

## Gestão Integrada das Operações – Teste de 1ª época – 2012-2013

Nome completo: \_\_\_\_\_ Número: \_\_\_\_\_

### 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.

A gestão de operações é importante para as empresas de serviços porque:

- A - É a função da empresa mais focada na satisfação de necessidades e expectativas dos clientes.
- B - Permite gerir de modo integrado a concepção, desenvolvimento e prestação do serviço.
- C - Cria mais valor para o cliente.
- D - Recorre ao "blueprint" dos serviços para conseguir uma qualidade elevada.

O planeamento agregado é um instrumento:

- A - Que permite planear todas as operações.
- B - Que permite satisfazer atempadamente as encomendas dos clientes.
- C - Que planeia os recursos necessários numa óptica de médio prazo.
- D - Que integra a gestão de stocks e a gestão da qualidade

Os diversos métodos de localização de instalações:

- A - São aplicáveis apenas às empresas industriais e de distribuição.
- B - Focam-se na determinação de localizações que minimizem os custos.
- C - Fazem parte dos instrumentos de planeamento tático das organizações.
- D - São suficientemente flexíveis para terem aplicação em qualquer tipo de empresa.

Na TOC (*Theory of Constraints*):

- A - O "drum" é a taxa de produção do "bottleneck".
- B - Pode identificar-se o "bottleneck" pelo stock que se acumula antes da estação imediatamente a jusante.
- C - Quando se aumenta a capacidade do "bottleneck" aumenta a capacidade do sistema na mesma proporção.
- D - O "Best Operating Level" do sistema é a capacidade máxima do "bottleneck".

No modelo de gestão de stocks de revisão periódica (Modelo P):

- A - O nível de serviço é inferior ao do modelo de revisão contínua (Modelo Q).
- B - O prazo de entrega tem de ser sempre inferior ao intervalo entre encomendas.
- C - O stock de segurança é maior do que o do modelo Q com os mesmos parâmetros do modelo.
- D - O stock de segurança é calculado com base apenas no prazo de entrega.

Qual dos exemplos seguintes NÃO deve ocorrer no JIT (*Just-In-Time*):

- A - Entregas planeadas com base em acordos de longo prazo.
- B - Produção para stock.
- C - Controlo de qualidade.
- D - Aplicação das técnicas Kaizen e do ciclo PDCA.

Qual das seguintes é uma MUITO BOA definição de qualidade:

- A - Garantir que são disponibilizados ao cliente produtos sem defeitos de fabrico.
- B - Vender por um preço correspondente à qualidade intrínseca do produto.
- C - Adequar a oferta ao uso que o cliente pretende dar ao produto.
- D - Qualidade na origem.

O gestor de um sistema afirma que o *throughput* é de 4 horas. Verifica-se, no final do processo que há um intervalo de cinco minutos entre a saída de duas unidades consecutivas. O período de trabalho diário é de 8 horas.

- A - A afirmação do gestor está errada.
- B - A taxa de produção é de 96 unidades/dia.
- C - A eficiência da linha é 80%.
- D - O "Best Operating Level" é 80%.

O "blueprint" de um serviço é:

- A - Um diagrama de processo.
- B - Um fluxograma informacional que permite determinar a eficiência do serviço.
- C - Um mapa de actividades críticas para assegurar a qualidade do serviço.
- D - Um instrumento de apoio ao desempenho de serviços focado na melhoria da qualidade.

Faz parte da gestão de operações:

- A - O Bluetooth.
- B - A engenharia dos sistemas de informação.
- C - Captar *The Voice of the Customer*.
- D - O Kaizen.

O "efeito de chicote" está relacionado com:

- A - A gestão de cadeias de distribuição do grande comércio generalista.
- B - A flutuação de stocks no comércio retalhista.
- C - A gestão da cadeia de abastecimento sem integração dos sistemas de informação.
- D - A gestão da cadeia de abastecimento com integração dos sistemas de informação.

São decisões de nível estratégico do âmbito da gestão das operações:

- A - A determinação da localização, a determinação da capacidade e a selecção do processo produtivo.
- B - A gestão da capacidade, a gestão da cadeia de abastecimentos e a gestão dos sistemas ERP.
- C - O planeamento agregado.
- D - A determinação da localização, a gestão de stocks e a gestão da capacidade.

Na metodologia QFD (*Quality Function Deployment*):

- A - É a oferta dos concorrentes que mais determina as funcionalidades a incluir no produto.
- B - É a "Voz do Cliente" e a oferta dos concorrentes que mais determina as funcionalidades a incluir no produto.
- C - É a compatibilidade tecnológica que mais determina as funcionalidades a incluir no produto.
- D - É a necessidade de evitar excesso de qualidade que mais determina as funcionalidades a incluir no produto.

Na análise de um processo verificou-se que um posto de trabalho parava frequentemente por falta de abastecimento de peças.

Este facto classifica-se como:

- A - *Bottleneck*.
- B - Ruptura de stock.
- C - *Blocking*.
- D - *Starving*.

O nível de serviço desejado, no Modelo Q de gestão de stocks:

- A - É uma probabilidade.
- B - É uma medida da satisfação dos clientes.
- C - É dado pelo valor de "z".
- D - Corresponde à frequência de rupturas de stock verificadas no último ano.

Um cliente comprou um relógio SWATCH pela internet. Quando recebeu a encomenda verificou que lhe tinham enviado um ROLEX. Este facto é:

- A - Um *order winner*.
- B - Um *order qualifier*.
- C - Uma falha externa.
- D - Um desperdício.

A aquisição de uma nova máquina de testes de resistência de aços é considerada:

- A - Um investimento na qualidade do serviço.
- B - Um custo de avaliação.
- C - Um custo de prevenção.
- D - Um desperdício pois a qualidade deve ser garantida na origem.

Detectou-se uma falha sistemática no processo de verificação de facturas de uma empresa. Fez-se o diagrama de todo o processo e identificou-se o ponto de falha. Esta actividade pode ser considerada:

- A - Fazendo parte do ciclo PDCA.
- B - Fazendo parte do desenho de novos serviços.
- C - Sendo trabalho preparatório da elaboração do *blueprint* do serviço.
- D - Fazendo parte da secção *measure* do ciclo DMAIC.

Um sistema ERP (*Enterprise Resource Planning System*) é:

- A - Um conjunto integrado de aplicações informáticas desenvolvidas na empresa, para apoio às operações.
- B - Um conjunto integrado de aplicações informáticas focado na gestão do desempenho operacional da empresa.
- C - Um conjunto integrado de aplicações informáticas para apoio à gestão da empresa.
- D - Um conjunto integrado de aplicações informáticas focado na gestão da cadeia de abastecimento.

O Método Kanban do JIT (*Just-In-Time*):

- A - Tem stock na estação de montante (produção).
- B - Tem stock na estação de jusante (utilização).
- C - Tem stock em trânsito ou em espera.
- D - Todas as anteriores.