Prova Conhecimentos Gerais e Técnicos – Departamento Pessoal

1 - Qual a forma correta do plural das seguintes palavras: guarda-sol, qualquer, ninguém e cônsul:
a) Guardas-sol; quaisquer; ninguém; cônsules
b) Guardas-sóis; qualquer; ninguéns; cônsul
c) Guarda-sóis; quaisquer; ninguém; cônsules
d) Guarda-sol, quaisquer; ninguéns; cônsul

2 - Qual das alternativas abaixo apresenta somente verbos:
a) Viagem; análise; amar
b) Viajem; analise; amar
c) Catequizar; análise; amor
d) Catequese; analise; amortecido

3 - Qual das alternativas apresenta a acentuação correta:
a) Iténs, poça, para-choque, conhece-los
b) rubrica, arrecém, pontapês, imã
c) rúbrica, interviu, parabéns, ímas
d) Itens, interveio, mói, ímãs

4 - Em qual das alternativas está incorreta a pontuação?
a) O menino foi ontem na escola.
b) Brasil, país do futebol, é um grande centro de formação de jogadores.
c) O repórter disse: - Nossa reportagem volta à cena do crime.
d) Meu filho, venha tomar seus remédios.

5 – Cada pessoa que é sócia do clube Alfa também é sócia do clube Beta. Alguns sócios do clube Gama, também são sócios do clube Beta. João é sócio de dois desses clubes.
Indique a opção verdadeira, de acordo com a informação anterior.
a) Se João é sócio do clube Alfa, ele não faz parte do clube Gama.
b) Se João é sócio do clube Beta, ele não é sócio do clube Gama.
c) Se João é sócio do clube Beta, ele pertence ao clube Alfa.
d) Todos os sócios do clube Beta, fazem parte de, no mínimo, dois clubes.

6 - *O meu gato mia quando está com fome. O meu gato também mia quando vê um rato.* **Baseado apenas nessa informação, indique a opção verdadeira.**

a) Se o meu gato miar, ele viu um rato e está com fome.

b) Se o meu gato miar, ele viu um rato.

c) Se o meu gato não miar, ele não viu um rato e não está com fome.

d) Se a tigela de comida estiver cheia, meu gato não irá miar.

7 - Se a caixa do topo é a de suco de uva, qual caixa está no fundo da pilha?

a) leite

b) detergente

c) macarrão

d) detergente ou leite, não é possível determinar qual dos dois

8 - Considere uma planilha eletrônica MS Excel que contém uma lista de preços. A primeira coluna contém os nomes dos produtos, e a segunda contém os preços de cada item. As primeiras vinte linhas da planilha estão assim preenchidas.

Para exibir a soma dos preços na segunda coluna da linha 21, deve ser utilizada a fórmula:

a) =SOMA(1:20)

b) =SOMA(B1:B20)

c) =SOMA(B1 até B20)

d) =SOMA(1B:20B)

9 - O setor de recursos humanos de uma grande empresa está preocupado com faltas e atrasos constantes dos colaboradores, devido ao impacto na produtividade. Considerando essa situação hipotética, assinale a opção que indica o fenômeno que está ocorrendo na citada empresa.

a) Turnover

b) Absenteísmo

c) Rotatividade

d) Feedback

10- Nas rotinas de Admissão, o prazo que o empregador tem para anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social do empregado sobre a

sua remuneração e data de admissão, é de:

a) 24 horas

b) 48 horas

c) 72 horas

d) 7 dias

11 - No Microsoft Excel a forma de apresentar, resumidamente, dados que em uma planilha normal seriam considerados complicados ou difíceis de analisar é denominada:
Alternativas

a) Tabela incomum.

b) Tabela geral.

c) Tabela fiscal.

d) Tabela dinâmica.

12 - Quais etapas o usuário deverá seguir para inserir numeração de página em um arquivo de texto do Microsoft Word?
a) Inserir - Número de Página.
b) Referências - Sumário - Sumário Personalizado - Número de Página.
c) Revisão - Número de Página.
d) Layout - Quebras - Páginas pares/ímpares - Número de Página.

13 - No MS Word, a aba Página Inicial oferece um conjunto de opções básicas de edição de texto, em particular as de alinhar o texto do documento, acionadas:

a) pelos ícones .

b) pelo ícone .

c) pelo ícone .

d) pelos ícones .

14 - WordArt é uma forma rápida de fazer o texto destacar-se com efeitos especiais. Você começa escolhendo um estilo de WordArt, na galeria e WordArt, na guia:

a) Animações.
b) Estrutura.
c) Transições.
d) Inserir.

15 - No contexto da edição de documentos com o MS Word, o recurso Pincel de Formatação serve primordialmente para:
a) colorir o fundo de um trecho do documento.
b) copiar a formatação de um local e aplica-la a outro.
c) incluir figuras em um documento.
d) incluir uma marca d'água em todas as páginas do documento.

Prova de Analista de TI

1- Assinale a alternativa que representa um exemplo de Browser:

A) Mozilla Firefox;

B) Windows Internet Explorer;

C) Google Chrome;

D) Todas as alternativas anteriores estão corretas.

2- O excel possui um grande número de funções que auxiliam o trabalho com números, pois automatizam processos. Qual dos itens abaixo *não faz parte* do conjunto de funções do excel.

A) SOMA;
B) MÉDIA;
C) DATA;
D) ERRO$#.

3- Os programas de computadores mais usados e conhecido no mundo são o Linux e Windows, de acordo com essa afirmação assinale as alternativas incorretas (marcar mais de uma se necessário).

A) O Windows é pago e para instalar o mesmo tem que adquirir uma licença por cada computador.
B) O Linux é pago e por isso a maioria dos usuários não usa.
C) O Windows é grátis e pode ser instalado em um computador sem nenhum custo.
D) O Linux é grátis pode instalar em quantos computadores quiser e sua estrutura pode ser alterada pois seu código fonte é aberto e pode ser alterado por qualquer um.

4) São ações de risco na Internet (marcar mais de uma se necessário):

A) Comprar produtos, independente do site;

B) Clicar em cupons de desconto, independente das fontes serem confiáveis;

C) Fazer download de programas que vêm por e-mail de fontes não conhecidas;

D) nenhuma das alternativas anteriores estão corretas.

5) Para que serve a ferramenta Microsoft Office?

A) Editar planilhas, arquivos de textos e criar apresentações de slides.

B) Formatar computador.

C) Instalar software.

D) Todas as alternativas anteriores estão corretas.

6) Como se chama o item que comporta toda parte física no computador como: placa mãe, memória RAM, HD, CPU e leitor de CD?

A) CPU
B) Gabinete
C) Caixa Box
D) Cofre

7) O que é Hardware?

A) Linguagem de programação.
B) Programa de computador.
C) Toda parte física do computador.
D) Editor de texto.

8) Quais opções é um sistema operacional.

A) iOS
B) Free BSD
C) Windows Phone
D) Todas alternativas anteriores

9) Teclado, Mouse, Caixa de som são periféricos. Assinale V ou F.

( ) Verdade ( ) Falso

10) Quais das opções são um tipo de banco de dados?

A) Oracle.
B) Firebird.
C) SQL Server.
D) Todas alternativas anteriores.

11) Para que serve o comando "ping" no CMD do Windows?

A) Verificar comunicação entre hosts através do protocolo ICMP
B) Configurar roteamento entre hosts da rede
C) Setar IP de forma manual na placa de rede
D) Nenhuma das alternativas anteriores

12) Qual a função de roteador em uma rede?

A) Interligar redes diferentes
B) Configurar endereços de IP em um host
C) Configurar máscara de subrede em um host
D) Nenhuma das alternativas anteriores

13) Qual alternativa abaixo é um endereço de loopback?

A) 10.10.1.0
B) 192.168.0.1
C) 127.0.0.1
D) Nenhumas das opções anteriores

14) Qual alternativa abaixo é um firewall next generation ?

A) Fortigate
B) Sophos
C) SonicWall
D) Todas alternativas anterior estão corretas

15) Para que serve uma porta console em um roteador?

A) Para interligar com outro roteador
B) Para configuração do equipamento
C) Para bloquear acesso a internet
D) Nenhuma das alternativas anteriores

Assistente Administrativo - Diversos

Questão 1
O atendimento telefônico requer competências e habilidades diferenciadas. Assinale a alternativa que NÃO representa uma boa prática para um bom atendimento telefônico.
A) Procurar atender a chamada até o terceiro toque.
B) Ouvir atentamente o que o interlocutor tem a dizer.
C) Comer ou beber durante o atendimento.
D) Utilizar pronomes de tratamento, Sr. ou Sr.ª antes do nome.
E) Evitar expressões íntimas como meu bem, querido, fofa.

Questão 2
Considerando a edição de um documento no aplicativo Microsoft Word 2010, versão em português, assinale a opção que indique corretamente a função da combinação das teclas abaixo.
A) CTRL+T, faz a transferência do texto para um arquivo a ser especificado.
B) ALT+A, exibe o menu de Ajuda.
C) ALT+E, abre o menu de Exibir.
D) CTRL+Z, desfaz a última ação.

Questão 3
A tecla de atalho, utilizada no gerenciador de arquivos Windows Explorer do sistema operacional Windows 7 Professional em português, para selecionar todos os arquivos contidos em uma pasta é
A) ALT+A
B) ALT+T
C) CTRL+A
D) CTRL+E

Questão 4
Assinale a alternativa que corresponde à definição de empatia.
A) É um sentimento de repugnância e repulsa instintiva diante de alguém ou alguma coisa; sentimento de discordância e desarmonia entre dois indivíduos.
B) É um sentimento intenso que possui a propriedade de alterar o comportamento e o pensamento; amor, ódio ou desejo demonstrado de maneira extrema.
C) É a capacidade de usar corretamente o tom de voz, a maneira de gesticular e andar pelo espaço, obtendo a atenção do público nas apresentações em público.

D) É a capacidade psicológica para sentir o que sentiria uma outra pessoa caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela. Consiste em tentar compreender sentimentos e emoções, procurando experimentar de forma objetiva e racional o que sente outro indivíduo.

Questão 5
Considerando-se o Word 2013, para inserir o conteúdo de Data e Hora em um documento, é necessário utilizar qual guia?

a) Arquivo.
b) Página Inicial.
c) Design.
d) Inserir.

Questão 6
Considerando-se a configuração e a utilização de impressoras, no Windows 10, analisar a sentença abaixo:
O Windows 10 não oferece suporte à maioria das impressoras, então será necessário instalar um software especial de cada impressora (1ª parte).
Quando se conecta uma impressora ao computador ou se adiciona uma nova impressora à rede doméstica, em geral, é possível começar a imprimir imediatamente (2ª parte).
A sentença está:
a) Totalmente correta.
b) Correta somente em sua 1ª parte.
c) Correta somente em sua 2ª parte.
d) Totalmente incorreta.

Questão 7
Sobre o Excel 2010, em relação às funções lógicas, analisar a sentença abaixo:
A função NÃO inverte o valor lógico do argumento (1ª parte).
A função SE retorna VERDADEIRO se todos os seus argumentos forem VERDADEIROS (2ª parte).
A sentença está:
a) Totalmente correta.
b) Correta somente em sua 1ª parte.
c) Correta somente em sua 2ª parte.

d) Totalmente incorreta.

Questão 8

De acordo com a Constituição Federal, cada legislatura terá a duração de:

a) Dois anos.
b) Três anos.
c) Quatro anos.
d) Cinco anos.

Questão 9

Considerando-se a Lei nº 8.429/1992 - Lei de Improbidade Administrativa, sobre a declaração dos bens e valores que compõem o patrimônio privado do agente público, analisar os itens abaixo:

I. A declaração de bens será anualmente atualizada e na data em que o agente público deixar o exercício do mandato, cargo, emprego ou função.
II. II. Será punido com a pena de demissão, a bem do serviço público, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, o agente público que se recusar a prestar declaração dos bens, dentro do prazo determinado, ou que a prestar falsa.

a) Os itens I e II estão corretos.
b) Somente o item I está correto.
c) Somente o item II está correto.
d) Os itens I e II estão incorretos.

Questão 10

-Para adicionar uma nota de rodapé ao documento:

(A) CTRL + Q
(B) CTRL + K
(C) ALT + CTRL + D
(D) ALT + CTRL + F

Questão 11

Em virtude das festas de final de ano, uma empresa fez um acordo com seus funcionários para que pudessem emendar o feriado de final de ano e ficar 2 dias a mais de folga. Como parte do acordo, deveriam pagar essas 16 horas de trabalho durante o próximo mês, trabalhando 40 minutos a mais todos os dias úteis. Assinale a alternativa que apresenta a quantidade de dias úteis que os funcionários deverão trabalhar para pagar todas as 16 horas.

(A) 20 dias
(B) 22 dias
(C)24 dias
(D) 26 dias

Questão 12
O correio eletrônico, e-mail, foi uma das primeiras ferramentas de comunicação a ser implantadas na internet. Qual a função mais importante dessa ferramenta:

(A) Fazer download documentos recebidos.
(B) Armazenar fotos e imagens.
(C) Elaborar apresentações online.
(D)Envio e a recepção de mensagens para/de qualquer utilizador que possua uma conta de e-mail.

Questão 13
Assinale a alternativa que apresenta um verbo
(A) O .
(B) Sol.
(C) Volta.
(D) Amanhã

Questão 14
Releia este trecho.
"[...] os indígenas, beiradeiros **e quilombolas que mantêm a Amazônia ainda viva e em pé."**
A palavra destacada é formada por
(A) derivação prefixal.
(B) derivação sufixal.
(C) composição por aglutinação.
(D) composição por justaposição.

Questão 15
O uso de boas práticas de gestão de saúde e segurança no trabalho contribui para a prevenção de riscos e acidentes no trabalho acarretando:
I. a redução de acidentes e de custos da empresa;
II. II. a redução de acidentes, tornando a empresa mais competitiva;
III. III. menor aumento da taxa securitária.

A análise permite concluir que estão CORRETOS

A) apenas os itens I e II.
B) apenas os itens I e III.
C) apenas os itens II e III.
D) todos os itens.

Prova Tecnica – Recepcionista

1. O atendimento ao público é pautado também pela legislação que protege o direito de algumas pessoas serem atendidas prioritariamente. Apesar do amparo legal, muitas vezes a demora e a formação de longas filas em órgão de atendimento ao público provocam confusão e tensão entre os usuários em geral. Nesse contexto, assinale a alternativa correta a respeito do atendimento prioritário no Brasil.

A) Os logradouros e sanitários públicos, bem como os edifícios de uso público, deverão facilitar o acesso a pessoas com dificuldade de locomoção, porém sem normas previamente estabelecidas.

B) É assegurada, em todas as instituições financeiras, a prioridade de atendimento a pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos e deficientes.

C) As empresas públicas de transporte e as concessionárias de transporte coletivo não são obrigadas a reservar assentos a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

D) Pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes, com crianças de colo e obesas terão atendimento prioritário nos termos da Lei.

02. O (a) recepcionista desempenha função muito importante dentro das organizações. Para desempenhar com sucesso o seu trabalho, deve sempre estar atento no aperfeiçoamento das habilidades, para que a qualidade de seus serviços se transforme em benefícios para a organização, bem como seu crescimento profissional. Em relação às características desejáveis de um recepcionista, assinale a alternativa incorreta.

A) Fluência verbal, postura e concentração.

B) Confiabilidade e responsabilidade.

C) Organização e indolência.

D) Conhecimento de assuntos gerais e atenção aos detalhes.

03 - Marque (V), se verdadeiro ou (F), se falso assinalando a alternativa correta.

Ao sistema único de saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei:

( ) estudar em sua área de atuação o desenvolvimento científico e tecnológico.

( ) fiscalizar e inspecionar alimentos, compreendido o controle de seu teor nutricional, bem como bebidas e águas para consumo humano.

( ) participar do controle e fiscalização da produção, transporte, guarda e utilização de substâncias e produtos psicoativos, tóxicos e radioativos.

( ) colaborar na proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho.

A) V – V – V – F.

B) V – V – F – V.

C) V – F – V – V.

D) F – V – V – V.

04. Leia o texto abaixo e assinale a alternativa incorreta.

As ações e serviços públicos de saúde e os serviços privados contratados ou conveniados que integram o Sistema Único de Saúde (SUS), são desenvolvidos de acordo com as diretrizes previstas no art. 198 da Constituição Federal, obedecendo ainda aos seguintes princípios, dentre outros:

A) preservação da dependência das pessoas na constituição de sua integridade física e mental.

B) igualdade da assistência à saúde, sem preconceitos ou privilégios de qualquer espécie.

C) direito à informação, às pessoas assistidas, sobre sua saúde.

D) divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário.

05. O prontuário médico é o conjunto de documentos padronizados e ordenados, onde devem ser registrados todos os cuidados profissionais prestados aos pacientes e que atesta o atendimento médico a uma pessoa numa instituição de assistência médica ou num consultório médico. Exigem-se as seguintes informações do paciente, exceto:

A) nome completo, filiação e endereço.
B) duas fotos recentes.
C) números dos documentos de identidade.
D) número do Cartão Nacional de Saúde (CNS).

06. O conhecimento do serviço e da empresa e seus produtos constituem requisitos essenciais para que seja prestado um bom atendimento. Para exercer as funções de atendimento telefônico é desnecessário:

A) ter em mãos a relação de ramais de todos os departamentos
B) conhecer a organização da empresa.
C) conservar-se atualizado com relação às normas e instruções.
D) ter a relação do endereço de e-mail de cada um dos colaboradores da empresa.

07. É incorreto afirmar que, no caso da ligação recebida não ser para o seu ramal, o atendente deve:

A) transferir a ligação apenas se conhecer a pessoa que está ligando.
B) perguntar com quem a pessoa deseja falar (ou qual o assunto).
C) informar ao destinatário do que se trata a ligação.

D) caso o ramal esteja ocupado, anotar o nome e telefone de contato do cliente.

08. Embora sejam atributos importantes não são fundamentais para compor o perfil ético de um profissional:

A) honestidade e integridade.
B) cidadania e comprometimento.
C) responsabilidade e solidariedade.
D) criatividade e tolerância.

09. O profissional que:
I. Lança mão de pretextos para fugir de responsabilidades.
II. Não comenta sobre confidências que ouviu.
III. Delata erros de colega de trabalho.
IV. Incentiva colegas e os apoia nas suas necessidades funcionais.
V. Cultiva a discrição e o sigilo profissional fala mal dos superiores e da repartição.
Está demonstrando atitudes compatíveis com princípios éticos quando adota o que consta em:

A) três dos itens.
B) quatro dos itens.
C) cinco dos itens.
D) todos os itens.

10. São funções realizadas por um recepcionista, salvo:

A) Repassar informações e relatórios conforme a necessidade do serviço.
B) Identificar e registrar visitantes.
C) Receber, conferir, registrar e distribuir correspondências e documentos.

D) Vigiar a entrada e saída de pessoas no local de trabalho, observando atitudes suspeitas e tomando medidas necessárias a prevenção de violência.

11.O recepcionista não deve:

A) Exercer sua função, poder ou autoridade com finalidade estranha ao interesse público, mesmo que observando as formalidades legais e não cometendo qualquer violação expressa à lei.

B) Cumprir, de acordo com as normas do serviço e as instruções superiores, as tarefas de seu cargo ou função, tanto quanto possível, com critério, segurança e rapidez, mantendo tudo sempre em boa ordem.

C) Manter-se atualizado com as instruções, as normas de serviço e a legislação pertinentes ao órgão onde exerce suas funções.

D) Exercer com estrita moderação as prerrogativas funcionais que lhe sejam atribuídas, abstendo-se de fazê-lo contrariamente aos legítimos interesses dos usuários do serviço público e dos jurisdicionados administrativos.

12. A respeito dos serviços prestados pelas Recepcionistas, indique a alternativa incorreta.

A) Ser organizada também significa ser automotivada – você não precisa que os outros lhe digam como fazer algo, ou que eles lhe coloquem no caminho certo. Se você for organizada, saberá quais tarefas precisará completar diariamente, e quais são suas prioridades.

B) Recepcionistas são pessoas que representam a face da empresa – é com elas que o cliente conversa pela primeira vez e são elas que atendem os colegas que precisam de informações e de planejamento.

C) Uma grande maneira de permanecer organizada é investir em um sistema de arquivamento que funcione para você. É importante saber quais papéis e informações seu chefe, seus colegas e seus clientes podem precisar. Mantenha toda essa informação em pastas separadas – sejam elas eletrônicas ou físicas. Organize seu sistema de arquivamento de uma maneira que funcione para você – se isso exigir bilhetes grudentos de neon presos em tudo, que assim seja.

D) Uma pessoa estará apta à profissão de recepcionista se ela não puder tratar de mais de uma coisa de uma só vez, lidando com tudo de maneira ordenada.

13. São atribuições de um Recepcionista:

I. Manter a higienização e a limpeza do local de trabalho.

II. Responder a chamadas telefônicas, propiciando informações gerais e precisas, interna e externamente.

III. Informar à segurança do local de trabalho sobre pessoas ou movimentações estranhas ao setor.

IV. Executar tarefas que sejam correlatas às suas atribuições, conforme necessidade do serviço e orientação superior.

A quantidade de itens corretos é:

A) 1

B) 2

C) 3

D) 4

14. Considere as seguintes afirmativas sobre o cargo de recepcionista:

I. Para falar bem, deve-se empregar a intensidade adequada da voz, o suficiente para que a outra pessoa entenda perfeitamente o que está sendo dito.

II. A voz não deve ser tão alta que assuste, nem tão baixa que crie dificuldades para quem a ouça.

III. A voz deve ser suave, natural e deve-se variar sua entonação, pois ela pode demonstrar vários sentimentos.

Está (estão) correta(s):

A. I apenas.

B. II apenas.

C. III apenas.

D. I, II e III.

15. Coloque V para verdadeiro e F para falso quanto aos itens que seguem:

( ) A recepção deve estar atenta a qualquer movimentação.

( ) Na recepção tudo deve estar limpo e organizado.

( ) As informações dos clientes/pacientes não precisam estar em sigilo.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

A) V – V – V

B) F – V – F

C) V – V – F

D) F – V – V

Prova de Analista da Qualidade

1 - Quanto às características do Ciclo do PDCA, relacione as colunas e assinale a alternativa com a sequência correta.

1. PLAN (Planejar).
2. DO (Executar).
3. CHECK (Verificar).
4. ACTION (Atuar).

( ) As atividades devem ser planejadas, com as definições dos objetivos e métodos a serem aplicados.

( ) Definição de soluções para os problemas encontrados, caso ainda não esteja no nível aceitável.

( ) Cumprimento do planejamento, execução das atividades.

( ) Monitoramento, verificação e avaliação da efetividade das ações, análise dos resultados obtidos em comparação às metas.

(A) 1 – 2 – 4 – 3.

(B) 4 – 1 – 3 – 2.

(C) 1 – 4 – 2 – 3.

(D) 2 – 3 – 4 – 1.

2 - Em relação às Ferramentas de Controle de Qualidade, assinale a alternativa correta.

(A) O histograma é uma Representação gráfica dos passos de um processo, enquanto o fluxograma mostra a distribuição dos dados através de um gráfico de barras.

(B) O Diagrama de dispersão expressa, de modo simples e fácil, a série de possíveis causas para um problema. É também conhecido como Diagrama Espinha-de-Peixe.

(C) O Diagrama de Ishikawa é um diagrama de barra que ordena as ocorrências de problemas de maior frequência para os problemas de menor frequência.

(D) As Cartas de Controle são utilizadas para determinar se um processo produzirá produtos ou serviços com propriedades mensuráveis e consistentes.

3 - O Diagrama de Pareto é uma das ferramentas da qualidade e pode ser descrito como diagrama que auxilia o planejamento da qualidade por meio da indicação das atividades mais demoradas, indicando um caminho crítico.

A) gráfico relacionando o desvio-padrão de uma medida a seu valor médio.

B) diagrama de controle com limites de aceitação e valor esperado.

C) gráfico de barras que ordena as frequências das ocorrências, da maior para a menor, permitindo a priorização dos problemas.

D) nome equivalente para um gráfico tipo pizza.

4) Ana está recebendo inúmeras reclamações em relação aos prazos que dificilmente são cumpridos em sua empresa. Existe uma grande possibilidade de o problema estar relacionado ao curso do processo dentro da empresa. O primeiro passo para identificação desse problema deve ser a utilização:

a) Do gráfico de Pareto

b) Do fluxograma

c) Da matriz GUT

d) Do diagrama de Causa e Efeito

5 - Com relação às ferramentas da qualidade, leia a afirmação a seguir: "é um processo de grupo em que os indivíduos lançam idéias de forma livre, sem críticas, no menor espaço de tempo possível. Seu propósito é lançar e detalhar idéias com certo enfoque, originais, em uma atmosfera sem inibições. Busca-se diversidade de opiniões a partir de um processo de criatividade grupal". A ferramenta da qualidade definida no texto é:

a) Diagrama de Ishikawa.

b) Fluxograma.

c) Plano de ação 5W2H.

d) Brainstorming.

6 - Na Matriz GUT, o critério GRAVIDADE visa avaliar:

a) o potencial de crescimento do problema: possibilidade de crescimento, redução ou desaparecimento do problema.

b) a estimativa de prioridade de problemas identificados.

c) o impacto do problema sobre coisas, pessoas, resultados, processos ou organizações e efeitos que surgirão a longo prazo, caso o problema não seja resolvido.

d) a relação entre uma característica de qualidade e os fatores que a determinam.

7 - A gestão da qualidade tornou-se estratégica para manter a competitividade da empresa e passou a enfatizar os aspectos de inspeção, processos, pessoas, sistema e gestão. A ênfase em sistema significa:

a) integração de processos e pessoas visando um objetivo maior

b) monitoramento feito nas ações de forma isolada

c) inclusão da visão integrada entre as ações e percepção da cadeia de causas e efeitos

d) percepção da importância da especialização das pessoas envolvidas nos processos

8 - São objetivos principais dos Círculos de Controle da Qualidade (CCQs) idealizados por Kaoru Ishikawa

a) Melhoria Contínua e Melhoria do Clima Organizacional

b) Praticar a Ética e Comparar o desempenho com metas

c) Praticar a Ética e Melhoria do Clima Organizacional

d) Melhoria Contínua e Praticar a Ética

9 - Em termos de gestão da qualidade, o método de gestão baseado em quatro etapas bastante usado para garantir controle e melhoria contínua dos processos e produtos, no intuito de sempre realizar determinado conjunto de tarefas da forma mais eficiente possível, recebe o nome de:

a) Ciclo PDCA.

b) Motivação.

c) Licitação.

d) 5 S.

10 - Em relação ao ciclo PDCA, é correto afirmar que:

a) a partir dos dados coletados na execução, compara-se o resultado alcançado com o que foi decidido pelo administrador.

b) a etapa de atuação corretiva é aquela em que o usuário detectou desvios e atuará no sentido de fazer correções definitivas, de tal modo que o problema nunca volte a ocorrer.

c) no processo de execução das tarefas, o administrador realiza conforme a sua interpretação e serão coletados dados para verificação do processo.

d) o Planejamento consiste em estabelecer metas sobre os itens de controle e determinar a maneira (o caminho, o método) para se atingir as metas propostas.

11 - É uma ferramenta utilizada para apresentar a relação existente entre o problema a ser solucionado e os fatores do processo que podem provocar o problema. Essa ferramenta conceitualmente denominase:

a) Gráfico de Pareto.

b) Fluxograma.

c) Histograma.

d) Diagrama de Ishikawa.

12 - Na implantação do 5S na organização, após a implementação do "SEISO", o ato de tirar uma foto do ambiente tratado e fixá-la em um local visível, serve para:

A) informar a todos o novo padrão de limpeza que deverá ser seguido.

B) orientar quanto a data da inspeção e/ou a descrição da utilização dos recursos.

C) contribuir para a disseminação dos padrões das rotinas programadas e suas periodicidades.

D) colocar ao alcance das mãos elementos do processo produtivo mostrando a organização dos setores.

13 - O *Diagrama de Ishikawa* é uma ferramenta que auxilia o gestor a compreender o problema ocorrido de forma mais nítida, por meio da identificação e visualização de suas causas. As causas dos problemas no *Diagrama de Ishikawa* remetem a determinadas categorias.

Assinale a opção que *não* abrange uma dessas categorias.

A) Mão de obra.

B) Métodos.

C) Materiais.

D) Mentalidade.

14 - A ferramenta de gestão de qualidade conhecida por *histograma* é utilizada para:

A) apresentar uma distribuição de frequência de forma gráfica, facilitando sua compreensão.

B) funcionar como *checklist* para verificar as tarefas concluídas e as incompletas, melhorando a organização.

C) representar de forma esquemática os fluxos de trabalho realizados periodicamente, permitindo a descoberta de falhas.

D) estabelecer as relações de causalidade entre situações, ajudando a prevenir consequências adversas.

15 - Qual ferramenta da Gestão da Qualidade é conhecida como "espinha de peixe" e tem como finalidade explorar e indicar todas as causas possíveis de uma condição ou um problema específico?

A) Diagrama de Ishikawa.

B) Fluxograma de processos.

C) Histograma.

D) Folha de verificação.