

SINAES

Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

ENADE 2015

EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DOS ESTUDANTES

20

Novembro/2015

TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Verifique se, além deste caderno, você recebeu o Caderno de Respostas, destinado à transcrição das respostas das questões de múltipla escolha (objetivas), das questões discursivas e do questionário de percepção da prova.
2. Confira se este caderno contém as questões discursivas (D) e de múltipla escolha (objetivas), de formação geral e do componente específico da área, e as relativas à sua percepção da prova. As questões estão assim distribuídas:

Partes	Número das questões	Peso das questões no componente	Peso dos componentes no cálculo da nota
Formação Geral/Discursivas	D1 e D2	40%	25%
Formação Geral/Objetivas	1 a 8	60%	
Componente Específico/Discursivas	D3 a D5	15%	75%
Componente Específico/Objetivas	9 a 35	85%	
Questionário de Percepção da Prova	1 a 9	—	—

3. Verifique se a prova está completa e se o seu nome está correto no Caderno de Respostas. Caso contrário, avise imediatamente um dos responsáveis pela aplicação da prova. Você deve assinar o Caderno de Respostas no espaço próprio, com caneta esferográfica de tinta preta.
4. Observe as instruções de marcação das respostas das questões de múltipla escolha (apenas uma resposta por questão), expressas no Caderno de Respostas.
5. Use caneta esferográfica de tinta preta, tanto para marcar as respostas das questões objetivas quanto para escrever as respostas das questões discursivas.
6. Responda cada questão discursiva em, no máximo, 15 linhas. Qualquer texto que ultrapasse o espaço destinado à resposta será desconsiderado.
7. Não use calculadora; não se comunique com os demais estudantes nem troque material com eles; não consulte material bibliográfico, cadernos ou anotações de qualquer espécie.
8. Você terá quatro horas para responder às questões de múltipla escolha e discursivas e ao questionário de percepção da prova.
9. Quando terminar, entregue seu Caderno de Respostas ao responsável pela aplicação da prova.
10. **Atenção!** Você deverá permanecer, no mínimo, por uma hora, na sala de aplicação das provas e só poderá levar este Caderno de Prova após decorridas três horas do início do Exame.

QUESTÃO DISCURSIVA 1



A paquistanesa Malala Yousafzai, de dezessete anos de idade, ganhou o Prêmio Nobel da Paz de 2014, pela defesa do direito de todas as meninas e mulheres de estudar. “Nossos livros e nossos lápis são nossas melhores armas. A educação é a única solução, a educação em primeiro lugar”, afirmou a jovem em seu primeiro pronunciamento público na Assembleia de Jovens, na Organização das Nações Unidas (ONU), após o atentado em que foi atingida por um tiro ao sair da escola, em 2012. Recuperada, Malala mudou-se para o Reino Unido, onde estuda e mantém o ativismo em favor da paz e da igualdade de gêneros.

Disponível em: <<http://mdemulher.abril.com.br>>.
Acesso em: 18 ago. 2015 (adaptado).

A partir dessas informações, redija um texto dissertativo sobre o significado da premiação de Malala Yousafzai na luta pela igualdade de gêneros. Em seu texto, aborde os seguintes aspectos:

- a) direito das jovens à educação formal; (valor: 5,0 pontos)
- b) relações de poder entre homens e mulheres no mundo. (valor: 5,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

QUESTÃO DISCURSIVA 2 //////////////////////////////////////

Após mais de um ano de molho, por conta de uma lei estadual que coibia sua realização no Rio de Janeiro, os bailes *funk* estão de volta. Mas a polêmica permanece: os *funkeiros* querem, agora, que o ritmo seja reconhecido como manifestação cultural. Eles sabem que têm pela frente um caminho tortuoso. “Muita gente ainda confunde *funkeiro* com traficante”, lamenta Leonardo Mota, o MC Leonardo. “Justamente porque ele tem cor que não é a branca, tem classe que não é a dominante e tem moradia que não é no asfalto.”

Disponível em: <<http://www.rhbn.com.br>>. Acesso em: 19 ago. 2015 (adaptado).

Todo sistema cultural esta sempre em mudança. Entender essa dinâmica é importante para atenuar o choque entre as gerações e evitar comportamentos preconceituosos. Da mesma forma que é fundamental para a humanidade a compreensão das diferenças entre povos de culturas diferentes, é necessário entender as diferenças dentro de um mesmo sistema. Esse é o único procedimento que prepara o homem para enfrentar serenamente este constante e “admirável mundo novo” do povo.

LARAIA, R. B. **Cultura**: um conceito antropológico. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008 (adaptado).

Com base nesses excertos, redija um texto dissertativo, posicionando-se a respeito do reconhecimento do *funk* como legítima manifestação artística e cultural da sociedade brasileira. (valor: 10,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

QUESTÃO 1

A alfabetização midiática e informacional tem como proposta desenvolver a capacidade dos cidadãos de utilizar mídias, bibliotecas, arquivos e outros provedores de informação como ferramentas para a liberdade de expressão, o pluralismo, o diálogo e a tolerância intercultural, que contribuem para o debate democrático e a boa governança. Nos últimos anos, uma ferramenta de grande valia para o aprendizado, dentro e fora da sala de aula, têm sido os dispositivos móveis. Como principal meio de acesso à internet e, por conseguinte, às redes sociais, o telefone celular tem sido a ferramenta mais importante de utilização social das diferentes mídias, com apropriação de seu uso e significado, sendo, assim, uma das principais formas para o letramento digital da população. Esse letramento desenvolve-se em vários níveis, desde a simples utilização de um aplicativo de conversação com colegas até a utilização em transações financeiras nacionais e internacionais.

WILSON, C. et al. **Alfabetização midiática e informacional**: currículo para formação de professores. Brasília: UNESCO, 2013 (adaptado).

A partir dessas informações, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Uma pessoa letrada digitalmente tem capacidade para localizar, filtrar e avaliar informação disponibilizada eletronicamente e para se comunicar com outras pessoas por meio de Tecnologias de Informação e Comunicação.

PORQUE

- II. No letramento digital, desenvolve-se a habilidade de construir sentidos a partir de textos que se conectam a outros textos, por meio de hipertextos, *links* e elementos imagéticos e sonoros.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 2

A ideia segundo a qual todo ser humano, sem distinção, merece tratamento digno corresponde a um valor moral. O pluralismo político, por exemplo, pressupõe um valor moral: os seres humanos têm o direito de ter suas opiniões, expressá-las e organizar-se em torno delas. Não se deve, portanto, obrigá-los a silenciar ou a esconder seus pontos de vista; vale dizer, são livres. Na sociedade brasileira, não é permitido agir de forma preconceituosa, presumindo a inferioridade de alguns (em razão de etnia, raça, sexo ou cor), sustentando e promovendo a desigualdade. Trata-se de um consenso mínimo, de um conjunto central de valores, indispensável à sociedade democrática: sem esse conjunto central, cai-se na anomia, entendida como ausência de regras ou como total relativização delas.

BRASIL. **Ética e Cidadania**. Brasília: MEC/SEB, 2007 (adaptado).

Com base nesse fragmento de texto, infere-se que a sociedade moderna e democrática

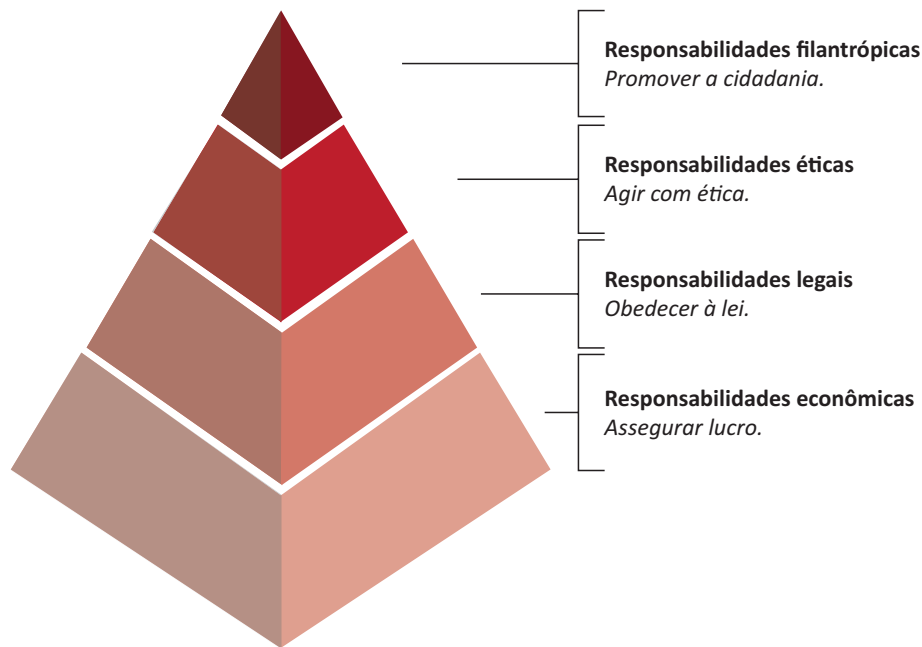
- A** promove a anomia, ao garantir os direitos de minorias étnicas, de raça, de sexo ou de cor.
- B** admite o pluralismo político, que pressupõe a promoção de algumas identidades étnicas em detrimento de outras.
- C** sustenta-se em um conjunto de valores pautados pela isonomia no tratamento dos cidadãos.
- D** apoia-se em preceitos éticos e morais que fundamentam a completa relativização de valores.
- E** adota preceitos éticos e morais incompatíveis com o pluralismo político.

ÁREA LIVRE



QUESTÃO 3

A percepção de parcela do empresariado sobre a necessidade de desenvolvimento sustentável vem gerando uma postura que se contrapõe à cultura centrada na maximização do lucro dos acionistas. A natureza global de algumas questões ambientais e de saúde, o reconhecimento da responsabilidade mundial pelo combate à pobreza, a crescente interdependência financeira e econômica e a crescente dispersão geográfica das cadeias de valor evidenciam que assuntos relevantes para uma empresa do setor privado podem ter alcance muito mais amplo que aqueles restritos à área mais imediata onde se localiza a empresa. Ilustra essa postura empresarial a pirâmide de responsabilidade social corporativa apresentada a seguir.



CARROLL, A. B. The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. **Business horizons**. July-August, 1991 (adaptado).

Com relação à responsabilidade social corporativa, avalie as afirmações a seguir.

- I. A responsabilidade social pressupõe estudo de impactos potenciais e reais das decisões e atividades da organização, o que exige atenção constante às ações cotidianas regulares de uma organização.
- II. À medida que a responsabilidade econômica de uma organização diminui, a responsabilidade social corporativa aumenta e, por conseguinte, a empresa passa a agir com ética.
- III. A concessão de financiamento para atividades sociais, ambientais e econômicas é fator relevante para a redução da responsabilidade legal empresarial.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** II, apenas.
- C** I e III, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

QUESTÃO 4

Mais de um quarto dos presos do Centro de Detenção Provisória (CDP) de Pinheiros I, na zona oeste da capital paulista, havia morado nas ruas. Há alguns anos, percebe-se progressiva mudança da população carcerária dos CDPs de São Paulo: além da tradicional parcela de acusados e condenados por crimes patrimoniais com emprego de violência ou por tráfico de drogas, passou a integrar o quadro prisional uma parcela da população sem histórico de violência, habitante, majoritariamente, das ruas do centro da cidade. Nos últimos três anos, o número de presos provenientes das ruas da região central da capital paulista aumentou significativamente; a maioria deles é presa pela prática de pequenos furtos e/ou porte de drogas. Os casos são, em geral, similares: pessoas dependentes de *crack* que vivem nas ruas e são flagradas furtando lojas ou tentando roubar transeuntes, sem o uso de armas. Como são crimes leves, os acusados poderiam aguardar a conclusão do inquérito em liberdade.

Disponível em: <<http://ibccrim.jusbrasil.com.br>>. Acesso em: 25 jul. 2015 (adaptado).

Tendo esse texto como referência e considerando a relação entre políticas públicas de segurança e realidade social nas metrópoles brasileiras, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. A presença de policiais nas ruas das grandes cidades brasileiras atende, em geral, à solicitação de lojistas, que constantemente se queixam da presença de moradores de rua dependentes de *crack*.

PORQUE

- II. O encarceramento de moradores de rua viciados em *crack* que praticam pequenos delitos não resolve os problemas que afetam a população, como os de segurança, violência, saúde, educação e moradia.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

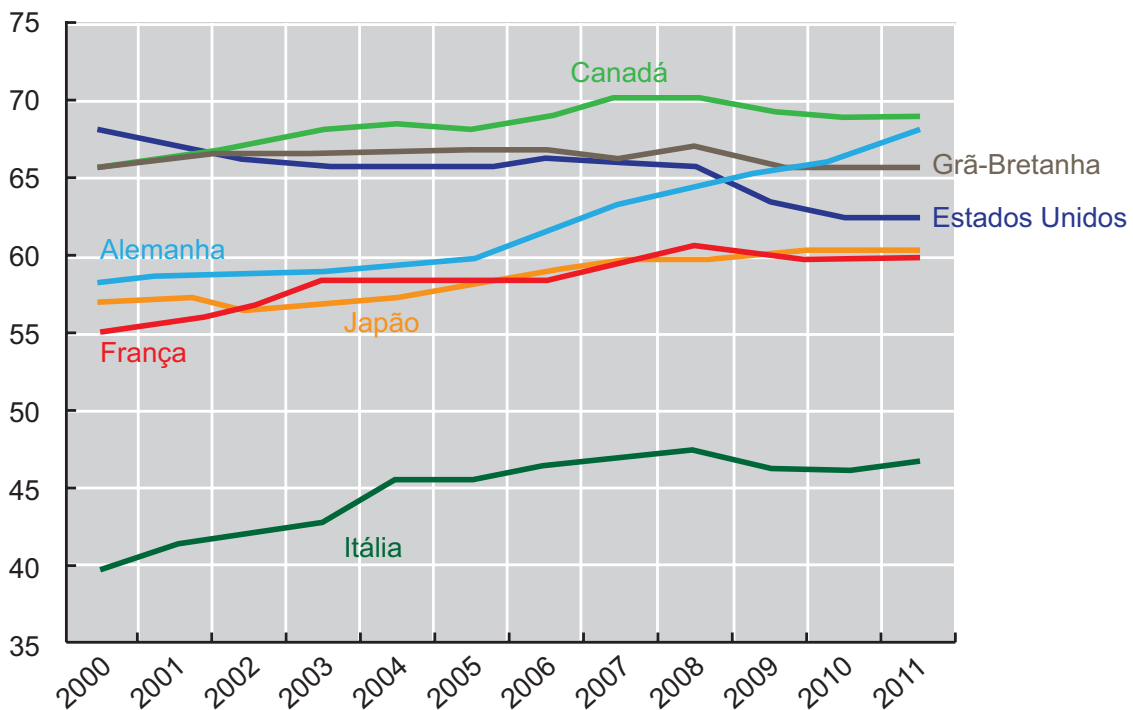
ÁREA LIVRE



QUESTÃO 5

As taxas de emprego para mulheres são afetadas diretamente por ciclos econômicos e por políticas de governo que contemplam a inclusão das mulheres no mercado de trabalho. O gráfico a seguir apresenta variações das taxas percentuais de emprego para mulheres em alguns países, no período de 2000 a 2011.

Taxa percentual de emprego para mulheres de 2000 a 2011



Disponível em: <<http://www.oecd-ilibrary.org>>. Acesso em: 19 ago. 2015 (adaptado).

Com base nesse gráfico, conclui-se que, de 2000 a 2011, a taxa de emprego para mulheres

- A** manteve-se constante na Itália.
- B** manteve-se crescente na França e no Japão.
- C** atingiu, na Grã-Bretanha, seu valor máximo em 2011.
- D** aumentou mais na Alemanha que nos demais países pesquisados.
- E** manteve-se superior a 60% no Canadá, na Alemanha e nos Estados Unidos.

ÁREA LIVRE

QUESTÃO 6

Hoje, o conceito de inclusão digital está intimamente ligado ao de inclusão social. Nesse sentido, o computador é uma ferramenta de construção e aprimoramento de conhecimento que permite acesso à educação e ao trabalho, desenvolvimento pessoal e melhor qualidade de vida.

FERREIRA, J. R. et al. Inclusão Digital. In: BRASIL. **O Futuro da Indústria de Software**: a perspectiva do Brasil. Brasília: MDIC/STI, 2004 (adaptado).

Diante do cenário *high tech* (de alta tecnologia), a inclusão digital faz-se necessária para todos. As situações rotineiras geradas pelo avanço tecnológico produzem fascínio, admiração, euforia e curiosidade em alguns, mas, em outros, provocam sentimento de impotência, ansiedade, medo e insegurança. Algumas pessoas ainda olham para a tecnologia como um mundo complicado e desconhecido. No entanto, conhecer as características da tecnologia e sua linguagem digital é importante para a inclusão na sociedade globalizada.

Nesse contexto, políticas públicas de inclusão digital devem ser norteadas por objetivos que incluam

- I. a inserção no mercado de trabalho e a geração de renda.
- II. o domínio de ferramentas de robótica e de automação.
- III. a melhoria e a facilitação de tarefas cotidianas das pessoas.
- IV. a difusão do conhecimento tecnológico.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e II.
B I e IV.
C II e III.
D I, III e IV.
E II, III e IV.

QUESTÃO 7

As projeções da Associação Brasileira da Indústria de Óleos Vegetais vêm indicando, para 2020, produção entre 104 milhões e 105 milhões de toneladas de soja. A área de cultivo da soja deve aumentar cerca de 6,7 milhões de hectares, chegando, em 2023, a 34,4 milhões. Isso representa um acréscimo de 24,3% na área mensurada em 2013. No Paraná, a área de cultivo de soja pode expandir-se para áreas de outras culturas e, no Mato Grosso, para pastagens degradadas e áreas novas.

Disponível em: <<http://www.agricultura.gov.br>>.
Acesso em: 19 ago. 2013 (adaptado).

Considerando esses dados e os impactos do agronegócio na reconfiguração do campo, avalie as afirmações a seguir.

- I. A expansão das áreas de monocultura de soja amplia a mecanização no campo e gera a migração de trabalhadores rurais para centros urbanos.
- II. A intensificação da monocultura de soja acarreta aumento da concentração da estrutura fundiária.
- III. A expansão da cultura de soja no Paraná e no Mato Grosso promoverá o avanço do plantio de outras culturas.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
B III, apenas.
C I e II, apenas.
D II e III, apenas.
E I, II e III.

ÁREA LIVRE



QUESTÃO 8

Disponível em: <<http://www.subsoloart.com>>. Acesso em: 17 jul. 2015.

Assim como o *break*, o grafite é uma forma de apropriação da cidade. Os muros cinzentos e sujos das cidades são cobertos por uma explosão de cores, personagens, linhas, traços, texturas e mensagens diferentes. O sujo e o monótono dão lugar ao colorido, à criatividade e ao protesto. No entanto, a arte de grafitar foi, por muito tempo, duramente combatida, pois era vista como ato de vandalismo e crime contra o patrimônio público ou privado, sofrendo, por causa disso, forte repressão policial. Hoje, essa situação encontra-se bastante amenizada, pois o grafite conseguiu legitimidade como arte e, como tal, tem sido reconhecido tanto por governantes quanto por proprietários de imóveis.

SOUZA, M.L.; RODRIGUES, G.B. **Planejamento urbano e ativismo social**. São Paulo: Unesp, 2004 (adaptado).

Considerando a figura acima e a temática abordada no texto, avalie as afirmações a seguir.

- I. O grafite pode ser considerado uma manifestação artística pautada pelo engajamento social, porque promove a sensibilização da população por meio não só de gravuras e grandes imagens, mas também de letras e mensagens de luta e resistência.
- II. Durante muito tempo, o grafite foi marginalizado como arte, por ser uma manifestação associada a grupos minoritários.
- III. Cada vez mais reconhecido como ação de mudança social nas cidades, o grafite humaniza a paisagem urbana ao transformá-la.

É correto o que se afirma em

- A** II, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** I e III, apenas.
- E** I, II e III.

QUESTÃO DISCURSIVA 3 //////////////////////////////////////

Os custos da qualidade podem ser divididos em dois grupos principais: custos de controle, que possuem caráter preventivo, e custos de falhas no controle, que possuem caráter corretivo. Os custos de controle podem ser subdivididos nas categorias de prevenção e avaliação, e os custos de falhas no controle podem ser subdivididos em falhas internas e falhas externas.

FEIGENBAUM, A. V. **Controle da Qualidade Total**: gestão e sistemas. São Paulo: Makron Books, 1994 (adaptado).

Considerando essas informações, suponha que uma empresa tenha implantado um sistema de custos de qualidade e, durante quatro anos consecutivos, tenha analisado os resultados, cujos dados são apresentados na tabela a seguir.

Custos da Qualidade (em R\$)	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
Análise de Falhas	920	540	420	310
Conserto em Período de Garantia	3 060	2 820	2 210	1 560
Auditoria da Qualidade	60	610	840	1 010
Teste dos Produtos	130	730	930	1 030
Inspeção no Recebimento	1 490	1 850	2 240	2 600
Planejamento da Qualidade	1 060	1 240	1 450	1 660
Refugo	5 600	4 860	3 450	2 100
Troca na Vigência da Garantia	1 240	990	650	450

A partir dos dados da tabela, faça o que se pede nos itens a seguir.

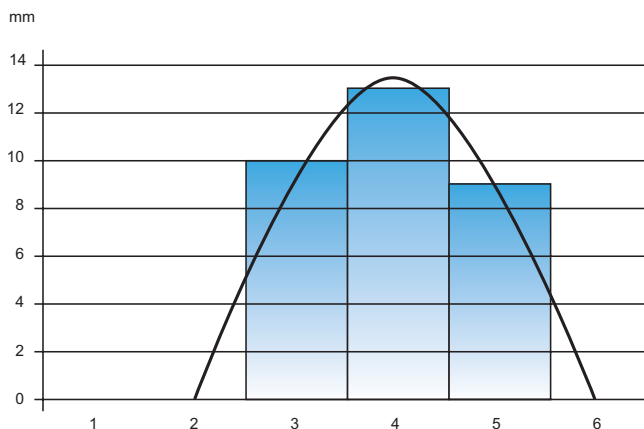
- Classifique os custos de qualidade de acordo com as categorias: avaliação, prevenção, falhas internas e falhas externas. (valor: 5,0 pontos)
- Calcule o impacto nos custos de falhas de controle e indique se ocorreu ampliação ou redução dos custos de controle. (valor: 5,0 pontos)



RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

QUESTÃO DISCURSIVA 4 //////////////////////////////////////

O gestor da qualidade de uma empresa fabricante de peças automotivas teve que escolher a melhor máquina para produzir um lote de peças sob as mesmas condições de processo. Nesta seleção, aplicou o histograma em amostras produzidas em cada uma das máquinas avaliadas. A característica escolhida para o controle foi o diâmetro das peças, medido em décimos de milímetro. Para auxiliar a tomada de decisão foram gerados os gráficos abaixo, que representam os histogramas com as medidas de diâmetro das peças produzidas pelas máquinas A e B.



Com base nas informações apresentadas, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Indique um instrumento do laboratório de metrologia que pode ser utilizado nas medições necessárias. Justifique sua resposta. (valor: 5,0 pontos)
- b) Identifique a máquina mais eficiente para a fabricação de peças. Justifique sua resposta. (valor: 5,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

QUESTÃO DISCURSIVA 5

O controle dos processos deve ser desenvolvido para que sejam obtidos os resultados esperados e atingidos os objetivos e as metas organizacionais.

CAMPOS, V. F. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia a dia**. Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços, 2004 (adaptado).

Considerando esse conceito, suponha que uma empresa metalúrgica fabricante de peças para o setor automobilístico tenha produzido, em determinado período de tempo, 120 peças com defeitos, conforme descritos no quadro a seguir.

Tipos de Defeito	Nº de peças
Aspereza	27
Cor	12
Manchas	14
Riscos	25
Saliências	30
Outros	12

Com base nas informações apresentadas, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Calcule a frequência relativa acumulada dos tipos de defeito. (valor: 5,0 pontos)
- b) Proponha uma solução para a redução da produção de peças com defeito utilizando pelo menos duas ferramentas de qualidade. Justifique sua escolha. (valor: 5,0 pontos)

RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

QUESTÃO 9 //////////////////////////////////////

A liderança aborda os processos gerenciais relativos à orientação filosófica da organização e o controle sobre sua direção, promovendo engajamento das lideranças, das pessoas e partes interessadas na sua causa. Além disso, liderança é uma atividade concentrada na produção eficiente de bens e serviços, desenvolvendo comunicação eficaz, relacionamentos, e administrando conflitos com pessoas e equipes para criar uma comunidade que produza riquezas em uma ou diversas culturas organizacionais.

Disponível em: <<http://www.fnq.org.br>>.
Acesso em: 8 jul. 2015 (adaptado).

Considerando esse contexto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A gestão de pessoas envolve práticas e processos que buscam minimizar conflitos entre os membros de uma organização.

PORQUE

- II. Independentemente do estilo de liderança e dos objetivos da organização, haverá conflitos.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 10 //////////////////////////////////////

Auditoria é um processo sistemático, documentado e independente para obter evidências de auditoria e avaliá-las objetivamente, para determinar a extensão do atendimento dos critérios de auditoria. Para as organizações que visam executar auditorias em seus processos, convém estabelecer um programa de auditoria, incluindo informações e recursos necessários para o alcance de seus objetivos.

ABNT NBR ISO 19011:2012: **Diretrizes para auditorias de sistema de gestão** (adaptado).

A partir de texto apresentado, avalie as afirmações a seguir.

- I. Os métodos de auditoria são definidos conforme objetivos, escopo e critérios da auditoria.
- II. As competências globais da equipe, devem ser consideradas de modo a atingir os objetivos da auditoria.
- III. O gestor do programa de auditoria deve identificar e avaliar os riscos do programa, de modo a minimizar os impactos.
- IV. A análise crítica permite avaliar os objetivos de um programa de auditoria.
- V. Os registros servem a variados fins, inclusive o de mostrar que o processo foi realizado.

É considerada diretriz de auditoria o que se afirma em

- A** II, apenas.
- B** I e III, apenas.
- C** II, IV e V, apenas.
- D** I, III, IV e V, apenas.
- E** I, II, III, IV e V.



QUESTÃO 11

Um programa de auditoria interna visa identificar a conformidade dos processos em uma organização. Entre as etapas de preparação e condução das atividades, representadas na figura abaixo, inclui-se a execução da auditoria, etapa em que são geradas as constatações da auditoria.



NBR ISO 19011:2012: Diretrizes para auditorias de sistema de gestão (adaptado).

Considerando o exposto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O mapeamento de processos, ferramenta gerencial cuja finalidade é melhorar os processos existentes ou implementar novos processos, deve ser verificado durante um processo de auditoria.

PORQUE

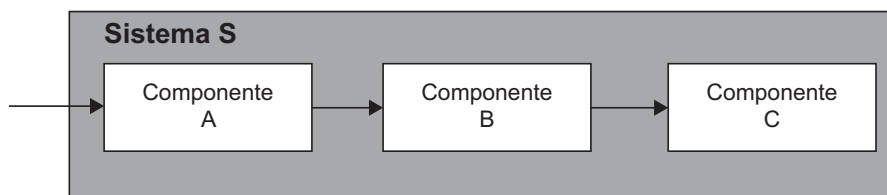
- II. A interação entre os processos deve alinhar-se ao escopo de certificação de uma empresa ou de seu sistema de gestão.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
B As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
C A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
D A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
E As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 12

Considerando um sistema como um conjunto de componentes interagindo entre si, cada um com sua respectiva confiabilidade, pode-se determinar a confiabilidade do sistema como um todo. A figura a seguir representa um sistema S, formado pelos componentes A, B e C — ligados em série — com confiabilidade de, respectivamente, 0,50, 0,40 e 0,30.



Com base nesses dados, verifica-se que a confiabilidade do sistema S é de

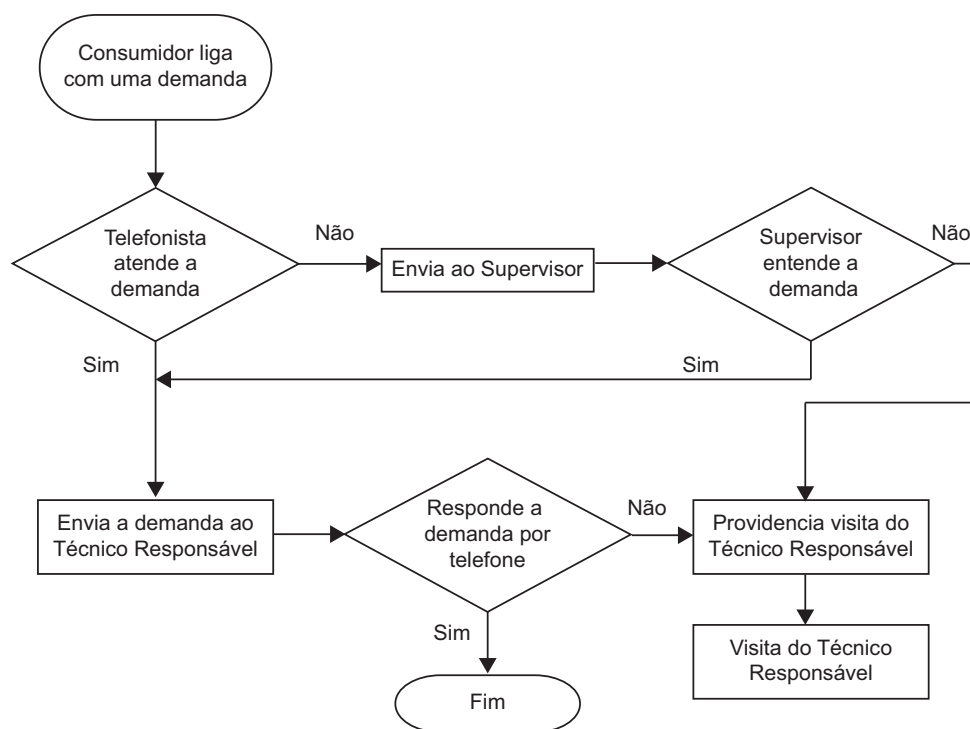
- A** 0,06.
B 0,20.
C 0,40.
D 0,80.
E 1,20.

QUESTÃO 13

O fluxograma é uma importante ferramenta da qualidade para se entender o fluxo dos procedimentos, das atividades e das informações presentes no processo, bem como os recursos, o trabalho realizado, a utilização de ferramentas e as etapas dos subprocessos.

SLACK, N; CHAMBERS, S; JOHNSTON, R. **Administração da Produção**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009 (adaptado).

Um exemplo dessa ferramenta está representado na figura abaixo.



Considerando as informações relativas ao fluxograma, avalie as afirmações a seguir.

- I. O fluxograma é composto por figuras padronizadas e textos articulados que mostram a sequência lógica de execução de um processo ou de suas atividades.
- II. O fluxograma linear tem por objetivo a representação do fluxo do processo e das pessoas ou do grupo de pessoas envolvidos em cada etapa.
- III. O fluxograma permite que o processo seja visto globalmente e, conforme o nível de detalhamento, o mais localmente possível.
- IV. O fluxograma apresentado acima possui comandos de decisão.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I.
- B** II e III.
- C** I, II e IV.
- D** I, III e IV.
- E** II, III e IV.

QUESTÃO 14

Uma empresa do setor automobilístico divulgou matéria em um jornal de grande circulação com a seguinte chamada: “Empresa automobilística dobra plano de investimentos no país para R\$ 13 bilhões até 2019”. Com essa divulgação a empresa visa garantir sua liderança no segmento automotivo e deixar bem claro que é uma empresa com forte atuação, mantém controle de seus processos organizacionais — mapeamento de processos, aplicação de normas da qualidade, sistemas e ferramentas da qualidade, negociação com fornecedores e entidades sindicais — e é detentora de vários prêmios e certificações da qualidade, entre elas a principal certificação no setor automobilístico, a ISO/TS 16949:2002.

Na mesma página do jornal, uma matéria relata que uma determinada fábrica continua fora do plano de investimentos. O motivo está vinculado à resistência e à intransigência do sindicato que representa os trabalhadores em fechar acordos longos, o que compromete a política da qualidade e o devido mapeamento dos processos organizacionais.

Considerando esse contexto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A fábrica tem encontrado dificuldade em realizar acordos trabalhistas de longo prazo com o sindicato dos metalúrgicos, o que compromete sua competitividade no mercado.

PORQUE

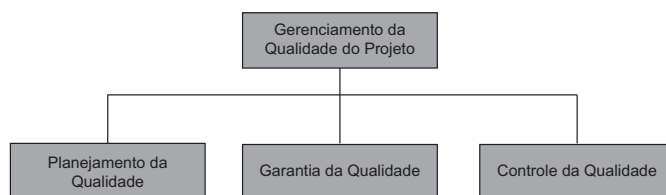
- II. As certificações no setor automobilístico comprometem a manutenção da política de prêmios da qualidade e o mapeamento dos processos organizacionais.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 15

Os processos de gerenciamento da qualidade de um projeto abrangem todas as atividades da empresa executora, de maneira que o projeto acolha as necessidades que originaram sua realização. O sistema de gerenciamento da qualidade é implementado através da política, dos procedimentos e dos processos de planejamento da qualidade, garantia da qualidade e controle da qualidade, previstas atividades de melhoria contínua dos processos, conduzidas do início ao fim. A figura a seguir apresenta uma visão geral dos processos de Gerenciamento da Qualidade de um projeto.



PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. **Guia PMBOK**: um guia do conhecimento em gerenciamento de projetos. 5 ed. EUA: PMI, 2013 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. As atividades de Planejamento da Qualidade identificam os padrões de qualidade importantes para o projeto e indicam como satisfazê-los.
- II. Para a Garantia da Qualidade, aplicam-se as atividades planejadas e sistemáticas com base nos procedimentos indispensáveis para atender os requisitos do projeto.
- III. O Controle da Qualidade monitora os resultados exclusivos do projeto, a fim de se avaliar se estão coerentes com os padrões de qualidade previamente definidos.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

QUESTÃO 16 //////////////////////////////////////

O transporte aéreo, desde 2010, tem sido o principal meio de transporte escolhido por parte dos brasileiros para viagens interestaduais com distância acima de 75 km.

Disponível em: <<http://www.oestadodesaopaulo.com.br>>.
Acesso em: 28 jul. 2015 (adaptado).

Um órgão da Administração Pública Federal instituiu um prêmio para aeroportos, no qual considerou indicadores de desempenho operacionais agrupados em categorias, que abrangiam a qualidade do *check-in*, da inspeção de segurança, do conforto das instalações aeroportuárias, da cordialidade com os usuários, do serviço de restituição de bagagem, entre outros.

O respectivo prêmio foi instituído para atribuir rigor mais técnico às empresas de aviação, visando estimular a melhoria da prestação de serviços aeroportuários, junto à Infraero, orientados para a satisfação dos usuários do transporte aéreo de passageiros.

Disponível em: <<http://www.aviacaocivil.gov.br>>.
Acesso em: 28 jul. 2015 (adaptado).

O principal objetivo das premiações de qualidade nas instituições é

- A** criar indicadores de desempenho do setor a que se destinam.
- B** implementar uma política de premiações da qualidade.
- C** penalizar as instituições mal avaliadas nas categorias definidas.
- D** avaliar, diagnosticar e orientar uma organização para desenvolver práticas de melhoria de desempenho.
- E** fazer com que os processos organizacionais sejam desenvolvidos de acordo com os requisitos da premiação de qualidade.

QUESTÃO 17 //////////////////////////////////////

O Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), previsto na Norma Regulamentadora nº 9 (NR 9), visa à preservação da saúde e da integridade dos trabalhadores, por meio de antecipação, reconhecimento, avaliação e consequente controle de riscos ambientais existentes ou que venham a existir no ambiente de trabalho, considerando-se a proteção do meio ambiente e dos recursos naturais.

No que concerne ao PPRA, previsto na NR 9, avalie as afirmações a seguir.

- I. O PPRA deve ser elaborado e implementado pelas empresas privadas e públicas e pelos órgãos públicos da administração direta e indireta, bem como pelos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário que contratem empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) ou por estatutos próprios.
- II. O PPRA deve estar articulado com o disposto nas demais Normas Regulamentadoras, em especial com a NR 7, que estabelece o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).
- III. O PPRA deve considerar os seguintes riscos ambientais: presença de agentes físicos, químicos e biológicos nos ambientes de trabalho que, dada a natureza das atividades — concentração, intensidade e tempo de exposição a tais agentes — são capazes de causar danos à saúde do trabalhador.
- IV. O PPRA deve ser mantido pelo empregador ou instituição por um período mínimo de 20 anos, como forma de constituir histórico técnico e administrativo do seu desenvolvimento.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e II.
- B** I e IV.
- C** II e III.
- D** I, III e IV.
- E** II, III e IV.



QUESTÃO 18

O gerente de projetos é o centro em torno do qual giram todas as atividades; o elo entre os *stakeholders* internos e externos, ou seja, das partes interessadas internas e externas ao projeto; o regulador e progresso, velocidade, qualidade e custo; o comunicador, motivador e negociador do projeto; o controlador de finanças e outros recursos. Os projetos não dispõem de tempo ilimitado, logo o gerente não pode ser desenvolvido no cargo.

KEELLING, R. **Gestão de Projetos: uma abordagem global.** 5 ed. São Paulo: Saraiva, 2008 (adaptado).

A partir do texto acima e considerando a Teoria X e a Teoria Y de Douglas McGregor, assinale a opção correta acerca do estilo de gestão que o gerente de projetos deve adotar, desconsideradas as características de personalidade.

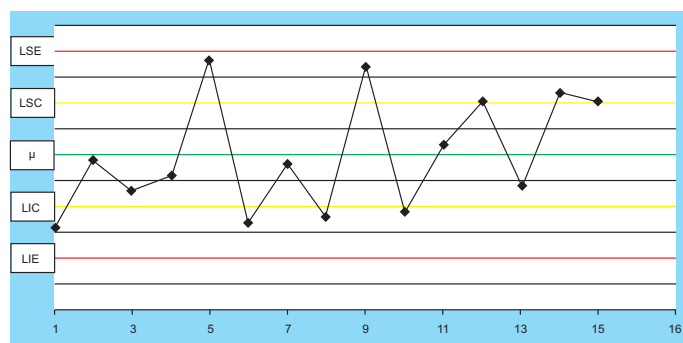
- A** Estilo consultivo: alinhado à Teoria Y, com restrições aos pressupostos do conceito de homem social, da Teoria das Relações Humanas, e justificado pelos conhecimentos e experiência do gestor.
- B** Estilo controlador: sem alinhamento à Teoria X e à Teoria Y, mas justificado pelos *trade-offs* do projeto, ou seja, das decisões que compreendem o lado positivo e o negativo das escolhas que o gestor tem de fazer.
- C** Estilo autoritário coercitivo: totalmente alinhado à Teoria X e aos pressupostos do conceito de *Homo Economicus*, da Teoria Clássica da Administração, e justificado pela necessidade de lidar com as pressões inerentes a um projeto.
- D** Estilo autoritário benevolente: alinhado à Teoria X, porém mais condescendente e menos rígido, e aos pressupostos do conceito de *Homo Economicus*, da Teoria Clássica da Administração, e justificado pela necessidade de se negociar com a equipe e as partes interessadas externas ao projeto.
- E** Estilo participativo: alinhado à Teoria Y e aos pressupostos do conceito de homem social, da Teoria das Relações Humanas, e justificado pela necessidade de qualificação dos membros que compõem a equipe de projetos, o que permite o compartilhamento de autoridades e responsabilidades.

QUESTÃO 19

O gráfico de controle é uma ferramenta estatística em que se utilizam dados coletados de medições de processos. Facilita o monitoramento e a avaliação de características do processo e permite verificar as variações e prováveis defeitos nos processos avaliados. Na aplicação dos gráficos de controle, a prevenção de problemas e a tomada de ações preventivas são possíveis por meio da avaliação desses pontos de medição.

CAMPOS, V. F. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia a dia.** Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços, 2004 (adaptado).

Observe o gráfico de controle a seguir.



A partir do gráfico, conclui-se que o processo representado

- I. possui sete medições fora dos limites de controle estatístico.
- II. possui, na quinta medição, sua menor dispersão em relação à média.
- III. está fora da especificação do produto.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

ÁREA LIVRE

QUESTÃO 20 //

De acordo com a ABNT NBR ISO 9001:2008, uma organização deve assegurar que os itens adquiridos estão conforme os requisitos especificados de aquisição. O tipo e a extensão do controle aplicado ao fornecedor e a estes itens devem depender do efeito na realização subsequente do processo produtivo ou no produto final.

ABNT NBR ISO 9001:2008: **Sistemas de gestão da qualidade:** requisitos, 2008 (adaptado).

Na análise de um processo produtivo, a qual detecta falhas provenientes da matéria-prima, deverá ser utilizada uma ferramenta que possibilite determinar as causas das falhas ocorridas.

CAMPOS, V. F. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia a dia.** Rio de Janeiro: Fundação Cristiano Ottoni, 2004 (adaptado).

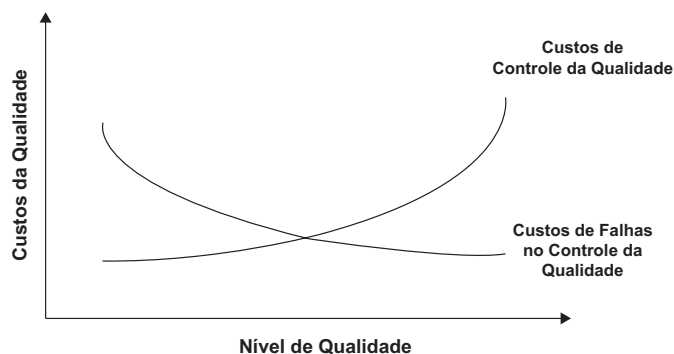
Acerca do tipo e da extensão do controle aplicados ao fornecedor e aos itens adquiridos, a sequência de ferramentas adequadas a serem utilizadas é

- A** histograma, lista de verificação e gráfico de Pareto.
- B** plano de ações, histograma e diagrama de causa e efeito.
- C** diagrama de causa e efeito, lista de verificação e gráfico de Pareto.
- D** lista de verificação, diagrama de causa e efeito e plano de ações.
- E** gráfico de Pareto, lista de verificação e diagrama de causa e efeito.

ÁREA LIVRE //

QUESTÃO 21 //

A relação entre os custos de controle e os custos de falhas no controle da qualidade, está representada no gráfico a seguir.



MARTINS, P. G.; LAUGENI, F. P. **Administração de produção.** 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2005 (adaptado).

Com base no gráfico, avalie as afirmações a seguir.

- I. Quanto menores forem os custos de controle da qualidade, maiores serão os custos de falhas no controle da qualidade.
- II. A intersecção das curvas indica uma mudança de enfoque no nível da qualidade, de correção para prevenção de falhas.
- III. Para aumentar o nível de qualidade, tende-se a aumentar o gasto com controle da qualidade.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** II, apenas.
- C** I e III, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

ÁREA LIVRE //

QUESTÃO 22

Segundo a NBR ISO 9000:2000, a auditoria da qualidade é um exame sistemático e independente para determinar se as atividades da qualidade e seus resultados estão de acordo com as disposições planejadas, se foram implementadas com eficácia e se são adequadas à consecução dos objetivos. A metodologia de uma auditoria da qualidade estabelece etapas a serem seguidas.

Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br>>.
Acesso em: 20 jul. 2015 (adaptado).

A partir dessas informações, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O auditor da qualidade deve descrever ações corretivas necessárias, responsabilidades e prazos, fazer *follow-up* para verificação e geração das respostas escritas ao órgão auditor sobre a efetividade dessas ações.

PORQUE

- II. O processo administrativo deve ser implementado em todas as áreas da organização.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** A asserções I e II são proposições falsas.

ÁREA LIVRE

QUESTÃO 23

Cada organização, de acordo com a sua política, seus objetivos e suas metas desenhadas para monitoramento, define indicadores que melhor traduzem o desempenho de seus negócios. Ilustra esse preceito a situação hipotética descrita a seguir.

Uma indústria de canetas produz, em média, 400 canetas por hora e, em determinado mês, o controle de qualidade identificou 25 canetas com dimensões acima do limite superior especificado e 60 canetas com dimensões abaixo do limite inferior especificado. Nessa situação, o indicador adequado para o acompanhamento e melhoria contínua da produção é

- A** a devolução dos produtos.
- B** a produtividade.
- C** o refugo interno.
- D** o absenteísmo.
- E** a rotatividade.

QUESTÃO 24

Suponha que uma empresa cujo faturamento anual é de R\$ 840 milhões, o custo unitário do produto é de R\$ 350,00 e o preço de venda é de R\$ 420,00, por unidade, esteja estudando alteração no processo de gestão de qualidade que proporcione aumento de 10% na quantidade de produtos vendidos.

Considerando esse novo cenário de vendas, o incremento no valor do lucro final é de

- A** R\$ 2 milhões.
- B** R\$ 14 milhões.
- C** R\$ 16,8 milhões.
- D** R\$ 70 milhões.
- E** R\$ 84 milhões.



QUESTÃO 25

Na busca da excelência, ao longo da década de 1990, as organizações passaram a se preocupar com a gestão da qualidade aplicada aos processos operacionais, ou seja, àqueles que transformam insumos em produtos. A utilização do ciclo PDCA (planejamento, execução, verificação dos resultados e ações corretivas) já era um método utilizado pelas empresas para planejarem e realizarem ações de melhorias nos processos. O ciclo PDCL é uma evolução das práticas do PDCA e diz respeito às práticas de gestão: planejamento, execução, verificação de cumprimento do padrão e aprendizado dos conceitos gerenciais.

Disponível em: <<http://www.fnq.org.br>>.
Acesso em: 2 ago. 2015 (adaptado).

A partir do fragmento de texto apresentado, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Em uma organização, os processos gerenciais são mais importantes que os processos operacionais.

PORQUE

- II. Os processos gerenciais transformam informações em decisões táticas.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

ÁREA LIVRE

QUESTÃO 26

A promoção da gestão do conhecimento nas organizações é considerada fator importante na busca por competitividade, pois auxilia no processo de geração de inovações e construção de valor a clientes. A distribuição de conhecimento não consiste apenas em compartilhar receitas para o sucesso, significa também repassar o conhecimento sobre como evitar erros, influenciando, portanto, o gerenciamento da qualidade.

PICININ, C. T.; KOVALESKI, J. L.; RAIMUNDI, C. V. Gestão do conhecimento e inovação: um enfoque logístico. **Revista Eletrônica FAFIR/FACIC**, v. 01, n. 01, 2010 (adaptado).

Considerando essas informações, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A gestão da qualidade é adequadamente aplicável a um ambiente competitivo que exige inovações contantes.

PORQUE

- II. O ciclo PDCL, ferramenta utilizada para melhoria contínua, ajuda a promover o aprendizado e a criação de vantagem competitiva.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

ÁREA LIVRE

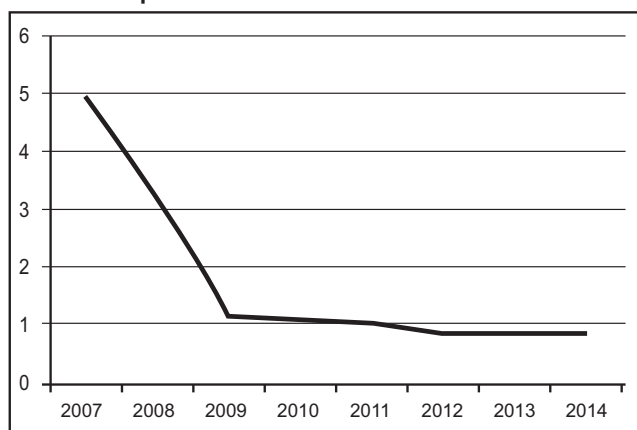
QUESTÃO 27

O gestor de qualidade, ao assessorar a empresa na implantação e execução da política de saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho, deve sempre procurar indicadores que traduzam o desempenho da empresa. Como indicadores de desempenho, a ABNT NBR 14.280 apresenta a Taxa de Frequência de Acidente Com Afastamento (TFACA) e Sem Afastamento (TFASA), a Taxa de Gravidade (TG) e o indicador Horas-Homem de Exposição ao Risco de Acidente (HHERA).

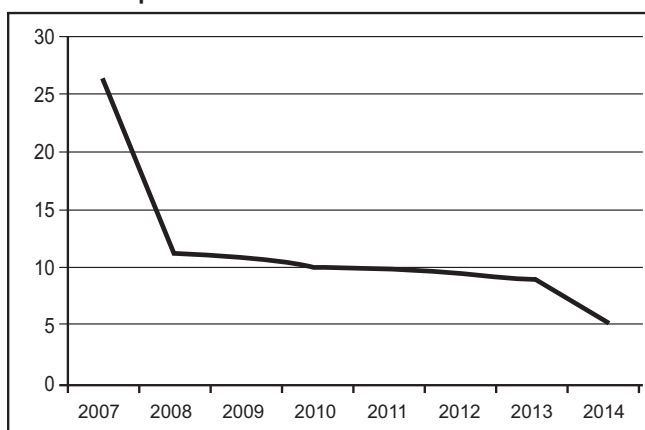
Associação Brasileira de Normas Técnicas: ABNT. **NBR 14.280**. Rio de Janeiro, 2001 (adaptado).

Os gráficos a seguir expressam o desempenho de uma empresa, de 2007 a 2014, de acordo com os indicadores apresentados na ABNT NBR 14.280.

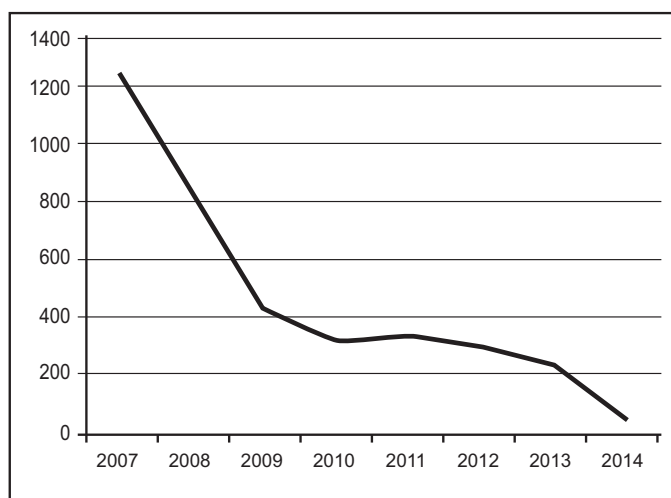
Taxa de Frequência de Acidente Com Afastamento TFACA



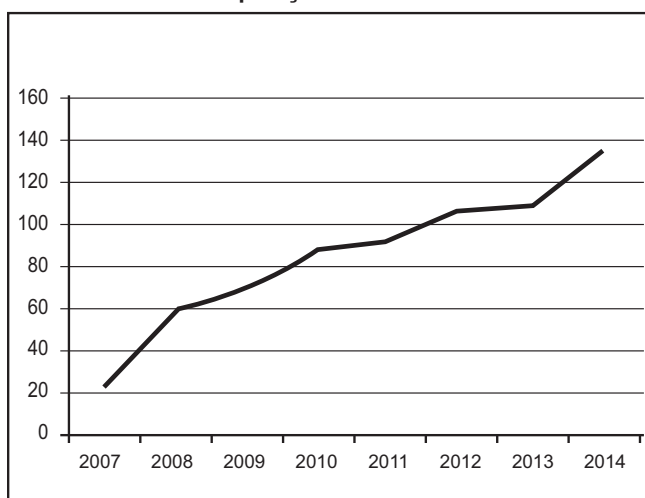
Taxa de Frequência de Acidente Sem Afastamento TFASA



Taxa de Gravidade TG



Horas-Homem de Exposição ao Risco de Acidente HHERA



A partir dos gráficos apresentados, avalie as afirmações a seguir.

- I. De acordo com o indicador TFACA, o desempenho da empresa decresceu, entre 2007 e 2014, aproximadamente 84%, o que representa piora desse indicador.
- II. De acordo com o indicador TFASA, o desempenho da empresa decresceu, entre 2007 e 2014, aproximadamente 60%, o que representa piora desse indicador.
- III. De acordo com o indicador TG, o desempenho da empresa apresentou melhoria, entre 2007 e 2014, de aproximadamente 80%.
- IV. De acordo com os indicadores TFACA, TFASA, TG e HHERA, entre 2007 e 2014, a política de saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho adotada pela empresa obteve bons resultados.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e III.
- B** II e IV.
- C** III e IV.
- D** I, II e III.
- E** I, II e IV.

QUESTÃO 28

A gestão da cadeia de suprimentos possibilita a criação de valor por meio da integração dos seus diferentes participantes. Ela envolve os fornecedores em diferentes níveis, a empresa-base responsável pelo produto e uma estrutura de distribuição. Para verificar a qualidade dos componentes e materiais recebidos de fornecedores, bem como dos produtos intermediários e finais, são necessárias medições e verificações com base em padrões previamente definidos.

Considerando o exposto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. As organizações utilizam a metrologia, por meio do processo de medição direta ou indireta por comparação, para controlar a qualidade das peças produzidas.

PORQUE

- II. Ao se utilizar a metrologia, busca-se diminuir a quantidade de itens reprovados, melhorando a produtividade e a eficiência do processo.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 29

Em um sistema de gestão da qualidade eficiente, todos devem estar a par do que acontece e cabe à direção estabelecer um processo de comunicação. O sucesso de uma organização cuja gestão é embasada na qualidade depende de cada um dos seus colaboradores. Sabendo disso, a ISO 9001:2008, no seu requisito 5.5.3 (comunicação interna), solicita que a organização estabeleça um processo de comunicação eficiente. A ISO 9001:2008 descreve, ainda, que a alta direção deve assegurar que sejam estabelecidos, na organização, os processos de comunicação apropriados e que seja realizada a comunicação relativa à eficácia do sistema de gestão da qualidade.

A comunicação é o ato ou efeito de comunicar-se, de emitir, transmitir e receber mensagens por meio de métodos e/ou processos convencionados, quer por meio da linguagem falada ou escrita, quer por meio de outros sinais, signos ou símbolos, aparelhamento técnico especializado, sonoro e/ou visual. É a capacidade de trocar ou discutir ideias, de dialogar, de conversar, com vista ao bom entendimento entre pessoas.

Disponível em: <<http://www.academiaplatonica.com.br>>. Acesso em: 18 jul. 2015 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, relativas à comunicação em um sistema de gestão da qualidade, avalie as afirmações a seguir.

- I. É preciso que a direção da organização estabeleça um processo de comunicação com todos os colaboradores sobre a eficácia do sistema de gestão da qualidade e crie um canal de comunicação, para que os colaboradores enviem seus recados, dúvidas e sugestões à direção.
- II. Comunicação é a capacidade de trocar ou discutir ideias, dialogar e conversar, permitindo que a direção da organização e os colaboradores compartilhem, em um mesmo ambiente de discussão, o sistema de gestão da qualidade.
- III. A comunicação prescinde de registros internos e externos para sua aplicação à gestão da qualidade.
- IV. Um processo de comunicação interna efetivo, em todos os níveis hierárquicos da organização, independe da atuação dos líderes.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e II.
B I e III.
C III e IV.
D I, II e IV.
E II, III e IV.

QUESTÃO 30

O primeiro passo na metodologia GEIQ (Gestão Integrada para a Qualidade), quanto às ações estratégicas para a qualidade, é a definição do estado desejado e o pleno conhecimento do estado atual da organização. O estado desejado (ED) é aquele que a organização deve alcançar para ser eficaz e competitiva, e estado atual (EA) é aquele em que a organização se encontra atualmente. As ações estratégicas têm como objetivo identificar e analisar os ambientes externo e interno de uma organização, com a finalidade de definir os caminhos adequados para atingir a qualidade e os objetivos pelo nível estratégico.

RODRIGUES, M. V. C. **Ações para a qualidade**: gestão estratégica e integrada para a melhoria dos processos na busca da qualidade e competitividade. 3 ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010 (adaptado).

A partir do texto, assinale a opção que apresenta elementos de análise do ambiente externo de uma organização.

- A** Cenários e tendências setoriais.
B Políticas, normas, procedimentos e certificações.
C Negócio, missão, visão, valores e estratégias organizacionais.
D Conjunto de colaboradores diversificado e programas de treinamento.
E Condições e potenciais organizacionais: aspectos físicos, financeiros e tecnológicos.



QUESTÃO 31

As auditorias internas, chamadas também de auditorias de primeira parte, são realizadas pela própria organização, para análise crítica pela direção e para outros propósitos internos, podendo formar a base para uma autodeclaração de conformidade da organização.

ABNT NBR ISO 9001:2008: **Sistemas de gestão da qualidade**: requisitos, 2008 (adaptado).

Considerando o contexto de auditoria interna, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Na execução da atividade de auditoria interna, buscam-se fatos e evidências que possibilitem à organização se autodeclarar em conformidade com requisitos previamente determinados.

PORQUE

- II. É necessária a elaboração de laudos e relatórios técnicos que comprovem o alcance dos requisitos normativos.

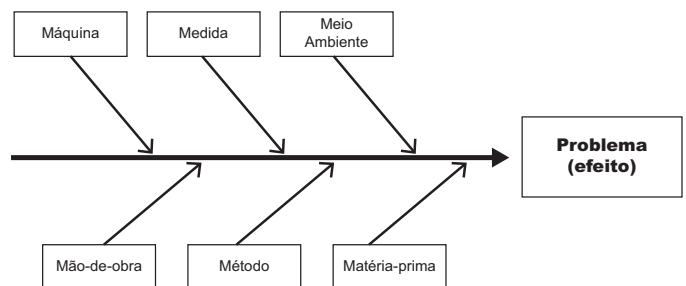
A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

ÁREA LIVRE

QUESTÃO 32

O diagrama de causa e efeito é uma ferramenta gráfica que tem como objetivo organizar a discussão sobre as causas de um problema prioritário, bem como os efeitos decorrentes desse problema. Esse diagrama faz parte das sete ferramentas da qualidade, sendo utilizado, no gerenciamento e controle da qualidade organizacional, para a identificação das causas fundamentais de um efeito que ocorre em determinado processo. A figura a seguir apresenta um exemplo desse diagrama.



CAMPOS, V. F. **Controle da qualidade total**. Rio de Janeiro: Fundação Cristiano Ottoni, 1992 (adaptado).

Com base nesse texto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O Diagrama de Ishikawa visa detectar diversas e possíveis causas do problema estudado, permitindo que cada participante contribua com seu conhecimento específico.

PORQUE

- II. O Diagrama de Ishikawa é um processo de grupo em que os indivíduos emitem ideias de forma livre, sem críticas, no menor espaço de tempo possível.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

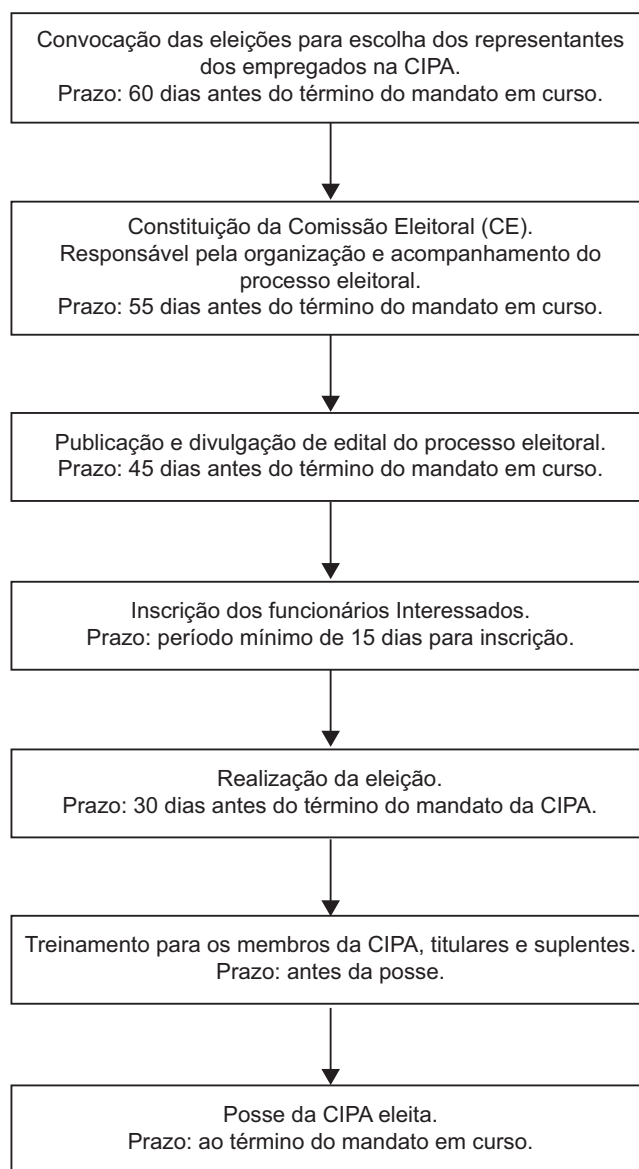
- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 33

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível, permanentemente, o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador. A CIPA é composta de representantes do empregador e dos empregados, de acordo com o dimensionamento previsto no Quadro I da Norma Regulamentadora nº 5 (NR 5), ressalvadas as alterações disciplinadas em atos normativos para setores econômicos específicos. Os representantes dos empregados, titulares e suplentes, serão eleitos em escrutínio secreto, do qual participem, independentemente de filiação sindical, exclusivamente os empregados interessados.

Disponível em: <<http://www.normaslegais.com.br>>. Acesso em: 15 ago. 2015 (adaptado).

A figura a seguir apresenta o mapeamento do processo eleitoral de uma CIPA, conforme previsto na NR 5.



Com base nas informações apresentadas e considerando um exemplo de mapeamento de um processo eleitoral de uma CIPA que teve seu atual mandato iniciado em 21/06/2014, avalie as afirmações a seguir.

- I. O empregador deverá convocar eleições para escolha dos representantes dos empregados na CIPA no dia 22/04/2015 e constituir, no dia 26/04/2015, a Comissão Eleitoral (CE), que será a responsável pela organização e pelo acompanhamento do processo eleitoral.
- II. O empregador deverá publicar e divulgar o edital do processo eleitoral em locais de fácil acesso e visualização, no dia 06/05/2015.
- III. A inscrição deverá ocorrer no período de 06/05/2015 a 21/05/2015, sendo facultada a todos os empregados interessados, independentemente de setores ou locais de trabalho em que atuem.
- IV. O empregador deverá realizar a eleição no dia 21/05/2015 e a dar posse à CIPA eleita no dia 21/06/2015.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e II.
B II e III.
C III e IV.
D I, II e IV.
E I, III e IV.

QUESTÃO 34 //////////////////////////////////////

O MASP (Método de Análise e Solução de Problemas), também denominado como ciclo PDCA de melhorias, consiste em uma sequência de procedimentos racionais, embasada em fatos e dados, que visa levantar a causa fundamental de um problema, para combatê-lo e eliminá-lo.

WERKEMA, M.C.C. **As ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG, 1995.

O MASP é um método que visa manter e controlar a qualidade de produtos, processos ou serviços, com diferentes versões, sendo cada uma delas adaptada de acordo com o problema que se propõe resolver.

CAMPOS, V. F. **Controle da Qualidade Total** (no estilo japonês). Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços, 2004.

Considerando as informações apresentadas, relativas ao MASP, avalie as afirmações a seguir.

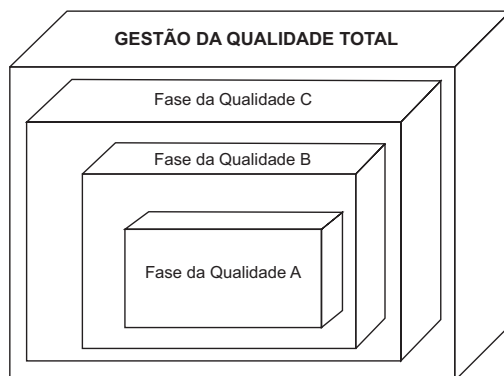
- I. Devido a sua estrutura rígida de desenvolvimento, o MASP possibilita a eliminação de problemas dos processos decorrentes de falhas na produção.
- II. O MASP é um método complexo estruturado com base na identificação e investigação de causas para determinação das ações de melhoria.
- III. O MASP baseia-se na obtenção de dados que justifiquem ou comprovem fatos previamente apurados que causem problemas.
- IV. As etapas de desenvolvimento do MASP asseguram a eliminação dos problemas decorrentes dos processos.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e IV.
B II e III.
C III e IV.
D I, II e III.
E I, II e IV.

QUESTÃO 35

A Gestão da Qualidade Total é uma abordagem que coloca qualidade no centro de todas as atividades de uma operação e enfatiza o atendimento das necessidades e expectativas dos consumidores, desenvolvendo sistemas e procedimentos que apoiem a qualidade, visando à melhoria contínua. Ela pode ser vista como uma extensão natural de abordagens anteriores para a administração da qualidade, conforme ilustra a figura a seguir.



Visão evolutiva da Gestão da Qualidade Total.

LASCELLES, D.M.; DALE, B. G. **The Road to Quality**. Bedford: IFS Ltd., 1993 (adaptado).

O quadro a seguir apresenta as características das fases anteriores à Gestão da Qualidade Total, fases da qualidade A, B e C.

Visão Evolutiva da Gestão da Qualidade Total	Características
Fase da Qualidade A	<ul style="list-style-type: none"> • Detecção de erros • Retificação
Fase da Qualidade B	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos Estatísticos • Análise do processo • Padrões de Qualidade
Fase da Qualidade C	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Qualidade • Custo da Qualidade • Solução de Problemas • Planejamento da Qualidade

A figura e o quadro acima tratam das Fases da Qualidade A, B e C, que são, respectivamente, denominadas

- A** Instrução, Controle da Qualidade e Garantia da Qualidade.
- B** Inspeção, Controle da Qualidade e Garantia da Qualidade.
- C** Instrução, Checagem e Garantia da Qualidade.
- D** Inspeção, Controle da Qualidade e Checagem.
- E** Inspeção, Checagem e Instrução.

QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO DA PROVA

As questões abaixo visam levantar sua opinião sobre a qualidade e a adequação da prova que você acabou de realizar.
Assinale as alternativas correspondentes à sua opinião nos espaços apropriados do Caderno de Respostas.

QUESTÃO 1 //////////////////////////////////////

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Formação Geral?

- A** Muito fácil.
- B** Fácil.
- C** Médio.
- D** Difícil.
- E** Muito difícil.

QUESTÃO 2 //////////////////////////////////////

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Componente Específico?

- A** Muito fácil.
- B** Fácil.
- C** Médio.
- D** Difícil.
- E** Muito difícil.

QUESTÃO 3 //////////////////////////////////////

Considerando a extensão da prova, em relação ao tempo total, você considera que a prova foi

- A** muito longa.
- B** longa.
- C** adequada.
- D** curta.
- E** muito curta.

QUESTÃO 4 //////////////////////////////////////

Os enunciados das questões da prova na parte de Formação Geral estavam claros e objetivos?

- A** Sim, todos.
- B** Sim, a maioria.
- C** Apenas cerca da metade.
- D** Poucos.
- E** Não, nenhum.

QUESTÃO 5 //////////////////////////////////////

Os enunciados das questões da prova na parte de Componente Específico estavam claros e objetivos?

- A** Sim, todos.
- B** Sim, a maioria.
- C** Apenas cerca da metade.
- D** Poucos.
- E** Não, nenhum.

QUESTÃO 6 //////////////////////////////////////

As informações/instruções fornecidas para a resolução das questões foram suficientes para resolvê-las?

- A** Sim, até excessivas.
- B** Sim, em todas elas.
- C** Sim, na maioria delas.
- D** Sim, somente em algumas.
- E** Não, em nenhuma delas.

QUESTÃO 7 //////////////////////////////////////

Você se deparou com alguma dificuldade ao responder à prova. Qual?

- A** Desconhecimento do conteúdo.
- B** Forma diferente de abordagem do conteúdo.
- C** Espaço insuficiente para responder às questões.
- D** Falta de motivação para fazer a prova.
- E** Não tive qualquer tipo de dificuldade para responder à prova.

QUESTÃO 8 //////////////////////////////////////

Considerando apenas as questões objetivas da prova, você percebeu que

- A** não estudou ainda a maioria desses conteúdos.
- B** estudou alguns desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- C** estudou a maioria desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- D** estudou e aprendeu muitos desses conteúdos.
- E** estudou e aprendeu todos esses conteúdos.

QUESTÃO 9 //////////////////////////////////////

Qual foi o tempo gasto por você para concluir a prova?

- A** Menos de uma hora.
- B** Entre uma e duas horas.
- C** Entre duas e três horas.
- D** Entre três e quatro horas.
- E** Quatro horas, e não consegui terminar.

////////////////////////////////////



ENADE 2015
EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DOS ESTUDANTES



**Ministério
da Educação**