**QUESTÕES OBJETIVAS**

Pergunta 01: É objetivo principal da gestão do conhecimento:

 Extrair novos conhecimentos de funcionários dentro da organização

Estudar as diversas facetas da mente humana e os diferentes modos de pensar

 Praticar o benchmarkng para estar sempre entre as melhores empresas do mercado

X A busca da melhoria de desempenho das organizações através de condições organizacionais favoráveis, processos de localização, partilha e criação de conhecimento.

Pergunta 02: Sejam as seguintes sentenças: I - O conhecimento tácito não está codificado em documentos escritos II - O conhecimento explícito não pode ser utilizado por qualquer pessoa III - O conhecimento tácito é sistemático IV - O conhecimento explícito sofreu um processo de migração do cérebro humano V - O conhecimento explícito pode ser transmitido por meio de diferentes mídias- Assinale a alternativa correta:

 I e II são verdadeiras

 II ou III é verdadeira

 IV ou V é falsa

 IV e V são falsas

X I ou III é falsa

Pergunta 03: Qual dos modos de conversão do conhecimento sistematiza conceitos entre conjuntos diferentes de conhecimentos explícitos?

 Socialização

 Internalização

 Externalização

X Combinação

 Explicitação

Pergunta 04: Quais os modos de conversão entre os conhecimentos tácito e explícito?

X Socialização, externalização, combinação, internalização

Socialização, experimentação, combinação, internalização

Sensibilização, externalização, combinação, internalização

Sensibilização, experimentação, combinação, internalização

Pergunta 05: Para se desenvolver a espiral do conhecimento, são necessárias algumas condições ocorrerem. Qual delas pode ser introduzida numa empresa, interrompendo suas rotinas e hábitos?

X Flutuação

 Variedade de requisitos

 Intenção

 Autonomia

 Redundância

Pergunta 06: são condições promotoras da espiral do conhecimento:

 Externalização, internalização, conhecimento tácito e conhecimento explícito

X Socialização, externalização, internalização e combinação

 Conhecimento tácito e conhecimento explícito

 Conhecimento tácito, socialização, externalização e conhecimento explícito

 Socialização, conhecimento empírico, conhecimento tácito, externalização e combinação.

Pergunta 07: São inovações incrementais:

X Aquelas que melhoram produtos ou processos, sem alterá-los na sua essência

 Aquelas que melhoram produtos ou serviços, alterando a sua utilidade inicial

 Aquelas que representam um salto tecnológico, e que mudam as características dos setores produtivos nos quais são utilizadas

 Aquelas modificam o produto, melhorando a sua funcionalidade e modificam as suas características.

Pergunta 08: A inovação tecnológica é um processo relacionado a muitas empresas ou organizações. Nesse contexto, qual seria a evolução no tempo das fases referentes a este processo na sobrevivência das empresas?

 Experimentação – dominação – inovação – estabilização

 Inovação – experimentação – dominação – estabilização

 Inovação – dominação – estabilização – experimentação

X Experimentação – inovação – dominação – estabilização

 Dominação – estabilização – experimentação – inovação

Pergunta 09: Seja a seguinte sentença: "O modelo linear, como único caminho para a inovação, foi superado PORQUE não tinha como base muito forte a pesquisa científica para geração de novas tecnologias." Assinale a alternativa certa:

X A primeira proposição é verdadeira e a segunda proposição é falsa.

 A primeira proposição é falsa e a segunda proposição é verdadeira.

 As duas proposições são falsas.

 As duas proposições são verdadeira e a segunda é justificativa da primeira.

 As duas proposições são verdadeira e a segunda não é justificativa da primeira.

Pergunta 10: Sejam as seguintes sentenças: I - Descoberta é o ato de desvelar algo que já existia. É considerada uma descoberta quando tem muito valor para a humanidade. II - Invenção é o desenvolvimento de uma descoberta agregando a esta um valor social ou comercial. III - Inovação é a criação de um novo produto ou processo, inédito. IV - Difusão é a inovação fortemente expandida para uso comercial. Assinale a alternativa correta:

 I e III são falsas

 II ou III é verdadeira

 III e IV são verdadeiras

 II e IV são verdadeiras

X III ou IV é falsa

Pergunta 11: Seja a seguinte sentença: "A gestão conhecimento apoia-se nos fluxos formais PORQUE trabalha no âmbito do registrado." Assinale a alternativa certa:

 A primeira proposição é verdadeira e a segunda proposição é falsa.

 A primeira proposição é falsa e a segunda proposição é verdadeira.

X As duas proposições são falsas.

 As duas proposições são verdadeira e a segunda é justificativa da primeira.

 As duas proposições são verdadeira e a segunda não é justificativa da primeira.

Pergunta 12: Seja a seguinte sentença: "A gestão de informação apoia-se nos fluxos formais PORQUE trabalha no âmbito do não registrado." Assinale a alternativa certa:

X A primeira proposição é verdadeira e a segunda proposição é falsa.

 A primeira proposição é falsa e a segunda proposição é verdadeira.

 As duas proposições são falsas.

 As duas proposições são verdadeiras e a segunda é justificativa da primeira.

 As duas proposições são verdadeiras e a segunda não é justificativa da primeira.

Pergunta 13: No contexto das abordagens de gestão do PDP, são exemplos de Novas Abordagens para o PDP:

 Engenharia Simultânea - Funil de Desenvolvimento - Stage-Gates

 Lean - Design for Six Sigma - Engenharia Simultânea

X Modelos de Maturidade - Lean - Gerenciamento do Ciclo de Vida de Produtos

 Gerenciamento do Ciclo de Vida de Produtos - Stage-Gates - Design for Six Sigma

 Funil de Desenvolvimento - Modelos de Maturidade - Lean

Pergunta 14: Seja a seguinte sentença asserção-razão: "O processo do ECM não pode ser automatizado PORQUE ele é bem - estruturado." Assinale a alternativa certa:

 A primeira proposição é verdadeira e a segunda proposição é falsa.

X A primeira proposição é falsa e a segunda proposição é verdadeira.

 As duas proposições são falsas.

 As duas proposições são verdadeiras e a segunda é justificativa da primeira.

 As duas proposições são verdadeiras e a segunda não é justificativa da primeira.

Pergunta 15: A empresa LOBATON S/A controla sua demanda por um processo de produção puxada. Sobre produtividade, é incorreto afirmar:

X A produção puxada depende de uma ordem aleatória enviada, geralmente vinda de um sistema MRP (Material Requirement Planning).

 Do inglês, “pull system”, este processo controla as operações fabris sem a utilização de estoque em processo.

 Neste modelo, o fluxo de materiais tem relevante importância.

 Na produção puxada, o consumo do cliente é responsável por determinar a quantidade a ser produzida.

 É possível utilizar o processo de produção puxada e o processo de produção empurrada em um único sistema, cada um em pontos diferentes do processo global.

Pergunta 16: As organizações/empresas são grupos sociais deliberadamente orientados para a realização de:

 Lucros.

 Saldos.

X Metas e objetivos.

 Rentabilidade.

 Estratégias.

Pergunta 17: “A partir do planejamento segue-se a organização da ação empresarial” (Chiavenato, 2007). O termo organização, no que tange a uma unidade ou entidade social, compreende a organização formal, que, por sua vez:

 Emerge espontânea e naturalmente entre os ocupantes de uma posição.

 Nasce a partir de relacionamentos entre os ocupantes dos cargos na empresa.

X Se baseia na divisão do trabalho racional, na diferenciação e na integração dos participantes.

 Se forma com base nas relações de grupos de amizade e de grupos informais.

 Se constitui de interações e de relacionamentos sociais entre as pessoas.

Pergunta 18: As forças competitivas, concebidas por Michael Porter em 1979, que atuam em qualquer empresa, podem ser mensuradas pelo valor que elas conseguem criar para seus clientes, podendo ser demonstrado pelo retorno obtido sobre o investimento, geralmente em longo prazo. Uma dessas forças diz respeito à intensidade da rivalidade entre os concorrentes existentes. Alguns dos impactos são observados por essa rivalidade. Assinale a alternativa que corresponde a um desses impactos:

 Redução de custo com promoções e propaganda.

 Aumento da fidelidade dos clientes.

 Postura conservadora na cultura organizacional da empresa

 Surgimento de monopólios.

X Aumento do poder de negociação dos clientes.

Pergunta 19: Dentro das organizações, podem-se distinguir diferentes tipos de equipes:

I - funcionais cruzadas - constituídas por indivíduos de vários departamentos ou com especializações diferentes;

II - virtuais - localizadas remotamente e utilizam meios síncronos e assíncronos de comunicação a distância;

III - autogerenciadas - recebem uma tarefa com procedimentos detalhados que devem ser entregues num prazo predeterminado;

IV - permanentes - forças-tarefa montadas para resolver problemas críticos da corporação.

São corretas APENAS as afirmativas:

X I e II.

 III e IV.

 I, II e III.

 I, III e IV.

 II, III e IV.

Pergunta 20: Uma função vital da administração de recursos de dados que envolve a administração da coleta, armazenamento e disseminação de todos os tipos de dados para que se tornem um recurso padronizado, disponível aos usuários finais da organização, é chamada de:

 Planejamento de dados

 Gerenciamento de bancos de dados

X Gerenciamento de dados

 Implementação de um banco de dados

Pergunta 21: Assinale quais características representam o conhecimento implícito e explícito respectivamente.

 Distribuição fácil e de baixo custo; Grande investimento individual e longo processo de aprendizado.

X Grande investimento individual e longo processo de aprendizado; distribuição fácil e de baixo custo.

 Pouco investimento individual relativamente curto processo de aprendizado; distribuição fácil e de baixo custo.

 Pouco investimento individual relativamente com longo processo de aprendizado; distribuição fácil e de baixo custo.

 Distribuição fácil e de baixo custo; Pouco investimento individual relativamente com longo processo de aprendizado.

Pergunta 22: Se pensarmos de uma forma aprofundada, percebemos que o conhecimento sempre foi o ativo mais importante. Entretanto, somente a pouco tempo as instituições tornaram-se conscientes do valor desses recursos para seu desenvolvimento e sustentabilidade no mercado. Neste sentido, atualmente possuem um fluxo para o foco na manutenção do seu desenvolvimento e sustentabilidade.

1 - Difusão; 2 - Criação; 3 - Apropriação; 4 - Transferência; 5 - Gestão do conhecimento; 6 - Aquisição;

Marque a opção que representa a ordem correta do fluxo:

 2, 5, 4, 3, 6 e 1;

 3, 2, 4, 6, 1 e 5;

 3, 2, 6, 4, 5 e 1;

X 2, 6, 4, 1, 3 e 5;

 3, 1, 4, 2, 5 e 6;

Pergunta 23: A respeito da sociedade da informação e da sociedade do conhecimento, assinale a opção correta.

 A informação é resultado do conhecimento que o colaborador adquire com suas experiências profissionais.

 Atualmente, em função da era da informação, o conhecimento não é mais o responsável pelas vantagens competitivas de uma organização.

X Os modelos de gestão mais atuais preconizam o uso da informação e do conhecimento como diferencial para as organizações e essenciais para o desenvolvimento de vantagens competitivas.

 A gestão do conhecimento e de competências é uma ferramenta de gestão operacional.

 A sociedade da informação surgiu com o advento da Internet.

Pergunta 24: O Manual de Frascati define Inovação tecnológica como a transformação de uma idéia em produto vendável, novo ou melhorado, ou em um processo operacional, ou um novo método de serviço social. Uma idéia, um esboço, um modelo para um dispositivo, produto, processo ou sistema novo ou aperfeiçoado que ainda não foi transformado em um produto vendável pode ser considerado como um:

X Invento

 Hipótese

 Croqui

 Plano de trabalho

 Nenhuma das anteriores

Pergunta 25: Assinale quais são, segundo as especificidades do PDP as suas principais características.

 Distribuição fácil e de baixo custo; Grande investimento individual e longo processo de aprendizado.

 Grande investimento individual e longo processo de aprendizado; distribuição fácil e de baixo custo.

 Pouco investimento individual relativamente curto processo de aprendizado; distribuição fácil e de baixo custo.

 Pouco investimento individual relativamente com longo processo de aprendizado; distribuição fácil e de baixo custo.

X Elevado grau de incertezas e riscos das atividades e resultados; as decisões iniciais são importantes (dos processos), quando as incertezas são maiores.

**QUESTÕES DISCURSIVAS**

Pergunta 01: Quais os modos de conversão entre os conhecimentos tácito e explícito? Em qual deles ocorre o processo de interação entre conhecimentos explícitos? Exemplifique este modo de conversão.

Gabarito: Socialização, Externalização, Combinação e Internalização. Combinação. Exemplo: A criação do conhecimento através do treinamento formal.

Pergunta 02: Qual a diferença entre as atividades do PDP realizadas em empresas no Brasil e empresas nos países desenvolvidos?

Gabarito: Países desenvolvidos: transferência de tecnologia; adaptações e melhorias de produtos existentes e participações em projetos de desenvolvimento mundiais, se responsabilizando por atividades e/ou etapas específicas desses projetos; Brasil: Concepção e projeto de produtos

Pergunta 03: Cite três características do PDP.

Gabarito: Elevado grau de incertezas e riscos das atividades e resultados; decisões importantes devem ser tomadas no início do processo, quando as incertezas são ainda maiores; manipulação e geração de alto volume de informações. Outras características: dificuldade de mudar as decisões iniciais; as atividades básicas seguem um ciclo iterativo do tipo: Projetar (gerar alternativas) - Construir - Testar - Otimizar e as informações e atividades provêm de diversas fontes e áreas da empresa e da cadeia de suprimentos.

Pergunta 04: O que é o "efeito escala" no contexto de alteração do produto em um de seus estágios de desenvolvimento?

Gabarito: O atraso na detecção e correção de problemas , à medida que se avança no PDP, aumenta o custo de alteração, que cresce em PG de razão 10 a cada fase (ideia, projeto, protótipo, produção e lançamento).

Pergunta 05: Quais os critérios para classificar os projetos de desenvolvimento de produtos?

Gabarito: a) baseado no grau de mudanças que o projeto representa em relação a projetos anteriores (produtos baseados na inovação); b) baseado no escopo da nova tecnologia ou de mudanças na plataforma e de quão rápido a empresa transfere a plataforma de um projeto para outro; c) Baseado em novos produtos.

Pergunta 06: Cite 5 processos empresariais envolvidos com o PDP.

Gabarito: Planejamento estratégico, monitorar mercado, vender, atender cliente e P&D. Outros processos: distribuição, suprimentos, produção e assistência técnica.

Pergunta 07: Além do custo e do desempenho técnico, quais condições devem ser consideradas para um produto ser competitivo no mercado?

Gabarito: Qualidade, colocação no mercado, manufaturabilidade e capacitação futura.

Pergunta 08: Qual a abordagem de gestão de PDP mais adequada para uma empresa? Explique sua resposta.

Gabarito: Depende. Vai depender da análise do ambiente competitivo, das capacitações existentes, do desempenho do PDP, da complexidade do produto e do status estático/dinâmico das inovações no setor. Apesar de uma aparente vantagem superior, por exemplo, do desenvolvimento integrado em relação ao desenvolvimento funcional, pode-se dizer que não existe uma única melhor abordagem para todas as empresas e independente do contexto. O que funciona bem para uma determinada empresa e produto, não necessariamente funcionará bem em outra.

Pergunta 09: O que vem a ser Determinismo Tecnológico? Exemplifique este conceito na sociedade atual.

Gabarito: O determinismo tecnológico diz que a tecnologia e seus avanços seriam os únicos responsáveis por causar mudanças na sociedade. Exemplo: as redes sociais virtuais, causando ao mesmo tempo, a aproximação e o distanciamento das pessoas.

Pergunta 10: O que vem a ser conceito de Neutralidade em ciência e tecnologia? Exemplifique este conceito na sociedade atual.

Gabarito: A ciência e a tecnologia não são neutras, pois refletem as contradições das sociedades que as engendram. Exemplo: o impacto na sociedade de algumas das aplicações bélicas das descobertas da ciência.

Pergunta 11: A geração de conhecimento científico faz-se mediante a pesquisa ou investigação científica. Na pesquisa, o cientista segue as etapas do que se convencionou chamar método ou metodologia científica. Apresente e comente no que consiste as etapas da geração do conhecimento.

Gabarito: - definição das questões levantadas pela observação de algum fenômeno; - postulação de hipóteses que expliquem a ocorrência do fenômeno; - experimentação para verificar estas hipóteses; - proposição de uma lei ou teoria fundamentada na(s) hipótese(s) comprovada(s) e nos resultados da evidência experimental, e - validação da proposição pelos pares, ou seja, por outros cientistas.

Pergunta 12: Cite as fases, de forma ordenada, de um modelo linear market-pull de mudança tecnológica. Neste modelo, como surge a inovação?

Gabarito: Necessidades do mercado, Desenvolvimento, Produção e Vendas. Neste modelo a inovação é escolhida dentre as possibilidades técnicas da organização, de acordo com os sinais emitidos pelo mercado

Pergunta 13: No contexto da evolução da sociedade, cite quatro características da sociedade agrícola.

Gabarito: Fixação à terra; Produção agrícola; Valorização da terra e posses; Forte influência da igreja e das religiões. Outras características: Comércio; Linguagem oral e manuscrita.

Pergunta 14: No contexto da evolução da sociedade, cite quatro características da sociedade primitiva.

Gabarito: Baseada na economia de subsistência; Uso do fogo e de armas; Tribos nômades; Linguagem oral e figurativa.

Pergunta 15: No contexto da evolução da sociedade, cite quatro características da sociedade do conhecimento.

Gabarito: Tecnologias da informação; Geração do conhecimento como atividade principal; Noção de espaço virtual; Mercado globalizado. Outras características: Informação e tecnologia como fonte de riqueza; Desenvolvimento intensivo de hardware e software; Era das parcerias, da interação e do relacionamento; Internet e realidade virtual; redes digitais, redes de conhecimento, redes de relacionamento.

Pergunta 16: No contexto da evolução da sociedade, cite quatro características da sociedade industrial.

Gabarito: Revolução industrial; Produção em série; Concentração em cidades; Processos industriais. Outras características: Valorização do capital; Desenvolvimento de máquinas; Noção de mercado; Imprensa e livros; Invenção do rádio.

Pergunta 17: Defina conhecimento tácito.

Gabarito: É a forma do conhecimento inerente a cada pessoa em particular, não sendo fácil a sua transmissão através da fala ou escrita, mas sua existência é facilmente percebida na pratica cotidiana. Pode ser entendido como aquilo que uma pessoa é capaz de realizar com eficácia e que é adquirido com as experiências de vida dessa pessoa.

Pergunta 18: Quais são, segundo as especificidades do PDP, as suas principais características?

Gabarito: Elevado grau de incertezas e riscos das atividades e resultados; as decisões iniciais são importantes (dos processos), quando as incertezas são maiores.

Pergunta 19: A Flutuação e Caos é definida com uma das cinco condições de nível organizacional que promovem a criação do conhecimento, portanto pode-se definir esta condição como:

Gabarito: É definida como a interação entre a organização e o ambiente externo, onde envolve rotinas, hábitos ou estruturas cognitivas. Quando introduzida em uma organização, seus membros enfrentam um ¿colapso¿ de rotinas, hábitos ou estruturas cognitivas. Um colapso refere-se a uma interrupção de nosso estado de ser habitual e confortável.

Pergunta 20: O átomo, o notebook, o computador e o celular são exemplos, nesta ordem, de:

Gabarito: Descoberta; Inovação; Invenção; Difusão.