



enade2018

TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE

21

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Verifique se, além deste Caderno, você recebeu o **CARTÃO-RESPOSTA**, destinado à transcrição das respostas das questões de múltipla escolha, das questões discursivas (D) e das questões de percepção da prova.
2. Confira se este Caderno contém as questões discursivas e as objetivas de múltipla escolha, de formação geral e de 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 **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, avise imediatamente ao Chefe de Sala.
4. Assine o **CARTÃO-RESPOSTA** no local apropriado, **com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**.
5. As respostas da prova objetiva, da prova discursiva e do questionário de percepção da prova deverão ser transcritas, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente, para o **CARTÃO-RESPOSTA** que deverá ser entregue ao Chefe de Sala ao término da prova.
6. Responda cada questão discursiva em, no máximo, 15 linhas. Qualquer texto que ultrapasse o espaço destinado à resposta será desconsiderado.
7. Você terá quatro horas para responder as questões de múltipla escolha, as questões discursivas e o questionário de percepção da prova.
8. Ao terminar a prova, levante a mão e aguarde o Chefe de Sala em sua carteira para proceder a sua identificação, recolher o seu material de prova e coletar a sua assinatura na Lista de Presença.
9. Atenção! Você deverá permanecer na sala de aplicação, no mínimo, por uma hora a partir do início da prova e só poderá levar este Caderno de Prova quando faltarem 30 minutos para o término do Exame.



QUESTÃO DISCURSIVA 01



Disponível em: <<https://www.nexojornal.com.br/expresso/2018/03/21/Caso-Marielle-completa-uma-semana.-O-que-se-sabe-sobre-o-crime>>.

Acesso em: 27 jun. 2018 (adaptado).

TEXTO 1

Conforme relatório da organização de defesa dos direitos humanos Anistia Internacional, em 2017, entre 159 países, o Brasil apresentou o maior número de assassinatos de diversos grupos de pessoas, como jovens negros do sexo masculino, pessoas LGBTI+, defensoras e defensores de direitos humanos, grupos ligados à defesa da terra, populações tradicionais e policiais.

Disponível em: <<https://anistia.org.br/noticias/brasil-lidera-numero-de-assassinatos-de-diversos-grupos-de-pessoas-em-2017-aponta-anistia-internacional-em-novo-relatorio/>>. Acesso em: 27 jun. 2018 (adaptado).

TEXTO 2

Negra, mulher, mãe solteira, bissexual, moradora de favela, aluna da primeira turma do pré-vestibular comunitário da Maré, graduou-se em ciências sociais e realizou mestrado em administração pública. Sua vida fora construída na luta contra todas as estatísticas que fazem a morte, a prisão e a pobreza os destinos mais prováveis para as mulheres e os jovens pretos e pardos neste país.

Um grande mérito pessoal, sem dúvida. Mas Marielle era inteligente demais para deixar-se iludir por uma ideia de meritocracia que ignora as estatísticas, faz que não vê as desigualdades sociais e desconsidera que as pessoas não começam todas do mesmo patamar.

Disponível em: <https://brasil.elpais.com/brasil/2018/03/19/opinion/1521476455_299821.html>. Acesso em: 12 set. 2018 (adaptado).

TEXTO 3

Logo após o assassinato da vereadora Marielle Franco, ocorrido no Rio de Janeiro, em 2018, os compartilhamentos nas redes sociais lançaram, em nível internacional, uma personagem política que, mesmo tendo sido uma das mais votadas na capital carioca, não tinha espaço privilegiado na agenda. Durante a primeira quinzena de março, a coleta de publicações em que se mencionava “Marielle Franco” totalizou mais de 3 milhões e meio de *tweets*. As manifestações expressavam, principalmente, reações de apoio, marcadas por *hashtags* (palavras-chave) como #mariellepresente, #justicaparamarielle, #somostodosmarielle, #mariellelive, mas também circulavam informações falsas que associavam a vereadora a atos ilícitos e mensagens que relativizavam o seu assassinato em função de sua atuação política em favor dos direitos humanos.

Disponível em: <<http://www.labic.net/blog/marielle-presente-mapa-de-tweets-publicados/>>. Acesso em: 12 set. 2018 (adaptado).

A partir das informações apresentadas, redija um texto que aborde os seguintes aspectos:

- o tensionamento entre a defesa dos Direitos Humanos realizada por Marielle Franco e a produção de notícias falsas após o assassinato da vereadora;
- os prejuízos da produção de notícias falsas para a sociedade democrática.

(valor: 10,0 pontos)

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

Área livre



QUESTÃO DISCURSIVA 02

TEXTO 1

O Museu Nacional do Rio de Janeiro talvez fosse o lugar mais importante do Brasil dado o seu valor como patrimônio cultural e histórico não só brasileiro, mas mundial. O incêndio ocorrido no início de setembro de 2018 destruiu o lugar que era o símbolo da gênese do país como nação independente e continha um acervo inestimável, não só do ponto de vista da história da cultura e da natureza brasileiras, mas também do acervo de peças de significado mundial.

O Museu Nacional abrigava vários departamentos da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Era um museu de exposição, mas também de pesquisa. A biblioteca de Antropologia, que devia ter uns 200 mil títulos e era um instrumento de trabalho fundamental para a pesquisa de vários docentes, foi construída ao longo de 50 anos, e perdeu-se. Parte pode ser recuperada, mas os fósseis, os insetos, as coleções de estudo, são insubstituíveis.

Outra perda incalculável refere-se ao material do acervo relativo a povos que foram destroçados pelo colonialismo europeu e que estavam ali como testemunhas mudas da história da invasão da América.

Disponível em: <<https://www.publico.pt/2018/09/04/culturaipilon/entrevista/eduardo-viveiros-de-castro-gostaria-que-o-museu-nacional-permanecesse-como-ruina-memoria-das-coisas-mortas-1843021>>. Acesso em: 10 set. 2018 (adaptado).

TEXTO 2

Ao consumir parte significativa do acervo de 20 milhões de peças da instituição, o incêndio arrasou também anos de trabalho e afetou, de forma irremediável, a pesquisa, com impactos na ciência brasileira e internacional. Segundo uma pesquisadora dessa instituição, apesar de o foco muitas vezes permanecer na perda do passado, quando perdemos um acervo que era usado para fazer pesquisa, perdemos também o futuro.

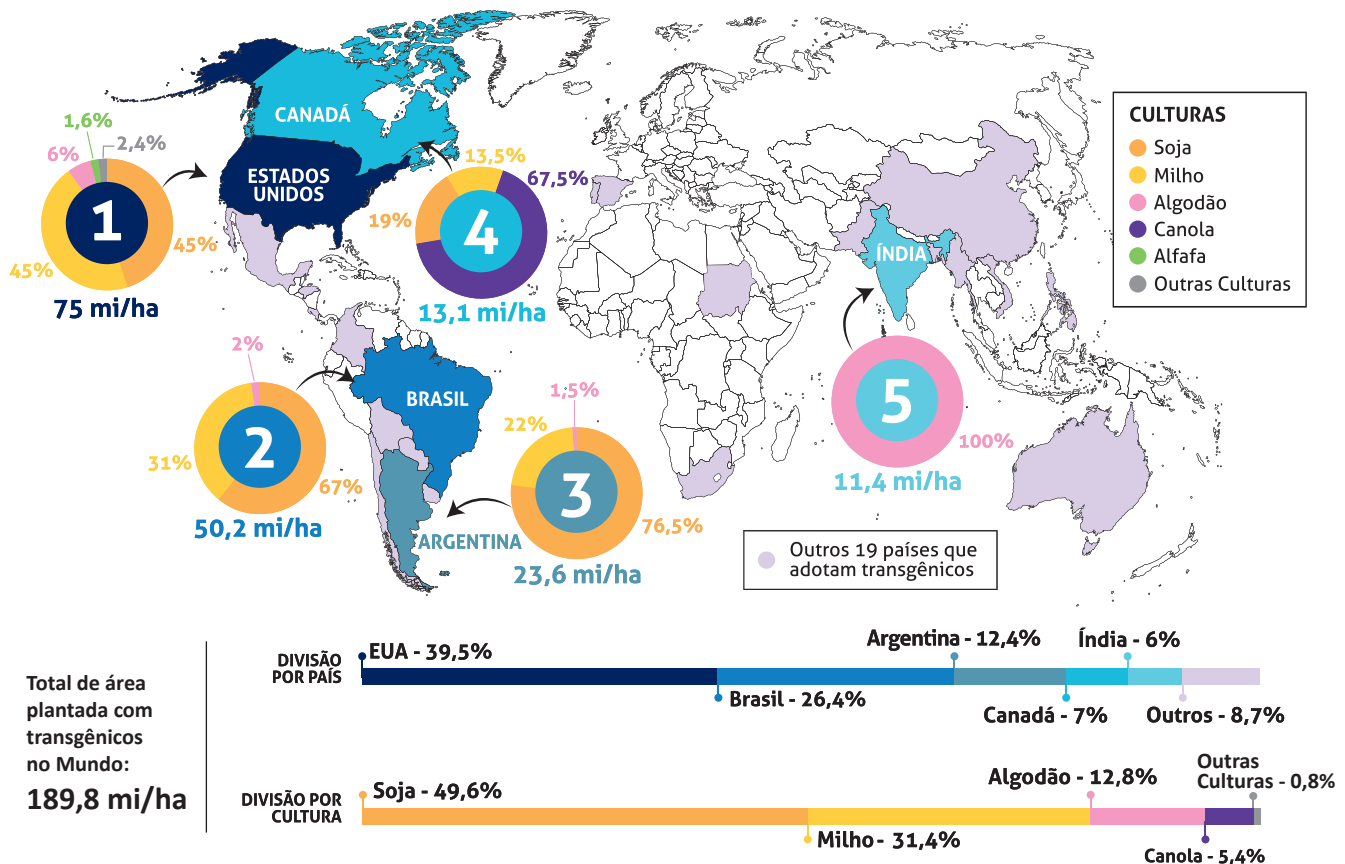
Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/>>. Acesso em: 10 set. 2018 (adaptado).

Considerando os trechos apresentados, redija um texto a respeito da importância dos museus para a sociedade contemporânea sob o ponto de vista da memória e das perspectivas de futuro, abordando três aspectos da função social dessas instituições. (valor: 10,0 pontos)

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

QUESTÃO 01

OS CINCO PAÍSES COM MAIOR ÁREA PLANTADA COM TRANSGÊNICOS NO MUNDO
(em milhões de hectares - mi/ha)



Disponível em: <https://cib.org.br/wp-content/uploads/2018/06/2018.06.26.Top5_Portugues.pdf>. Acesso em: 18 Jul. 2018 (adaptado).

Considerando o infográfico apresentado, avalie as afirmações a seguir.

- A distribuição da área plantada com transgênicos no mundo reflete o nível de desenvolvimento econômico dos países.
- Os Estados Unidos da América possuem a maior área plantada de algodão transgênico no mundo.
- O hemisfério norte concentra a maior área de produção transgênica.
- A área de produção de soja transgênica é maior no Brasil que na Argentina.

É correto apenas o que se afirma em

- I e II.
- I e IV.
- III e IV.
- I, II e III.
- II, III e IV.



QUESTÃO 02

A Economia Solidária expressa formas de organização econômica – de produção, prestação de serviços, comercialização, finanças e consumo – baseadas no trabalho associado, na autogestão, na propriedade coletiva dos meios de produção, na cooperação e na solidariedade. São diversas atividades econômicas realizadas por organizações solidárias como cooperativas, associações, empresas recuperadas por trabalhadores em regime de autogestão, grupos solidários informais, fundos rotativos etc. Nos últimos anos, a Economia Solidária tem experimentado expansão no Brasil, em especial, dentre os segmentos populacionais mais vulneráveis.

Disponível em: <<http://www.unisolbrasil.org.br/2015/>>. Acesso em: 12 jul. 2018 (adaptado).

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

- I. O fomento de atividades econômicas orientadas pelos princípios da Economia Solidária deve ser objeto de atenção no âmbito da gestão pública e requer políticas voltadas para essa área de atuação.

PORQUE

- II. A destinação de recursos públicos para empreendimentos fundamentados na Economia Solidária viabiliza a inclusão de diversos segmentos sociais na economia e promove a valorização de práticas e saberes construídos coletivamente.

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 03

As questões relacionadas a organismos geneticamente modificados deixaram, há muito tempo, de serem discutidas apenas no âmbito acadêmico-científico. Também na arte, a transgenia ganhou lugar, ocupando o imaginário e a criatividade de artistas. Nesse campo, o brasileiro Eduardo Kac transita pela zona fronteira entre arte, ciência e tecnologia.

Os trabalhos de Eduardo Kac têm sido exibidos em exposições internacionais. Em seu currículo, constam obras de arte transgênicas, como GFP Bunny, uma coelha geneticamente modificada cujo pelo emite fluorescência verde ao ser iluminado por luz ultravioleta. Ela foi batizada com esse nome em razão da proteína verde fluorescente (*green fluorescent protein*) obtida de uma água-viva do Pacífico e injetada em óvulos de coelhos albinos, procedimento efetivamente realizado em um centro de pesquisa na França.

Disponível em: <www.g1.globo.com/Noticias/PopArte/>. Acesso em: 18 ago. 2018 (adaptado).



FONTEINE, C. Fotografia. Título: Alba, the fluorescent bunny, 2000.

Disponível em: <<http://www.ekac.org/gfpbunny.html#gfpbunnyanchor>>. Acesso em: 18 ago. 2018 (adaptado).

A partir das informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. A obra GFP Bunny, de Eduardo Kac, contribui para a ampliação dos horizontes artísticos por meio do uso da engenharia genética como técnica de criação artística.
- II. A obra GFP Bunny suscita várias questões, entre as quais se inclui a de caráter ético, como, por exemplo, a dos limites da pesquisa científica e do uso de aplicações tecnológicas.
- III. As obras de arte biotecnológicas promovem a circulação de conceitos do campo da arte e de técnicas laboratoriais, mas, ao mesmo tempo, banaliza a singularidade da produção do artista.

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 04

TEXTO 1

Os fluxos migratórios, fenômenos que remontam à própria história da humanidade, estão em ritmo crescente no mundo, tornando urgentes, em todos os países, as discussões sobre políticas públicas para migrantes. Segundo relatório da Organização das Nações Unidas (ONU), 65,6 milhões de pessoas foram deslocadas à força no mundo em 2016.

Em relação aos destinos de acolhimento, no mesmo período, dados oficiais do Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR), apontam que 56% das pessoas deslocadas no mundo foram acolhidas por países da África e do Oriente Médio, 17% da Europa e 16% das Américas. Considerando o contexto brasileiro, de 2010 a 2015, a população de migrantes vindos de países da América do Sul cresceu 20% e alcançou o total de 207 mil pessoas.

Disponível em: < <https://nacoesunidas.org/populacao-de-migrantes-no-brasil-aumentou-20-no-periodo-2010-2015-revela-agencia-da-onu/>. Acesso em: 11 set. 2018 (adaptado).

TEXTO 2

Recentemente, a situação de imigração no Brasil, por ondas de deslocamento de pessoas nas fronteiras, tem sido percebida cotidianamente em matérias divulgadas pela grande mídia, principalmente no caso do estado de Roraima, que tem notificado a entrada de um grande número de venezuelanos. Somente em solicitações, na condição de refugiados, os venezuelanos formalizaram 17.865 pedidos de acolhida ao Brasil em 2017.

Disponível em: < <http://www.acnur.org/portugues/dados-sobre-refugio/dados-sobre-refugio-no-brasil/>>. Acesso em: 11 set. 2018 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

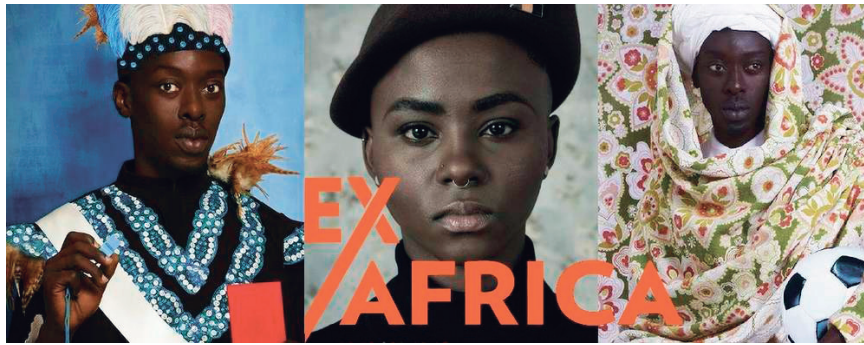
- I. A situação econômica dos países é fator determinante dos padrões de contorno dos deslocamentos internacionais e está representada na distribuição geográfica dos continentes que mais acolhem as pessoas deslocadas no mundo.
- II. A América do Sul é a região em que há maior acolhimento de povos que, em razão de conflitos internos em seus países, têm se deslocado em massa.
- III. As situações de conflitos entre brasileiros e venezuelanos apontam para a necessidade de revisão da infraestrutura e das políticas públicas voltadas aos migrantes e refugiados.
- IV. A sociedade brasileira, caracterizada pela solidariedade e tolerância, apresenta baixa resistência e rejeição aos imigrantes, sendo os conflitos recentes ocorridos na fronteira explicados pela omissão estatal em relação a políticas de acolhimento.

É correto apenas o que se afirma em

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

Área livre

QUESTÃO 05



Disponível em: <<http://www.soubh.com.br/exposicoes/exposicao-ccbb-africa/>>. Acesso em: 12 jul. 2018 (adaptado).

TEXTO 1

A frase em latim “Ex Africa semper aliquid novi”, do escritor romano Caio Plínio, dita há 2.000 anos, significa “da África sempre há novidades a reportar”. A partir dessa ideia, o curador alemão Alfons Hug montou a exposição “Ex Africa”, que conta com 18 artistas de oito países africanos e dois artistas brasileiros. A ideia da mostra é retratar a produção artística africana sem estereótipos aos quais estamos acostumados, como objetos de artesanato e referências iconográficas.

Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/ilustrada/2018/>>. Acesso em: 12 jul. 2018 (adaptado).

TEXTO 2

Até as vésperas da era colonial moderna era comum encontrar as imagens positivas sobre a África. Árabes e europeus descreveram as formas políticas africanas altamente elaboradas e socialmente aperfeiçoadas, entre as quais se alternavam reinos, impérios, cidades-Estado, entre outras. Após a conferência de Berlim (1885), que definiu a partilha colonial da África, essas imagens “simpáticas” começaram a sombrear. Reinos e Impérios foram substituídos pelas tribos primitivas em estado de guerra permanente, umas contra outras, para justificar e legitimar a Missão Civilizadora, que até hoje alimenta o imaginário da África no Brasil.

VIEIRA, F. S. S. Do eurocentrismo ao afropessimismo: reflexão sobre a construção do imaginário “África” no Brasil.

Em Debate. PUC-Rio, n. 03, 2006 (adaptado).

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

- I. A África tem sido pensada, por muitos, como um único país, compreendida de forma monolítica, como se fosse formada por cultura única, ou, até mesmo, um lugar de povos sem cultura alguma, o que contribui e reforça a exclusão social das obras africanas do sistema das artes visuais.
- II. Construídas sob a égide do clichê da miserabilidade, as clássicas representações sobre a África, que retratam o continente como um celeiro da tradição, do arcaísmo, da produção manufaturada e artesanal, são estereótipos que precisam ser superados, por serem incompatíveis com a multiplicidade de expressões artísticas africanas.
- III. Os estereótipos sobre o continente africano foram construídos a partir de interesses políticos, culturais e econômicos que sustentaram, durante séculos, projetos de exploração e ações excludentes.

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 06

TEXTO 1

Com base em dados de 2015, estima-se que, no Brasil, haja em torno de 100 mil pessoas em situação de rua. A população que vivencia situação de rua é formada por pessoas que, em sua maioria, possuem menos que o necessário para atender às necessidades básicas do ser humano, estando no limite da indigência ou da pobreza extrema, com comprometimento da própria sobrevivência. A situação desse grupo excluído e marginalizado pode decorrer de diversos fatores, como desemprego estrutural, migração, uso prejudicial de álcool e outras drogas, presença de transtornos mentais, conflitos familiares, entre outros.

HINO, P.; SANTOS, J. O.; ROSA, A. S. Pessoas que vivenciam situação de rua sob o olhar da saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**. v. 71, Suplemento 1, p. 732-740, 2018 (adaptado).

TEXTO 2

O Ministério da Saúde, em parceria com o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) e a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH), lançou uma campanha que objetiva valorizar a saúde como um direito humano de cidadania e ressaltar que as pessoas em situação de rua têm o direito de ser atendidas na rede de serviços do SUS.

Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/cidadao/principal/campanhas-publicitarias/19300-campanha-pop-rua>>. Acesso em: 11 set. 2018 (adaptado).

A respeito da população que vivencia situação de rua e considerando os textos apresentados, avalie as afirmações a seguir.

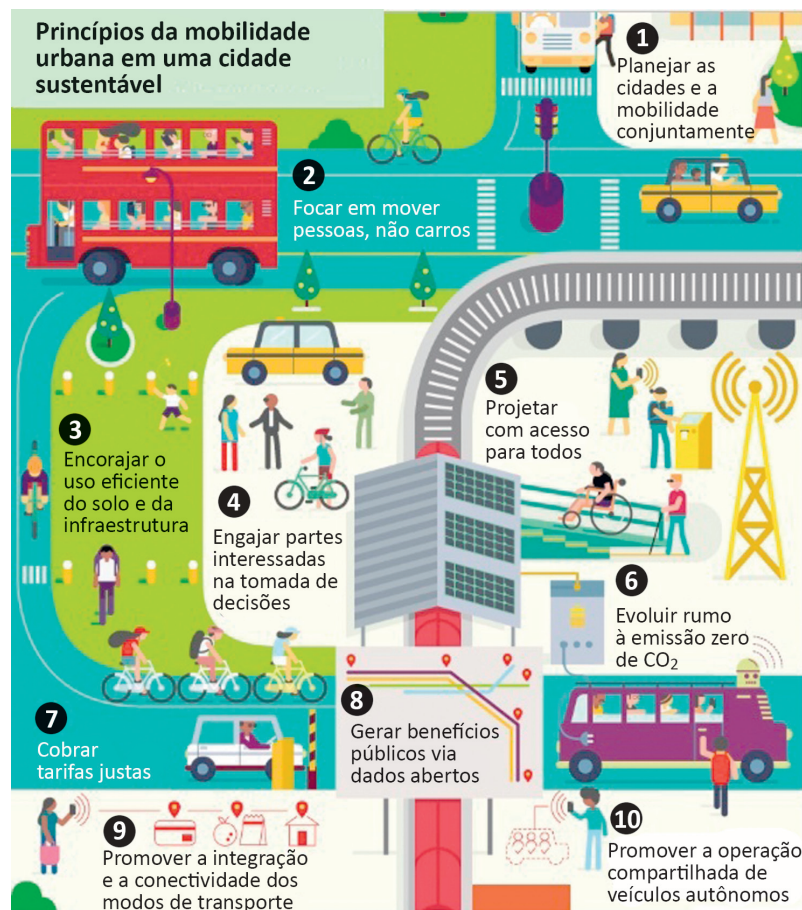
- I. Na elaboração de políticas públicas, devem ser considerados os fatores pessoais e contextuais que levam pessoas a viver em situação de rua, o que exige o trabalho de equipes multidisciplinares, com o objetivo de assegurar direitos de saúde, dignidade e cidadania a essa população.
- II. A inexistência de endereço fixo que possibilite fazer cadastros oficiais e estabelecer contato quando necessário, inviabiliza a inserção dos indivíduos em situação de rua nas políticas públicas de saúde, educação e moradia.
- III. A homogeneidade do grupo de pessoas que vivem em situação de rua contribui para o desenvolvimento das estratégias de acolhimento e de atendimento pelas equipes envolvidas em campanhas dirigidas a esse público.
- IV. A falta de moradia convencional e o comprometimento da identidade, da segurança, do bem-estar físico e emocional e do sentimento de pertencimento são problemas vivenciados pelas pessoas que vivem em situação de rua e requerem atenção do poder público.

É correto apenas o que se afirma em

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

Área livre

QUESTÃO 07



Disponível em: <<https://www.thinglink.com/scene/980079663516745730?buttonSource=viewLimits>>. Acesso em: 26 jul. 2018 (adaptado).

Considerando as informações do infográfico, avalie as afirmações a seguir.

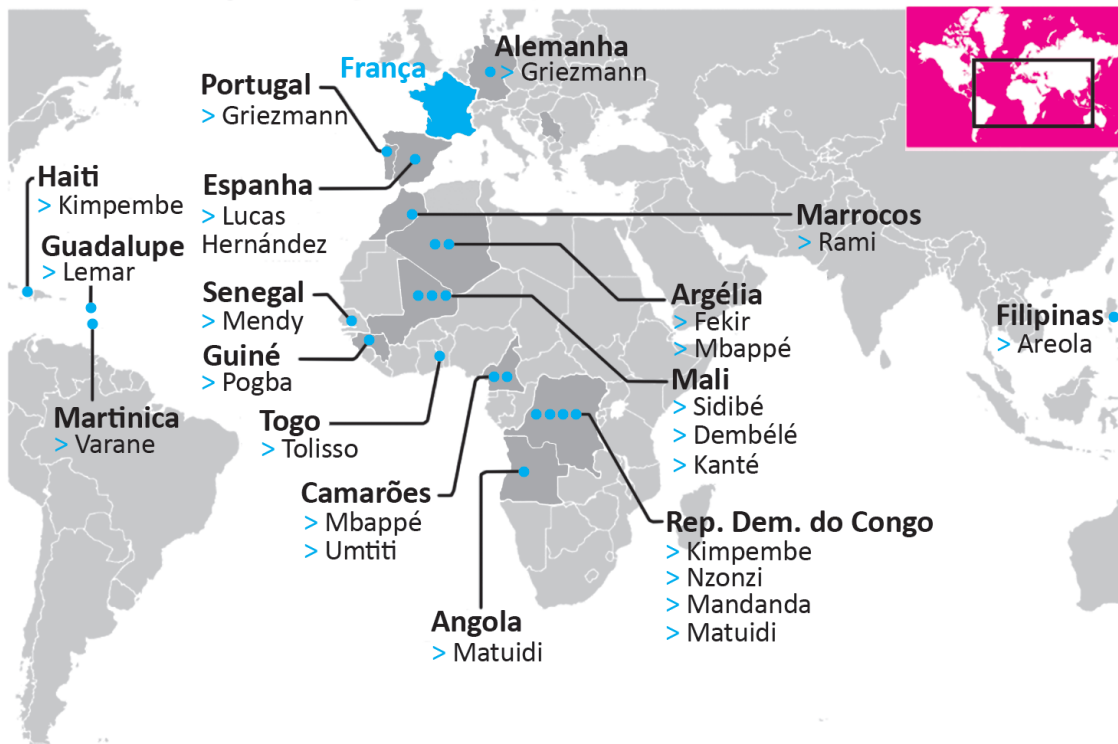
- No planejamento das cidades, deve-se priorizar o transporte coletivo, situação que está em consonância com o que ocorre nas cidades mais populosas do Brasil.
- O engajamento dos cidadãos nos debates e no planejamento das cidades é essencial para o desenvolvimento de projetos urbanos viáveis, acessíveis e sustentáveis.
- É necessário que o planejamento de uma cidade sustentável esteja focado na fluidez dos veículos automotores autônomos, na diversidade de opções de mobilidade e nas modalidades compartilhadas de transporte.
- A utilização de painéis solares para abastecer veículos e a diminuição da emissão de gases poluentes em uma cidade sustentável são metas ainda distantes de serem atingidas no Brasil, devido à primazia dos meios de transportes movidos a combustíveis fósseis.

É correto apenas o que se afirma em

- I.
- II.
- I e III.
- II e IV.
- III e IV.

QUESTÃO 08

Seleção multicultural: países de origem dos pais dos jogadores da França



A seleção francesa participante da Copa do Mundo de Futebol de 2018, composta de 19 jogadores filhos de imigrantes da África e de outros países da Europa, foi mais multicultural que o elenco campeão da Copa de 1998. Apenas o goleiro Lloris, o lateral Pavard, o atacante Giroud e o meia Thauvin não se encaixam nessa descrição. Tal composição suscitou inúmeros debates acerca da presença de imigrantes na sociedade francesa e do multiculturalismo na Europa. À perspectiva multicultural se contrapõem a xenofobia, o racismo, a islamofobia, entre outras formas de segregação humana, sobretudo de imigrantes e seus descendentes.

Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/esporte/2018/07/multiculturais-franca-e-belgica-buscam-unidade-nacional-na-copa.shtml>>. Acesso em: 10 jul. 2018 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, assinale a opção correta.

- A** A admiração dos torcedores pelos jogadores da seleção francesa evidencia a redução do preconceito de cidadãos franceses contra descendentes de imigrantes.
- B** O aumento do número de jogadores filhos de imigrantes e a ampliação da diversidade de nacionalidades ameaçam a perpetuação dos valores e da tradição do povo francês.
- C** A inclusão de jogadores de origem árabe e africana na seleção francesa teve o efeito imediato de minimizar visões e interpretações equivocadas dos efeitos da imigração, como desemprego e pobreza.
- D** A presença de jogadores franceses de origem africana sinaliza a efetiva integração dos imigrantes e de seus descendentes à sociedade francesa, após longo processo de incentivo à inclusão social de estrangeiros no país.
- E** A composição da seleção francesa aponta para a importância da perspectiva multicultural, em que se valorizam as formas de convívio entre os diferentes, a mediação de conflitos identitários e o exercício da alteridade.

COMPONENTE ESPECÍFICO

QUESTÃO DISCURSIVA 03

As empresas devem zelar pelos princípios éticos e cumprir com suas agendas e relações de negócios. Nesse sentido, um sistema de gestão da qualidade deve identificar possíveis não conformidades e, caso elas aconteçam, proceder à comunicação de *recall*, com o objetivo de minimizar problemas junto aos clientes, colocando à sua disposição uma forma de correção de falhas, sem nenhum ônus para estes.

Considerando a possibilidade de ocorrência de não conformidade e, também, os requisitos da norma NBR ISO 9001:2015, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Cite três circunstâncias nas quais uma empresa pode identificar problemas para iniciar o processo de *recall*. (valor: 6,0 pontos)
- b) Cite dois exemplos de partes interessadas envolvidas em situação de *recall*. (valor: 4,0 pontos)

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

Área livre



QUESTÃO DISCURSIVA 04

Uma rede de franquias de *fast food* mantém padrões de qualidade extremamente exigentes junto a seus franqueados, desde a estrutura e o *layout* de suas lojas e os procedimentos de manufatura, até a entrega dos produtos comercializados. Entre essas exigências, inclui-se a de tempo máximo entre a produção de um hambúrguer e a entrega ao cliente. Caso esse tempo seja excedido, a empresa exige que o produto seja descartado.

Considerando a exigência de descarte do hambúrguer, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Cite e explique dois impactos relativos à responsabilidade social. (valor: 5,0 pontos)
- b) Cite e explique dois impactos relativos à responsabilidade ambiental. (valor: 5,0 pontos)

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

Área livre

QUESTÃO DISCURSIVA 05

Em um mundo globalizado, as organizações necessitam elevar cada vez mais sua competitividade por meio de ações voltadas aos fatores internos e externos. No que diz respeito aos fatores internos e ao contexto organizacional, as políticas de gestão ambiental e de qualidade de vida, saúde e segurança no trabalho, devem ser consideradas.

Estratégias que objetivem aumentar a competitividade da empresa devem, necessariamente, considerar a saúde do trabalhador e a integridade ambiental, que são importantes “bens” ou “capitais” para que a empresa siga adiante com sucesso.

FILHO, A. N. B. **Segurança do trabalho e gestão ambiental**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011 (adaptado).

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

- Descreva um benefício das políticas de gestão ambiental para as organizações. (valor: 3,0 pontos)
- Descreva um benefício das políticas de qualidade de vida, saúde e segurança no trabalho para as organizações. (valor: 3,0 pontos)
- Cite um exemplo de estratégia organizacional de gestão ambiental. (valor: 2,0 pontos)
- Cite um exemplo de estratégia organizacional de qualidade de vida, saúde e segurança no trabalho. (valor: 2,0 pontos)

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

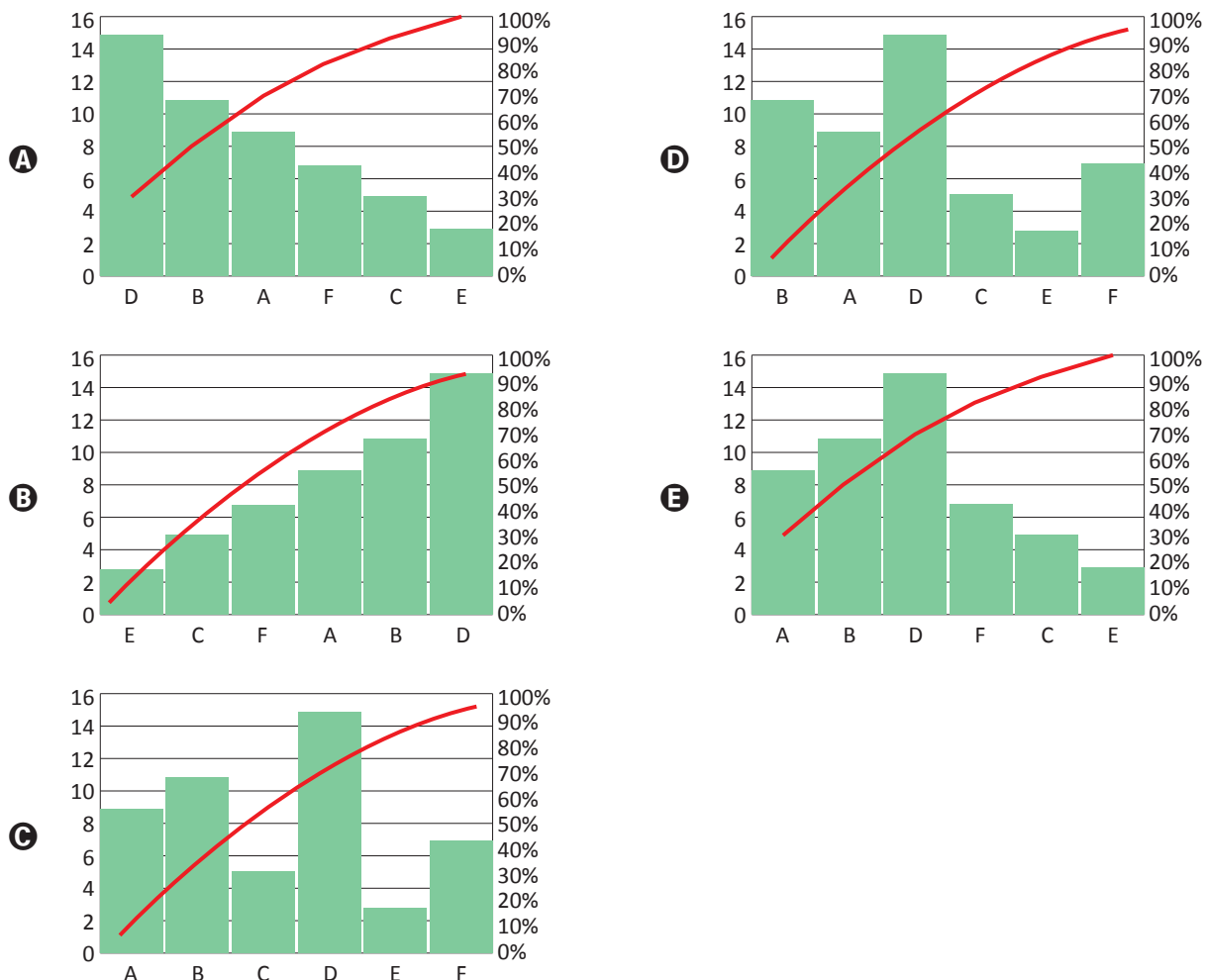
Área livre

QUESTÃO 09

A alta administração de uma empresa certificada pela norma NBR ISO 9001:2015 definiu o indicador de qualidade, no que se refere às devoluções do seu produto 0001, com relação às falhas de não qualidade, em 2%. O quadro a seguir apresenta os dados relativos aos problemas que ocasionaram as devoluções do referido produto durante o mês de maio, período em que a produção foi de 2 000 unidades.

	EMPRESA	PRODUTO 0001
	PROBLEMA	QUANTIDADE
A	Defeitos de fabricação	9
B	Atrasos nas entregas	11
C	Erros de entregas	5
D	Fora das especificações	15
E	Defeitos diversos	3
F	Danificados nas entregas	7

Com esses dados, o setor de qualidade da empresa construiu o diagrama de Pareto. Considerando a situação hipotética apresentada, assinale a opção em que é apresentado o diagrama de Pareto construído pelo setor de qualidade dessa empresa.



QUESTÃO 10

O sistema de gestão da qualidade é formado por processos padronizados e auditados constantemente. Assim, para se obterem informações que servirão de base para a implementação desse sistema, é preciso realizar o mapeamento dos processos da empresa. Nesse sentido, processo pode ser definido como um conjunto de atividades inter-relacionadas que transformam insumos ou entradas em produtos ou saídas. Desse modo, os processos devem ser planejados e realizados sob condições controladas para possibilitar que a empresa alcance os seus objetivos estratégicos.

LOBO, R. N.; SILVA, D. L. **Gestão da qualidade:** diretrizes, ferramentas, métodos e normatização. São Paulo: Érica, 2014 (adaptado).

A partir das informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. O procedimento operacional padrão é uma descrição das atividades a serem realizadas para que um processo seja executado.
- II. O fluxograma, que é uma representação gráfica dos processos, permite visualizar as entradas, as etapas de processamento, as saídas, os fluxos de informações e os documentos que compõem o processo.
- III. O PDCA consiste em uma sequência de passos utilizada para o controle e a melhoria dos processos e para definir diretrizes para a condução de projetos.

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 11

A auditoria da qualidade, interna ou externa, é muito importante para a implantação, manutenção e melhoria de sistema de gestão da qualidade, pois, além de possibilitar a identificação de pontos fortes, permite a identificação de não-conformidades, ou seja, a identificação de pontos falhos no sistema que podem ser aperfeiçoados.

SEIFFERT, M. E. B. **Auditoria de Sistemas de Gestão:** princípios, procedimentos e práticas com ênfase nas normas ISO. São Paulo: Atlas, 2013 (adaptado).

Nesse contexto, avalie as afirmações a seguir, acerca das auditorias de certificação de sistema de gestão da qualidade (SGQ) conforme a norma NBR ISO 9001:2015.

- I. A pré-auditoria consiste em visita inicial do organismo certificador, com o objetivo de identificar o nível de maturidade da implantação do SGQ, a fim de saber se a empresa está apta a receber a auditoria de certificação.
- II. A auditoria de certificação é facultativa, sendo realizada para avaliar a conformidade do SGQ.
- III. A auditoria inicial, ou de adequação, busca verificar a estrutura documental do SGQ, bem como os registros e documentos que evidenciem a conformidade do sistema com relação aos requisitos prescritos na norma vigente.
- IV. A auditoria de recertificação é realizada periodicamente e tem como objetivo verificar se todos os requisitos continuam sendo cumpridos para garantir a manutenção da certificação do SGQ da empresa.

É correto apenas o que se afirma em

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



QUESTÃO 12

Entre as ferramentas de qualidade utilizadas na identificação e na sugestão de soluções para os problemas organizacionais, destaca-se o Controle Estatístico de Processos (CEP), uma das ferramentas da qualidade mais utilizadas.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Atlas, 2012 (adaptado).

Nesse contexto, avalie as afirmações a seguir.

- I. O CEP permite definir os limites do processo por meio de análises de bases históricas, verificando comportamentos e definindo o desvio padrão bem como os limites superiores e inferiores de controle.
- II. O CEP objetiva reduzir, por meio de controles, a variação do processo e, conseqüentemente, a variação dos limites de controle, analisando as causas das instabilidades.
- III. O CEP é um método de coleta e verificação de amostra de resultados de um processo, utilizado para a identificação de variações inesperadas nos resultados de um processo.

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 13

Considerando o conceito de mapeamento de processos, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O mapeamento de processos compreende o levantamento e registro da situação atual dos processos organizacionais, descrevendo fluxos, insumos e demais informações necessárias ao entendimento uniforme dos processos por todos os envolvidos.

PORQUE

- II. O mapeamento de processos possibilita o entendimento das atividades do processo e a medição do sucesso dessas atividades a fim de verificar se os objetivos estão sendo atendidos.

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 14

O Levantamento de Avaliação de Impactos Ambientais (LAIA) é um mecanismo que avalia efeitos ecológicos, econômicos e sociais advindos das atividades humanas, envolvendo a busca de soluções para problemas organizacionais, com o objetivo de obter uma certificação ou a revalidação da certificação, conforme regulamentação da NBR ISO 14.001. A aplicação do LAIA em uma organização proporciona à empresa vantagens significativas.

Considerando os vantagens mencionadas no texto, avalie as afirmações a seguir.

- I. A aplicação do LAIA em uma organização contribui para uma menor incidência de multas de caráter ambiental.
- II. A certificação ou a recertificação de uma empresa, em conformidade com a NBR ISO 14.001, aumenta sua visibilidade no mercado internacional, com maiores possibilidades e facilidades de exportação.
- III. A certificação ou a recertificação de uma empresa, em conformidade com a NBR ISO 14.001, possibilita a obtenção de financiamentos derivados do setor público, com juros mais baixos, decorrentes da preservação do meio ambiente.
- IV. A aplicação do LAIA na organização favorece a obtenção de resultados a curto prazo para as atividades diárias dos processos, com sustentabilidade imediata.

É correto o que se afirma em

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

QUESTÃO 15

No decorrer da história, muitos foram os acontecimentos que influenciaram e deram base para a realidade de produção que conhecemos atualmente, especialmente em relação aos sistemas de manufatura, que evoluíram muito desde que integraram o sistema de produção em massa. Hoje, priorizam-se as regras de melhoria contínua dos processos de produção, com ênfase na eliminação de processos que não agreguem valor ao produto ou serviço, e na eliminação de desperdícios. A filosofia do *just in time*, por exemplo, privilegia a entrega do produto e do serviço no momento necessário.

A respeito do tema tratado no texto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. No processo de *just in time* deve-se dispor de uma grande flexibilidade, de modo a responder rapidamente às alterações no mercado.

PORQUE

- II. Prazos menores de fabricação fazem com que o estoque não se torne volumoso, e que a demanda por matéria prima a cada lote de compra seja menor, gerando menor custo e tempo de fabricação.

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 16

O diagrama de causa e efeito é uma ferramenta gráfica que busca organizar a discussão sobre as causas de um problema prioritário, bem como o efeito decorrente desse problema.

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

- I. O diagrama de Ishikawa visa a detecção de 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 e no menor 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.

Área livre

QUESTÃO 17

O custo efetivo da qualidade compreende os custos associados às operações tradicionalmente relacionadas à qualidade, como custos de prevenção, custos de avaliação e custos de falhas, e aqueles valores associados às oportunidades de vendas perdidas pela empresa.

ROBLES, A. **Custos da qualidade**: uma estratégia para a competição global. São Paulo: Atlas, 1994 (adaptado).

O quadro a seguir apresenta os custos da qualidade para um mês de determinada empresa.

Custos da qualidade (em R\$)	
Refugo	450,00
Retrabalho	900,00
Treinamento	1 500,00
Devoluções	3 000,00
Revisão de projeto	1 200,00
Manutenção preventiva	1 800,00
Assistência técnica	400,00
Equipamentos de inspeção	300,00
Total de vendas no mês	90 000,00

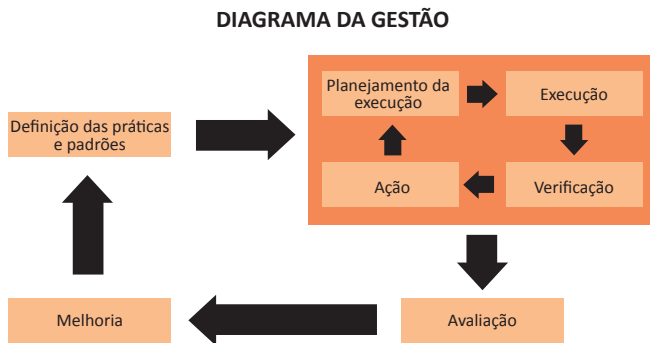
Nesse contexto, assinale a opção que indica corretamente o percentual dos custos de controle (prevenção e avaliação) sobre o valor das vendas.

- A** 2,0%
- B** 3,5%
- C** 4,0%
- D** 4,5%
- E** 5,0%

Área livre

QUESTÃO 18

Segundo a Fundação Nacional da Qualidade, para a implantação de cada um de seus critérios de excelência, o sistema de gestão da organização deve incorporar o ciclo PDCL, como indicado no diagrama apresentado a seguir.



FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. **Critérios de Excelência.**
São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2009 (adaptado).

Considerando a implementação dos critérios de excelência mencionados no texto e o diagrama da gestão, avalie as afirmações a seguir.

- I. A avaliação dos resultados da aplicação das práticas suscita a implementação de melhorias em relação às práticas adotadas ou aos padrões de trabalho, promovendo, assim, o aprendizado e a integração do sistema gerencial.
- II. As práticas, com abrangência adequada ao perfil da organização, são sistematicamente implementadas e executadas a partir de um planejamento e verificadas quanto ao cumprimento dos padrões planejados, promovendo ações de melhoria, corretivas ou preventivas.
- III. Os processos de melhoria utilizados no ciclo PDCL desconsideram aspectos externos à organização.

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 19

Na área de construção civil, é indispensável um adequado planejamento e controle de projetos, relevante para que seja possível minimizar as perdas e atender aos requisitos.

Nesse contexto, avalie as afirmações a seguir.

- I. A empresa de construção civil deve gerenciar as interfaces entre os diferentes grupos envolvidos no projeto e no desenvolvimento, independente da designação de responsabilidades.
- II. As saídas do planejamento são imprevistas, dispensando a atualização do projeto e do desenvolvimento progressivos.
- III. As entradas relativas aos requisitos de produtos são determinadas e necessitam incluir as exigências de funcionamento e de desempenho.

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

Os líderes são os motivadores dos profissionais, e estes, motivados, propiciam a formação de equipes de trabalho de alta performance – a mais relevante entre todas as atividades de responsabilidade do líder. Os técnicos esportivos, por exemplo, procuram os melhores atletas, aqueles que apresentam condições físicas adequadas ao perfil do esporte que vão praticar e que tenham facilidade de integrar-se aos demais atletas, principalmente se a modalidade for coletiva.

TEIXEIRA, J. M. B.; RIBEIRO, M. T. F. **Gestão de pessoas na administração pública**: teorias e conceitos. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2017 (adaptado).

A partir das informações do texto apresentado, avalie as afirmações a seguir.

- I. A liderança é uma competência inata do indivíduo, ou seja, não é adquirida ao longo do exercício profissional.
- II. O *feedback*, essencial para uma boa atuação na gestão de pessoas, deve ser dado aos subordinados em público, de modo a desafiá-los a promoverem alterações positivas em seu comportamento.
- III. O exercício da liderança como forma de influenciar o comportamento de equipes de trabalho permite direcioná-las aos objetivos estabelecidos pela organização.
- IV. A motivação dos membros do grupo é um dos fatores que influenciam na produtividade da equipe.

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.

Área livre

QUESTÃO 21

Com a globalização e o consequente aumento da competitividade empresarial, as organizações buscam a qualidade e a melhoria contínua de seus processos, de forma a atender às expectativas dos clientes e às exigências do mercado, assim como alcançar os objetivos organizacionais. Para tanto, é necessário que se reconheça a importância da gestão de pessoas, que deve contribuir com a melhoria contínua das condições e do ambiente de trabalho, que envolvem aspectos sociais e culturais, com vistas a elevar a qualidade de vida no trabalho e o nível de satisfação do trabalhador.

Considerando o tema tratado no texto, avalie as afirmações a seguir.

- I. A motivação do trabalhador está associada, entre outros fatores, às características do trabalho, que são as demandas de suas tarefas no dia a dia.
- II. As características individuais dos trabalhadores, que envolvem atitudes, interesses, necessidades e expectativas, impactam a sua motivação.
- III. As políticas de pessoal, de recompensa, do clima organizacional bem como as atitudes da liderança determinam a motivação do trabalhador.

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 22

Em uma organização, a comunicação interna visa à aproximação das pessoas e à criação de relacionamentos, funcionando como um elo e promovendo a interação entre departamentos e/ou funcionários, para que as notícias ou informações circulem pela empresa, de forma vertical ou horizontal. Para diminuir conflitos e falhas na comunicação interna e tornar o processo de transmissão eficiente e eficaz, devem ser categorizados e diferenciados os tipos de comunicação de forma a serem implementadas estratégias que integrem emissor e receptor.

Considerando os tipos de comunicação a que se refere o texto, avalie as afirmações a seguir.

- I. A comunicação de massa abrange todo o público interno de uma organização e, nela, são utilizados canais corporativos como TV, rádio, revistas e redes sociais.
- II. A comunicação de grupo envolve pessoas de um mesmo círculo dentro de uma organização.
- III. A comunicação interpessoal, embora praticada por todos, compreende um âmbito restrito de pessoas.

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 23

A alta direção de uma organização participou ativamente da implantação de seu sistema de gestão para saúde e segurança ocupacional (SSO), de modo a atender as recomendações da OHSAS 8001 e da ISO 45001, fornecendo estrutura para a gestão de prevenção de morte, lesões relacionadas ao trabalho e doenças de saúde, em um ambiente de trabalho seguro e saudável para os seus trabalhadores e outras pessoas sob o seu controle.

Considerando a situação hipotética apresentada, que diz respeito às ações e atribuições da liderança em um sistema de SSO, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O líder deve assegurar e promover a melhoria contínua do sistema de gestão da SSO, identificando riscos e tomando decisões para tratar não conformidades, perigos e riscos relacionados ao trabalho, incluindo deficiências do sistema.

PORQUE

- II. A política da qualidade deve incluir um compromisso de SSO de fornecer condições de trabalho seguras e saudáveis para a prevenção de acidentes.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é 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 24

Para a avaliação do erro sistemático de leitura de um micrômetro, usado para medir peças com dimensão nominal de 30 mm, foi utilizado um bloco-padrão com dimensão de 30 mm, o qual foi medido dez vezes, por um mesmo operador, conforme a tabela a seguir.

Medição	Resultado da medição (mm)
1	30,007
2	30,005
3	29,997
4	30,003
5	29,998
6	30,003
7	30,001
8	30,004
9	30,002
10	29,998

Com base nessas informações, conclui-se que o resultado do erro sistemático do instrumento é igual a

- A** 0,010 mm.
- B** 0,018 mm.
- C** 0,022 mm.
- D** 0,027 mm.
- E** 0,030 mm.

Área livre

QUESTÃO 25

O sistema de medição por comparação é um dos meios pelos quais as medições de características de um produto são efetuadas, com o objetivo de verificar se o produto atende às especificações. Entre os instrumentos utilizados para tais medições, incluem-se desde os mais simples, como paquímetro, até aqueles mais complexos, compostos por vários módulos interligados, como máquinas de ensaios – tração de materiais – e máquinas de medir por coordenadas.

ALBERTAZZI, A.; SOUSA, A. *Fundamentos de metrologia científica e industrial*. 2. ed. Barueri, SP: Editora Manole, 2018 (adaptado).

A partir do texto, avalie as afirmações a seguir.

- I. As medições pelo método de comparação determinam o valor da característica do produto por meio da comparação desse valor com um valor de referência conhecido.
- II. A medição por comparação pode ser realizada por meio de micrômetro, obtendo-se medidas que representam um valor de referência controlado.
- III. A seleção do método de medição a ser adotado depende de algumas variáveis, como a incerteza de medição a ser adotada e o custo da operação.

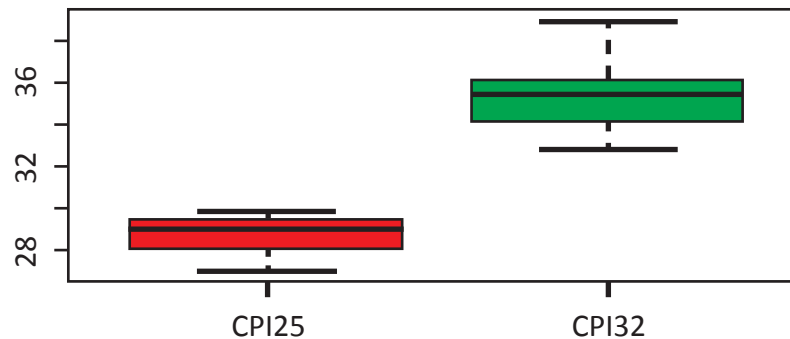
É correto o que se afirma em

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

Área livre

QUESTÃO 26

Um analista de qualidade deseja avaliar a resistência mecânica do concreto de cimento Portland. Para isso, foram executados 28 ensaios de resistência à compressão (em MPa) de corpos de prova de concreto, moldados em formas cilíndricas com 10 cm de diâmetro e 20 cm de altura. Foram rompidos aos 28 dias do início do processo de cura, conforme recomenda a norma NBR 5739. Foram utilizados dois tipos de cimentos na confecção do concreto, o CPI 25 e o CPI 32. Após ensaios, o analista efetuou uma análise exploratória dos dados e utilizou gráficos bloxplot para auxiliá-lo na análise dos conjuntos de dados, obtendo os seguintes valores:



CPI 25					
Mínimo	1º Quartil	Mediana	Média	3º Quartil	Máximo
27,10	28,05	29,09	28,78	29,52	29,93
CPI 32					
Mínimo	1º Quartil	Mediana	Média	3º Quartil	Máximo
32,84	34,10	35,44	35,47	36,10	38,90

Considerando a análise exploratória dos dados e os gráficos bloxplot, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Os ensaios do CPI 32 apresentaram maior resistência mecânica, quando comparado aos ensaios do CPI 25.

PORQUE

- II. Maior parte dos valores de resistência a compressão do CPI32 estão abaixo da mediana, ou seja, há uma maior variabilidade de dados entre o primeiro quartil e a mediana.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é justificativa correta da I.
B As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é 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 27

Entre os vários sistemas de produção, cita-se o sistema intermitente, que possui como uma de suas características a produção em lotes. Na indústria de processamento intermitente, os produtos são processados em vários lotes, sendo cada um planejado de acordo com as especificações demandadas pelo cliente. Cabe ao tecnólogo em Gestão da Qualidade, além de outras atribuições, analisar o processo, planejar e realizar a inspeção dos lotes produzidos.

Em relação ao sistema de produção mencionado, avalie as afirmações a seguir.

- I. Produtos do mesmo lote podem ter características diferentes, em razão da variabilidade do processo, devendo, no entanto, manterem-se dentro das tolerâncias admitidas.
- II. Nas indústrias que atuam com processos intermitentes, o trabalho com o processamento de substâncias químicas não permite interrupção da produção por danos ao equipamento ou perda do produto.
- III. O processo intermitente é comum em empresas de pequeno porte, que produzem para atender o mercado.

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 28

As bases teóricas da Administração ainda estão em formação, tendo os estudos pioneiros de Taylor e Fayol, por exemplo, sido ampliados, de forma significativa, nos anos posteriores à sua publicação.

No que se refere a essas bases teóricas, avalie as afirmações a seguir.

- I. No âmbito da burocracia, o trabalho realiza-se por meio de funcionários que ocupam cargos, os quais têm atribuições oficiais, fixas e ordenadas por meio de leis, normas e resoluções.
- II. No âmbito da administração científica, enfatizam-se o estudo das tarefas, a seleção e o treinamento de trabalhadores e a busca pela eficiência operacional.
- III. A reengenharia de processos prevê um esforço deliberado de se obter uma visão sistêmica da empresa, lastreado em estruturas organizacionais verticalizadas.
- IV. Sob o ponto de vista contingencial, procura-se analisar como as condições ambientais da empresa afetam as possibilidades de escolha nas decisões organizacionais.
- V. Segundo a abordagem comportamentalista, a eficácia organizacional é promovida pela aplicação de análise quantitativa aos problemas e às decisões administrativas.

É correto apenas o que se afirma em

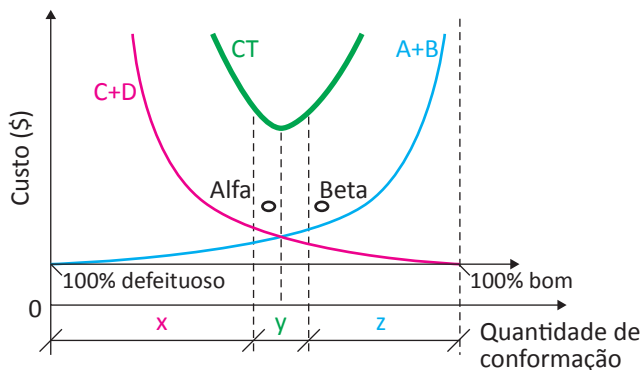
- A** I e V.
- B** I, II e III.
- C** I, II e IV.
- D** III, IV e V.
- E** II, III, IV e V.

Área livre

QUESTÃO 29

A organização Alfa, procurando definir o impacto da qualidade nos custos de produtos e na prestação de serviços, organizou os custos da qualidade, mas perdeu seu referencial comparativo. Para conhecer sua real condição, realizou um *benchmarking* com o concorrente Beta, que possui estrutura similar. A análise resultou nos parâmetros demonstrados na figura a seguir.

Relação entre custos da qualidade



Em que: CT = custo total da qualidade; A = custos de prevenção; B = custos de avaliação; C = falhas internas; D = falhas externas.

A respeito dos custos da qualidade e do seu referencial comparativo, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A empresa Alfa está em melhor situação do que a empresa Beta, com relação ao custo total da qualidade.

PORQUE

- II. A empresa Alfa apresenta menores custos de avaliação e prevenção.

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 30

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, o que melhora 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.

Área livre



QUESTÃO 31

O sistema de gerenciamento ambiental (SGA) consiste no conjunto de responsabilidades organizacionais, procedimentos, processos e meios adotados na implementação de uma política ambiental em determinada empresa ou unidade produtiva. Trata-se de uma forma de sistematização que contribui para a obtenção de melhores resultados e um funcionamento de acordo com as normas estabelecidas, em sintonia com suas estratégias e políticas socioambientais.

No que se refere à avaliação a ser feita para a implementação de um SGA, avalie as afirmações a seguir.

- I. Deve-se proceder à identificação da legislação aplicável à matéria e observar seu cumprimento no que diz respeito a produtos, processos e instalações.
- II. Devem-se gerenciar as emissões atmosféricas bem como os resíduos sólidos quanto à sua geração, minimização e tratamento.
- III. Os efluentes líquidos devem ser destinados às áreas com solo de boa absorção.

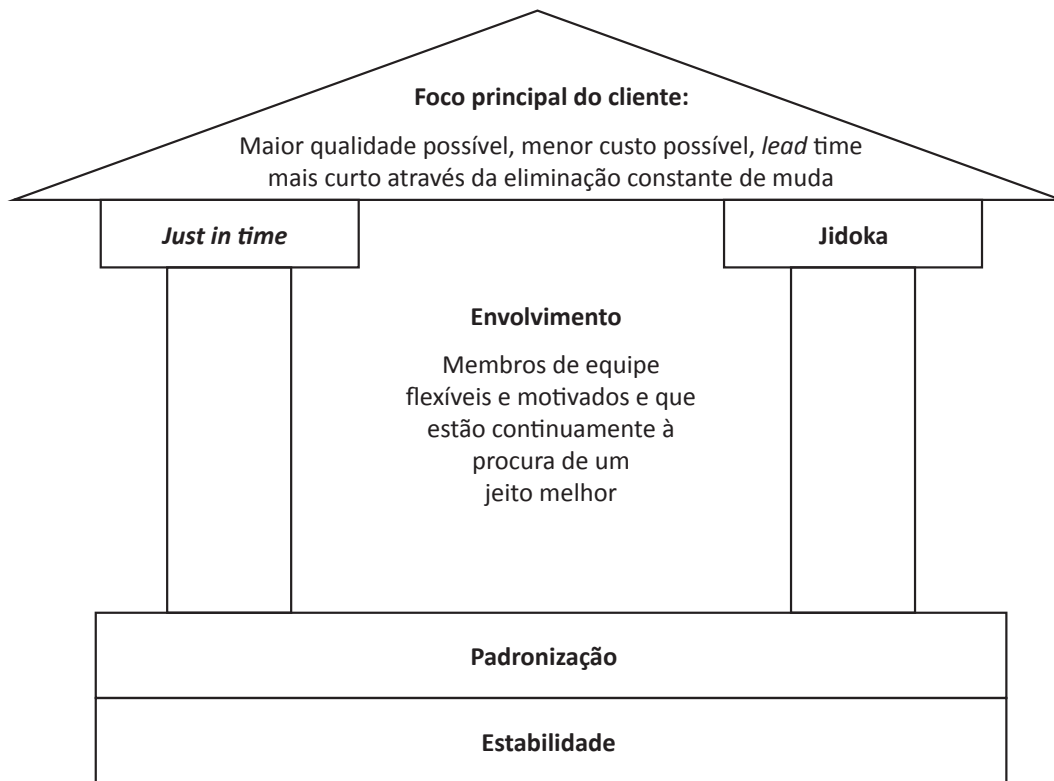
É correto o que se afirma em

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

Área livre

QUESTÃO 32

A Produção *Lean*, também conhecida como *Lean Manufacturing* ou Sistema Toyota de Produção, tem como objetivo fornecer produtos e serviços da mais alta qualidade e com o menor custo, dentro do menor tempo, por meio da contínua eliminação dos desperdícios, conforme apresentado na figura a seguir. O poder desse sistema está no constante reforço de seus conceitos centrais e no envolvimento de sua equipe.



DENNIS, P. *Produção Lean simplificada*: um guia para entender o sistema de produção mais poderoso do mundo. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2008 (adaptado).

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

- I. A implementação de um padrão de produção conforme o Sistema *Lean*, que evite paradas e atrasos constantes na linha de produção, requer algumas condições como *takt time*, sequência de trabalho e estoques em processo.

PORQUE

- II. O trabalho padronizado visa garantir a estabilidade dos processos, o que permite avaliar a situação atual e identificar problemas de forma simples e com baixo custo, com vistas à implementação de melhorias e a um aprendizado organizacional.

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 indústria 4.0 apoia-se na automação de processos e em sua conectividade para elevar os níveis de produtividade e confiabilidade em produtos e serviços. O uso da inteligência artificial poderá reduzir a interação direta (face a face) de colaboradores da organização com clientes e otimizar processos por meio de tratamento de dados para gerar conhecimento e melhorar os resultados. O avanço da indústria 4.0 poderá representar uma importante evolução nos sistemas de produção e qualidade, por meio da gestão da informação e do conhecimento.

Considerando a indústria 4.0 na Gestão da Qualidade, avalie as afirmações a seguir.

- I. Na indústria 4.0, ocorre o aumento da produtividade e da capacidade produtiva, bem como a redução de falhas e de perdas de processos, o que demanda a qualificação de sua mão de obra.
- II. Na indústria 4.0, os sistemas de qualidade tornam-se desumanizados e, por isso, pouco eficientes, devido à automação das máquinas e à adoção da inteligência artificial.
- III. Na indústria 4.0, a redução de mão de obra nos processos produtivos terá como consequência o aumento da capacidade e a diminuição da produtividade.
- IV. Na indústria 4.0, haverá automação massiva das fábricas e menor flexibilidade da produção, em razão da complexidade e do ônus das alterações das programações.

É correto o que se afirma em

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

QUESTÃO 34

Desde 2009, uma empresa do setor têxtil realiza diagnósticos para mapear as necessidades dos seus quatro mil trabalhadores e planejar ações, juntamente com o órgão representativo do setor industrial, para combater os principais problemas de saúde dos empregados. Na primeira pesquisa diagnóstica, a empresa identificou mais fortemente problemas de obesidade, sedentarismo e uso de drogas, como álcool e cigarro. Com base nesse diagnóstico, essa empresa passou a desenvolver projeto de reeducação alimentar de trabalhadores e dependentes e reavaliou o cardápio de refeições servidas em suas instalações fabris, com a ajuda de nutricionistas.

Com base nessa situação hipotética, avalie as afirmações a seguir.

- I. A referida empresa conseguiu identificar que os problemas relacionados à gestão da qualidade estão ligados ao sedentarismo dos trabalhadores.
- II. A referida empresa investiu no uso adequado dos recursos produtivos para a promoção da saúde dos trabalhadores.
- III. A referida empresa conseguiu identificar oportunidades de redução de custos, por meio de ações que podem minimizar o absenteísmo dos trabalhadores.

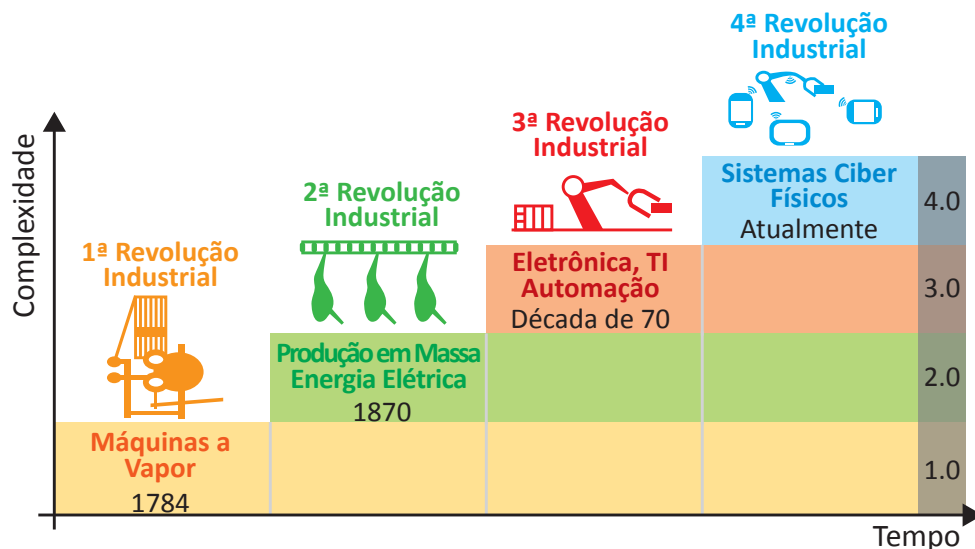
É correto o que se afirma em

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

Área livre

QUESTÃO 35

A evolução industrial pode ser dividida em quatro fases distintas, conforme a figura a seguir.



COSTA, C. A. **Indústria 4.0**: O futuro da Indústria nacional. Disponível em: <<http://seer.spo.ifsp.edu.br/>>. Acesso em: 08 jul. 2018 (adaptado).

Considerando o impacto da evolução industrial diretamente sobre o projeto de implantação de um sistema integrado de gestão (SIG), avalie as afirmações a seguir.

- I. O impacto da Indústria 4.0 supera a simples digitalização, passando por uma forma muito mais complexa de inovação baseada na combinação de múltiplas tecnologias, que forçará as empresas a repensar a forma como gerem os seus negócios e processos.
- II. O gerenciamento de projeto é impulsionado pelo crescimento da competitividade, sendo o desenvolvimento tecnológico fator determinante de sucesso.
- III. No estágio atual de evolução da indústria, a principal razão pela qual uma empresa encontra restrições no mercado internacional reside no fato de não ter implementado um SIG.

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



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.