UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

PROCESSO DE OCUPAÇÃO DE VAGAS REMANESCENTES

NÚCLEO DE CONCURSOS

Edital n° 10/2018 – UOVR/COPAP/NC/PROGRAD / UFPR

Prova Objetiva – 14/10/2018

INSCRIÇÃO	TURMA	NOME DO CANDIDATO

ASSINO DECLARANDO QUE LI E COMPREENDI AS INSTRUÇÕES ABAIXO:	ORDEM

146 – Tecnologia em Gestão da Qualidade

INSTRUÇÕES

1. Confira, acima, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.

2. Aguarde autorização para abrir o caderno de prova. Antes de iniciar a resolução das questões, confira a numeração de todas as páginas.

3. Esta prova é constituída de 20 questões objetivas.

4. Nesta prova, as questões objetivas são de múltipla escolha, com 5 alternativas cada uma, sempre na sequência **a**, **b**, **c**, **d**, **e**, das quais somente uma deve ser assinalada.

5. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.

6. Ao receber o cartão-resposta, examine-o e verifique se o nome impresso nele corresponde ao seu. Caso haja qualquer irregularidade, comunique-a imediatamente ao aplicador de prova.

7. O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.

8. Não será permitido ao candidato:

a) Manter em seu poder relógios e aparelhos eletrônicos ou qualquer objeto identificável pelo detector de metais. Tais aparelhos deverão ser desligados e colocados OBRIGATORIAMENTE dentro do saco plástico, que deverá ser acomodado embaixo da carteira ou no chão. É vedado também o porte de armas.

b) Usar bonés, gorros, chapéus ou quaisquer outros acessórios que cubram as orelhas.

c) Usar fone ou qualquer outro dispositivo no ouvido. O uso de tais dispositivos somente será permitido quando indicado para o atendimento especial.

d) Levar líquidos, exceto se a garrafa for transparente e sem rótulo.

e) Comunicar-se com outro candidato, usar calculadora e dispositivos similares, livros, anotações, réguas de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.

f) Portar carteira de documentos/dinheiro ou similares.

g) Usar óculos escuros, ressalvados os de grau, quando expressamente por recomendação médica, devendo o candidato, então, respeitar o subitem 5.5.5 do Edital.

h) Emprestar materiais para realização das provas.

Caso alguma dessas exigências seja descumprida, o candidato será excluído do processo.

9. A duração da prova é de 4 horas. Esse tempo inclui a resolução das questões e a transcrição das respostas para o cartão-resposta.

10. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o caderno de prova e o cartão-resposta.

11. Se desejar, anote as respostas no quadro abaixo, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

DURAÇÃO DESTA PROVA: 4 horas

Conhecimentos Específicos

✂.....

RESPOSTAS			
01 -	06 -	11 -	16 -
02 -	07 -	12 -	17 -
03 -	08 -	13 -	18 -
04 -	09 -	14 -	19 -
05 -	10 -	15 -	20 -

01 - Considere que direção é o processo administrativo que conduz e coordena ações dos indivíduos inerentes à execução das tarefas antecipadamente planejadas. Nesse sentido, o administrador, a fim de exercer esse papel, utiliza alguns meios. Assinale a alternativa que se constitui um instrumento de direção em organizações.

a) Equilibrar a organização no que se refere a: proprietários, clientes, acionistas, funcionários e o público em geral.
b) Estar atento à identificação de cursos alternativos de ação e selecionar aquele que mais facilite atingir os objetivos organizacionais.
c) Tratar adequadamente situações internas e externas a fim de manter a organização no rumo definido.
►d) Criar condições que proporcionem satisfação ao pessoal que trabalha sob as ordens do administrador.
e) Determinar um problema, desenvolver alternativas, analisar e selecionar a que melhor auxilia a alcançar os resultados organizacionais desejados.

02 - A teoria da burocracia, baseada em Max Weber, decorre da necessidade das organizações estabelecerem ordem e exatidão, bem como, das reivindicações dos trabalhadores por um tratamento justo e imparcial. Assinale a alternativa que corresponde a um dos princípios da administração na concepção da escola burocrática.

►a) As organizações possuem regras e controles uniformes de forma que as decisões são impessoais.
b) O trabalho é uma atividade grupal e os indivíduos têm motivações não econômicas para o trabalho.
c) A produtividade da organização aumenta por meio do estímulo e valorização do trabalhador.
d) Para compreender o comportamento dos operários, deve-se levar em conta a organização informal.
e) Proposição de um estilo de administração aberto, democrático e participativo, baseado nos princípios das relações humanas.

03 - A Experiência de Hawthorne, realizada entre 1927 e 1933, por Elton Mayo, teve como conclusão a observação de que o desempenho das pessoas depende mais de fatores emocionais e comportamentais do que dos métodos de trabalho utilizados pelas organizações. Os resultados desse estudo foram publicados na obra "*The human problems of an industrial civilization*" e contribuiram para modificar as atitudes dos administradores sobre os trabalhadores, considerando principalmente as relações humanas entre eles. Sobre esses estudos, considere as afirmativas abaixo.

1. A qualidade do tratamento dispendido pela administração aos empregados tem forte influência do desempenho da produtividade.
2. Alguns grupos de empregados podem não atingir a produtividade máxima esperada, por existirem acordos não formais que limitam a produção num nível inferior ao esperado.
3. O conceito de autoridade deve ser baseado na cooperação e coordenação e não na coerção dos empregados.

Assinale a alternativa correta.

a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
c) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
d) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
►e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

04 - Gerenciar uma empresa, independentemente de seu porte ou ramo de atividade, requer uma série de posturas e técnicas para atingir os objetivos propostos. A respeito do Gerenciamento da Rotina e do Gerenciamento pelas Diretrizes, considere as seguintes afirmativas:

1. O Gerenciamento da Rotina é usual nas organizações, pois, como se afirma, é uma rotina, mas nem por isso é menos relevante. Requer ser trabalhado com uma visão de melhoria contínua.
2. No Gerenciamento pelas Diretrizes, temos os objetivos a serem seguidos, no entanto, caso aconteça alguma circunstância, problema ou adversidade, é possível fazer uma reorganização das diretrizes.
3. O Gestor da Qualidade deve apresentar soluções adequadas para cada organização, levando em consideração o porte, o ramo de atividade e os recursos disponíveis somente quando faz o Gerenciamento pelas Diretrizes.
4. O Gerenciamento da Rotina e o Gerenciamento pelas Diretrizes precisam existir obrigatoriamente de forma simultânea nas organizações.

Assinale a alternativa correta.

a) Somente a afirmativa 3 é verdadeira.
►b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
c) Somente as afirmativas 1 e 4 são verdadeiras.
d) Somente as afirmativas 2, 3 e 4 são verdadeiras.
e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

05 - O estudo sobre os Fundamentos da Qualidade é permeado por inúmeras e valiosas contribuições de teóricos e práticos. Algumas já não são utilizadas com frequência, porém outras atravessam gerações. Com relação ao assunto, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

( ) Se não existir qualidade de projeto não há qualidade de produto, pois há uma forte interligação entre ambos.
( ) Um grande marco da Gestão da Qualidade ocorreu após a Segunda Guerra Mundial com estudos de profissionais japoneses e norte-americanos, às vezes em conjunto e às vezes em situações distintas.
( ) O Ciclo PDCA ou Ciclo de Deming é utilizado em: implementação, ajustes e reorientação de processos de qualidade, tanto na área de produção, bem como na de serviços.
( ) O Diagrama conhecido como Espinha de Peixe foi estruturado por Kaoru Ishikawa, por isso também é conhecido como Diagrama de Ishikawa.

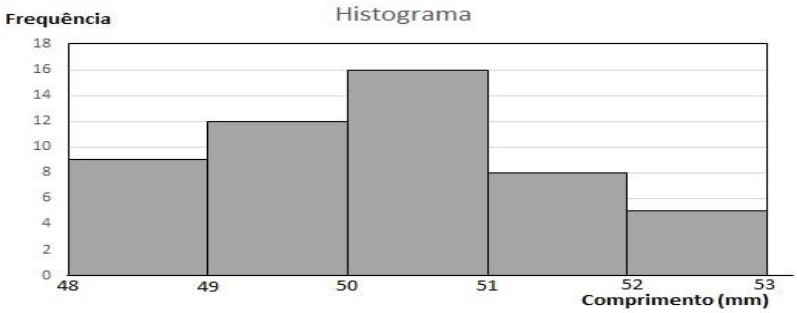
Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

a) V – V – F – F.
b) V – F – F – V.
c) F – V – F – V.
►d) V – V – V – V.
e) F – F – V – F.

06 - Os grandes nomes de precursores da Qualidade em termos mundiais formularam teorias e postulados importantes. Levando em consideração suas contribuições, assinale a alternativa correta.

a) Deming postulou os 10 Princípios para a Gestão da Qualidade.
b) Vicente Falconi Campos, um brasileiro, instituiu um postulado sobre Qualidade, intitulado “Vacina da Qualidade”, motivado por sua formação em Medicina.
►c) Henry Ford contribuiu de forma significativa com a padronização da produção (princípio da qualidade) ao estabelecer a produção em série em suas fábricas.
d) Shewhart utilizava uma visão mais contextualizadora da Qualidade, com enfoque qualitativo.
e) Juran, em sua breve vida, contribuiu com a formulação do “Dueto da Qualidade”, abordagem quantitativa e qualitativa utilizada nos dias atuais.

07- O histograma ao lado apresenta a distribuição do comprimento (em mm) de um lote de 50 parafusos produzidos por uma fábrica de peças metálicas. O controle de qualidade define como conformes os parafusos que tenham o comprimento entre 49 mm e 51 mm. Assinale a alternativa correta.



a) A maioria dos parafusos do lote apresenta o comprimento entre 50 e 51 mm.
►b) 56% dos parafusos do lote são conformes.
c) 16 parafusos do lote estão com o comprimento conforme de acordo com o controle de qualidade.
d) 22% dos parafusos do lote são não-conformes.
e) Mais da metade dos parafusos do lote são não-conformes.

08 - Sobre as grandezas de estatísticas, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

( ) Moda e Média Ponderada são conceitos estatisticamente equivalentes.
( ) A Mediana de um conjunto de dados é igual ao valor que aparece com maior frequência entre os valores observados.
( ) A Variância e o Desvio Absoluto Médio são calculados exatamente da mesma forma.
( ) A amplitude de um conjunto de dados é obtida subtraindo-se o menor valor do conjunto do maior valor.

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

a) F – F – V – F.
►b) F – F – F – V.
c) V – F – F – V.
d) V – V – V – F.
e) F – V – F – V.

09 - Um lote contém 4 peças perfeitas, 3 peças com defeitos menores e 3 peças com defeitos graves. Será selecionada aleatoriamente desse lote uma amostra contendo 2 peças. A probabilidade de que a amostra selecionada contenha pelo menos uma peça com defeito grave é dada por:

a) ½.
b) 3/10.
►c) 8/15.
d) 7/15.
e) 2/5.

10 - O rótulo de uma garrafa de refrigerante indica que o conteúdo é de 200 mL por garrafa. A operação de produção preenche a garrafa seguindo uma distribuição uniforme, de acordo com a seguinte função densidade de probabilidade:

$$f(x) = \begin{cases} 0,1 & para\ 195\ mL \leq x \leq 205\ mL \\ 0 & para\ outro\ ponto\ qualquer \end{cases}$$

Sabe-se que a garrafa é rejeitada pelo controle de qualidade caso seu volume se desvie em mais de 4 mL em relação ao volume indicado no rótulo. A probabilidade de que uma garrafa seja rejeitada pelo controle de qualidade é dada por:

a) 10%.
►b) 20%.
c) 1%.
d) 2%.
e) 0,1%.

11 - Em uma fábrica são produzidos parafusos com um desvio padrão de 12 mm no comprimento. Foi selecionada aleatoriamente uma amostra de 36 parafusos a partir de um lote de 1.000 parafusos. Nessa situação, o erro padrão da média do comprimento dos parafusos é dado por:

a) 5 mm.
b) 3 mm.
c) 12 mm.
►d) 2 mm.
e) 10 mm.

12 - Uma das ferramentas da Qualidade mais utilizada nas empresas é o diagrama de Ishikawa, também chamada de Espinha de Peixe ou ainda Diagrama Causa-Efeito. A ferramenta "Ishikawa" permite, entre outros:

a) identificar um Problema.
►b) classificar as Causas de um Problema.
c) classificar os Efeitos de um Problema.
d) identificar os Efeitos de um Problema.
e) classificar as Causas e os Efeitos de um Problema.

13 - Uma ferramenta da Qualidade muito praticada nas empresas é o OEE (*Overall Equipment Eficiency*), definida em português como eficiência total de equipamento. A ferramenta "OEE" permite, entre outros:

a) Resolver o Problema do Equipamento.
b) Diagnosticar um Problema do Equipamento.
►c) Monitorar o Desempenho do Equipamento.
d) Classificar as Causas do mau Desempenho do Equipamento.
e) Eliminar as Causas do mau Desempenho do Equipamento.

14 - A ferramenta da Qualidade definida como "5S" é cada vez mais aplicada nas empresas de diversas atividades e portes. A respeito dessa ferramenta, considere os seguintes princípios:

1. **Ética da atividade.**
2. **Higiene pessoal.**
3. **Custo da atividade.**
4. **Separação do útil e do inútil nessa atividade.**

É(São) princípio(s) da ferramenta "5S":

a) 1 apenas.
►b) 2 e 4 apenas.
c) 1 e 3 apenas.
d) 2, 3 e 4 apenas.
e) 1, 2, 3 e 4.

15 - Sobre emoções, assinale a alternativa INCORRETA.

a) O espelhamento emocional traz consequências biológicas, uma vez que as expressões faciais provocam no nosso interior os sentimentos exibidos externamente.
b) Os circuitos neurais transmitem toda e qualquer alteração de humor aos músculos da face, tornando nossos sentimentos visíveis instantaneamente.
►c) A exibição das emoções não é automática e inconsciente.
d) A pessoa que sente empatia compartilha sutilmente do estado psicológico da pessoa com a qual entrou em sintonia.
e) Uma vez que expressamos as emoções através dos músculos faciais, com um olhar aguçado para as sutilezas faciais é possível detectar discrepâncias entre a máscara das emoções falsificadas das pessoas e seus verdadeiros sentimentos.

16 - A respeito do Sistema Emocional, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

( ) O sistema emocional é feito de diferentes componentes que interagem e necessitam trabalhar em conjunto para otimizar o seu desempenho.
( ) Os elementos comportamentais referem-se às crenças e expectativas que determinam o tipo e a intensidade da resposta emocional.
( ) Os elementos cognitivos incluem os sinais exteriores das emoções que estão sendo vivenciadas (expressões faciais e corporais).
( ) As emoções possuem três elementos básicos: pensamentos ou avaliações cognitivas, alterações fisiológicas e comportamentos ou tendências de ação.
( ) A supressão de sentimentos perturbadores tem um preço fisiológico pelo esforço emocional requerido.

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

a) F – V – F – V – V.
►b) V – F – F – V – V.
c) V – F – F – F – F.
d) V – F – V – F – V.
e) F – V – V – F – F.

17 - Para o desenvolvimento de uma comunicação assertiva em grupo, o indivíduo precisa amadurecer em alguns segmentos. Nesse sentido, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

1. Auto revelação.	**( ) Expor construtivamente as suas ideias e sentimentos em relação à ideias e atos dos outros.**
2. Positividade.	**( ) Ouvir o que a outra pessoa está realmente dizendo.**
3. Escuta dinâmica.	**( ) Saber comunicar-se numa situação de grupo.**
4. Crítica.	**( ) Defender as suas opiniões, ideias, crenças e necessidades e, ao mesmo tempo, respeitar a dos outros.**
5. Comunicação de equipe.	**( ) Revelar o que você sente, pensa e deseja.**

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta, de cima para baixo.

►a) 4 – 3 – 5 – 2 – 1
b) 1 – 2 – 5 – 3 – 4
c) 1 – 3 – 4 – 2 – 5
d) 2 – 5 – 4 – 3 – 1
e) 4 – 2 – 3 – 1 – 5

18 - Dentre os principais instrumentos de medição utilizados na Metrologia estão o paquímetro e o micrômetro. A respeito desses instrumentos, considere as seguintes afirmativas:

1. O paquímetro universal possibilita medidas de dimensões internas, externas e de profundidade e a sua resolução está diretamente atrelada ao número de divisões do nônio.
2. O princípio de funcionamento do micrômetro centesimal baseia-se no conjunto porca e parafuso para realizar as medidas e a sua resolução pode ser calculada pelo passo da rosca do fuso micrométrico sobre o número de divisões do tambor.
3. Os passos para medir com o paquímetro são a localização do zero do nônio na régua fixa, seguida da soma da leitura do alinhamento do nônio.
4. O micrômetro milesimal não possui a necessidade de leitura de um nônio.

Assinale a alternativa correta.

a) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
b) Somente as afirmativas 2 e 4 são verdadeiras.
c) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
►d) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
e) Somente as afirmativas 1, 2 e 4 são verdadeiras.

19 - Sobre o conceito de Erro na medição, assinale a alternativa correta.

a) O erro de uma medida pode ser eliminado por meio de cuidados minuciosos durante a medição.
b) A paralaxe é um tipo de erro que ocorre geralmente em instrumentos com visores digitais.
c) O erro sistemático pode ser calculado por meio do cálculo da incerteza padrão.
►d) O erro aleatório representa o grau de dispersão das medidas.
e) O erro aleatório pode ser corrigido.

20 - Na metrologia, os conceitos fundamentais e gerais e termos associados são regidos pelo Vocabulário Internacional de Metrologia (VIM). Com base no VIM, considere as seguintes afirmativas:

1. O mensurando é definido como a grandeza que se pretende medir.
2. A indicação representa o resultado da medição.
3. As unidades de base são sete e dentre elas estão o segundo, a candela e o metro.

Assinale a alternativa correta.

a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
b) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
►c) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
d) Somente as afirmativas 3 é verdadeira.
e) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.