



# **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 2013**

**ÁREA/SUBÁREA/ESPECIALIDADE: 310**

**ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - CARIACICA**

### **Pontos:**

**01.** Sistema de produção enxuta.

**02.** Planejamento e controle da qualidade.

**03.** Gerenciamento da cadeia de suprimentos.

**04.** Projeto de fábrica e instalações industriais.

**05.** Planejamento de capacidade.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
REITORIA**

Avenida Rio Branco, 50 – Santa Lúcia – 29056-255 – Vitória – ES

27 27 33577500

# **CONCURSO PÚBLICO**

**EDITAL Nº 03/2013**

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

**ÁREA/SUBÁREA/ESPECIALIDADE: 310**

**Engenharia de Produção**

## **Caderno de Prova**

**INSTRUÇÕES:**

- 1- Aguarde autorização para abrir o caderno de provas.
- 2- Após a autorização para o início da prova, confira-a, com a máxima atenção, observando se há algum defeito (de encadernação ou de impressão) que possa dificultar a sua compreensão.
- 3- A prova terá duração máxima de 4h (quatro horas).
- 4- A prova é composta de 5 (cinco) questões discursivas.
- 5- As respostas às questões deverão ser assinaladas no Caderno de Provas a ser entregue ao candidato.
- 6- A prova deverá ser feita, obrigatoriamente, com caneta esferográfica (tinta azul escuro ou preta).
- 7- A interpretação dos enunciados faz parte da aferição de conhecimentos. Não cabem, portanto, esclarecimentos.
- 8- O Candidato deverá devolver ao Fiscal o Caderno de Provas, ao término de sua prova.

**Reservado**

**Não escreva neste campo**

Nome:		
Inscrição:		Assinatura:

**Reservado**

**Não escreva neste campo**

## QUESTÕES:

**01.** A visão de qualidade da operação preocupa-se com tentar atingir as expectativas dos consumidores. A visão de qualidade do consumidor é o que ele percebe ser o produto ou serviço. Para criar uma visão unificada, qualidade pode ser definida como o grau de adequação entre as expectativas dos consumidores e a percepção deles do produto ou serviço. Quatro lacunas foram identificadas para representar a diferença entre o que é ofertado pela empresa e o que é percebido pelo consumidor.

- lacuna 1: A qualidade percebida poderia ser pobre pelo descasamento entre as especificações de qualidade internas próprias da organização e as especificações que são esperadas pelo consumidor.  
Ex.: O serviço projetado pela operadora de plano de saúde e a expectativa do associado quanto à qualidade do serviço.
- lacuna 2: A qualidade percebida poderia ser pobre pelo descasamento entre o conceito do produto ou serviço e a forma como a organização especificou a qualidade do produto ou do serviço internamente.  
Ex.: No avião Concorde, a engenharia não conseguiu resolver os problemas de consumo de combustível e ruído.
- lacuna 3: A qualidade percebida poderia ser pobre pelo descasamento entre a qualidade real do serviço ou produto e as especificações de qualidade internas.  
Ex.: Aquele restaurante tem um bom cardápio e uma boa cozinha mas o atendimento fica abaixo da crítica.
- lacuna 4: A qualidade percebida poderia ser pobre pelo descasamento entre as comunicações externas, ou entre a imagem de mercado e a qualidade real dos serviços entregues ao consumidor.  
Ex.: A operação da operadora de celular A é muito pobre, ao contrário do que ela tenta induzir pela propaganda.

A tarefa com a qual as operações tem maior responsabilidade é garantir que o produto ou serviço esteja de acordo com as especificações requeridas (lacuna 3). Essa lacuna é também chamada de “conformidade à especificação”.

Conformidade à especificação significa produzir um produto ou serviço conforme suas especificações de projeto.

Para se garantir a conformidade à especificação, o Planejamento e o Controle de Qualidade precisam realizar seis etapas, ou seis passos sequenciais.

A - Liste os seis passos necessários para se garantir a qualidade do produto ou serviço conforme as especificações.

B - Com relação aos passos de 01, 02, 03 e 04, descreva como o planejamento e os controles da qualidade são realizados.

**02.** Considerando planejamento, programação e controle da produção:

- a) Esboce, com exemplo numérico, uma matriz (linhas e colunas) de registro básico de um MRP (planejamento das necessidades materiais);
- b) Explique o conteúdo das linhas do registro básico esboçado no item a;
- c) Explique, utilizando um esboço, como uma curva ABC (ou curva de Pareto) é plotada;
- d) Explique como se utiliza a curva ABC (ou curva de Pareto) para o controle de estoques.

**03.** Explique as principais diferenças entre Plano de Produção, Plano Mestre de Produção e Programa de Produção. Se desejar, utilize exemplos numéricos para auxiliar a explicação.

**04.** Explique as diferentes opções para o Sequenciamento e Emissão de Ordens de produção. Se desejar, utilize exemplo numérico para auxiliar a explicação.

**05.** Os valores que um profissional de logística deve pagar por serviços de transporte estão ligados às características de custo de cada tipo de serviço. Taxas de transporte justas e razoáveis tendem a seguir os custos de produção do serviço. Como cada serviço tem uma característica de custo diferente, haverá vantagens nos custos potenciais de um modal que não poderão ser efetivamente superadas por outro modal.

- a) Cite as vantagens de cada modal.
- b) Explique como é formado o custo de transporte.
- c) Explique como se calcula o valor do frete em um modal logístico (de sua escolha).











































