a melhoria do desempenho no atendimento dos requisitos dos clientes e ao mesmo tempo a redução dos custos da não qualidade. Como a gestão da qualidade implica em investimentos, a análise do custo *versus* benefício de um investimento também deve ser um fator a ser ponderado nas decisões relacionadas à melhoria de resultados e redução dos custos da não qualidade.

De um modo geral, os custos da qualidade englobam os custos decorrentes da falta de qualidade, assim como os custos para se obter qualidade. Os custos da qualidade podem ser classificados em:

- custos devido a falhas internas
- custos devidos a falhas externas
- custos de avaliação da qualidade
- custos de prevenção”

Texto extraído de: CARPINETTI, Luiz Cesar R. **Gestão da Qualidade - Conceitos e Técnicas**, 3ª edição. São Paulo: Grupo GEN, 2016. *E-book*. ISBN 9788597006438. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597006438/>. Acesso em: 22 jun. 2023.

RESPONDA:

### ITEM - A (1,00 ponto)

**Explique cada um dos custos da qualidade, citando, pelo menos, dois exemplos de cada.**







MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA  
COORDENAÇÃO DE CONCURSOS – CCONC  
Edital 04/2023 – Professor Efetivo  
Valença – Administração – Perfil 01



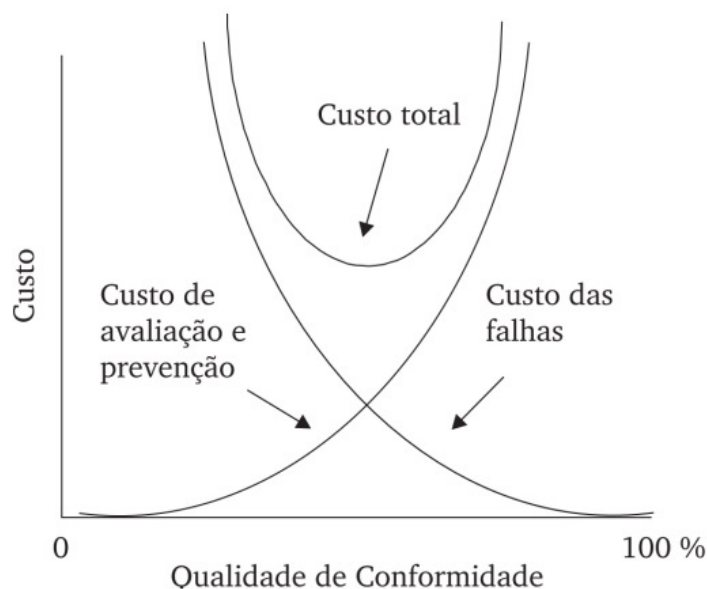
Pág:4

RASCUNHO



Ainda sobre custo da qualidade, segundo Carpinetti (2016), o modelo econômico tradicionalmente adotado para ilustrar a variação do custo total da qualidade (decorrente dos custos parciais), em função do nível de qualidade de conformidade (atendimento às especificações), é mostrado na figura abaixo:

Modelo econômico do custo da qualidade (JURAN, 1993).



Texto extraído de CARPINETTI, Luiz Cesar R. **Gestão da Qualidade - Conceitos e Técnicas**, 3ª edição. São Paulo: Grupo GEN, 2016. *E-book*. ISBN 9788597006438. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597006438/>. Acesso em: 22 jun. 2023.

RESPONDA:

**ITEM - B (1,00 ponto)**

**Qual a crítica que normalmente se faz ao modelo econômico de custo da qualidade?**







MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA  
COORDENAÇÃO DE CONCURSOS – CCONC  
Edital 04/2023 – Professor Efetivo  
Valença – Administração – Perfil 01



Pág:8

RASCUNHO





**QUESTÃO 02 (2,00 pontos):**

---

“Quando a Corporação Disney decidiu que seria interessante montar um parque temático na Europa, passou por uma experiência que terá sido provavelmente uma das mais importantes decisões de localização de sua história. O mercado da Europa era promissor e a experiência com a Disneylândia Japão estava sendo um sucesso, desde sua inauguração em 1983. Com a decisão tomada de localizar um parque temático na Europa, nos moldes das outras “Disneylândias” da Califórnia e do Japão, a opção pela região de Paris pareceu acertada, porque:

- O local foi especialmente alocado pelo governo da França, demonstrando seu total apoio. A intenção, inclusive, era usar o novo parque para nuclear toda uma nova cidade.
- Localização acessível, distante apenas duas horas de carro a 17 milhões de europeus com alto poder aquisitivo.
- Além da população residente, há ainda um fluxo enorme de população flutuante, turistas estrangeiros em visita a Paris que poderiam ampliar o público-alvo do novo parque temático.
- A excelente infraestrutura de transporte público ferroviário de Paris conecta-se com a estrutura local na qual o parque se localiza, significando isso que do centro de Paris levam-se apenas 23 minutos ao local escolhido.
- O local é bem servido por uma estrutura de estradas que permite alcançar toda a Europa facilmente; os planos para a Disneylândia Paris eram atrair 11 milhões de turistas no primeiro ano, sendo 50% da França, 40% de outros países europeus e 10% do resto do mundo.
- Dois anos depois de inaugurada a Disneylândia Paris (a inauguração foi em 12 de abril de 1992), o cenário não era nada animador:
- O clima de Paris, com altos índices de pluviosidade e temperaturas frias em boa parte do ano, não se mostrou adequado para uma diversão realizada em um parque temático como o da Disney.
- Houve certa resistência cultural da população europeia aos valores “americanos” expressos pela Disneylândia (“*se temos castelos verdadeiros, por que passearmos em castelos falsos?*”).
- Muitas pessoas da Europa ainda preferiram visitar os parques da Disney nos Estados Unidos por causa das tarifas aéreas baixas, hospedagem barata e melhor clima.
- Os funcionários dos parques temáticos da Disney nos Estados Unidos são em geral americanos, que assumiram os “valores” Disney desde crianças e, portanto, parece-lhes natural executar suas rotinas de se vestir e interpretar um personagem o dia todo, de forma animada; no caso da Disneylândia Paris, os trabalhadores em muitos casos eram imigrantes argelinos que nada tinham a ver com a “cultura” Disney, com muita dificuldade de se adaptar.

A Disney Paris perdeu em torno de 1 bilhão de dólares no primeiro ano de operação.”



Texto: CORRÊA, Henrique L.; CORRÊA, Carlos A. Administração de Produção e Operações: Manufatura e Serviços: Uma Abordagem Estratégica. São Paulo: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559773268. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559773268/>. Acesso em: 26 jun. 2023.

Um dos métodos de localização é o do centro de gravidade ou do “centroide”. Trata-se de uma técnica para localização de uma unidade operacional, dadas as localizações existentes de suas principais fontes de insumos e clientes, além dos volumes a serem transportados entre esses locais. Essa técnica é muitas vezes utilizada para localizar armazéns intermediários ou de distribuição, dadas as localizações, por exemplo, das fábricas e dos clientes.

RESPONDA:

Uma certa Cidade do Brasil tem seus principais bairros subdivididos conforme figura 01 abaixo. O bairro A é o mais populoso da cidade, de modo que as populações dos demais bairros são apresentadas na tabela 01 abaixo.

O Prefeito da cidade, por intermédio de um convênio com o Governo Federal, conseguiu recursos para construção de um parque temático e tem três locais possíveis para a construção do Parque.

Visando diminuir custos de transporte para visitação do futuro Parque, ele solicitou junto à sua assessoria a escolha do melhor local, considerando o método de localização do centro de gravidade ou do “centroide”. Marque, então, o melhor local para a construção do Parque na figura abaixo.

Figura 01: Localização dos Bairros

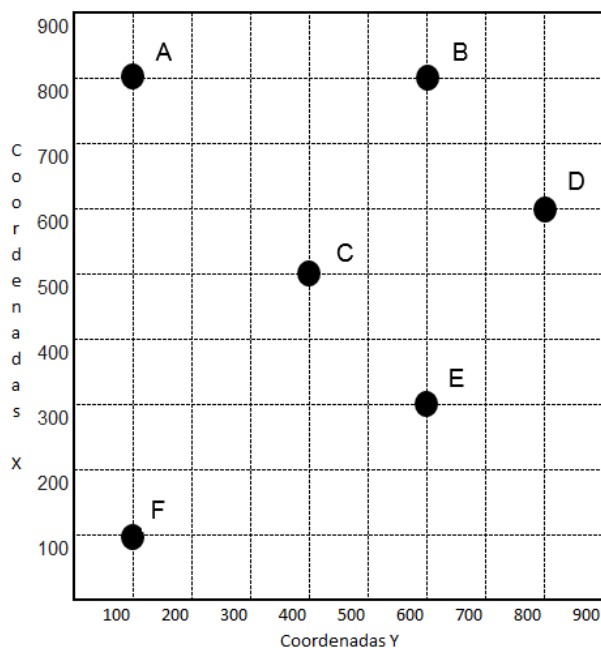


Tabela 01: População por Bairro

BAIRROS	POPULAÇÃO
A	12.000
B	5.000
C	10.000
D	7.000
E	6.000
F	1.200







MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA  
COORDENAÇÃO DE CONCURSOS – CCONC  
Edital 04/2023 – Professor Efetivo  
Valença – Administração – Perfil 01



Pág:13

RASCUNHO



**QUESTÃO 03 (2,00 pontos):**

---

O planejamento logístico procura resolver quatro grandes áreas de problemas: níveis de serviços aos clientes, localização das instalações, decisões sobre estoques e decisões sobre transportes.

Especificamente os transportes envolvem seleção dos modais, o volume de cada embarque, as rotas e a programação. São decisões sobre as quais pesam fatores como a proximidade, ou distância, entre os armazéns, os clientes e as fábricas, fatores esses que, adicionalmente, têm influência sobre a localização do armazém. Os níveis de estoque também dependem das decisões sobre transporte que variam conforme o volume de cada remessa.

A principal razão para que uma empresa opte por um equipamento próprio de transporte é a necessidade de proporcionar serviço ao cliente com um nível de qualidade que nem sempre se consegue a partir da utilização de transportadores contratados.

O custo da operação de um serviço próprio de transportes é determinado de maneira muito parecida com a de qualquer outro ativo.

Esses custos são normalmente agrupados em três grandes categorias.

Texto extraído e adaptado do livro: BALLOU, Ronald H. Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/Logística Empresarial. Porto Alegre: Bookman, 2005.

RESPONDA:

**Quais são esses três custos? Explique cada um deles.**









MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA  
COORDENAÇÃO DE CONCURSOS – CCONC  
Edital 04/2023 – Professor Efetivo  
Valença – Administração – Perfil 01



Pág:17

RASCUNHO



**QUESTÃO 04 (2,00 pontos):**

---

“Gerenciamento de projetos é a aplicação de conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas às atividades do projeto a fim de cumprir os seus requisitos. A aplicação do conhecimento requer o gerenciamento eficaz dos processos de gerenciamento do projeto. Um processo é um conjunto de ações e atividades inter-relacionadas que são executadas para criar um produto, serviço ou resultado pré-especificado. Cada processo é caracterizado por suas entradas, ferramentas e técnicas que podem ser aplicadas, e as saídas resultantes. O gerente de projetos deve levar em consideração os ativos de processos organizacionais e os fatores ambientais da empresa. Eles devem ser considerados para todos os processos, mesmo que não estejam explicitamente listados como entradas na especificação do processo. Os ativos de processos organizacionais fornecem diretrizes e critérios para adequação dos processos da organização às necessidades específicas do projeto. Os fatores ambientais da empresa podem restringir as opções de gerenciamento do projeto.”

INSTITUTE, Project M. **Um guia de conhecimento em gerenciamento de projetos (guia PMBOK®)**. Editora Saraiva, 2014. *E-book*. ISBN 9788502223745. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502223745/>. Acesso em: 28 jun. 2023.

RESPONDA:

**Os processos do projeto são executados pela equipe do projeto com a interação das partes interessadas e, em geral, podem ser classificados com base em duas categorias principais.**

**Quais são essas categorias? Explique cada uma delas.**







MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA  
COORDENAÇÃO DE CONCURSOS – CCONC  
Edital 04/2023 – Professor Efetivo  
Valença – Administração – Perfil 01



Pág:21

RASCUNHO



**QUESTÃO 05 (2,00 pontos):**

---

“A Teoria das Relações Humanas (ou Escola Humanística da Administração) surgiu nos Estados Unidos como consequência das conclusões da experiência de Hawthorne, desenvolvida por Elton Mayo e colaboradores. Foi um movimento de reação e oposição à Teoria Clássica da Administração” (CHIAVENATO, 2014, p. 105).

A Experiência de Howthone, em linhas gerais, subdividiu-se em quatro fases estruturantes e proporcionou o delineamento dos princípios básicos da Escola das Relações Humanas.

Fonte: CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Barueri/SP: Editora Manole, 2014.

RESPONDA:

**Aponte quais são os princípios elementares da Escola de Relações Humanas e faça uma análise dos desdobramentos de cada um desses princípios para o pensamento de Administração.**









MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA  
COORDENAÇÃO DE CONCURSOS – CCONC  
Edital 04/2023 – Professor Efetivo  
Valença – Administração – Perfil 01



Pág:25

RASCUNHO