



Fundação Oswaldo Cruz

Concurso Público 2010

Analista de Gestão em Saúde

Prova Objetiva

Código da prova

C2004

Gestão da Qualidade

Instruções:

- ▶ Você deverá receber do fiscal:
 - a) um caderno com o enunciado das 60 (sessenta) questões, sem repetição ou falha;
 - b) uma folha destinada à marcação das suas respostas.
- ▶ Ao receber a folha de respostas, você deve:
 - a) conferir se seu nome, número de identidade, cargo e perfil estão corretos.
 - b) verificar se o cargo, perfil e código da prova que constam nesta capa são os mesmos da folha de respostas. **Caso haja alguma divergência, por favor comunique ao fiscal da sala.**
 - c) ler atentamente as instruções de preenchimento da folha de respostas;
 - d) assinar a folha de respostas.
- ▶ É sua responsabilidade preencher a folha de respostas, que será o único documento válido para a correção.
- ▶ Você deverá preencher a folha de respostas utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta.
- ▶ Em hipótese alguma haverá substituição da folha de respostas por erro cometido por você.
- ▶ As questões da prova são identificadas pelo número que se situa acima do enunciado.
- ▶ O tempo disponível para essa prova é de **4 (quatro) horas**, incluindo o tempo para a marcação da folha de respostas.
- ▶ Durante as primeiras duas horas você não poderá deixar a sala de prova, salvo por motivo de força maior.
- ▶ Você somente poderá levar o caderno de questões caso permaneça em sala até 30 (trinta) minutos antes do tempo previsto para o término da prova.
- ▶ Ao terminar a prova, você deverá entregar a folha de respostas ao fiscal e assinar a lista de presença.



FUNDAÇÃO
GETULIO VARGAS
FGV PROJETOS

Língua Portuguesa

Texto

Se telefonar, não dirija

O uso de telefones celulares revolucionou a comunicação entre as pessoas de forma que muitos esqueceram como vivíamos sem este aparelho fundamental à evolução da espécie. Tão logo um cidadão adquire o santo instrumento da felicidade humana, imediatamente se torna seu escravo. Viciado em fazer ligações e responder imediatamente a chamados.

Qualquer dúvida, por mais banal que seja, torna-se uma urgência inadiável. A mão se estende rapidamente ao celular. A ligação é feita. Alívio geral. Na maior parte do dia, isso, além de cômico, não faz muito mal. Exceto ao bolso.

Caso a pessoa esteja dirigindo, no entanto, falar ao telefone pode se transformar em tragédia. O estudo de dados científicos realizado há cinco anos demonstrou, claramente, a relação entre o uso do telefone celular e o aumento do risco de acidentes automobilísticos graves.

A maioria dessas pesquisas aponta para um momento de 4 a 5,9 vezes maior chance de o motorista se distrair e bater o carro. Recentemente, foram disseminados ao redor do mundo aparelhos capazes de garantir ao motorista a possibilidade de continuar a sua conversa telefônica sem precisar segurar o celular com uma das mãos. Os famosos métodos hands free, ou mãos livres: são fones de ouvido ligados diretamente ao telefone ou a tecnologia blue tooth, conectados sem fio, e ainda equipamentos viva-voz. Todos permitem telefonar mantendo as mãos ao volante.

O problema parecia ter sido resolvido, mas estudos publicados recentemente chamam a atenção para o perigo dessas tecnologias. Uma pesquisa realizada na Universidade do Arizona, em Phoenix, demonstrou que o emprego de equipamentos hands free não conseguiu reduzir de forma clara os riscos de acidentes automobilísticos. Basta falar ao telefone, segurando ou não o aparelho, que este risco aumenta em mais de quatro vezes. O estudo demonstrou que dirigir enquanto se fala ao telefone tem o mesmo nível de risco de acidentes que dirigir bêbado, intoxicado por etanol.

O problema do uso do celular ao volante não é das mãos, mas de cérebro. Problema de foco e atenção. Quando um indivíduo fala ao telefone, ele mobiliza uma parte importante do cérebro, responsável pela capacidade de atenção.

Os especialistas em segurança de trânsito sugerem leis para banir totalmente o uso do celular ao volante dos carros. Vai ser uma guerra contra os lobbies da indústria dos celulares e de seus acessórios.

(Carta Capital, julho 2009)

01

“Se telefonar, não dirija!” é uma frase que se apoia em outra, mais conhecida: “Se dirigir, não beba!”.

A frase abaixo que **não** segue corretamente a mesma formação dessas duas frases é:

- (A) Em caso de telefonar, não dirija!
- (B) Caso telefones, não dirijas!
- (C) Caso dirijas, não telefones!
- (D) Se telefonares, não dirijas!
- (E) Caso telefonar, não dirija!

02

A alternativa em que o vocábulo sublinhado **não** está empregado em sentido irônico é:

- (A) “O uso de telefones celulares revolucionou a comunicação entre as pessoas”.
- (B) “...como vivíamos sem este aparelho fundamental na evolução da espécie”.
- (C) “Tão logo um cidadão adquire o santo instrumento da felicidade humana”.
- (D) “Tão logo um cidadão adquire o santo instrumento da felicidade humana”.
- (E) “Viciado em fazer ligações e responder imediatamente a chamados”.

03

A alternativa em que a relação entre os dois termos é diferente das demais é:

- (A) o uso / de telefones celulares
- (B) o aumento / do risco de acidentes
- (C) o emprego / de equipamentos
- (D) o problema / do uso do celular
- (E) o estudo / de dados científicos

04

“Qualquer dúvida, por mais banal que seja, torna-se uma urgência inadiável”; a oração sublinhada **não** equivale a:

- (A) embora seja muito banal
- (B) apesar de ser muito banal
- (C) contanto que seja muito banal
- (D) mesmo sendo muito banal
- (E) ainda que seja muito banal

05

“A mão se estende rapidamente ao celular. A ligação é feita. Alívio geral”; Se juntarmos as três orações num só período, a forma que respeita o sentido original do texto é:

- (A) A mão se estende rapidamente ao celular, mas a ligação é feita para o alívio geral.
- (B) A mão se estende rapidamente ao celular e, para alívio geral, a ligação é feita.
- (C) A mão se estende rapidamente ao celular e, apesar do alívio geral, a ligação é feita.
- (D) A mão se estende rapidamente ao celular, a ligação, porém, é feita, com alívio geral.
- (E) A mão se estende rapidamente ao celular enquanto a ligação é feita, para alívio geral.

06

“A maioria dessas pesquisas aponta para um aumento...”; no caso desse segmento do texto, há uma dupla possibilidade de concordância, como no seguinte trecho:

- (A) As pesquisas sobre o tema privilegiaram a estética.
- (B) Um milhão de pesquisas já mostrou essa verdade.
- (C) Bandos de pesquisadores trabalhavam sobre o tema.
- (D) Os telefones celulares são um problema para a segurança.
- (E) Milhares de telefones celulares são empregados no Brasil.

07

“Caso a pessoa esteja dirigindo, no entanto, falar ao telefone pode se tornar uma tragédia”; a conjunção sublinhada pode ser substituída por todos os conectivos abaixo, mantendo-se o sentido original, **exceto** em:

- (A) porém
- (B) todavia
- (C) apesar de
- (D) entretanto
- (E) contudo

08

Se o problema do uso do celular ao volante não é das mãos, mas de cérebro, o fato de criarem a tecnologia do *hands free* proveio de um erro, que é o de:

- (A) aumentar a segurança, em detrimento do conforto.
- (B) ao lucro, preferir a segurança.
- (C) trocar o essencial pelo acidental.
- (D) privilegiar a economia em vez da segurança.
- (E) preferir o falso ao verdadeiro.

09

Celular é um adjetivo que se transformou em substantivo masculino, em função da elipse do vocábulo telefone, que antecedia esse adjetivo. O caso em que houve o mesmo é:

- (A) o micro-ondas
- (B) o caixa
- (C) o Municipal
- (D) o público
- (E) o lança-perfume

10

O último parágrafo do texto opõe dois valores sociais, que são:

- (A) política X cidadania
- (B) cidadania X segurança
- (C) segurança X economia
- (D) economia X legislação
- (E) legislação X política

Gestão Pública**11**

Com relação aos fatores motivacionais (intrínsecos ao cargo), a partir da teoria dos dois fatores proposta por Frederick Herzberg, pode-se afirmar como sendo seus componentes:

- I. condições gerais do ambiente laboral como iluminação, limpeza, ruído, remuneração e relações com superiores e colegas.
- II. nível de responsabilidade, conteúdo e atribuições do cargo.
- III. nível de responsabilidade do cargo, nível de reconhecimento do trabalho executado.

Assinale:

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

12

Dentre as várias razões para o interesse na reforma do Estado dos anos 90, segundo Bresser Pereira (2001), a razão básica, provavelmente, se sustentava na percepção generalizada de que não bastava o ajuste estrutural para se retomar o crescimento. Esse entendimento tinha como referência os resultados do ajuste fiscal empreendido pelos países endividados na década anterior, que apesar de positivos superando aspectos agudos da crise, não possibilitou a retomada do crescimento.

A premissa neoliberal que estava por trás das reformas – de que o ideal era um Estado mínimo, ao qual caberia apenas garantir os direitos de propriedade, deixando ao mercado a total coordenação da economia – provou ser irrealista. Em outra análise, ficou claro que o principal motivo da grande crise dos anos 80 foi o Estado (provocada por uma crise fiscal do Estado, uma do tipo de intervenção estatal e uma crise da forma burocrática de administração do Estado).

Com base na proposta de que um Estado mínimo não é realista e de que o fator básico subjacente à crise econômica é a crise do Estado, analise as afirmativas a seguir que podem representar soluções para esse problema.

- I. A privatização do Estado ou a impermeabilidade dos patrimônios público e privado.
- II. A reconstrução ou reformulação do Estado ao invés de seu definhamento.
- III. A adoção de uma administração que não visa ao lucro mas à satisfação do interesse público.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I for pertinente.
- (B) se somente a afirmativa II for pertinente.
- (C) se somente a afirmativa III for pertinente.
- (D) se somente as afirmativas I e II forem pertinentes
- (E) se somente as afirmativas I e III forem pertinentes.

13

A intenção das reformas administrativas é a construção de um Estado novo, que surgirá como resultado de reformas profundas que o habilitarão a desempenhar as funções que o mercado não é capaz de executar.

Nesse contexto, analise as afirmativas a seguir.

- I. O objetivo é construir um Estado que responda às necessidades de seus cidadãos.
- II. O objetivo é construir um Estado democrático, no qual seja possível aos políticos fiscalizar o desempenho dos burocratas e estes sejam obrigados, por lei a lhes prestar contas.
- III. O objetivo é construir um Estado no qual os eleitores possam fiscalizar o desempenho dos políticos e estes também sejam obrigados por lei a lhes prestar contas.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (E) se as afirmativas I, II e III estiverem corretas.

14

Com relação às características básicas da Administração Pública Gerencial, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) É orientada para o cidadão e para a obtenção dos resultados.
- (B) Pressupõe que os políticos e os funcionários públicos são merecedores de grau limitado de confiança.
- (C) Concentra-se no processo.
- (D) Serve-se, como estratégia, da descentralização e do incentivo à criatividade e à inovação.
- (E) Utiliza o contrato de gestão como instrumento de controle dos gestores públicos.

15

Admitindo-se o corpo teórico da Administração como um conjunto de lentes capazes de auxiliar na análise e no diagnóstico organizacional, são necessários modelos (técnicas e meios) que permitam incidências coerentes desses postulados teóricos. Nessa linha de ação, propõe-se que a análise, especialmente para fins de compreensão da dinâmica humana na organização, pode ser desenvolvida a partir de perspectivas que se interpenetram e influenciam mutuamente.

Com relação às variáveis de análise organizacional, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) O referencial da nova Administração Pública, seja nos conceitos que encerra seja na adoção de tecnologias gerenciais a que dá ensejo, enfatiza a análise organizacional enquanto conteúdo com origem em contextos diversos.
- (B) A compreensão do funcionamento de uma organização não pode prescindir da devida apreciação de sua estrutura, ou seja, da forma como os recursos materiais e humanos estão dispostos, suas inter-relações formais e informais.
- (C) Além da dimensão estrutural, impõe-se a análise dos processos organizacionais, a fim de aferir os níveis de eficiência e eficácia associados às sucessões de atividades organizacionais coordenadas, que absorvam insumos, transforme-os, segundo uma determinada matriz de combinação (adição de valor), e gerem um produto (bem ou serviço) dotado das características de desempenho desejadas pelo usuário com vistas à satisfação de suas necessidades,
- (D) A essas dimensões – estrutura e processos – somam-se as pessoas que nelas operam. Essa terceira e, sem dúvida, mais complexa variável de análise, complementa as dimensões internas da organização que isoladamente projetam seus efeitos até os limites de fronteira da organização.
- (E) Na análise organizacional deve ser dada especial atenção ao desempenho, que é o fator resultante da interação das pessoas nas estruturas e nos processos organizacionais. Uma organização deve ser analisada, compreendida e avaliada a partir de seu desempenho, ou seja, conforme a projeção que faz dos resultados de suas ações no ambiente (expressão externa da organização).

16

Focalizando a Gestão por Processos e suas características específicas, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) Foco no usuário.
- (B) Ênfase em agregar valor.
- (C) Visão compartimentada.
- (D) Utiliza parâmetros de avaliação de desempenho.
- (E) Elevado nível de integração.

17

A estrutura organizacional vigente na administração pública pode ser concebida com um formato tradicional, decorrente da perspectiva funcional, com características do modelo burocrático de organização racional de Weber. Uma justificativa para a necessidade de modificação nessa visão de análise da estrutura administrativa pública é a evolução do conceito de programa. Os processos organizacionais podem ser representados por fluxogramas.

Como resultado da definição e análise dos processos organizacionais, correlacione os elementos do processo, apresentados na coluna da esquerda, com as características que identificam cada um deles.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Produto. 2. Usuário. 3. Insumos. 4. Atividades. 5. Indicadores de desempenho. 	<ul style="list-style-type: none"> () É gerado por determinado processo que permite avaliar a sua qualidade, pela expectativa criada pela coletividade quanto a forma, frequência ou localização desejada. () São identificados ao longo do processo visando à produção de um bem ou serviço público. Essencial para a definição do correspondente custo de produção. () Pode-se acessar segundo uma abordagem específica orientada com vistas em obter informações sobre suas necessidades e resultados gerados pelo processo. () A partir de sua identificação e desenvolvimento no processo, de forma analítica, o gestor pode empreender esforços de melhoria e aperfeiçoamento (racionalização) a fim de oferecer mais eficiência ao processo. () Ao longo ou ao final do processo, evitando a utilização em demasia, permitem conhecer o funcionamento do processo ou de suas partes. Concentram-se em pontos críticos do processo (gargalos) visando acompanhamento preciso.
--	---

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.

- (A) 3 – 1 – 4 – 5 – 2
- (B) 1 – 3 – 2 – 4 – 5
- (C) 5 – 4 – 1 – 3 – 2
- (D) 3 – 5 – 2 – 1 – 4
- (E) 2 – 3 – 5 – 4 – 1

18

Pode-se definir motivação como o interesse de uma pessoa para a ação, revelando-se como um impulso constante e de intensidade variável, orientado para o alcance de um objetivo, seja este decorrente de uma necessidade, seja de um estado de satisfação.

Com o objetivo de canalizar a motivação para atender aos interesses do agente e da instituição, cabe ao gestor público:

- (A) Preparar-se para aceitar os diversos interesses do agente público sob sua responsabilidade.
- (B) Compreender as conveniências e necessidades de seus subalternos.
- (C) Compreender os mecanismos responsáveis pela estimulação das pessoas, procurando empregá-los de forma a definir uma rota de convergência entre os objetivos institucionais e os individuais.
- (D) Estar atento aos comportamentos que identificam insatisfação do agente público com vistas à criação de um ambiente mais de acordo com o atendimento de suas pretensões pessoais.
- (E) Canalizar os estímulos manifestados pelos agentes públicos para alcançar os objetivos da organização.

19

Algumas teorias são consideradas como formulações sobre a motivação. A teoria da expectativa ou expectância proposta por Victor Vroom, em essência, sugere que a intensidade do esforço para a ação de uma pessoa está diretamente relacionada à expectativa que essa pessoa tem em relação aos resultados decorrentes dessa ação e da atratividade desse resultado.

Em termos práticos é correto afirmar:

- (A) Um agente público tenderá a empreender maior esforço no desenvolvimento de uma atividade quanto maior for a sua percepção de que seu desempenho nessa atividade poderá ser melhor avaliado.
- (B) É exemplificada em uma situação em que dois servidores apresentam desempenhos diferentes e têm remunerações iguais.
- (C) Segundo a percepção do servidor, consiste na relação entre contribuições e recompensas em diferentes níveis de intensidade.
- (D) Um servidor, com alta capacitação profissional e desempenho reconhecidamente superior, tem uma remuneração menor que a de outro recém-concursado.
- (E) O comportamento de um servidor em seu ambiente profissional está diretamente relacionado com fatores identificados com o cargo e com o contexto em que o cargo se insere.

20

Analisando as etapas do Benchmarking propostas por Camp (1993): planejamento, análise, integração, ação e maturidade, é correto afirmar que:

- (A) planejamento é entendido como o estabelecimento do que denomina marco de referência, isto é, aquilo que será comparado, a escolha do candidato ao processo de comparação e as formas por intermédio das quais os dados necessários serão coletados.
- (B) análise refere-se a execução dos planos que visam à transformação.
- (C) integração compreende a verificação de informações conseguidas no decorrer da pesquisa. A intenção é responder a perguntas que determinam se existe ou não uma lacuna de desempenho e que tipo de lacuna é essa.
- (D) ação permite que a superioridade seja, finalmente, alcançada.
- (E) maturidade envolve a disseminação, pela organização, de práticas que deverão ser adotadas, propondo a fixação da estratégia de mudança.

21

A cultura de uma organização pode, resumidamente, ser definida como um conjunto de hábitos, crenças, valores e símbolos que a particularizam frente às demais.

Sob o ponto de vista de um agente público ingressante na organização, a cultura organizacional pode representar uma barreira ou um molde comportamental. Para ele abrem-se as seguintes possibilidades:

- I. A adesão plena aos padrões.
- II. A reação refratária.
- III. A transformação parcial dos padrões culturais e a adaptação à nova realidade.

Assinale:

- (A) se somente a possibilidade I estiver correta.
- (B) se somente a possibilidade II estiver correta.
- (C) se somente a possibilidade III estiver correta.
- (D) se as possibilidades II e III estiverem corretas.
- (E) se as possibilidades I, II e III estiverem corretas.

22

Ao se estudar a motivação, um conteúdo torna-se inevitável, a hierarquia das necessidades humanas, formulada por Abraham H. Maslow.

De acordo com a exemplificação dessas necessidades, é correto afirmar que:

- (A) as necessidades fisiológicas podem ser descritas como o transporte, a estabilidade, a segurança e a integridade física.
- (B) as necessidades de segurança têm como exemplos a alimentação, a habitação e o vestuário.
- (C) as necessidades de amor estão bastante associadas à possibilidade de desenvolvimento pleno das competências ou potencial das pessoas.
- (D) as necessidades de estima, em uma perspectiva organizacional, podem ser relacionadas à noção de *status*, com possibilidade de ascensão na carreira e de ter visibilidade social.
- (E) as necessidades de auto realização podem estar afetadas à noção de relacionamentos, dizendo respeito à valorização de pertencer a um grupo formal ou informal, clube ou sociedade.

23

O controle, de acordo com a concepção gerencial, pode ser compreendido como uma função administrativa que compara sistematicamente os resultados em relação aos parâmetros planejados, identificando desvios nos processos e propondo medidas de melhoria de desempenho. Esses resultados podem ser compreendidos pelo desempenho de uma pessoa, grupo, equipe, processo, instituição.

A seguir, são destacados os elementos centrais e integrados na função controle.

Assinale a alternativa que **não** se relaciona ao controle.

- (A) Acompanhamento sistemático dos processos.
- (B) Comparação entre resultados propostos e alcançados.
- (C) Identificação de desvios.
- (D) Proposição de melhorias (correção de curso).
- (E) Poder coercitivo

24

Considerando o processo complexo e dinâmico da mudança organizacional, o senso de mudança não deve ser tomado com base no paradigma mecanicista ou na concepção clássica de gestão, baseadas em ações deliberadas, objetividade, racionalidade plena, neutralidade, controle amplo e irrestrito de suas variáveis, mas como um processo emergente, substantivo, fluido e dinâmico, com ênfase nas relações e essencialmente assentado nas pessoas, que caracterizam a perspectiva sistêmica.

Analise as premissas essenciais do processo de mudança, segundo uma visão sistêmica, apresentadas a seguir.

- I. A gestão do processo de mudança é contingencial e emergente. Não possui uma fórmula única e previamente validada.
- II. A compreensão do contexto e a descrição completa de análise são pré-requisitos essenciais para o planejamento da estratégia de mudança organizacional.
- III. A abordagem do pensamento sistêmico, sobretudo a linguagem sistêmica, constitui elemento fundamental do processo de compreensão do fenômeno de mudança.

Assinale:

- (A) se somente a premissa I estiver correta.
- (B) se somente a premissa II estiver correta.
- (C) se todas as premissas estiverem corretas.
- (D) se somente a premissa III estiver correta.
- (E) se somente as premissas II e III estiverem corretas.

25

Focalizando-se a mudança cultural na administração pública, destacam-se a emergência de valores gerenciais e o fenômeno resistência. No processo de transformação são introduzidos, na administração pública, elementos característicos da lógica empresarial desenvolvidos no contexto da administração privada, pela via da transferência e adaptação de conhecimentos gerenciais.

Dentre os pontos delimitadores, assinale a alternativa que **não** se relaciona a esse emergente paradigma gerencial.

- (A) Descentralização política e administrativa.
- (B) Redução de níveis hierárquicos.
- (C) Flexibilidade organizacional e a confiança limitada.
- (D) Exclusiva orientação para gestores da organização.
- (E) Controle por resultados.

26

Com relação à aprendizagem organizacional, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) A linguagem são os códigos de envio da mensagem, sendo importante destacar que o significado das palavras não está nelas, mas nas pessoas que as utilizam.
- (B) A aprendizagem organizacional pode ser tomada como um conceito gerencial emergente.
- (C) Implica, sinteticamente, a verificação das transformações organizacionais, mediante o questionamento e a mudança dos padrões de ação e das formas de comportamento vigentes, gerando inovações.
- (D) Nos modelos de gestão em organizações, os elementos podem ser representados pelo contato inicial com um conceito ou tecnologia gerencial (exógeno), seguido da redução desse conteúdo com vistas a alcançar os elementos essenciais e a reflexão crítica acerca da propriedade dos pressupostos que o informam.
- (E) Como consequência dos novos elementos apreendidos, segue-se a construção de uma nova tecnologia (endógena e coerente com a singularidade da organização).

27

Os programas de estímulo e motivação de pessoas para servidores públicos, devem ser precedidos da devida análise e do diagnóstico do contexto e da cultura organizacional.

Com relação aos componentes do programa de envolvimento ampliado dos servidores, assinale a afirmativa correta.

- (A) Realização de cursos de treinamento (perspectiva operacional).
- (B) Oferecimento de vale refeição.
- (C) Ações de melhoria de processos (estrutura e desempenho).
- (D) Incorporação de parcela variável à cesta de remuneração.
- (E) Formação de grupos de estudo e melhorias.

28

Um indicador de desempenho de processo, levando-se em conta os propósitos para os quais é concebido, deve incorporar os seguintes atributos:

- (A) relevância, perenidade, complexidade, consistência e objetividade/subjetividade.
- (B) relevância, permanentes transformações, simplicidade, consistência e objetividade/subjetividade.
- (C) relevância, permanentes transformações, complexidade, consistência e objetividade/subjetividade.
- (D) relevância, perenidade, simplicidade, consistência e objetividade/subjetividade.
- (E) relevância, perenidade, complexidade, consistência e objetividade/subjetividade.

29

Sobre a avaliação de desempenho e resultados na administração pública, analise as afirmativas a seguir.

- I. O esforço de aferição pode, essencialmente, ser procedido a partir de três dimensões gerais de análise: eficiência, eficácia e efetividade.
- II. A gestão de desempenho das pessoas e da organização pode ser compreendida em duas perspectivas: a do desempenho e a do resultado.
- III. A perspectiva de desempenho refere-se aos reflexos gerados pela atuação do sistema, ou seja a efetividade, e a perspectiva resultados diz respeito aos sentidos de eficiência e eficácia.

Considerando estas afirmativas assinale:

- (A) se somente a premissa I estiver correta.
- (B) se somente as premissas I e II estiverem corretas.
- (C) se somente as premissas I e III estiverem corretas.
- (D) se somente as premissas II e III estiverem corretas.
- (E) se todas as premissas estiverem corretas.

30

Com relação à gestão por competência na administração pública, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) É a gestão da capacitação orientada para o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao desempenho das funções dos servidores, visando ao alcance dos objetivos da instituição.
- (B) Relaciona-se à capacidade de conversão e apropriação de elementos conceituais e técnicos em ações, como capacidade analítica, comunicação, flexibilidades, resiliência e outras.
- (C) Pode ser entendida como os elementos conceituais ou técnicos que uma pessoa deve ter para o exercício de determinada atividade, como teorias organizacionais, tecnologias de gestão, legislação aplicada ao setor público, dentre outras.
- (D) É a gestão dos atributos de personalidade e das posturas pessoal e profissional necessárias para o desempenho da função, como valores éticos, transparência, franqueza, cordialidade, respeito ao trabalho do outro e mais.
- (E) Trata-se de atividade tipicamente de curto ou curtíssimo prazo, orientada para a preparação do agente público, com vistas a desempenhar atribuições da sua esfera de competência ou da sua órbita de influência.

Gestão da Qualidade**31**

De acordo com o Guia PMBOK (2004), o *planejamento da qualidade* busca identificar padrões de qualidade relevantes para o projeto e determinar como atingi-los. A alta direção incumbe-se da implementação da qualidade e o gerente do projeto é o encarregado pela qualidade do projeto.

Nesse contexto, assinale a alternativa que **não** se relaciona à responsabilidade do gerente do projeto de qualidade.

- (A) Definir os requisitos que satisfaçam as especificações do cliente.
- (B) Definir a equipe e suas responsabilidades.
- (C) Definir metas e meios de avaliar o desempenho da Gestão da Qualidade.
- (D) Desenvolver os procedimentos e padrões.
- (E) Monitorar o desempenho.

32

A *qualidade* é concebida como um instrumento de gestão que busca a eficiência e eficácia das empresas, o que sugere o entendimento de estar voltada para os processos e seus resultados, tendo como meta a sua manutenção sustentável no mercado. Nessa perspectiva, analise as afirmativas a seguir.

- I. A qualidade desejada começa com a intenção, que é determinada pela direção. A intenção tem de ser traduzida para planos, especificações, testes, numa tentativa de oferecer ao cliente a qualidade pretendida, e tudo isso é da área de responsabilidade da administração.
- II. O Controle da Qualidade Total é um sistema eficaz para integrar esforços de desenvolvimento, manutenção e melhoria da qualidade dos vários grupos de uma organização, permitindo levar a produção e os serviços aos níveis mais econômicos da operação e que atendam plenamente à satisfação do consumidor.
- III. Quanto ao treinamento e à educação, é essencial educar cada um em cada divisão e deixar cada pessoa executar e promover o Controle de Qualidade.

Assinale:

- (A) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (E) se somente a afirmativa I estiver correta.

33

A respeito da norma BS 8800:1996, analise as afirmativas a seguir.

- I. É compatível com as normas britânicas e com as normas das famílias ISO 9000 e ISO 14000.
- II. Tem como principal diretriz a participação de todos os membros da organização na proteção ambiental, envolvendo todas as partes interessadas.
- III. É uma norma não-certificável e não reconhecida internacionalmente apesar de amplamente adotada.

Assinale:

- (A) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (E) se somente a afirmativa III estiver correta.

34

Com base nos propósitos da ISO 9000:2000, foram aprovadas as Normas NBR. Sobre suas denominações, analise os itens a seguir.

- I. NBR ISO 9000:2000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos.
- II. NBR ISO 9001:2000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário.
- III. NBR ISO 9004:2000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Diretrizes para Melhoria do Desempenho.

Assinale:

- (A) se somente o item I estiver correto.
- (B) se somente o item II estiver correto.
- (C) se somente o item III estiver correto.
- (D) se somente os itens II e III estiverem corretos.
- (E) se somente os itens I e III estiverem corretos.

35

De acordo com o Guia PMBOK (2004), *Garantia da Qualidade* é o processo de aplicação das atividades da qualidade planejadas e sistemáticas (como auditorias ou avaliações por pares) para garantir que o projeto emprega todos os processos necessários para atender aos requisitos. Seu conceito está vinculado aos riscos potenciais da não-qualidade. Envolve a definição de um sistema de processos e seus controles, que levem à confiabilidade da produção, abrangendo os recursos humanos e tratando da qualidade desde a fase de concepção do produto.

Nesse sentido, analise as afirmativas a seguir.

- I. O processo de garantia é precedido pela elaboração de um plano de gerenciamento da qualidade.
- II. O processo de garantia é precedido pela implantação de um sistema de monitoramento de desempenho, chamado de métricas de qualidade.
- III. O processo de garantia é precedido pelo conjunto de alterações de escopo aprovadas e por eventuais ações corretivas realizadas

Assinale:

- (A) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (E) se somente a afirmativa II estiver correta.

36

As auditorias da qualidade são entendidas como uma revisão estruturada dos resultados das atividades, para avaliar se os resultados do projeto ou de processos estão alinhados com as políticas e metas definidas.

As alternativa a seguir apresentam uma exigência da ISO 9000 e parte da metodologia descrita pelo Guia PMBOK, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) As auditorias da qualidade podem ser externas ou de terceiros, em geral contratadas com um organismo certificador (OCC) como parte do planejamento de implantação da norma.
- (B) As auditorias da qualidade podem ser internas, quando realizadas pelo pessoal da própria organização ou pela equipe do projeto, sempre independente da área auditada.
- (C) Nas auditorias da qualidade os auditores internos devem ser qualificados mediante treinamento específico e credenciado e não podem auditar seu próprio trabalho.
- (D) Os programas de auditoria devem ser planejados tendo como referência a NBR ISO 19011.
- (E) As auditorias podem ser realizadas sem programação e independente do planejamento.

37

Sobre as normas ISO, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) É uma organização não-governamental internacional.
- (B) Reúne mais de 100 organismos nacionais de normalização.
- (C) Representam países que respondem por cerca de 95% do PIB mundial.
- (D) Tem por objetivo promover o desenvolvimento da padronização e de atividades correlacionadas visando ao intercâmbio econômico, científico e tecnológico.
- (E) É uma organização de direito público-privado sem fins lucrativos.

38

No contexto das normas ISO, são objetivos de normalização:

- I. Proporcionar a redução da crescente variedade de produtos e procedimentos (economia).
- II. Proporcionar meios mais eficientes de troca de informações entre fabricante e o cliente, melhorando a confiabilidade das relações (comunicação).
- III. Evitar a existência de regulamentos conflitantes sobre bens e serviços em diferentes países, facilitando o intercâmbio comercial (eliminação de barreiras técnicas e comerciais)

Assinale:

- (A) se somente os objetivos I e II estiverem corretos.
- (B) se somente os objetivos II e III estiverem corretos.
- (C) se somente os objetivos I e III estiverem corretos.
- (D) se todos os objetivos estiverem corretos
- (E) se somente o objetivo II estiver correto.

39

Com relação aos propósitos da ISO 9000:2000, analise as afirmativas a seguir.

- I. Resolver as dificuldades encontradas pelos pequenos negócios, que não dispõem de especialistas ou de departamentos de gestão da qualidade com conhecimento suficiente para interpretar os requisitos da norma e implementá-los adequadamente.
- II. Adequar as normas às necessidades dos setores emergentes, mais especificamente os setores de serviços, como saúde, educação, tecnologia da informação, entre outros, uma vez que as normas anteriores, apesar de aplicáveis a esses setores, possuíam um viés de indústria.
- III. Reduzir o número de diretrizes que foram surgindo, com o objetivo de esclarecer sua aplicação, quer para setores específicos, quer para diferentes portes de organizações ou para categorias de produto.

Assinale:

- (A) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (B) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (C) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

40

O controle da qualidade está baseado em critérios de medição e monitoramento e suas definições operacionais devem esclarecer especificamente o que é qualidade e de que maneira ela será mensurada no projeto. Deve envolver toda a equipe do projeto, abrangendo a mensuração, análise e interpretação dos resultados. Dessa forma, as atividades de verificação podem ser incluídas:

- I. no processo de projeto – *lista de verificação (entradas e saídas); validação de processo ou projeto; indicadores de desempenho.*
- II. no produto de projeto – *inspeção (lista de verificação); ensaios, avaliação de satisfação do cliente.*
- III. no planejamento de projeto – *mensuração da realidade comercial e da condição financeira do cliente.*

Assinale:

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

41

Sobre a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, analise as afirmativas a seguir.

- I. É a entidade brasileira de certificação com credibilidade internacional.
- II. Suas certificações estão estruturadas em padrões internacionais de acordo com a ISO/IEC Guia 62/1997, e suas auditorias são realizadas em atendimento a norma ISO 19011 – Diretrizes para Auditorias de Sistemas de Gestão da Qualidade e/ou Ambientais.
- III. É credenciada pelo INMETRO que possui acordo de reconhecimento com o *International Accreditation Forum (IAF)* para certificar sistemas de gestão da qualidade, além de diversos bens e serviços.

Assinale:

- (A) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (B) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (C) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se somente a afirmativa I estiver correta.

42

Sobre a norma NBR ISO 14001/2000, analise as afirmativas a seguir.

- I. Seus principais objetivos são minimizar os riscos para os colaboradores e outras pessoas envolvidas e auxiliar as organizações a estabelecerem uma imagem responsável no mercado onde atuam.
- II. Utiliza procedimentos para identificar todos os impactos ambientais e pode ser aplicada por qualquer tipo de organização, industrial ou de serviço, de qualquer porte e de qualquer ramo de atividade.
- III. É uma norma de sistema e reforça a melhoria da proteção ambiental pelo uso de um único sistema de gerenciamento, que deve permear todas as funções da organização.

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 todas as afirmativas estiverem corretas
- (E) se somente a afirmativa III estiver correta.

43

Considerando os requisitos gerais de um Sistema de Gestão de Qualidade, de acordo com a ISO 9001:2000, a Organização deve:

- I. Identificar os processos necessários ao Sistema de Gestão da qualidade e à sua aplicação, determinando sua sequência e interação.
- II. Especificar os critérios e métodos necessários para que a operação e o controle desses processos sejam eficazes, medindo, analisando e implementando ações para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.
- III. Incluir declarações documentadas da política e dos objetivos da qualidade, contendo o manual da qualidade e os procedimentos requeridos pela norma de referência.

Assinale:

- (A) se somente os requisitos I e II estiverem corretos.
- (B) se somente os requisitos I e III estiverem corretos.
- (C) se somente os requisitos II e III estiverem corretos.
- (D) se todos os requisitos estiverem corretos.
- (E) se somente o requisito III estiver correto.

44

A respeito da Norma NBR ISO 9004:2000, analise as afirmativas a seguir.

- I. Quando a norma NBR ISO 9004:2000 é combinada com a NBR ISO 9001, os objetivos de satisfação do cliente e qualidade do produto são ampliados para considerar a satisfação das partes interessadas e o desempenho da organização.
- II. A NBR ISO 9004:2000 fornece orientação para um sistema de gestão de qualidade com objetivos mais amplos, principalmente em relação à melhoria contínua do desempenho global de uma organização.
- III. A NBR ISO 9004:2000 é recomendada para servir de orientação à organização cuja alta administração deseje ir além dos requisitos estabelecidos na NBR ISO 9001:2000.

Assinale:

- (A) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (E) se somente a afirmativa III estiver correta.

45

Quanto à norma OHSAS 18001:2000, analise as afirmativas a seguir.

- I. Fornece os requisitos básicos para sistemas de gestão de segurança e saúde ocupacional, ajudando as organizações a controlarem cada vez melhor os riscos de acidentes e doenças ocupacionais.
- II. É certificável, reconhecida internacionalmente e segue as diretrizes da norma OHSAS 18002:2000.
- III. Tem como objetivos a preservação da saúde, da segurança e da qualidade de vida do empregado em seu local de trabalho e, com isso, a organização melhora sua imagem institucional, reduz custos, aumenta a produtividade.

Assinale:

- (A) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (E) se somente a afirmativa III estiver correta.

46

Com relação aos processos gerenciais conhecidos como a trilogia de Juran, analise as afirmativas a seguir.

- I. *Planejamento da qualidade*: processo para assegurar o cumprimento dos objetivos definidos no planejamento, durante as operações.
- II. *Controle da qualidade*: processo de preparação para obtenção dos objetivos.
- III. *Melhoria da qualidade*: processo de produção com níveis superiores e inéditos de execução. Visa elevar os resultados a novos níveis de desempenho, seja ele incremental (melhoria contínua) ou inovador (melhoria radical).

Assinale:

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

47

Com relação ao processo gerencial melhoria da qualidade, da trilogia de Juran, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) Estabelecer a infra-estrutura necessária para assegurar uma constante melhoria.
- (B) Identificar as necessidades específicas para a criação de projetos de melhoria.
- (C) Definir as características dos produtos que respondam às características dos clientes.
- (D) Criar, para cada projeto, uma equipe com a responsabilidade de torná-lo bem-sucedido.
- (E) Fornecer os recursos e o treinamento necessários às equipes para diagnosticar as causas, estimular o estabelecimento de uma solução e implementar controles para manter os resultados.

48

De acordo com o método gerencial PDCA (Shewhart e Deming) usado para a promoção da melhoria contínua, correlacione as fases apresentadas na coluna da esquerda, com os procedimentos da coluna da direita.

1. Planejamento – PLAN	() apurar os resultados da tarefa executada.
2. Execução – DO	() agir corretamente ou padronizar.
3. Verificação – CHECK	() definir as metas e os métodos.
4. Agir Corretamente – ACT	() educar, treinar, realizar a tarefa e coletar dados.

Assinale a alternativa que apresenta a correlação correta.

- (A) 4 – 3 – 2 – 1
- (B) 1 – 2 – 3 – 4
- (C) 2 – 3 – 1 – 4
- (D) 3 – 4 – 1 – 2
- (E) 3 – 4 – 2 – 1

49

Com relação aos resultados esperados do método “5S”, assinale a alternativa correta.

- (A) Eliminação de estoques intermediários.
- (B) Aumento da lucratividade.
- (C) Melhoria das comunicações internas.
- (D) Melhoria geral do ambiente de trabalho.
- (E) Maior conforto e comodidade.

50

A respeito do Controle da Qualidade Total (CQT), analise as afirmativas a seguir.

- I. Abordar a qualidade desde a fase do projeto de desenvolvimento do produto, incluindo os aspectos funcionais e atributos de desempenho.
- II. Envolver todos os funcionários, de todos os níveis hierárquicos, assim como fornecedores e clientes, nos processos de melhoria da qualidade, objetivando o comportamento e a confiança recíproca.
- III. Manter e aperfeiçoar as técnicas clássicas da qualidade existentes.

Assinale:

- (A) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (C) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (E) se somente a afirmativa III estiver correta.

51

Sobre a garantia da qualidade pela inspeção, analise as afirmativas a seguir.

- I. Se os defeitos forem atacados na sua origem os inspetores não serão mais necessários.
- II. A inspeção por amostragem estatística se torna inadequada para empresas que buscam índices de defeitos no nível de ppm (parte por milhão).
- III. Quando a garantia da qualidade é deslocada para os processos, todos na empresa têm que se envolver e se responsabilizar pela qualidade.

Assinale:

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

52

Sobre as razões da importância da garantia de qualidade com ênfase no desenvolvimento de novos produtos, analise as afirmativas a seguir.

- I. A garantia da qualidade só pode ser efetivamente efetuada se for conduzida ao final do estágio de desenvolvimento de novos produtos.
- II. O desenvolvimento de novos produtos deve ser a preocupação mais importante de uma empresa. Se a empresa não toma esse cuidado, será candidata à falência num mercado de forte competição.
- III. A garantia de qualidade no desenvolvimento de novos produtos tem a vantagem adicional de induzir todos os departamentos da empresa à prática do controle da qualidade e da garantia da qualidade. Dessa maneira conjugam-se a teoria e a prática do controle da qualidade.

Assinale:

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

53

A auditoria de processo é conduzida para verificar, dentre outras variáveis:

- I. se todos os processos estão seguindo padrões pré-estabelecidos.
- II. se os operadores estão seguindo os procedimentos operacionais padrão.
- III. se todos os equipamentos, ferramentas e instrumentos de medida estão calibrados, identificados e com boa manutenção.

Assinale:

- (A) se somente as variáveis I e III estiverem corretas.
- (B) se somente as variáveis I e II estiverem corretas.
- (C) se somente as variáveis II e III estiverem corretas.
- (D) se somente a variável I estiver correta.
- (E) se todas as variáveis estiverem corretas.

54

O modelo de excelência do Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ) contempla os critérios descritos nas alternativas a seguir, **à exceção de uma**. Assinale-a:

- (A) Liderança; estratégia e planos.
- (B) Clientes; sociedade.
- (C) Informações e conhecimento; pessoas.
- (D) Processos; resultados.
- (E) Relação salarial entre superiores e subalternos.

55

Com relação aos objetivos gerenciais do Programa de Qualidade “Gestão Pública” do Governo Federal (2001), analise as afirmativas a seguir.

- I. Promover a adesão das organizações públicas brasileiras ao Programa da Qualidade no Serviço Público.
- II. Apoiar e avaliar as ações que visem ao aprimoramento e à melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas organizações públicas ao cidadão e à sociedade.
- III. Sensibilizar os servidores para participar no esforço de melhoria da qualidade da gestão pública e dos serviços prestados ao cidadão e à sociedade.

Assinale:

- (A) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (B) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (C) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se somente a afirmativa I estiver correta.

56

Sobre os cinco conjuntos de ações contemplados na revisão 2000 da série ISO 9000, analise as afirmativas a seguir.

- I. Consolida as normas ISO 9001, 9002 e 9003:1994 em uma única norma, a ISO 9001:2000.
- II. Consolida a ISO 8402 e uma parte conceitual da ISO 9000-1 na norma ISO 9000:2000.
- III. Revê a norma ISO 9004:1994 em uma nova norma, ISO 9004:2000.

Assinale:

- (A) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (B) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (C) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se somente a afirmativa I estiver correta.

57

Com relação aos procedimentos para aumentar a segurança do produto, analise as afirmativas a seguir.

- I. Pesquisa sobre a tendência existente no mercado de diversas países do mundo a respeito da confiabilidade do produto, que consta da legislação, normas e hábitos, e da responsabilidade do fabricante.
- II. Revisão do projeto, tendo como referência a confiabilidade do produto.
- III. Revisão da estrutura organizacional para efetivar a responsabilidade do produto, garantindo a circulação e a retroalimentação de informações sobre defeitos.

Assinale:

- (A) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (B) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se somente a afirmativa I estiver correta.

58

Afirma-se sobre a garantia da qualidade no processo de produção:

- I. O objetivo de não produzir defeitos é perseguido pela busca da melhoria da capacidade estatística do processo e prevenção de defeitos por meio da análise de falhas, manutenção preventiva, obediência aos padrões e melhoria da habilidade de localizar problemas e lidar com eles.
- II. O objetivo de não transferir defeitos é perseguido pela verificação da qualidade em cada processo, por meio da análise de falhas e mecanização da inspeção.
- III. O gerenciamento de rotina do trabalho é a prática do controle da qualidade, um procedimento detalhado para a execução da garantia da qualidade.

Assinale:

- (A) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (B) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se somente a afirmativa I estiver correta.

59

Afirma-se sobre o atual conceito de qualidade:

- I. A abordagem da qualidade na atualidade está relacionada às necessidades e aos anseios dos clientes.
- II. Não importa fazer o melhor produto com os melhores processos, se o que se faz tem de ir ao encontro das expectativas do consumidor, razão de ser de todos os processos organizacionais.
- III. Não há necessidade de se prover qualificação para funcionários por meio de treinamento adequado pois o que conta para o consumidor é a qualidade do produto.

Assinale:

- (A) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (B) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (C) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se somente a afirmativa I estiver correta.

60

Dentre os principais objetivos do método “seis sigma”, assinale a alternativa que **não** se refere a esse programa.

- (A) Eliminar documentos sem utilização.
- (B) Reduzir o número de defeitos, falhas e erros.
- (C) Reduzir a variabilidade dos processos.
- (D) Melhorar os produtos.
- (E) Obter custos mais baixos.



F U N D A Ç Ã O
GETULIO VARGAS

FGV PROJETOS