



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**  
**PROCESSO DE OCUPAÇÃO DE VAGAS REMANESCENTES**  
**NÚCLEO DE CONCURSOS**  
Edital nº 09/2017 – UOVR/COPAP/NC/PROGRAD / UFPR  
Prova Objetiva – 15/10/2017

INSCRIÇÃO	TURMA	NOME DO CANDIDATO
ASSINO DECLARANDO QUE LI E COMPREENDI AS INSTRUÇÕES ABAIXO:		ORDEM

**131 – Tecnologia em Gestão da Qualidade**  
**Noturno**

**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, régua 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

✂ .....

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

Conhecimentos  
Específicos



**01 - O controle é o mecanismo de gestão pelo qual se garante que a ação produtiva se dê dentro de padrões preestabelecidos. Diante desse conceito, assinale a alternativa correta.**

- a) Ajustar-se rapidamente às mudanças de condições do ambiente aproveitando oportunidades e minimizando ameaças.
- b) Constituir uma instituição de modo adequado e que sistematicamente atenda aos seus objetivos.
- c) Conjuguar e integrar os esforços do grupo de trabalho para o alcance dos objetivos da empresa.
- d) Conduzir as pessoas para um trabalho realmente eficaz.
- ▶ e) Medir ou verificar os resultados obtidos em relação ao estabelecido no planejamento.

**02 - Sobre Gestão da Qualidade, considere as seguintes afirmativas:**

1. A qualidade envolve muitos aspectos simultaneamente, uma multiplicidade de itens, além disso, sofre alterações conceituais ao longo do tempo por se tratar de um processo evolutivo.
2. Condição necessária de aptidão para o fim a que se destina; adequação ao uso; grau de ajuste de um produto à demanda que pretende satisfazer, são considerados conceitos de qualidade.
3. A má aplicação dos conceitos da qualidade acarreta: erros na pré-operação ou no ajuste de equipamentos; perda de insumos; desorganização do processo produtivo; entre outros.

**Assinale a alternativa correta.**

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

**03 - Em meados do século XX foi disseminado no ocidente o modelo denominado “toyotismo” que objetivava aumentar a eficiência da produção pela eliminação contínua de desperdício, que ficou também conhecido como sistema de produção enxuta. Sobre o tema, considere as seguintes afirmativas:**

1. Sincronização total é a eliminação de todos os desperdícios devido a mudanças do processo, eliminação da ociosidade produtiva e redução do estoque para poucas horas.
2. Não é o indivíduo, mas o grupo que forma a unidade básica do processo, sendo o trabalho em equipe um instrumento para incorporar a personalidade do trabalhador em todos os seus aspectos ao sistema produtivo.
3. O ser humano não trabalha porque gosta, mas como meio de ganhar a vida, trabalhar pela fome e necessidade de ganhar dinheiro para sobreviver, portanto, todas as suas atitudes na organização são motivadas por dinheiro.

**Está/Estão relacionada(s) com os pressupostos de organização do trabalho segundo o modelo “toyotista”:**

- a) 1 apenas.
- ▶ b) 1 e 2 apenas.
- c) 2 apenas.
- d) 1 e 3 apenas.
- e) 1, 2 e 3.

**04 - Atualmente entende-se que as funções principais exercidas pelos administradores resumem-se a quatro: planejamento, organização, direção e controle. Na sequência são apresentadas algumas afirmativas relacionadas com essas funções. Sobre o assunto, identifique como verdadeiras (V) as afirmativas relacionadas com a função direção ou falsas (F) as não relacionadas a essa função.**

- ( ) É a função administrativa responsável pela análise das condições presentes para determinar formas de atingir um futuro desejado. Consiste na projeção de ações que conduzam a uma meta a ser alcançada no futuro.
- ( ) É a função administrativa que se incumbe do agrupamento das atividades necessárias para atingir os objetivos da empresa. Consiste em distribuir as tarefas, sistematizar a hierarquia por meio da cadeia de comando.
- ( ) É o processo administrativo pelo qual o administrador conduz e coordena o pessoal na execução das tarefas antecipadamente planejadas.
- ( ) É o processo administrativo pelo qual se garante que a ação produtiva se dê dentro de padrões pré-estabelecidos. Consiste em avaliar e orientar as atividades organizacionais.

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

- a) F – F – F – F.
- b) V – V – F – V.
- c) F – V – F – V.
- ▶ d) F – F – V – F.
- e) V – V – V – V.

**05- A abordagem clássica da administração foi o início da sistematização do pensamento inerente a gestão empresarial. Suas origens estão ligadas, principalmente, a duas consequências da revolução industrial: o crescimento acelerado e desorganizado das empresas, levando à necessidade de substituição de métodos improvisados por racionais; necessidade de aumento da eficiência no uso dos recursos das empresas proporcionando-lhes maior competitividade frente a concorrência. Três autores foram os responsáveis por reestruturar e sistematizar o pensamento administrativo nesse período: Frederick Winslow Taylor, Henry Ford e Henry Fayol. Acerca desses autores, numere a coluna da direita com base na informação da coluna da esquerda.**

- |   |   |     |            |     |             |     |                          |
|---|---|-----|------------|-----|-------------|-----|--------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foi o responsável pela introdução da noção de que a administração é também uma função empresarial e se baseia em cinco funções básicas do administrador: planejamento, organização, direção, coordenação e controle.</li> <li>2. Foi o pioneiro da administração científica, tendo como objetivo principal melhorar a produtividade empresarial, substituindo o empirismo por estudos metódicos do trabalho.</li> <li>3. Foi o responsável pela introdução da linha de montagem, possibilitando a produção em larga escala, inaugurando a produção em série como método de produção.</li> </ol> | <table border="0"> <tr><td>( )</td><td>Henry Ford</td></tr> <tr><td>( )</td><td>Henry Fayol</td></tr> <tr><td>( )</td><td>Frederick Winslow Taylor</td></tr> </table> | ( ) | Henry Ford | ( ) | Henry Fayol | ( ) | Frederick Winslow Taylor |
| ( )   | Henry Ford  |     |            |     |             |     |                          |
| ( )   | Henry Fayol   |     |            |     |             |     |                          |
| ( )   | Frederick Winslow Taylor  |     |            |     |             |     |                          |

**Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta na coluna da direita, de cima para baixo.**

- ▶ a) 3 – 1 – 2.
- b) 3 – 2 – 1.
- c) 1 – 2 – 3.
- d) 1 – 3 – 2.
- e) 2 – 1 – 3.

**06 - Os estudos da Administração Científica de Frederick Winslow Taylor iniciaram-se por volta de 1885, com a apresentação de um modelo de pagamento para funcionários de acordo com sua produção. Este modelo empregava o pagamento de salários mais justos para o trabalhador e poderia proporcionar à empresa a maiores ganhos, caso ela soubesse qual a real produtividade que poderia exigir de seus empregados. A Administração Científica foi dividida em três fases, conforme foram se aprofundando os estudos de Taylor e aplicação de suas técnicas. Assinale a alternativa que descreve a divisão correta das fases da Administração Científica.**

- a) Na primeira fase, foram consolidados os princípios oriundos da Teoria Clássica e Henri Fayol, traduzidos para o inglês e adaptados à realidade estudada por Taylor.
- ▶ b) A primeira fase foi marcada por estudos sistemáticos do tempo e padronização dos tempos-padrão, para então se determinar o sistema de administração de tarefas nas organizações.
- c) Na segunda fase, as empresas puderam replicar os modelos aprendidos pela Experiência de Hawthorne, de Elton Mayo e então definir quais as principais dificuldades enfrentadas pelo trabalhador que reduziam a produtividade.
- d) Só foram verificados os pagamentos dos salários dos empregados na terceira fase, após estudo de todos os tempos e movimentos dos funcionários e o rateio da lucratividade entre eles.
- e) Frank e Lillian Gilbreth foram personagens imprescindíveis para os estudos de Taylor desde a primeira fase, pois foram os pioneiros nos estudos dos salários proporcionais à produtividade.

**07 - A Administração por Objetivos (APO) foi concebida por Peter Drucker em 1954. A APO utiliza a aplicação de metas definidas em conjunto por chefia e seus liderados, com responsabilidades, indicadores e padrões de desempenho bem claros onde todos podem ser avaliados de maneira objetiva e os resultados comparados aos esperados pela organização. Assinale a alternativa correta que apresenta algumas características da APO:**

- a) A APO pode ser controlada em uma organização pela utilização de indicadores quantitativos com relação ao número de feedbacks aplicados pelo gestor ao seu subordinado. Para ser válida a metodologia, o chefe deve realizar ao menos, 2 feedbacks anuais para que o empregado possa comparar seu desempenho no atingimento dos objetivos.
- b) O modelo de avaliação 360 graus foi desenvolvido para as organizações que aplicam a Administração por Objetivos, para que se pudessem comparar os desempenhos gerais de um setor com o outro, e assim promover uma competição "saudável" entre as áreas com rendimentos divergentes.
- c) A APO é muito semelhante ao Modelo Burocrático de Weber, pois devem ser bem descritos os objetivos e metas em formulários, para que posteriormente possam ser reavaliados e adaptados a novas necessidades, em caso de mudanças de cenários.
- d) Não é interessante que o staff seja envolvido em decisões estratégicas na APO, pois essas devem ser restritas ao corpo diretivo da empresa. Apenas os planos táticos e operacionais devem ser compartilhados com os subordinados, sob risco de alguma informação valiosa acabar "vazando" para a concorrência.
- ▶ e) Os objetivos dos vários departamentos ou gerentes da organização devem ser estreitamente relacionados, para que gerentes e subordinados das áreas envolvidas possam traçar planos táticos adequados para seu atingimento.

**08 - Sobre Gestão da Qualidade, assinale a alternativa INCORRETA.**

- a) A contribuição de Ford para a Gestão da Qualidade foi relevante. Algumas prioridades são apontadas em seus conceitos: controle de operações; operação racional do homem; produto acabado e uso das "Ciências Mecânicas".
- ▶ b) Um projeto de Qualidade bem realizado, pode ser replicado a toda e qualquer tipo de organização independentemente do seu ramo de atividade ou do seu porte.
- c) A Gestão da Qualidade apresenta três áreas básicas com atividades distintas, são elas: Gestão Técnica da Qualidade, Gestão Integrada de Recursos e Gestão Interativa com o Mercado.
- d) 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.
- e) 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.

09 - No que diz respeito às definições usuais de Gestão Qualidade, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- ( ) A Gestão da Qualidade é uma filosofia empresarial. Sua função é melhorar resultados financeiros, de sistemas de gestão com a finalidade de garantir sobrevivência de longo prazo em produtos e serviços, entre outros.
- ( ) A Gestão da Qualidade é um conjunto de métodos relativos ao planejamento e controle do trabalho, como qualquer processo administrativo.
- ( ) A Gestão da Qualidade se envolve com processos de produção e prestação de serviços em busca da melhoria contínua.
- ( ) A Gestão da Qualidade se envolve com o projeto, o produto e com a prestação de serviços, deixando as estratégias de gestão de mão-de-obra com o setor de gestão de pessoas.

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

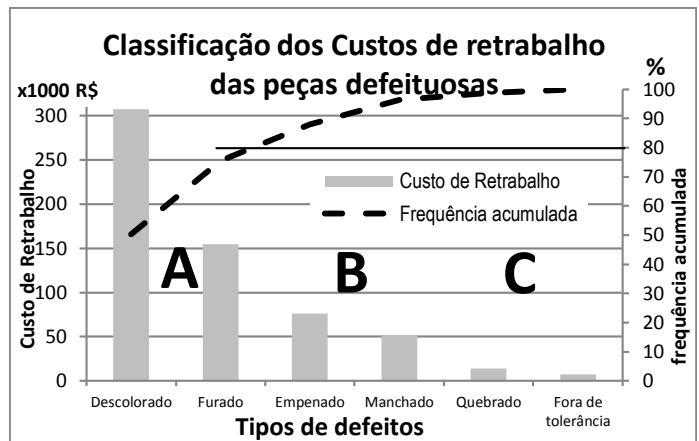
- ▶ a) V – V – V – F.
- b) V – F – V – F.
- c) F – F – V – F.
- d) V – F – F – V.
- e) V – V – F – V.

10 - Considerando o gráfico ao lado, dito de Pareto, relativo à classificação dos Custos de retrabalho de peças defeituosas, analise as seguintes afirmativas:

1. O retrabalho das peças furadas corresponde a 45% dos custos.
2. 80% dos custos de retrabalho são ocasionados pelas peças descoloradas e furadas.
3. O custo de retrabalho das peças empenadas aproxima-se de R\$ 75 000.
4. A letra "A" corresponde, neste caso, a 20% dos tipos de defeitos.

Assinale a alternativa correta.

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



11 - Em uma fábrica de eixos para automóveis foram produzidos 16 eixos em um dia. Sabe-se que um quarto dos eixos apresentam não conformidades. Qual a probabilidade de um auditor selecionar, aleatoriamente, em sequência e sem reposição, pelo menos um eixo não conforme?

- a) 55%.
- b) 75%.
- c) 25%.
- ▶ d) 45%.
- e) 65%.

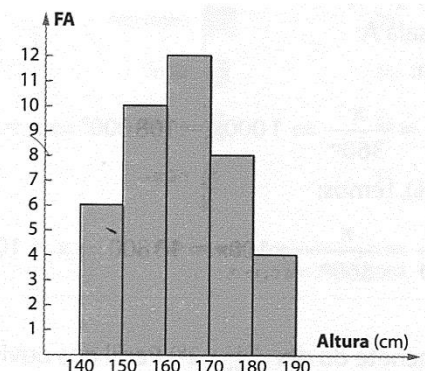
12 - Considere que um lote contém 10 lâmpadas. Quantas amostras diferentes de três lâmpadas podem ser formadas a partir desse lote?

- ▶ a) 120 amostras diferentes.
- b) 30 amostras diferentes.
- c) 3 amostras diferentes.
- d) 60 amostras diferentes.
- e) 150 amostras diferentes.

13 - O gráfico ao lado apresenta o histograma da altura dos alunos (em cm) de uma sala de aula. Os valores do eixo vertical são as frequências absolutas (número de alunos).

Assinale a alternativa correta em relação aos dados do histograma.

- a) A maioria dos alunos da sala tem altura entre 160 cm e 170 cm.
- b) Somente um aluno tem altura superior a 190 cm.
- c) 10% dos alunos tem altura inferior a 150 cm.
- d) Metade dos alunos tem menos de 160 cm.
- ▶ e) 25% dos alunos tem altura entre 150 e 160 cm.



14 - O seguinte conjunto de dados representa o diâmetro (em cm) dos discos produzidos em uma máquina:

10 cm, 12 cm, 8 cm, 9 cm, 10 cm, 11 cm

A alternativa que apresenta os valores corretos da média e da variância ( $S_x$ ) desse conjunto de dados é:

- a) 9,5 cm; 1,00 cm<sup>2</sup>  
 b) 12 cm; 1,67 cm<sup>2</sup>  
 ► c) 10 cm; 2,00 cm<sup>2</sup>  
 d) 10 cm; 1,67 cm<sup>2</sup>  
 e) 12 cm; 1,00 cm<sup>2</sup>

$$S_x = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n-1}$$

15 - A tabela ao lado apresenta o preço e o percentual de vendas de uma fábrica de congelados por linha de produtos.

Assinale a alternativa que apresenta a média simples do preço dos produtos e a média ponderada pela quantidade vendida.

- a) R\$ 25,00 e R\$ 25,00.  
 ► b) R\$ 25,00 e R\$ 24,00.  
 c) R\$ 24,00 e R\$ 24,00.  
 d) R\$ 25,00 e R\$ 27,00.  
 e) R\$ 24,00 e R\$ 27,00.

Linha	Preço (R\$)	% das Vendas
Bovinos	30,00	50%
Aves	10,00	30%
Suínos	20,00	10%
Peixes	40,00	10%

16 - Os dados abaixo se referem à massa (em g) de sete pacotes de bolachas.

104 g, 102 g, 100 g, 104 g, 94 g, 96 g, 107 g

Assinale a alternativa que apresenta os valores corretos da média, moda e mediana dos pacotes.

- a) 100 g ; 101 g ; 104 g.  
 b) 101 g ; 102 g ; 104 g.  
 ► c) 101 g ; 104 g ; 102 g.  
 d) 102 g ; 104 g ; 101 g.  
 e) 101 g ; 100 g ; 103 g.

17 - O diagrama de setores ao lado apresenta a distribuição das vendas (em mil unidades) por produto de uma empresa de artigos alimentícios ao longo de um mês.

Sabe-se que o preço de cada produto é o seguinte:

Pizza: R\$ 30,00  
 Macarronada: R\$ 15,00  
 Frango: R\$ 20,00  
 Lasanha: R\$ 35,00

A receita de vendas é obtida multiplicando-se o volume de vendas pelo preço dos produtos.

Com base nas informações, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- ( ) O preço médio (média simples) dos produtos da empresa é de R\$ 20,00.  
 ( ) A receita total de vendas no mês da empresa foi de R\$ 2,5 milhões.  
 ( ) 48% da receita de vendas da empresa é devida à linha de pizzas.  
 ( ) A linha de frango foi a que apresentou a menor contribuição para a receita de vendas da empresa no mês.

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

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

Distribuição das Vendas



18 - Uma amostra de 04 alunos (meninos de 12 anos) foi selecionada aleatoriamente em uma escola. A altura dos alunos foi registrada na tabela ao lado:

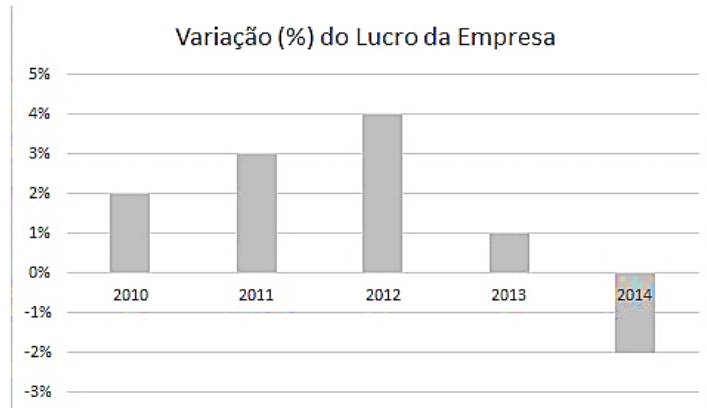
Aluno	Altura (cm)
01	142
02	136
03	152
04	154

Para amostras:  $\sigma^2 = \frac{\sum(X-\bar{X})^2}{n-1}$      $\sigma = \sqrt{\frac{\sum(X-\bar{X})^2}{n-1}}$

Com base nos dados apresentados, assinale a alternativa correta.

- ▶ a) O desvio-padrão da amostra é igual a  $\sqrt{72}$  cm.
- b) A amplitude dos dados é de 14 cm.
- c) A mediana da amostra é de 146 cm.
- d) A variância da amostra é igual a 54 cm<sup>2</sup>.
- e) A moda da amostra é de 147 cm.

19 - O gráfico de barras abaixo apresenta a variação percentual (em relação ao ano anterior) do lucro de uma empresa do ramo de bebidas.



Sabe-se ainda que o lucro da empresa em 2011 foi de R\$ 1.000.000,00.

Com base nas informações acima, assinale a alternativa correta.

- a) O lucro da empresa em 2010 foi de R\$ 700.000,00.
- b) Em 2014 o lucro da empresa foi menor do que em 2010.
- c) A empresa registrou o seu maior lucro no ano de 2012.
- ▶ d) O lucro da empresa em 2013 foi de R\$ 1.050.400,00.
- e) A empresa registrou prejuízo no ano de 2014.

20 - A distribuição normal de probabilidade, também conhecida como distribuição de Gauss, é uma das mais utilizadas em diversos campos científicos. Em relação este assunto, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- ( ) A distribuição normal de probabilidade é positivamente assimétrica.
- ( ) A distribuição normal padrão tem média igual a zero e desvio padrão igual a um.
- ( ) O valor esperado de uma variável aleatória que segue a distribuição normal é igual à média da população.
- ( ) A probabilidade de uma variável aleatória que segue a distribuição normal assumir um único valor exato é sempre igual a zero.

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

- a) V - V - V - F.
- b) F - V - V - F
- ▶ c) F - V - V - V.
- d) F - F - F - V.
- e) V - F - F - F.