

Licenciatura em Gestão
2010-11

Gestão de Operações I

Teste e Exame – Parte I

Duração: 20 minutos

Com consulta

Nome completo: _____

Número de aluno: _____

Janeiro de 2011

Parte I - Esta parte representa 20% da cotação da prova (4 valores)

Cada uma das questões seguintes vale 1 ponto. Cada resposta errada envolve uma penalização de 0,33 pontos. Cada questão tem apenas uma resposta correcta. Identifique a resposta correcta com um círculo em volta da alínea correspondente.

- 1) O *Just in Time* é uma filosofia de gestão:
 - a) Na qual apenas as quantidades encomendadas são produzidas;
 - b) Que trabalha com stock zero;
 - c) Na qual o prazo de entrega é próximo de zero;
 - d) Nenhuma das anteriores.

- 2) Não está incluído na Gestão de Operações:
 - a) Decisões sobre compra de equipamento;
 - b) Previsão da procura;
 - c) *Concurrent engineering*;
 - d) Todas as anteriores.

- 3) Num concurso público é especificado 3 PPM (três partes por milhão) como o nível de defeitos admissível. Na proposta enviada refere-se que se garante um nível de defeitos de 2,3 PPM.
 - a) Este elemento é um *order qualifier*;
 - b) Este elemento é um *order winner*;
 - c) Este elemento é uma vantagem competitiva sustentável apoiada na gestão de operações;
 - d) Este elemento representa uma forma de desperdício.

- 4) Num serviço de controlo de qualidade de resistências eléctricas retira-se, em cada hora, uma amostra com 15 unidades. Cada uma dessas unidades é sujeita a uma corrente eléctrica progressivamente crescente até que a resistência se queima. O valor da corrente que causa a destruição da resistência é comparado com a corrente nominal que a resistência deve suportar, determinando-se assim se os artigos obedecem ou não às especificações. Os custos associados à destruição destas resistências devem ser classificados como:
 - a) Desperdício;
 - b) Custos de falha interna;
 - c) Custos de avaliação;
 - d) Custos de prevenção.

- 5) Identifique a afirmação correcta:
 - a) Os efeitos da curva de experiência são tanto maiores quanto maior for o número acumulado de unidades produzidas desde o início da produção;
 - b) Os efeitos da curva de experiência são tanto maiores quanto mais unidades se produzirem num ano;
 - c) De duas unidades produtivas tem maiores economias de escala a que conseguir trabalhar com menos stocks;
 - d) As economias de escala dependem do número acumulado de unidades produzidas desde o início da produção.

- 6) Na gestão de stocks o nível de serviço é:
 - a) O coeficiente 'z' da distribuição normal;
 - b) A probabilidade-objectivo de não haver ruptura de stock;
 - c) Uma variável definida com base no prazo de entrega;
 - d) Uma variável definida com base no desvio padrão da procura.

- 7) O planeamento agregado é:
- Um método de planeamento para otimizar o escoamento de stocks em excesso;
 - Um método de planeamento vocacionado para prever as necessidades de produção que minimizam os custos associados à satisfação da oferta;
 - Um método de planeamento que procura estimar os recursos, inventário e ritmo de trabalho que permitem satisfazer a procura prevista com custos mínimos;
 - Nenhuma das anteriores.
- 8) A Quantidade Económica de Encomenda representa:
- O nível de inventário que origina uma encomenda no modelo de revisão contínua;
 - A quantidade que se deve encomendar no modelo de revisão contínua;
 - A quantidade que se deve encomendar se se pretender uma gestão otimizada dos custos;
 - A quantidade que se deve encomendar no modelo de revisão periódica.
- 9) O sistema Kanban permite:
- Fixar o volume de stock, evitando o uso desnecessário de recursos;
 - O seu uso como uma ferramenta implementação de uma estratégia *pull*;
 - Informar sobre a necessidade de produção e/ou movimentação de peças entre actividades;
 - Todas as anteriores.
- 10) A produtividade da prestação de um serviço poderá ser maior do que no fornecimento de um bem tangível porque:
- Um serviço requerer maior proximidade com o cliente, logo uma melhor utilização dos recursos;
 - Os serviços são mais fáceis de quantificar em termos de grau de satisfação do cliente;
 - Os serviços usam procedimentos standard, o que leva à redução de desperdícios e uma maior eficiência;
 - Nenhuma das anteriores.
- 11) Na aplicação da metodologia Six Sigma, são utilizadas as seguintes ferramentas:
- Análise dos Modos e Efeitos de Falha (FMEA);
 - Diagramas de Pareto, de processo, de causa-efeito, de fluxos e gráficos de controlo;
 - Diagramas de Ishikawa;
 - Todas as anteriores.
- 12) A venda de cartões de crédito numa superfície comercial:
- Pode ser considerada um *design-to-order*, pois o serviço é customizado ao cliente e apresentando como um produto único quando o cliente o deseja;
 - Apresenta uma interacção cara-a-cara (*face-to-face*) com especificações não definidas;
 - É uma forma de venda com pouco potencial de concretização de vendas;
 - É um *field-based service* onde a produção e consumo do serviço ocorre onde o cliente quer.
- 13) Uma empresa com um sistema de produção altamente automatizado:
- Produz um volume elevado de produtos, com elevada flexibilidade e custos unitários baixos;
 - Produz uma variedade elevada de produtos, o que se traduz em custos unitários baixos;
 - Requer elevados investimentos de capital para garantir elevados níveis de flexibilidade;
 - Todas as anteriores.

- 14) No planeamento de capacidade são usados diversos *buffers* para garantir o fluxo do processo. O uso de *Time Buffers* garante:
- Que o *bottleneck* tem recursos suficientes para produzir durante algum tempo de modo a não parar o *output* do processo;
 - Que as actividades do processo têm espaço onde armazenar material para eventuais falhas;
 - Que em caso de incremento do nível de produção de um não-*bottleneck* existem materiais para ser trabalhados;
 - Que existem horas extra de laboração para usar, especialmente no *bottleneck*.
- 15) Uma empresa produz limonada com limões produzidos nos seus campos. O *best operating level* do processo é de 5 garrafas por minuto. A empresa tem um *throughput time* de 5 minutos e um tempo de ciclo de 15 segundos. Isto leva:
- A uma produtividade global de 85%;
 - A uma taxa de utilização de 100%;
 - A um nível de eficiência global de 80%;
 - A uma taxa de utilização de 100% e uma produtividade de 25%.
- 16) Na gestão de stocks, quando se usa um Modelo Q, o stock de segurança permite fazer face:
- À variabilidade da procura durante o prazo de entrega;
 - À procura durante o prazo de entrega;
 - À variabilidade diária da procura durante um período específico de tempo;
 - À procura entre momentos de encomenda.
- 17) O SERVQUAL mede:
- O *gap* entre a qualidade percebida e a satisfação do consumidor;
 - O *gap* entre o serviço esperado e o serviço percebido;
 - O *gap* entre as necessidades pessoais e as necessidades percebidas dos consumidores;
 - O grau de satisfação do consumidor com o bem recebido.
- 18) Uma cadeia de abastecimento:
- É um conjunto de organizações que trabalham em conjunto para desenvolverem um novo produto;
 - É um conjunto de entidades que partilha e gere objectivos comuns;
 - Assume que a liderança é feita pela empresa com maior quota de mercado;
 - Assume flexibilidade dos funcionários para continuamente se movimentarem de uma empresa para outra, de acordo com as necessidades dos consumidores.
- 19) Um processo em *job shop*:
- Está focado no balanceamento da carga de trabalho atribuída a cada estação de trabalho;
 - Usa equipamento flexível;
 - Tem como objectivo elevados volumes de produção e economias de escala;
 - Tem um fluxo constante de trabalho ao longo do processo.
- 20) De acordo com a Teoria das Restrições, a performance operacional deve ser medida através:
- Da localização dos *bottlenecks*, da produtividade e dos *cash-flows*;
 - Da folga nos não-*bottlenecks*;
 - Do *throughput*, do nível de stock e da despesa operacional;
 - Do stock de produtos em vias de fabrico, dos *buffer inventories* e do stock de produtos acabados.