

**SELEÇÃO PÚBLICA DE BOLSISTAS PARA ATUAÇÃO NOS PROJETOS E AÇÕES  
PEDAGÓGICAS DA FUNDAÇÃO CECIE RJ E FORMAÇÃO DE CADASTRO DE RESERVA  
EDITAL EXT-CECIE RJ 003/2019 – PROGRAMA TEC RJ**

Prova para o perfil – P06

CPF

NÚMERO DE INSCRIÇÃO

PERFIL

NOTA (campo exclusivo da Fundação Cecierj)

1) Na maioria das ocasiões, há preocupação das organizações em medir, avaliar e controlar seu desempenho. Se pensarmos na medição de processos produtivos, o que é correto afirmar sobre os indicadores de eficiência, eficácia e produtividade?

- (A) A eficácia pode ser dada pela razão dos “recursos realmente utilizados” sobre “recursos planejados” e mede o lado de entrada de um processo.
- (B) A eficiência pode ser dada pela razão da “saída realmente gerada” sobre a “saída planejada” e mede o lado de saída de um processo.
- (C) A efetividade pode ser dada pela razão dos “recursos realmente utilizados” sobre “recursos planejados” e mede o lado de entrada de um processo.
- (D) A produtividade pode ser dada pela relação das “saídas” sobre as “entradas” de um processo.

2) O objetivo desse tipo de PDCA é definir um grau de desempenho que deverá ser alcançado constantemente, tornando-o um procedimento padrão a ser adotado cada vez que o processo for executado. As informações apresentadas indicam o objetivo do PDCA de

- (A) melhoria.
- (B) planejamento.
- (C) processo.
- (D) manutenção.

3) A gestão de uma organização pública pode ser feita por meio do uso de uma ferramenta conhecida como “Ciclo PDCA”. Esse instrumento combina ação e aprendizagem, exigindo agir de acordo com o pensamento e pensar de acordo com as ações, o que leva a uma melhoria contínua de todo o processo de gestão. A capacitação das pessoas para realizar as atividades voltadas ao atingimento das metas é uma ação que compõe o

- (A) “P”, que significa PLAN, elaborar o plano.
- (B) “D”, que significa DO, executar o plano.
- (C) “C”, que significa CHECK, verificar os resultados.
- (D) “A”, que significa ACTION, realizar ação corretiva.

4) Dentre os fatores importantes que constituem a gestão da qualidade total, assinale a alternativa que apresenta aquele que é descrito como um sistema apto a eliminar defeitos na medida em que eles ocorrem.

- (A) Medição
- (B) Manufatura flexível
- (C) Melhoria de processo
- (D) Mentalidade de zero defeito

5) O conceito de gestão de qualidade total (GQT) originou-se na Ásia (Japão) e depois se espalhou para os outros continentes. No século 20, o fordismo (Henri Ford (1863-1947), EUA) foi um dos fatos relevantes da gestão da qualidade pelo fato de

- (A) compreender um sistema de exploração industrial com normas voltadas para o controle dos movimentos dos seres humanos e das máquinas, com o objetivo de alcançar o máximo rendimento com o mínimo de tempo de atividade.
- (B) caracterizar-se por um conjunto de métodos de racionalização de produção com base no princípio da especialização, no qual a empresa e os trabalhadores dedicam-se apenas a uma tarefa.
- (C) adotar a divisão do trabalho em especialidades para favorecer a eficiência e a produtividade.
- (D) instituir unidade de comando, ordens dadas por apenas um chefe.

6) Deming publicou os 14 pontos sobre a gestão da qualidade. Assinale a alternativa que apresenta um desses pontos.

- (A) Incentivar a necessidade da inspeção em massa como única alternativa de produzir com qualidade total.
- (B) Monitorar a atuação dos empregados para que atendam a produção com zero defeitos e níveis mais altos de produtividade.
- (C) Estabelecer parâmetros de produção quantitativos, tendo em vista a implementação da administração por objetivos.
- (D) Eliminar a necessidade da inspeção em massa, construindo a qualidade junto com o produto desde o começo.

7) Conforme a NBR ISO 9.001/2015, são princípios de gestão da qualidade:

- (A) Liderança, análise financeira e sustentabilidade ambiental.
- (B) Foco no cliente, engajamento das pessoas e melhoria.
- (C) Gestão de relacionamento, análise financeira e assertividade.
- (D) Melhoria, controle de processos e sustentabilidade ambiental.

8) Qual é a ferramenta de gerenciamento utilizada no mapeamento e padronização de processos, na elaboração de planos de ação e estabelecimento de procedimentos associados a indicadores?

- (A) *Brainstorming*
- (B) Diagrama de Ishikawa
- (C) 5W2H
- (D) Fluxograma

9) Segundo Takeshy Tachizawa, em *Organização flexível, qualidade na gestão por processos*, a maioria dos problemas existentes em uma organização pode ser solucionada com o auxílio de sete ferramentas para o controle de qualidade. Sobre as três ferramentas que podem ser representadas por diagramas, analise as afirmativas a seguir.

I. O **Diagrama de causa e efeito** permite visualizar a contribuição, em termos absolutos e relativos, de cada uma das várias causas de um problema.

II. O **Diagrama de dispersão**, também conhecido como diagrama de espinha de peixe, constitui uma atividade de melhoria em que são evidenciados pontos nos quais os esforços devem ser concentrados.

III. O **Diagrama de Pareto** representa, graficamente, a relação existente entre duas grandezas quantitativas e tem por objetivo mostrar a existência ou não de relação entre duas variáveis e verificar o quanto elas estão relacionadas.

Assinale:

- (A) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (C) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (D) se nenhuma das afirmativas estiver correta.

10) As ferramentas da qualidade são utilizadas na análise e melhoria de processos para a resolução de deficiências de processos nas empresas, seguindo o Ciclo PDCA. As etapas da busca pela solução dos problemas em um processo hipotético, com fatos existentes e dados inexistentes, foram listadas abaixo, em sequência lógica:

- 1- Estudo do processo.
- 2- Coletar dados, identificação, observação e priorização do problema.
- 3- Análise: identificar as causas raízes.
- 4- Planejar ações de melhoria.
- 5- Implementar ação de melhoria.
- 6- Verificar e controlar o processo.
- 7- Normalizar o processo.

Considerando que temos fatos existentes e dados inexistentes, assinale a opção que corresponda às ferramentas da qualidade utilizadas em cada uma das sete etapas.

- (A) 1. Estratificação. Diagrama de Pareto. 2. Folha de verificação. Diagrama de Pareto. 4Q1POC (5W2H). 3. Ishikawa. Matriz GUT. 4. 4Q1POC (5W2H). Diagrama de árvore. 5. 4Q1POC (5W2H). PDCA. 6. Diagrama de Pareto. Gráfico de controle. 7. 4Q1POC (5W2H). Diagrama de árvore.
- (B) 1. Brainstorming. Brainwriting. 2. Votação de Pareto. 4Q1POC (5W2H). 3. Ishikawa Matriz GUT. 4. Votação de Pareto. Diagrama de árvore. 5. 4Q1POC (5W2H). PDCA. 6. Gráfico de controle. 7. 4Q1POC (5W2H). Diagrama de árvore.
- (C) 1. Brainstorming. Brainwriting. 2. Folha de verificação. Diagrama de Pareto. 4Q1POC (5W2H). 3. Ishikawa. Folha de verificação. Diagrama de Pareto. Histograma. Diagrama de correlação. 4. 4Q1POC (5W2H). Diagrama de árvore. 5. 4Q1POC (5W2H). PDCA. 6. Diagrama de Pareto. Gráfico de controle. 7. 4Q1POC (5W2H). Diagrama de árvore.
- (D) 1. Estratificação. Diagrama de Pareto. 2. Folha de verificação. Diagrama de Pareto. 4Q1POC (5W2H). 3. Ishikawa. Matriz GUT. 4. 4Q1POC (5W2H). Diagrama de árvore. 5. 4Q1POC (5W2H). PDCA. 6. Gráfico de controle. 7. 4Q1POC (5W2H). Diagrama de árvore.

Gabarito - P06 – Gestão de Produção e Qualidade – (ID1, TD e TP2)

Questão 1	D
Questão 2	D
Questão3	B
Questão 4	D
Questão 5	B
Questão 6	D
Questão 7	B
Questão 8	C
Questão 9	D
Questão 10	B