















**33**

Um hospital constatou um problema de atraso nas cirurgias. Algumas das suas causas foram identificadas em aspectos relativos a pessoal, procedimentos e instalações. A diretora responsável pela qualidade dos serviços do hospital quer organizar e analisar as informações, estabelecendo as relações de causa e efeito no problema do atraso nas cirurgias.

Para isso, a diretora deve utilizar a seguinte ferramenta:

- (A) carta de controle;
- (B) histograma;
- (C) gráfico de acompanhamento;
- (D) diagrama de dispersão;
- (E) diagrama espinha de peixe.

**34**

A XPTO atua há muito tempo no setor químico, alcançando uma posição de destaque no mercado, apoiada em uma estratégia de liderança em custos. Recentemente, o ambiente em que a empresa atua tornou-se mais dinâmico e complexo, com a entrada de concorrentes e surgimento de inovações nas tecnologias de produção. A XPTO está reformulando sua estratégia, priorizando a inovação em produtos e processos, ao mesmo tempo em que busca estimular a tomada de decisão compartilhada. Para dar sustentação à nova estratégia, a empresa pretende alterar a estrutura atual de funcional para matricial, criando grupos de projetos formados por funcionários das diversas áreas da empresa.

Entre as vantagens da nova estrutura em relação à anterior, encontra-se:

- (A) redução dos conflitos;
- (B) facilitação da cooperação entre departamentos;
- (C) centralização da tomada de decisão;
- (D) facilitação da coordenação do trabalho;
- (E) facilitação da responsabilização.

**35**

O presidente de uma empresa estatal quer aprimorar o controle no nível estratégico. Ele quer utilizar indicadores que permitam monitorar o desempenho global da organização na realização de sua missão, estratégias e objetivos.

É um indicador adequado para isso:

- (A) rentabilidade da empresa;
- (B) tempo de ciclo;
- (C) volume de vendas;
- (D) número de reclamações dos clientes;
- (E) número de sugestões de melhoria.

**36**

Uma seguradora tem recebido muitas reclamações dos clientes em relação aos serviços prestados. O gerente de qualidade da empresa quer analisar as informações dos registros de reclamações para identificar os problemas mais frequentes, de forma a priorizar as ações para melhoria dos serviços da seguradora.

Uma ferramenta adequada para isso seria:

- (A) diagrama de Ishikawa;
- (B) *brainstorming*;
- (C) gráfico de Pareto;
- (D) folhas de verificação;
- (E) mapa de processo.

**37**

A área de contabilidade de uma empresa pública acaba de receber cinco novos funcionários. Os cinco têm experiência anterior em outras empresas, mas na iniciativa privada. O gerente responsável pela área está preocupado com a qualidade dos processos e acredita que seria interessante estabelecer algum tipo de controle simultâneo para garantir que o trabalho dos novos funcionários seja executado de acordo com os padrões estabelecidos para a área.

Considerando o exposto, um controle adequado seria:

- (A) estabelecimento de regras de conduta;
- (B) controle estatístico de processo;
- (C) avaliação de desempenho;
- (D) supervisão direta;
- (E) estabelecimento de limites de alçada.









