

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

Considerando os diversos conceitos de qualidade, julgue os itens seguintes.

- 51** A inspeção, uma das etapas do controle de qualidade, tem por finalidade melhorar o nível de confiabilidade da qualidade do produto, visto que, por meio desse procedimento, se previnem defeitos do produto, garantindo-se a produção de bens e serviços satisfatórios.
- 52** A qualidade de um produto pode ser definida pela soma dos parâmetros desempenho, características complementares, confiabilidade, conformidade, durabilidade, atendimento, custo, estética e índice de agressividade ao meio ambiente.
- 53** O desenvolvimento da gestão da qualidade divide-se em quatro fases ou eras. Na primeira, chamada era da inspeção, realizava-se a inspeção dos produtos no final da linha de produção; na segunda, passou a ser realizado o controle estatístico do processo de produção, como medida preventiva à obtenção de qualidade; na terceira, a era do sistema de garantia da qualidade, a qualidade passou a ser considerada em todas as etapas do ciclo de produção e, na quarta, a era da gestão estratégica da qualidade, adotou-se a abordagem sistêmica, com foco no ambiente externo da organização e na melhoria contínua dos processos de controle.
- 54** Pode-se definir qualidade como perfeição técnica, adequação ao uso e conformidade com as especificações, além do atendimento às necessidades e da satisfação do cliente.

A avaliação da qualidade relaciona-se ao conceito de qualidade. Acerca desse assunto, julgue os próximos itens.

- 55** Para que a gestão de qualidade seja de fato implementada na organização, é imprescindível o envolvimento da alta administração da empresa, que deve prover os recursos, disseminar informações, apoiar os processos e investir na capacitação de pessoal.
- 56** A qualidade dos produtos e(ou) serviços depende da qualidade mantida ao longo da cadeia de suprimentos, isto é, das práticas de qualidade repassadas da empresa fornecedora para a empresa processadora e da empresa processadora para a empresa distribuidora. Caso a empresa processadora terceirize a distribuição de produtos e(ou) serviços, a responsabilidade pela garantia da qualidade deverá ser repassada à empresa contratada.
- 57** O controle de qualidade, cuja finalidade é garantir o atendimento das especificações do produto, contribui para a melhoria dos processos, proporcionando melhor economia, eficiência e produtividade.
- 58** As organizações lidam com uma grande dificuldade de contabilizar seus custos da qualidade. Os custos da má qualidade (custos de prevenção e avaliação) e os custos da qualidade (falhas internas e externas) resultam nos custos totais da qualidade que devem ser contabilizados pelas organizações.

Em relação às ferramentas de qualidade, julgue os itens a seguir.

- 59** O desdobramento das estratégias de qualidade pode ser realizado por meio do BSC (*balanced scorecard*), cuja função é desdobrar os objetivos da empresa em estratégias operacionais.
- 60** Para o gerenciamento da rotina, utiliza-se a metodologia PDCA (*plan, do, check, action*), sistema de gestão que possibilita estabelecer e executar o plano anual contido no planejamento estratégico da organização.
- 61** O gerenciamento por meio de diretrizes visa conferir maior previsibilidade aos processos, e, por possibilitar a atuação diretamente na causa fundamental dos problemas, garante sua não reincidência.
- 62** O QFD (*Quality Function Deployment*), ferramenta utilizada para traduzir as necessidades dos consumidores em características de qualidade do produto final, apresenta as seguintes variações: QFD amplo, formado pela junção do QFD (desdobramento da função) e QFD no sentido restrito (desdobramento da função qualidade).

Em relação a modelos para gerenciamento da qualidade, julgue os itens a seguir.

- 63** Atualmente, as organizações buscam criar sistemas de qualidade adaptados ao setor em que atuam, a exemplo do TL 9000 voltado ao setor de telecomunicações, o AS 9000, ao setor aeroespacial, e a QS 9000 ao setor automotivo.
- 64** A norma ISO 9000 consiste em um modelo de gestão da qualidade adotado internacionalmente, cujo principal benefício é propiciar a melhoria da qualidade do processo e, conseqüentemente, do produto.
- 65** Para implantar a gestão participativa, considerada um dos princípios da qualidade, muitas organizações utilizam o *empowerment*, ação técnica de gestão que, por meio da delegação de poder, proporciona melhor aproveitamento do capital humano, o que, por sua vez, resulta em vantagens como motivação e satisfação dos colaboradores, flexibilidade, agilidade e competitividade.
- 66** Para oferecer serviços de boa qualidade, as empresas devem atender a critérios de qualidade como rapidez, flexibilidade e consistência, que as diferenciam e contribuem para a ampliação de seu *market share*.
- 67** São princípios de gestão da qualidade total satisfação total dos clientes, gerência participativa, constância de propósitos, aperfeiçoamento contínuo, garantia da qualidade, não aceitação de erros, delegação, eliminação de perdas e desperdícios e gestão por processos.

Com relação às ferramentas estatísticas de qualidade, julgue os itens que se seguem.

- 68** De acordo com o princípio de Pareto, os problemas de qualidade podem ser divididos em duas categorias: os poucos vitais, que são pouco numerosos, mas resultam em grandes perdas para a empresa, e os muitos triviais, que são mais numerosos, mas geram perdas pouco significativas.
- 69** Se todos os pontos de um gráfico de controle estiverem entre os limites superior e inferior de controle, o processo deverá ser considerado sob controle.
- 70** Para se analisar um diagrama de dispersão, deve-se calcular o coeficiente de correlação (CV), que representa a força da relação entre as variáveis  $x$  e  $y$  em termos quantitativos.

Julgue os itens a seguir, acerca de gestão de projetos.

- 71** A folga total de um projeto consiste na flexibilidade obtida em relação à atividade mais longa de um projeto.
- 72** O analista que pretenda conduzir um projeto deve utilizar o PMBOK, um guia de práticas de referência na gestão de projetos.
- 73** Diagrama de precedência refere-se ao diagrama de rede de cronograma que utiliza caixas, denominadas de nós, para representar atividades, que, por sua vez, são conectadas por setas que evidenciam relações de dependência.
- 74** A estimativa paramétrica estima a duração do projeto na hipótese de haver poucas informações acerca de um projeto que se encontra em fases iniciais.
- 75** Na implantação de um novo sistema de tecnologia da informação, existem diversas atividades a serem desenvolvidas, muitas das quais ocorrem concorrentemente, sendo o caminho crítico do projeto considerado o mais longo em relação ao tempo.

No que se refere a custos, otimização em redes de projetos, cronograma físico-financeiro e atividades de projetos em empresas, julgue os itens subsequentes.

- 76** Caso se pretenda elaborar uma estimativa mais precisa e embasada em análise detalhada, o gerente de projetos deverá utilizar a estimativa análoga.
- 77** O termo de abertura do projeto consiste na elaboração de um documento que formalmente autoriza um projeto ou uma fase de projeto e na documentação dos requisitos iniciais que satisfaçam as necessidades e expectativas das partes interessadas.
- 78** Na gestão de projetos, um *business case* fornece as lições aprendidas, obtidas ao final do projeto, e caracteriza o encerramento do projeto em execução.
- 79** Considere que um gerente perceba atraso no caminho crítico de determinado projeto. Nessa situação, ele deve utilizar a compressão, técnica de gerenciamento de tempo que consiste em alocar o dobro de pessoas previstas para desenvolver as atividades, a fim de cumprir o escopo do projeto.
- 80** Caso um gerente de projetos pretenda minimizar os riscos de um projeto atrasado em seu caminho crítico, ele deve adotar o paralelismo como técnica de gerenciamento de tempo.
- 81** Na existência de um projeto bem definido e bem compreendido, desde seu início, é indicado que o gerente de projetos utilize a estimativa *bottom-up* para a elaboração de um cronograma físico-financeiro.

Julgue os itens que se seguem, acerca de sistemas organizacionais de administração e do ciclo de duração de projetos.

- 82** A aceitação formal do cliente é condição essencial para o encerramento do projeto.
- 83** Caso uma organização pública venha a se estruturar no estilo de matriz forte, ela tenderá a alocar mais recursos do que o necessário.
- 84** A estrutura analítica de um projeto é elaborada durante a fase de execução do projeto.
- 85** O estudo de viabilidade deverá ser elaborado durante a fase de planejamento do projeto.

Para que as organizações obtenham o sucesso almejado, é relevante que as estratégias organizacionais sejam planejadas, implementadas e avaliadas. Acerca desse tema, julgue os itens a seguir.

- 86** O mapa estratégico, criado por Kaplan e Norton, é uma ferramenta de extrema importância no desdobramento da estratégia dentro da organização. Nele descreve-se a estratégia organizacional por meio de objetivos relacionados entre si e distribuídos nas quatro perspectivas do BSC.
- 87** A implementação de uma estratégia é definida por meio de uma ação estratégica, que diz respeito a *como fazer* para implementar a estratégia definida. Uma técnica usual para implementação da estratégia é a utilização da ferramenta 5W's2H's.
- 88** No modelo de gestão estratégica BSC, a perspectiva mais relevante é a perspectiva financeira, que mostra o desempenho da empresa e sinaliza se vale a pena manter o negócio.
- 89** A estratégia corporativa desenvolve a estratégia de negócios, que, por sua vez, desenvolve estratégias funcionais. Uma corporação que atue no segmento de cimento, metais, siderurgia, energia, celulose, agroindústria e finanças deve desenvolver estratégias para cada um de seus negócios, e cada negócio deve desenvolver estratégias funcionais consoantes ao ambiente externo da organização.
- 90** A matriz SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities e threats*) é utilizada para identificar as forças e as fraquezas provenientes do ambiente interno da organização e as ameaças e oportunidades presentes no ambiente externo, elementos que servirão de parâmetro para que a empresa defina suas estratégias de longo prazo.

No que se refere às estratégias de produção, julgue os itens que se seguem.

- 91** As estratégias de operações contribuem para a noção de *trade-off*, que ocorre quando as dimensões competitivas não são compatíveis. Por exemplo, quando a empresa opta por focar na velocidade de entrega, ela pode não conseguir ser flexível o suficiente para oferecer uma variedade ampla de produtos.
- 92** A estratégia de produção CKD (*completely knocked down*) surgiu nas décadas de 20 e 30 do século passado na indústria automobilística, quando as empresas brasileiras eram autênticas montadoras, já que recebiam os veículos desmontados em lotes de peças e componentes, e depois os montavam. Essa estratégia serviu de estímulo para as montadoras criarem sua própria rede de distribuição.
- 93** Para que a organização obtenha vantagem competitiva, é necessário que ela alcance ao mesmo tempo todos os objetivos de desempenho, que a diferenciarão no mercado consumidor.
- 94** Como o principal objetivo da cadeia de valor é fidelizar o cliente, o processo de formulação das estratégias inicia-se pela análise e compreensão dos consumidores.
- 95** A formulação da estratégia de produção requer que se definam as prioridades da empresa a curto e a médio prazo. Essa definição ocorre em função da estratégia competitiva, definida por meio da análise SWOT, forças e fraquezas, pontos fortes e fracos da produção na consecução eficaz de tal estratégia. A curto e a médio prazo, portanto, as empresas podem optar por priorizar qualquer das dimensões competitivas.

Em relação a instrumentos de fiscalização, tipos, escopo e execução de auditorias, julgue os itens seguintes.

- 96** A avaliação do risco de controle, realizada durante a execução de uma auditoria, constitui processo de avaliação da eficácia dos controles internos de uma entidade na prevenção e detecção de erros ou classificações indevidas nas demonstrações contábeis.
- 97** Utiliza-se a auditoria operacional para avaliação do desempenho da administração, dos sistemas de planejamento e de controle de qualidade relativos às operações financeiras da entidade auditada.
- 98** A auditoria de regularidade, assim como os demais tipos de auditorias, tem por finalidade principal auxiliar a administração da entidade auditada a melhorar a eficiência, a eficácia e a economicidade de suas operações. Trata-se, portanto, de atividade voltada para o futuro.
- 99** O planejamento e a execução de uma auditoria devem ser realizados com base no conceito de materialidade, a fim de que se avaliem o efeito das distorções identificadas em relação às demonstrações contábeis e à formação da opinião expressa no relatório do auditor.

Em relação ao planejamento de auditorias, julgue os itens que se seguem.

- 100** O risco de distorção relevante, que se refere à possibilidade de ocorrência de distorções relevantes em demonstrações contábeis antes da realização de uma auditoria, compõe-se de risco inerente, risco de detecção e risco de controle.
- 101** Para identificação e avaliação de riscos de distorção relevantes decorrentes de fraude, é importante incorporar um elemento de imprevisibilidade na seleção dos procedimentos de auditoria a serem executados, visto que empregados da entidade a ser investigada podem estar familiarizados com os procedimentos de auditoria e conseguir esconder informações contábeis fraudulentas.
- 102** O registro dos trabalhos de uma auditoria, que pode ser feito em papel, em meios eletrônicos ou em outros formatos, dá origem a diversos tipos de documentos, como programas de auditoria, análises, memorandos de assuntos do trabalho, correspondências, cartas de confirmação e representação.
- 103** Determinados papéis de trabalho são considerados comuns, ou seja, são adequados a todos os tipos de auditoria, razão por que se torna dispensável a idealização pelo auditor de novos modelos a partir das especificidades da auditoria a ser executada.
- 104** O planejamento de uma auditoria deve contemplar a revisão e a avaliação da eficácia dos controles internos por meio de testes substantivos, com vistas à verificação da funcionalidade do sistema.

Considerando os conceitos de amostragem e aplicações das normas de auditoria relativas à amostragem, julgue os itens seguintes.

- 105** O erro aceitável e o risco de amostragem são inversamente proporcionais ao tamanho da amostra.
- 106** A redução do tamanho da amostra não implica necessariamente aumento do risco de amostragem.

Em relação à análise de risco, às técnicas e aos procedimentos de planejamento e execução de auditoria, julgue os itens seguintes.

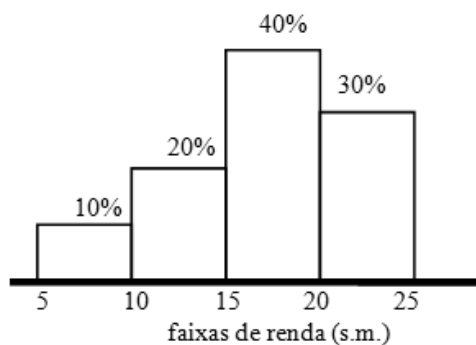
- 107** A matriz de achados é uma forma de organização das informações sobre os achados relativos ao planejamento da auditoria. Achados identificados durante a execução da auditoria, mas não listados nessa matriz, não devem constar da documentação de auditoria, ainda que sejam relevantes.
- 108** Caso as demonstrações contábeis analisadas não atinjam uma apresentação adequada, o auditor deverá, juntamente com a administração da entidade auditada, determinar as correções a serem efetuadas.
- 109** Por meio da análise SWOT, avaliam-se, de forma subjetiva, as capacidades internas de uma organização, identificando-se suas forças e fraquezas para adoção de estratégias voltadas à auditoria e não ao ambiente externo à entidade auditada.
- 110** A matriz de planejamento, espécie de esquematização das informações relevantes do planejamento e dos procedimentos de uma auditoria, realizada para orientar a equipe na fase de execução dos trabalhos, consiste em instrumento flexível, cujo conteúdo pode ser atualizado ou modificado à medida que o trabalho de auditoria é realizado.

RASCUNHO

Em determinado aeroporto, descreve-se o número diário de incidentes registrados segundo uma distribuição discreta  $X_t$ , em que  $t = 1, 2, 3 \dots$  representa o dia do registro. A sequência de variáveis aleatórias  $\{X_1, X_2, X_3, \dots\}$  forma um processo estocástico cujo espaço de estados é o conjunto dos números naturais, e no qual a probabilidade de transição (um passo à frente) do estado  $j$  para o estado  $k$  é dada por  $P(X_{t+1} = k | X_t = j) = 0,9(0,1)^{k-j}$  se  $j \leq k$ .

Com base nessas informações e considerando que  $P(X_1 = k) = 0,8(0,2)^k$ , julgue os itens que se seguem.

- 111 Para o caso em que  $j > k$ , é correto afirmar que  $P(X_{t+1} = k | X_t = j) > 0$ .
- 112 A série temporal  $\{X_t\}$  é estacionária, de modo que o número diário de incidentes registrados nesse aeroporto evolui em torno de um nível constante.
- 113 No momento inicial ( $t = 1$ ), o número médio diário de incidentes registrados nesse aeroporto é inferior a 0,3.
- 114 O processo estocástico  $\{X_t\}$  segue uma cadeia de Markov.
- 115 Se  $j \leq k$ , tem-se a distribuição conjunta é  $P(X_2 = k, X_1 = j) = 0,72(0,1)^{-j} (0,02)^k$ .



A figura acima representa a distribuição de renda segundo faixas de renda, em salário mínimo (s.m.), obtida com base em uma grande amostra de profissionais que atuam no transporte aéreo de cargas.

Com base nessas informações, julgue os próximos itens.

- 116 De acordo com o histograma, é correto afirmar que o desvio padrão das rendas que se encontram dentro de cada intervalo de classe é nulo.
- 117 Considerando que a distribuição populacional da renda seja normal, a estimativa de máxima verossimilhança da renda média é igual a 17 s.m.
- 118 Com base nos percentuais indicados na figura, é correto concluir que o intervalo de 90% de confiança para a média das rendas é [15,25].
- 119 A mediana da distribuição populacional das rendas é igual a 17 s.m.
- 120 Ao se analisar a forma do histograma, principalmente do terceiro momento central, é correto concluir que a assimetria em torno da média é negativa.

## PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA**, no local apropriado, pois **não será avaliado fragmento de texto escrito em local indevido**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
- Ao domínio do conteúdo serão atribuídos até **10,00 pontos**, dos quais até **0,50 ponto** será atribuído ao quesito apresentação e estrutura textual (legibilidade, respeito às margens e indicação de parágrafos).

---

O modelo de gestão da qualidade total (GQT), do inglês TQM (*total quality management*), consiste em uma estratégia de administração que visa atingir metas e resultados. O termo total implica o envolvimento de fornecedores e distribuidores, além de todos os níveis hierárquicos de uma organização. Alguns benefícios oferecidos pelo GQT são aumento da satisfação dos clientes, padronização dos processos, melhoria nos processos e produtos/serviços, redução de custos e aumento de produtividade. As últimas décadas do século XX foram marcadas pelo desenvolvimento da qualidade no setor de manufatura. Os padrões propostos pela norma ISO 9000 em busca da garantia da qualidade dos produtos/serviços oferecidos pelas organizações se tornaram fator preponderante para a sobrevivência da organização, seja para o setor de bens, seja para o de serviços. Segundo dados da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), em 2003, 42% das empresas certificadas no Brasil foram empresas de serviços. Dessa forma, percebe-se que o setor de serviços no Brasil tem buscado cada vez mais desenvolver estratégias de qualidade.

---

Considerando que o texto acima tem caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo acerca da aplicabilidade do GQT na administração pública e de seus principais desafios. Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- ▶ ciclo PDCA; [valor: 3,50 pontos]
- ▶ utilização de ferramentas estatísticas; [valor: 3,00 pontos]
- ▶ formas de mensuração dos objetivos de qualidade. [valor: 3,00 pontos]

**RASCUNHO**

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

