

CONCURSO PÚBLICO

**012. PROVA OBJETIVA**

**ANALISTA DA QUALIDADE**

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 60 questões objetivas.
- ◆ Confira seu nome e número de inscrição impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas e 30 minutos, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.



## CONHECIMENTOS GERAIS

### LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números 01 a 09.

#### *Refrigerantes açucarados*

A obesidade é a maior das ameaças à saúde do século 21. O tecido adiposo acumulado em excesso gera um processo inflamatório crônico que, somado aos hormônios e aos mediadores químicos produzidos e liberados no organismo da pessoa obesa, aumenta o risco de doenças cardiovasculares, metabólicas, pulmonares e de diversos tipos de câncer.

No Brasil, metade da população adulta está acima da faixa de peso saudável. Nos Estados Unidos, esse número ultrapassa 70%: cerca de 30% estão com excesso de peso, 30% são obesos e 10% sofrem de obesidade grave. A continuarmos no mesmo ritmo, é provável que nos próximos dez ou vinte anos estejamos na situação deles.

A característica mais assustadora dessa **epidemia** é o número crescente de crianças e adolescentes obesos, consequência do acesso ilimitado a alimentos de alta densidade energética e da vida em frente da TV e dos computadores.

O impacto dessa nova realidade será tão abrangente, que a próxima geração provavelmente terá vida mais curta do que a atual, previsão demográfica que os avanços da medicina não conseguirão reverter. Os custos da assistência médica aos portadores das doenças crônicas associadas à obesidade arruinarão as finanças dos sistemas de saúde de países como o nosso.

O consumo de refrigerantes e sucos açucarados é uma das maiores fontes de calorias ingeridas por crianças e adolescentes. Um levantamento mostrou que os adolescentes americanos consomem em média 357 calorias diárias dessa fonte. É possível que os nossos não fiquem para trás.

Recentemente, um grupo de pesquisadores da Universidade de Amsterdã distribuiu refrigerantes com e sem açúcar para 641 crianças de 5 a 12 anos. As bebidas vinham sem nenhuma indicação no rótulo que permitisse à criança identificar se continham açúcar ou adoçante artificial. Depois de 18 meses, os que recebiam os refrigerantes com açúcar pesavam em média 1,02 kg a mais, apresentavam maior relação cintura/altura e maior quantidade de gordura no corpo. **Isso** mostra que as recomendações do Ministério da Saúde para que crianças e adultos evitem refrigerantes e sucos açucarados, além de aumentar os níveis de atividade física, devem ser levadas à sério.

(Drauzio Varella, [www1.folha.uol.com.br](http://www1.folha.uol.com.br), 15.12.2012. Adaptado)

01. No primeiro parágrafo, o autor apresenta a obesidade como

- (A) uma doença causada por processos inflamatórios crônicos.
- (B) uma condição relacionada ao desenvolvimento de várias doenças.
- (C) tão perigosa quanto as doenças cardiovasculares e até o câncer.
- (D) resultante do consumo de alimentos com alterações químicas.
- (E) uma enfermidade crônica, que não tem cura, assim como o câncer.

02. O termo **epidemia**, em destaque no terceiro parágrafo, é usado para se referir à obesidade como

- (A) um hábito difícil de ser alterado.
- (B) um problema que já foi solucionado.
- (C) um defeito hereditário, próprio de algumas etnias.
- (D) um mal que se alastra rapidamente.
- (E) uma doença que dispensa tratamento.

03. Ao afirmar que “o número crescente de crianças e adolescentes obesos” é consequência “da vida em frente da TV e dos computadores”, o autor destaca como uma das causas da obesidade

- (A) o comportamento sedentário, ou seja, a escassez de atividades físicas.
- (B) a exposição a programas que têm modelos obesos como ideal de saúde.
- (C) o estresse gerado pela ausência de horas dedicadas ao entretenimento.
- (D) a preferência por alimentos com boa aparência e baixo valor calórico.
- (E) a má qualidade dos programas sobre alimentação produzidos pela TV.

04. Um dos possíveis resultados do aumento do número de obesos no Brasil será, segundo o autor,

- (A) a alta dos preços de alimentos saudáveis.
- (B) a maior oferta de médicos especialistas em obesidade.
- (C) a redução da expectativa de vida da população.
- (D) o corte de gastos com a saúde pública.
- (E) o crescimento desordenado da população.

05. A partir de seu estudo, os pesquisadores da Universidade de Amsterdã concluíram que

- (A) a ingestão de refrigerantes é a principal causa da obesidade infantil.
- (B) o consumo de açúcar e o ganho de peso estão relacionados.
- (C) os aditivos químicos dos refrigerantes levam à obesidade.
- (D) os refrigerantes açucarados contêm gordura em sua composição.
- (E) o uso de adoçantes estimula o consumo de alimentos menos gordurosos.

06. Com as formas verbais destacadas na frase do segundo parágrafo – A **continuarmos** no mesmo ritmo, é provável que nos próximos dez ou vinte anos **estejamos** na situação deles. – o autor inclui o leitor em sua argumentação e supõe que esse leitor seja um

- (A) adolescente.
- (B) médico.
- (C) obeso.
- (D) americano.
- (E) brasileiro.

07. Na frase – **A** continuarmos no mesmo ritmo, é provável que nos próximos dez ou vinte anos estejamos na situação deles. – o termo em destaque expressa uma
- (A) concessão e equivale a **Embora**.  
 (B) conformidade e equivale a **Segundo**.  
 (C) condição e equivale a **Se**.  
 (D) contradição e equivale a **Entretanto**.  
 (E) finalidade e equivale a **Para**.
08. O termo **Isso**, em destaque no último parágrafo, refere-se
- (A) ao grupo de pesquisadores da Universidade de Amsterdã que distribuiu refrigerantes com e sem açúcar para crianças de até 12 anos.  
 (B) aos refrigerantes com e sem açúcar que foram servidos a 641 crianças de 5 a 12 anos.  
 (C) ao fato de as crianças não saberem distinguir as bebidas com açúcar daquelas com adoçante artificial.  
 (D) ao resultado do estudo feito pelos pesquisadores da Universidade de Amsterdã.  
 (E) à quantidade excessiva de refrigerantes que as crianças consumiram ao longo da pesquisa.
09. O autor expressa sua opinião de forma categórica na frase:
- (A) A obesidade é a maior das ameaças à saúde do século 21.  
 (B) Nos Estados Unidos, esse número ultrapassa 70%: cerca de 30% estão com excesso de peso, 30% são obesos e 10% sofrem de obesidade grave.  
 (C) Um levantamento mostrou que os adolescentes americanos consomem em média 357 calorias diárias dessa fonte.  
 (D) Recentemente, um grupo de pesquisadores da Universidade de Amsterdã distribuiu refrigerantes com e sem açúcar para 641 crianças de 5 a 12 anos.  
 (E) As bebidas vinham sem nenhuma indicação no rótulo que permitisse à criança identificar se continham açúcar ou adoçante artificial.
10. Seguindo a norma-padrão da língua portuguesa, a frase – Um levantamento mostrou que os adolescentes americanos consomem em média 357 calorias diárias dessa fonte. – recebe o acréscimo correto das vírgulas em:
- (A) Um levantamento mostrou, que os adolescentes americanos consomem em média 357 calorias, diárias dessa fonte.  
 (B) Um levantamento mostrou que, os adolescentes americanos consomem, em média 357 calorias diárias dessa fonte.  
 (C) Um levantamento mostrou que os adolescentes americanos consomem, em média, 357 calorias diárias dessa fonte.  
 (D) Um levantamento, mostrou que os adolescentes americanos, consomem em média 357 calorias diárias dessa fonte.  
 (E) Um levantamento mostrou que os adolescentes americanos, consomem em média 357 calorias diárias, dessa fonte.

11. Duzentas pessoas inscreveram-se em um curso sobre hotelaria. Da região Norte, inscreveram-se 48 pessoas; da região Centro-Oeste, 88; e, da região Sul, 64 pessoas. Para a realização de uma atividade prática, a organização do curso decidiu montar grupos com esses inscritos de modo que os grupos tivessem o mesmo número de pessoas e também cada grupo tivesse pessoas somente de uma mesma região. Como cada grupo terá um instrutor, o menor número de instrutores que devem ser contratados para essa atividade prática é
- (A) 8.  
 (B) 12.  
 (C) 21.  
 (D) 25.  
 (E) 32.
12. Os chamados de suporte feitos no mês de setembro por três dos quatro departamentos de uma empresa estão registrados na tabela seguinte.

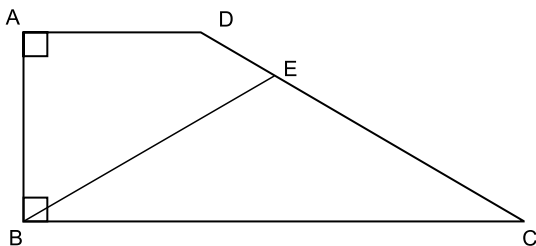
DEPARTAMENTO	NÚMERO DE CHAMADOS
Finanças	13
Jurídico	12
RH	38

Sabendo-se que nesse mês a média de chamados de suporte foi de 23 por departamento, o número de chamados do departamento comercial supera o número de chamados do departamento de finanças em

- (A) 14.  
 (B) 15.  
 (C) 16.  
 (D) 17.  
 (E) 18.

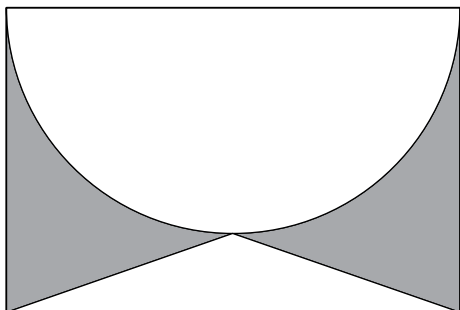
13. Um automóvel, que estava com o tanque de combustível vazio, foi abastecido com 40 litros de gasolina e 10 litros de álcool puro. A gasolina contém 25% de álcool puro e 75% de gasolina pura, e, após abastecido, o combustível dentro do tanque é consumido proporcionalmente às quantidades de álcool puro e gasolina pura. A quantidade de gasolina pura, em litros, que sobra no tanque após o automóvel consumir 30 litros de combustível é
- (A) 10.  
(B) 12.  
(C) 14.  
(D) 16.  
(E) 18.
14. Em um boleto de pagamento, consta uma instrução indicando a cobrança de 0,2% de juro simples por dia de atraso sobre o valor do boleto. O número de dias em atraso, de um boleto no valor R\$ 700,00, que terá de pagar R\$ 102,20 de juros, é
- (A) 47.  
(B) 59.  
(C) 61.  
(D) 67.  
(E) 73.
15. Os alunos do último ano de uma escola ou têm 16 anos ou têm 17 anos de idade. Semana passada, a razão entre o número de alunos de 16 anos e o número de alunos de 17 anos, nessa ordem, era  $\frac{4}{5}$ . Esta semana, Verônica e Mayara completaram 17 anos e nenhum outro aluno aniversariou. Assim, a nova razão, na mesma ordem, passou a ser  $\frac{5}{7}$ . O número de alunos do último ano dessa escola é
- (A) 42.  
(B) 52.  
(C) 62.  
(D) 72.  
(E) 82.

16. O trapézio retângulo ABCD tem área  $72 \text{ cm}^2$ , altura  $6 \text{ cm}$  e base menor de medida  $6 \text{ cm}$ . O triângulo isósceles BCE, com  $\overline{BE} \cong \overline{EC}$ , tem área  $45 \text{ cm}^2$ .



O comprimento do segmento BE, em cm, vale

- (A)  $\sqrt{106}$ .  
 (B)  $\sqrt{112}$ .  
 (C)  $\sqrt{118}$ .  
 (D)  $\sqrt{124}$ .  
 (E)  $\sqrt{130}$ .
17. O retângulo da figura tem lados de medidas  $6 \text{ cm}$  e  $4 \text{ cm}$ . A semicircunferência tem como diâmetro um lado de  $6 \text{ cm}$  do retângulo. O triângulo é isósceles e tem vértices nas extremidades de um dos lados do retângulo e sobre a circunferência, conforme a figura.



A área da região sombreada, em  $\text{cm}^2$ , vale

- (A)  $21 - 4,5\pi$ .  
 (B)  $5 + 1,5\pi$ .  
 (C)  $22 - 5,5\pi$ .  
 (D)  $6 + 0,5\pi$ .  
 (E)  $24 - 6,5\pi$ .

18. Uma equipe de instalação de internet e televisão a cabo consegue fazer 5 instalações por dia em casas que solicitam apenas a televisão, e 3 instalações por dia em casas que solicitam internet e televisão. Para otimizar o material a ser levado em um mesmo dia, essa equipe ou faz a instalação apenas de televisão ou faz a instalação dos dois produtos. Se essa equipe fez 50 instalações em 14 dias, o número de dias em que a equipe realizou instalação de televisão e internet supera o número de dias em que instalou apenas televisão em

- (A) 4.
- (B) 6.
- (C) 8.
- (D) 10.
- (E) 12.

19. Duas amigas, ao resolverem uma mesma equação do segundo grau, chegaram a resultados diferentes. Juliana obteve 3 e  $-4$ , enquanto Bárbara obteve 1 e 2. Ao consultarem a professora, descobriram que Juliana tinha utilizado um valor errado para o coeficiente do termo de primeiro grau, enquanto Bárbara usou um valor errado para o termo independente. A solução da equação, como foi proposta pela professora, tem como resultado duas raízes

- (A) naturais.
- (B) inteiras e negativas.
- (C) racionais não inteiras.
- (D) irracionais.
- (E) complexas.

20. Gabriel ganhou uma caixa com 20 barras de chocolate caseiro, todas de mesmo tamanho, e decidiu que iria comer apenas  $\frac{1}{3}$  de cada barra, guardando os demais  $\frac{2}{3}$ . Após consumir, dessa maneira, as 20 barras, Gabriel fez novas barras de chocolate, com os pedaços restantes, de modo que tivessem o mesmo tamanho que as barras originais. Gabriel consumiu cada nova barra da mesma forma, comendo  $\frac{1}{3}$  e guardando  $\frac{2}{3}$ . Gabriel continuou nesse processo até que, com os pedaços guardados, não pôde fazer uma barra inteira, isto é, uma barra com o mesmo tamanho das barras originais. Nesse processo, o número de vezes que Gabriel começou a comer uma barra de chocolate foi

- (A) 50.
- (B) 52.
- (C) 54.
- (D) 56.
- (E) 58.

21. A Casa Branca parabenizou os iranianos pela eleição presidencial, mas disse que o governo de Teerã criou um ambiente intimidatório que limitou a liberdade de expressão. (...)

Neste sábado, o candidato moderado Hasan Rowhani venceu as eleições presidenciais do Irã, informou o ministro do Interior, Mostafa Mohammad Najjar. Em comunicado à imprensa, o ministro disse que Rowhani obteve mais de 50% dos mais de 36 milhões de votos na eleição que aconteceu na sexta-feira.

(<http://www.estadao.com.br>. 15.06.2013)

A vitória desse candidato e as medidas iniciais de seu governo indicaram

- (A) o fortalecimento da repressão aos opositores políticos.
- (B) a intensificação do programa nuclear do Irã para uso militar.
- (C) o aumento das tensões com Israel, o maior inimigo do país.
- (D) a tentativa de normalizar as relações do Irã com o Ocidente.
- (E) a anulação das leis islâmicas em defesa do pluralismo religioso.

22. Leia os trechos de reportagens.

O ex-prestador de serviços da Agência Nacional de Segurança (NSA, sigla em inglês) Edward Snowden deixou a zona de trânsito do aeroporto de Moscou e entrou na Rússia depois que as autoridades do país garantiram a ele asilo temporário por um ano, disse seu advogado nesta quinta-feira.

Os EUA exigiam que a Rússia extraditasse Snowden para que ele enfrentasse as acusações na Justiça, mas o presidente Vladimir Putin descartou o pedido.

(<http://ultimosegundo.ig.com.br>. 01.08.2013. Adaptado)

O soldado Bradley Manning (...) foi sentenciado a 35 anos de prisão (...). Ele também sofrerá uma dispensa desonrosa do exército, de acordo com a juíza do caso, a coronel Denise Lind.

(...) classifica a pena como uma “vitória estratégica”, uma vez que o soldado poderá pleitear liberdade condicional em menos de nove anos.

(<http://g1.globo.com>. 21.08.2013. Adaptado)

Esses norte-americanos foram, respectivamente, acusado e sentenciado

- (A) pela difusão de dados falsos às forças militares da Otan no ataque à Líbia e por maus-tratos aos prisioneiros na base americana de Guantánamo.
- (B) pelo compartilhamento de códigos de segurança do Pentágono nas redes sociais e pela responsabilidade por abusos cometidos na Guerra do Iraque.
- (C) por contraespionagem para favorecer o programa nuclear do Irã e pela divulgação de informações sigilosas sobre a morte de Osama Bin Laden.
- (D) pelo planejamento da invasão ao site da agência espacial norte-americana e pelo fornecimento de armas químicas aos rebeldes da Primavera Árabe.
- (E) pela revelação do monitoramento norte-americano de telefones e internet e pelo vazamento de documentos confidenciais para o site *WikiLeaks*.

23. Na última semana, as investigações do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) e do Ministério Público mostraram a abrangência nacional do cartel na área de (...). A trama, concluíram as apurações, reproduziu em diversas regiões do país a sistemática observada em São Paulo, de conluio nas licitações, combinação de preços superfaturados e subcontratação de empresas derrotadas. (...)

O governo federal pagou entre 2004 e 2013 mais de R\$ 460 milhões para as empresas Siemens, Alstom e CAF, três das 19 empresas suspeitas de envolvimento no propinoduto paulista.

(*Istoé*, 21.08.2013)

Esse esquema atinge a área de

- (A) infraestrutura portuária.
- (B) transporte sobre trilhos.
- (C) aparelhamento de hospitais.
- (D) administração de aeroportos.
- (E) construção de moradias populares.

24. O ministro das Relações Exteriores Antonio Patriota deixou o posto (...). O substituto é Luís Alberto Figueiredo Machado, que ocupava o cargo de representante do Brasil na ONU.

A saída de Antonio Patriota foi selada no início da noite desta segunda-feira (26) no Palácio do Planalto. Em nota, a Presidência informou que Dilma Rousseff aceitou o pedido de demissão do ministro e indicou o embaixador Luiz Alberto Figueiredo, representante do Brasil junto às Nações Unidas em Nova York, para ser o novo ministro das Relações Exteriores.

(<http://g1.globo.com>. 27.08.2013)

A demissão do ministro ocorreu após o constrangimento diplomático com a Bolívia, causado

- (A) pela expropriação de empresas brasileiras na Bolívia, nacionalizadas pelo presidente Evo Morales.
- (B) pelo pedido, feito pelo Brasil, de exclusão da Bolívia como membro-associado do Mercosul.
- (C) pela violação do espaço aéreo brasileiro por aviões bolivianos de combate ao narcotráfico.
- (D) pelo rompimento, pelo Brasil, do acordo bilateral de intercâmbio de tecnologia de produção de gás.
- (E) pela transferência, para o Brasil, de um senador opositor refugiado na embaixada brasileira.



25. A presidente Dilma Rousseff cancelou a viagem oficial que faria aos EUA, em outubro (...). A Casa Branca disse que Obama “entende e lamenta” as preocupações e está disposto a trabalhar para resolver essa fonte de tensão.

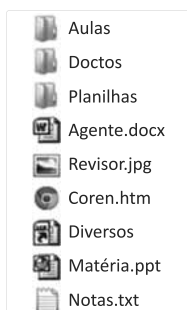
(O Estado de S.Paulo, 18.09.2013)

Essa “fonte de tensão” refere-se

- (A) à adoção de tarifas protecionistas nos EUA, que prejudicará as exportações brasileiras de etanol, soja e suco de laranja.
- (B) ao veto do governo norte-americano à indicação do Brasil como membro permanente do Conselho de Segurança da ONU.
- (C) à falta de explicação oficial do governo norte-americano para a espionagem feita contra a presidente brasileira e a Petrobras.
- (D) ao impedimento arbitrário da entrada de alguns cidadãos brasileiros nos EUA, alegando-se razões de segurança nacional.
- (E) à violação de acordos comerciais por parte dos norte-americanos, que restringiram a entrada de produtos oriundos do Mercosul.

### NOÇÕES DE INFORMÁTICA

26. Observe a lista de arquivos gerenciados pelo MS-Windows 7, em sua configuração original, exibidos na figura:



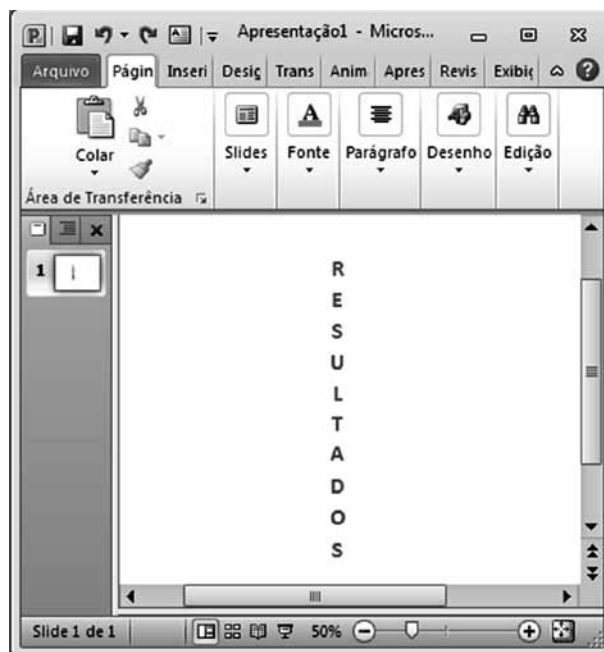
Assinale a alternativa que contém o arquivo que, por padrão, o MS-Windows 7 sugere que seja armazenado na biblioteca de imagens.

- (A) Aulas.
- (B) Agente.docx.
- (C) Matéria.ppt.
- (D) Revisor.jpg.
- (E) Notas.txt.

27. No MS-Word 2010, em sua configuração original, o estilo Normal utiliza o seguinte espaçamento entre linhas:

- (A) Simples.
- (B) 1,5 linhas.
- (C) Duplo.
- (D) Exatamente.
- (E) Múltiplos.

28. Considere o texto inserido em um *slide* do MS-PowerPoint 2010, na sua configuração padrão:



Assinale a alternativa que identifica corretamente a opção de direção que foi aplicada no texto.

- (A) Horizontal.
- (B) Empilhado.
- (C) Girar todo o texto em 90°.
- (D) Girar todo o texto em 270°.
- (E) Vertical.

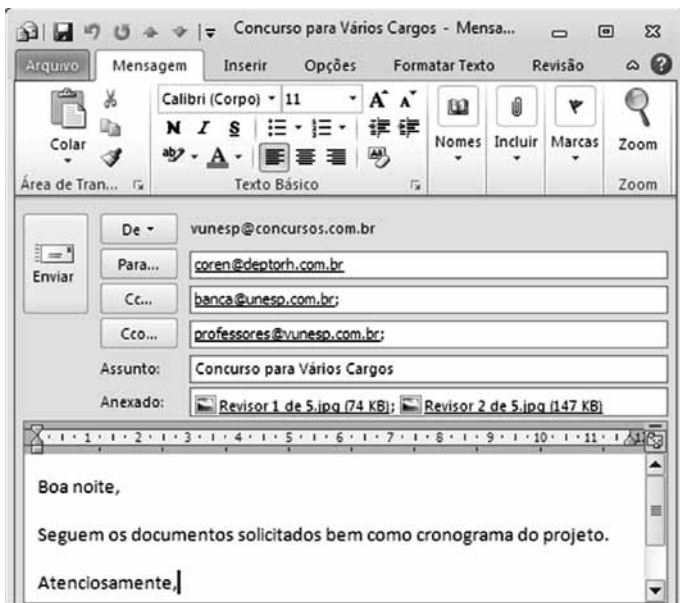
## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

29. Considere o conteúdo das células da planilha do MS-Excel 2010, em sua configuração original:

	A3				
	A	B	C	D	E
1	R\$ 80,00	R\$ 240,00			
2	R\$ 600,00	R\$ 670,00			
3	R\$ 680,00				
4					

Ao copiar a fórmula da célula A3 para a célula B3, teremos o seguinte resultado nessa célula:

- (A) R\$ 455,00.  
(B) R\$ 680,00.  
(C) R\$ 840,00.  
(D) R\$ 910,00.  
(E) R\$ 1.590,00.
30. Considere o e-mail preparado no MS-Outlook 2010, na sua instalação padrão:



Assinale a alternativa que contém o tipo de formatação encontrado no grupo Formatar, da guia de opções Formatar Texto, aplicado na mensagem.

- (A) Texto sem Formatação.  
(B) Rich Text.  
(C) WordPad.  
(D) NotePad.  
(E) HTML.
31. Para Max Weber, a probabilidade de haver obediência dentro de um grupo determinado é denominada dominação ou autoridade. A crença na legalidade de ordens instituídas racionalmente e dos direitos de mando das pessoas a quem essas ordenações foram delegadas pelo exercício da responsabilidade é a base da dominação de caráter
- (A) carismático.  
(B) tradicional.  
(C) racional.  
(D) behaviorista.  
(E) demagógico.
32. Nas organizações mecanicistas, no modelo de Burns e Stalker, as pessoas têm compromissos muito mais fortes com seu grupo imediato e sua carreira do que com a organização como um todo. Entre as características do modelo de organização orgânico encontram-se
- (A) estruturas hierarquizadas.  
(B) modelos burocráticos de gestão.  
(C) empresas especializadas.  
(D) organizações adequadas a condições ambientais estáveis.  
(E) organogramas de pouca utilidade.
33. Os modelos de comunicação são criados a partir de dados específicos e atuam como um retrato analítico de uma situação. O modelo de comunicação baseado em emissor, mensagem e receptor é atribuído a
- (A) Sócrates.  
(B) Aristóteles.  
(C) Harold D. Lasswell.  
(D) Charles Osgood.  
(E) Robert Merton.
34. No processo de comunicação, a filtragem corresponde
- (A) ao que é comunicado.  
(B) à mídia por meio da qual a mensagem viaja.  
(C) à tradução da mensagem enviada pelo emissor.  
(D) à manipulação da informação pelo emissor, para que ela seja vista de maneira mais favorável pelo receptor.  
(E) ao elo final do processo de comunicação, que devolve a mensagem ao sistema para verificar sua total compreensão.

35. O processo que adapta os funcionários à cultura organizacional é denominado
- (A) Ritual.  
 (B) Socialização.  
 (C) Incidente crítico.  
 (D) Escala gráfica de mensuração.  
 (E) Escala de mensuração com âncora comportamental.
36. A gestão estratégica pode ser posta em prática por meio de 3 mecanismos: políticas e planos operacionais, estrutura organizacional e
- (A) planejamento nas áreas funcionais.  
 (B) racionalização da força de trabalho.  
 (C) produção flexível.  
 (D) combate ao desperdício.  
 (E) consenso no processo decisório.
37. Enquanto as estratégias relacionam a empresa com o ambiente, a coordenação das pessoas, as atividades e as decisões dentro da organização são promovidas pela (s)
- (A) macroestrutura organizacional.  
 (B) microestrutura organizacional.  
 (C) habilidades interpessoais.  
 (D) políticas.  
 (E) estruturas.
38. O gerenciamento da qualidade de um projeto inclui os processos e as atividades da organização executora que determina as políticas de qualidade, os objetivos e as responsabilidades de modo que
- (A) o projeto satisfaça às necessidades para as quais foi empreendido.  
 (B) sejam identificados os requisitos e/ou padrões de qualidade do projeto.  
 (C) sejam documentados todos os requisitos e padrões de qualidade do projeto.  
 (D) seja realizada a garantia de qualidade.  
 (E) seja realizado o controle da qualidade.
39. O processo de monitoramento e registro dos resultados da execução das atividades de qualidade para avaliar o desempenho e recomendar as mudanças necessárias é chamado
- (A) Planejamento da qualidade.  
 (B) Garantia da qualidade.  
 (C) Controle da qualidade.  
 (D) Diagrama de afinidade.  
 (E) Técnica de grupo nominal.

40. A filosofia de contínuo melhoramento de todos os empregados da organização, de maneira que realizem suas tarefas um pouco melhor a cada dia, é denominada
- (A) Teoria ERG.  
 (B) Tipologia de Blau e Scott.  
 (C) Tipologia de Etzioni.  
 (D) Princípios de Andrew Grove.  
 (E) Kaizen.

A linha de montagem de um determinado produto apresentou em um período de observação de 3 meses, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, os intervalos de interrupção, em minutos, que serão apresentados no quadro a seguir e este deverá ser utilizado para avaliação das técnicas estatísticas aplicadas à qualidade das questões de números 41 a 47.

1	dia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Mês	tempo	15	30	93	34	3	8	6	12	14	8	34	97	43	24	35	17	64	20	14	60

2	dia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Mês	tempo	14	34	56	10	11	12	13	30	6	97	2	3	10	13	4	30	66	67	57	45

3	dia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Mês	tempo	14	15	18	20	20	15	20	25	15	10	10	10	4	34	25	76	64	33	88	15

41. O valor máximo, o valor mínimo e a amplitude dessa amostra representam, respectivamente,
- (A) 95, 2 e 97.  
 (B) 93, 15 e 28.  
 (C) 93, 15 e 19.  
 (D) 76, 15 e 19.  
 (E) 35, 15 e 20.
42. Considerando que o mês 1 apresenta peso 3 para o controle de qualidade, o mês 2 peso 2 e o mês 3 peso 1, a média ponderada da amostra é
- (A) 35,75.  
 (B) 29,80.  
 (C) 29,45.  
 (D) 15,75.  
 (E) 12,78.
43. Alterando-se os pesos de tal forma que o mês 1 passe a representar peso 2 para o controle de qualidade, o mês 2 peso 2 e o mês 3 peso 1, a média ponderada da amostra seria
- (A) 35,75.  
 (B) 29,80.  
 (C) 27,42.  
 (D) 29,45.  
 (E) 15,75.

44. Um dos valores que representa a maior frequência nesse conjunto de dados tem o valor
- (A) 93 e é denominado mediana.
  - (B) 91 e é denominado mediana.
  - (C) 19 e é denominado mediana.
  - (D) 2 e é denominado moda.
  - (E) 15 e é denominado moda.
45. O valor médio identificado no agrupamento, em ordem crescente ou decrescente de todos os dados, é
- (A) 93 e é denominado mediana.
  - (B) 91 e é denominado mediana.
  - (C) 19 e é denominado mediana.
  - (D) 15 e é denominado moda.
  - (E) 2 e é denominado moda.
46. A variância das interrupções é
- (A) 1733,76.
  - (B) 1160,56.
  - (C) 715,21.
  - (D) 635,82.
  - (E) 523,45.
47. O desvio-padrão das interrupções é
- (A) 25,2.
  - (B) 45,7.
  - (C) 35, 1.
  - (D) 76.
  - (E) 15.
48. Os percentis dividem os dados avaliados em
- (A) quatro partes iguais.
  - (B) quatro partes desiguais.
  - (C) dez partes iguais.
  - (D) dez partes desiguais.
  - (E) cem partes iguais.
49. O indicador da variabilidade de uma determinada distribuição de um conjunto de dados é denominado
- (A) Coeficiente de variabilidade.
  - (B) Coeficiente de variação.
  - (C) Desvio-padrão.
  - (D) Teste qui-que.
  - (E) Teste Z.
50. Um aspecto fundamental para o controle de qualidade é aquele indicado pela oscilação em torno da média ou ponto ideal do processo, conhecido por
- (A) Limite inferior de especificação.
  - (B) Limite superior de especificação.
  - (C) Variabilidade.
  - (D) Limite inferior de controle.
  - (E) Limite superior de controle.
51. A implantação da metodologia Seis Sigma é baseada em 4 pilares (ações): estratégicas, comportamentais, operacionais e
- (A) motivacionais.
  - (B) sistêmicas.
  - (C) organizacionais.
  - (D) burocráticas.
  - (E) estruturais.
52. Um processo Seis Sigma centrado, de condições ideais, deverá apresentar falhas por milhão de itens produzidos de
- (A) 6.210 com 99,38% de perfeição esperada.
  - (B) 0,574 com 99,999948% de perfeição esperada.
  - (C) 233 com 99,9767% de perfeição esperada.
  - (D) 0,002 com 99,99999997% de perfeição esperada.
  - (E) 3,4 com 99,99966% de perfeição esperada.
53. Fazer a reengenharia é reinventar a empresa, desafiando suas doutrinas, práticas e atividades existentes, para em seguida, redesenhar seus recursos de maneira inovadora, em processos que integram as funções departamentais. A reengenharia tem como objetivo otimizar a contribuição da empresa para a sociedade, seu valor para os acionistas e
- (A) a padronização do funcionamento das máquinas, objetivando equilibrar o ritmo de fabricação.
  - (B) a fabricação de peças intercambiáveis.
  - (C) o planejamento e o controle da produção baseados em estimativas da procura por máquinas.
  - (D) o pagamento de incentivos salariais proporcionais à produção de peças.
  - (E) a posição competitiva da organização.

54. Uma das características dos processos “reengenheirados” pode ser indicada por
- (A) uma atividade, antes distinta, passa a ser quebrada em várias atividades criando a necessidade de vários responsáveis para cada uma das novas atividades.
  - (B) a mudança do processo aumenta os níveis verticais da organização.
  - (C) os trabalhadores diminuem a sua tomada de decisão, que passa a ser feita de forma mais centralizada.
  - (D) minimiza-se o esforço de conciliação.
  - (E) aumentam-se os controles e as verificações.
55. A metodologia criada pelo Professor Kaoru Ishikawa, originada no Japão, por volta de 1962, como resultado de um impulso dado à qualidade na indústria japonesa, e os consequentes contatos entre as universidades e os operadores de fábricas, é denominada
- (A) Housekeeping 6.
  - (B) Círculos de Controles de Qualidade.
  - (C) Programa 6 S.
  - (D) Kaizen.
  - (E) Just-in-time.
56. A qualidade dos produtos e serviços requer investimentos para ser alcançada e mantida, custando mais ou menos. Representa custo do processo de evitar a ocorrência de erros e defeitos:
- (A) a mensuração e teste de matérias-primas e todos os tipos de insumos do processo produtivo e denomina-se custo de avaliação.
  - (B) a aquisição de equipamentos especiais para avaliação de produtos e denomina-se custo de avaliação.
  - (C) o planejamento do processo de controle de qualidade e denomina-se custo de prevenção.
  - (D) a realização de programa de controle estatístico de processo e denomina-se custo de avaliação.
  - (E) a elaboração de relatórios e denomina-se custo de prevenção.
57. A falta de adequação ao uso acarreta prejuízos para o cliente e para a organização e gera os custos da não-qualidade. Os custos da não-qualidade se agrupam em duas categorias:
- (A) internos e externos dos defeitos.
  - (B) prevenção e avaliação.
  - (C) prevenção e internos dos defeitos.
  - (D) avaliação e externos dos defeitos.
  - (E) realização e não-realização de procedimentos mitigatórios.
58. Um tipo de custo da não-qualidade é
- (A) a implantação e a manutenção de outros componentes do sistema de qualidade.
  - (B) a manutenção preventiva.
  - (C) o comprometimento da imagem.
  - (D) o desenvolvimento de sistema de produção.
  - (E) o desenvolvimento de produtos.
59. Quanto à natureza, é correto afirmar que a auditoria horizontal é aquela
- (A) com tema específico realizada em várias entidades ou serviços paralelamente.
  - (B) realizada pelo departamento interno responsável pela verificação e avaliação dos sistemas e procedimentos internos de uma entidade.
  - (C) realizada por instituição externa e independente daquela fiscalizada.
  - (D) com trabalho conjunto de auditorias internas e externas.
  - (E) focada em uma atividade específica qualquer ou em atividades com fortes indícios de erros ou fraudes.
60. Ao longo da execução da auditoria deve-se reunir evidências confiáveis, relevantes e úteis para a consecução dos objetivos propostos. As evidências podem ser divididas em quatro tipos: 1 – física, 2 – documentária, 3 – fornecida pelo auditado e 4 –
- (A) de segurança.
  - (B) analítica.
  - (C) de atendimento a solicitações externas.
  - (D) de materialidade.
  - (E) manuscrita.





