

**Aula 00 - Prof. Paolla  
Ramos e Fernando  
Pedrosa**

*DataPrev (Analista de TI - Análise de  
Negócios de TI) Governança de TI - 2024*

*(Pós-Edital)*  
Autor:

**Paolla Ramos**

18 de Setembro de 2024

# Índice

1) Apresentação da Prof. Paolla Ramos .....	3
2) Apresentação Flashcards .....	5
3) PDCA - Teoria .....	7
4) PDCA - Questões Comentadas .....	14
5) PDCA - Lista de Questões .....	22



## APRESENTAÇÃO

# PROF. PAOLLA RAMOS

FORMADA EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PELA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO,  
PÓS-GRADUADA EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO  
DIREITO TRIBUTÁRIO  
DIREITO ADMINISTRATIVO  
AUDITORA FISCAL ESPECIALISTA EM TI.



Olá, pessoal!! Meu nome é Paolla Ramos, sou Auditora Fiscal especialista em TI do ISS-Aracaju. Trabalhar nesse fisco incrível tem sido uma experiência fantástica!!  
Pessoal, eu sou uma pessoa normal, assim como vocês. No início, achava que conquistar a aprovação em um concurso de alto nível era quase impossível, até que provei o contrário! Querem saber qual foi o segredo? Foi o hiper foco, galera! Não existe uma fórmula mágica, e eu nunca fui considerada "superinteligente" ou a primeira aluna na turma. No entanto, sempre fui **MUITO DETERMINADA, PERSISTENTE.**

A equipe de TI e eu estamos aprimorando nossas aulas de forma gradativa para oferecer o melhor conteúdo possível. Sabemos que o estudo pode ser complexo, especialmente por meio de livros eletrônicos, por isso, recomendo estudar em conjunto com as vídeo-aulas.



Além disso, informo que estamos trabalhando na atualização dos cursos neste exato momento! Estamos refazendo a formatação, adicionando questões e diagramas, entre outros aprimoramentos. Gradualmente, os cursos ficaram mais completos e aprofundados. E, para acompanhar as tecnologias mais recentes, novas videoaulas também estão a caminho.

Caso surja alguma demanda, não hesitem em contactar no fórum. Se preferirem, também podem entrar em contato pelo Instagram [@prof.paollaramos](https://www.instagram.com/prof.paollaramos). Eu amo ajudar os alunos e estou disponível para esclarecer quaisquer dúvidas que possam surgir.

A minha missão aqui é dar o meu melhor para ajudar cada um de vocês a conquistar a aprovação também! Podem contar comigo sempre que precisarem.

Então, minha ideia aqui é fazer o meu melhor para que você também consiga ser aprovado! Sempre que precisar, pode contar comigo. Meu instagram é:

 [@prof.paollaramos](https://www.instagram.com/prof.paollaramos)



# ESTRATÉGIA FLASHCARDS

 Você tem dificuldade de estudar, memorizar e revisar os conteúdos que estuda em nossas aulas? Então nós temos a ferramenta perfeita para você!

Apresentamos o **Estratégia Cards**: app de flashcards que vai revolucionar sua forma de **estudar** e **revisar** conteúdos de provas de concurso público. Com nossa tecnologia inovadora e interface amigável, você dominará os tópicos mais complexos de maneira eficiente e divertida.

## 🌟 Recursos do Estratégia Cards:

<b>Curadoria de Flashcards</b>	Flashcards criados e revisados por professores especializados em cada área, com qualidade e voltados para concursos públicos.
<b>Flashcards Personalizados</b>	Crie seus próprios flashcards, cobrindo os principais tópicos e matérias dos concursos públicos.
<b>Repetição Espaçada</b>	Técnica de aprendizagem que envolve revisar informações em intervalos crescentes para melhorar a retenção de longo prazo e combater o esquecimento.
<b>Estatísticas Personalizadas</b>	Visualize graficamente o percentual de acertos, erros ou dúvidas dos decks estudados.
<b>Modo Offline</b>	Estude em qualquer lugar, mesmo sem conexão à internet, fazendo o download dos decks.
<b>Estudo por Áudio</b>	<i>Está dirigindo ou fazendo esteira e quer continuar estudando?</i> Basta utilizar a opção “Escutar”.
<b>Decks Favoritos</b>	Você pode escolher decks específicos como favoritos e visualizá-los em uma aba separada do app.
<b>Opções de Estudo</b>	Você poderá estudar todos os cards de um deck; ou apenas os que você errou; ou apenas os que você não estudou ainda; entre outras opções.

## E como eu consigo baixar?



É muito fácil! Basta pesquisar por “Estratégia Cards” na loja oficial do seu smartphone.

Se você tiver um Android, basta acessar a **Google Play**;



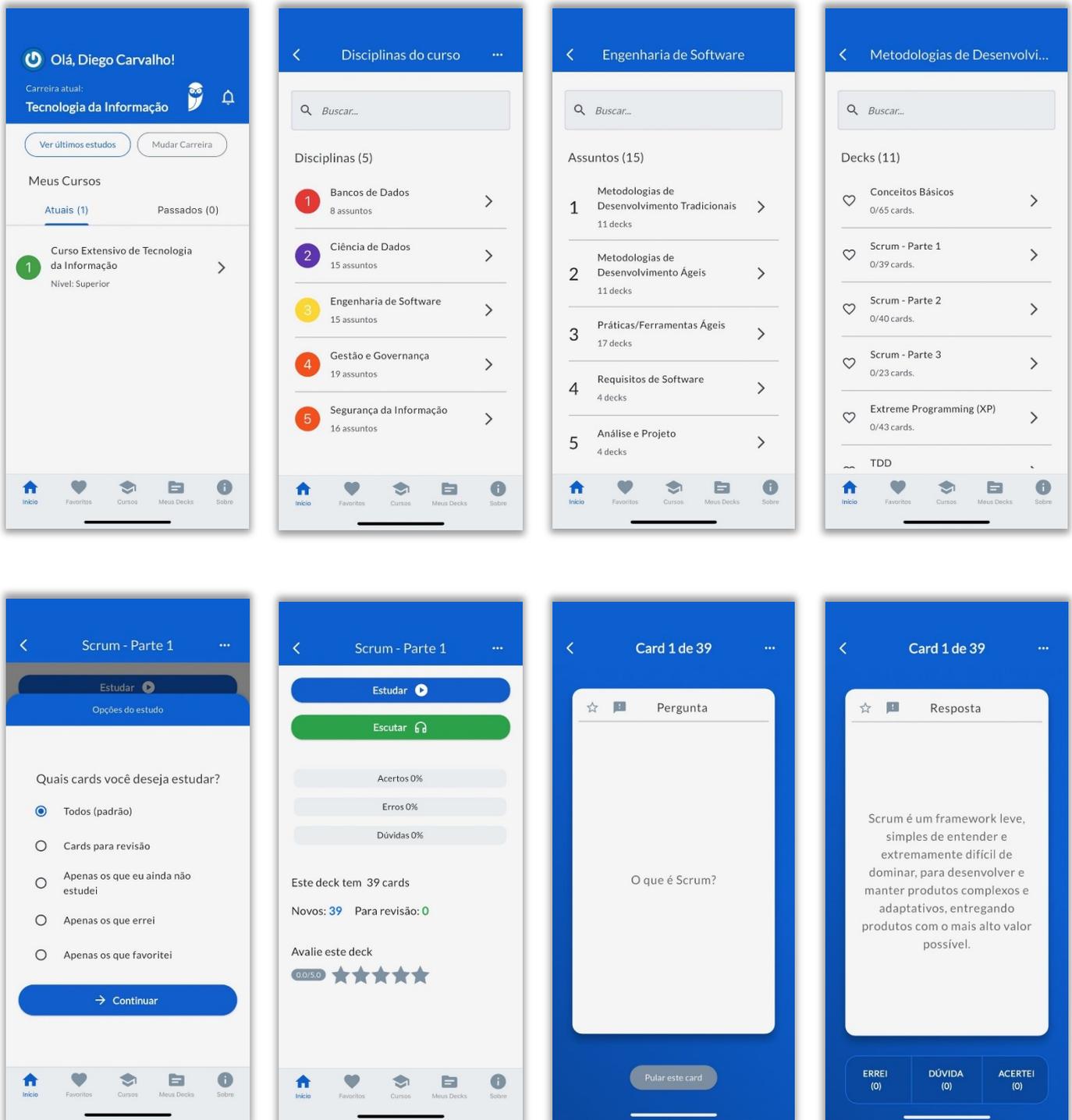
Se for tiver um iPhone, basta acessar a **App Store (iOS)**.



## É para acessar?

Para acessar, basta ter uma conta no Estratégia Concursos. Em seguida, utilize suas credenciais de login e senha para acessar o aplicativo. Por fim, acessa a carreira de Tecnologia da Informação.

## Como utilizar o app:



## Ciclo PDCA

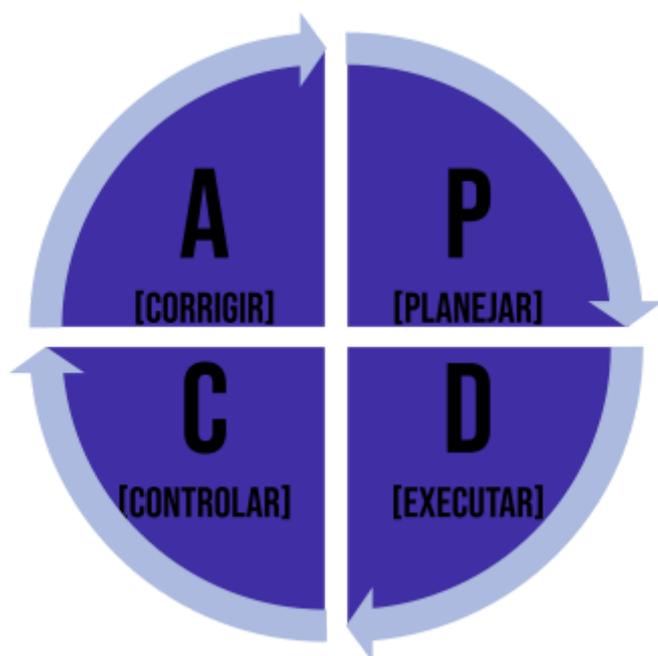
RELEVÂNCIA EM PROVA: ALTA

O ciclo PDCA foi desenvolvido por Walter A. Shewhart, um estatístico americano, e popularizado por William Edwards **Deming**, outro renomado **especialista em qualidade**. Deming foi responsável por ajudar a **popularizar o PDCA**, bem como outros conceitos importantes de gerenciamento de qualidade, como **a melhoria contínua, a gestão por processos e a atenção à satisfação do cliente**. Deming também foi um defensor do uso de dados e análises estatísticas para aprimorar os processos de uma organização. Para o glossário do GesPública, Ciclo PDCA é uma ferramenta que busca a lógica para **fazer certo desde a primeira vez**.

É uma técnica simples para o controle de processos, que também pode ser utilizada para o gerenciamento contínuo das atividades de uma organização. É um método usado para controlar e melhorar as atividades de um processo. O PDCA padroniza as informações de controle, reduz e evita erros lógicos, facilita o entendimento das informações, melhora a realização das atividades e proporciona resultados mais confiáveis.

Também chamado Ciclo da Melhoria Contínua, o PDCA é uma "ferramenta oficial da qualidade", utilizado em processos de trabalho com vistas a maximizar a eficiência e alcançar a excelência de produtos e serviços. Em regra, quando aplicado na melhoria de processos, significa estabelecer uma nova diretriz de controle, da qual decorre um novo nível de controle. O PDCA parte da insatisfação com o "estado atual das coisas" e analisa os processos com vistas a realizá-los de maneira otimizada.

O ciclo começa com a etapa de planejamento (Plan), na qual se define o objetivo do processo e os métodos para alcançá-lo. Em seguida, segue-se para a etapa de execução (Do), em que o processo é colocado em prática. Na etapa seguinte (Check), avalia-se os resultados do processo para garantir que ele esteja atingindo seus objetivos. Finalmente, na etapa de melhoria (Act), ajustes são feitos no processo para melhorar seu desempenho e garantir que ele esteja cumprindo seus objetivos.



O Ciclo PDCA é um método iterativo de gestão de quatro passos, voltado para o controle, melhoria contínua e qualidade processos e produtos. Ademais, o ciclo é executado de forma iterativa, ou seja, após a conclusão da fase "Act", o processo retorna à fase "Plan" para identificar novas melhorias e, assim, o ciclo é repetido continuamente. Assim, o PDCA busca



criar um ciclo de aprendizado constante, onde cada ciclo é utilizado para identificar problemas, analisar as causas raiz, desenvolver soluções e testá-las. Com isso, é possível implementar melhorias gradativas e contínuas, gerando benefícios para a organização ao longo do tempo.

(FGV – TRT - 16ª REGIÃO (MA) – 2022) O ciclo PDCA, ferramenta elaborada inicialmente para ser adotada na gestão da qualidade em contextos industriais, expandiu-se posteriormente para outros ambientes, tornando-se, inclusive, frequentemente utilizado em órgãos e entidades da Administração Pública.

Com relação a essa ferramenta, é correto afirmar que será utilizada

- a) uma única vez em cada processo.
- b) de forma iterativa, focando na melhoria contínua.
- c) de forma radical, revisando integralmente o sistema.
- d) de forma isolada com relação a qualquer outra ferramenta.
- e) com base no redesenho, eliminando etapas desnecessárias.

**Comentários:** Pessoal, o PDCA é usado de forma iterativa, focando na melhoria contínua. Diversas citamos isso durante a aula, senão vejamos: O Ciclo PDCA é um método iterativo de gestão de quatro passos, voltado para o controle, melhoria contínua e qualidade processos e produtos. Ademais, o ciclo é executado de forma iterativa, ou seja, após a conclusão da fase "Act", o processo retorna à fase "Plan" para identificar novas melhorias e, assim, o ciclo é repetido continuamente. Assim, o PDCA busca criar um ciclo de aprendizado constante, onde cada ciclo é utilizado para identificar problemas, analisar as causas raiz, desenvolver soluções e testá-las. Com isso, é possível implementar melhorias gradativas e contínuas, gerando benefícios para a organização ao longo do tempo. (Gabarito: Letra B)

O PDCA é uma ferramenta dinâmica, de forte adaptação às novas circunstâncias e amplamente indicada tanto para a melhoria de processos quanto para a solução de gargalhos – pode ser chamado de método cíclico de melhoria.

Crosby, o idealizador do PDCA, em seu livro "Qualidade é Investimento" (1984) escreveu: "Qualidade significa fazer certo desde a primeira vez". Ele defendeu que a qualidade não é apenas **inspeção ou correção de defeitos**, mas sim a **incorporação de processos de prevenção de erros desde o início** de um projeto ou processo. Ainda, de acordo com Crosby, os objetivos da qualidade devem ser claramente definidos e comunicados a todos na organização. A gestão deve liderar pelo exemplo e demonstrar um compromisso com a qualidade em todas as áreas da empresa".

A qualidade não é algo que possa ser alcançado de uma vez por todas. É um processo contínuo de melhoria e aprimoramento. A organizações devem estar sempre buscando formas de melhorar seus processos e produtos para atender às necessidades do cliente e permanecer competitiva no mercado.

Crosby também enfatizou a ideia de que a **qualidade deve ser uma preocupação de todos** os funcionários de uma organização, não apenas de uma equipe de controle de qualidade. Ele



escreveu: "A qualidade é o resultado de um esforço feito por todas as pessoas na organização, desde o presidente até o trabalhador de produção".

Deming também enfatizou a importância da prevenção de erros e da qualidade desde a primeira vez. Uma de suas frases mais conhecidas é "**Qualidade não é inspeção, qualidade significa prevenção**". Além disso, Deming defendia que a qualidade deve ser incorporada em todos os processos de uma organização desde o início, em vez de ser uma preocupação secundária.

Outra citação relevante de Deming que enfatiza essa ideia pode ser encontrada em seu livro "Out of the Crisis" (1986), no qual ele escreveu: "A qualidade começa no projeto... Se você não tem um sistema para produzir algo, então não pode ser produzido de forma consistente com qualidade".

(FUNPRES-EXE – 2022). O método de DEMING é uma ferramenta dinâmica, de forte adaptação às novas circunstâncias e amplamente indicada tanto para a melhoria de processos quanto para a solução de gargalos pode ser chamado de método cíclico de melhoria, já que, para assegurar o going concern, faz-se necessário girar continuamente o ciclo, seja para melhorar os processos, seja para transformar os atuais em processos ótimos no futuro:

**Comentários:** A Com "Going concern" a banca quis dizer: "capacidade de uma entidade manter-se em continuidade operacional". (Gabarito: Correto).

(BANESTES – 2018) O PDCA é uma das primeiras ferramentas de gestão da qualidade (ou ferramentas gerenciais) e permite o controle do processo. Sobre o ciclo PDCA, é correto afirmar que:

- a) a verificação do grau de cumprimento do que foi planejado é realizada durante a fase denominada Act;
- b) na fase inicial, a de planejamento (Plan), são estabelecidos os objetivos do processo e os meios para alcançá-los;
- c) durante a fase Check, de monitoramento, são identificadas as principais falhas e adotadas medidas para melhorar a execução;
- d) durante a fase Do, identificam-se desvios ocorridos no processo e eventuais ações são realizadas para corrigi-los;
- e) existe uma variante do ciclo PDCA, chamada PDSA, onde foi substituída a fase de Check pela fase da Análise de Satisfação.

**Comentários:** Planejar é estabelecer objetivos, metas e os meios para alcançá-los, definir planos de ação. Portanto correta letra B. Vejamos as demais: em cada opção o examinador trocou o conceito, são eles: a) Check, c) Act d) Check e por fim e) na verdade é substituída por Study que significa estudar para melhorar. (Gabarito: Letra B).

CICLO PDCA	DESCRIÇÃO
PLAN – PLANEJAR	- Estabelecer objetivos, metas e os meios para alcançá-los; - Definir planos de ação.
DO – FAZER	- Implementar o plano;



	- Executar as atividades propostas no planejamento.
<b>CHECK - VERIFICAR, CONTROLAR</b>	- Monitorar e controlar a execução; - Verificar o grau de cumprimento do que foi planejado; - Estudar os resultados e compará-los com os objetivos.
<b>ACT - AGIR</b>	- Propor ações corretivas; - Identificar e corrigir eventuais falhas a fim de melhorar a execução das atividades e os resultados; - Identificar mudanças e melhorias para o próximo ciclo.

(FGV – CGU – 2022) No cenário atual, um dos desafios dos gestores públicos está centrado no alcance de resultados organizacionais voltados à melhoria dos serviços prestados ao cidadão. Uma metodologia tradicionalmente aplicada ao planejamento orientado para resultados é a PDCA, implementada em diversas organizações, tanto na esfera pública quanto no meio empresarial.

Sobre essa metodologia, é correto afirmar que o foco:

- nos resultados é parte fundamental da terceira etapa e determinante para os ajustes, mas é dependente de indicadores de qualidade preestabelecidos;
- nos processos é parte fundamental da primeira etapa e determinante para os indicadores de resultado, mas é dependente de referenciais técnicos anteriores;
- na capacitação é parte fundamental da quarta etapa e determinante para os ajustes, mas é dependente do contexto em que a organização se encontra;
- nos processos é parte fundamental da segunda etapa e determinante para os indicadores de resultado, mas é dependente de referenciais técnicos anteriores;
- na capacitação é parte fundamental da primeira etapa e determinante para os resultados, mas é dependente do contexto em que a organização se encontra.

**Comentários:** Pessoal, a FGV é mesmo INCRÍVEL! Veja essa questão! Ela foi retirada do Modelo de Excelência em Gestão Pública do Programa GESPÚBLICA. Nele há resumidamente a explicação de que o ciclo PDCA está representado por quatro blocos que contém juntos, as oito dimensões do Modelo de Excelência. As oito dimensões estão distribuídas em quatro blocos: O primeiro é o bloco do Planejamento, constituído pelas quatro primeiras dimensões do Modelo: Governança, Estratégia e planos, Sociedade e Interesse público e Cidadania. Essas partes movem a organização e lhe dão direcionalidade. O segundo bloco é o da Execução e se constitui pelas dimensões Pessoas e Processos. Esses dois elementos representam o centro prático da ação organizacional e transformam finalidade e objetivos em resultados. O terceiro bloco, de Resultados, representa o controle, pois apenas pelos resultados produzidos pela organização é possível analisar a qualidade do sistema de gestão e o nível de desempenho institucional. O quarto bloco, de Informação e conhecimento, representa a inteligência da organização. Este bloco dá ao órgão/entidade capacidade de corrigir, melhorar ou inovar suas práticas de gestão e, conseqüentemente, seu desempenho. (Gabarito: Letra A).

(FGV – TRT - 16ª REGIÃO (MA) – 2022) Ao utilizar o Ciclo PDCA em um órgão público, visando à melhoria contínua dos processos, o gestor responsável deve ter em mente que a definição do método para o atingimento dos objetivos propostos será realizada na etapa de



- a) planejamento.
- b) execução.
- c) controle.
- d) comunicação.
- e) ação.

**Comentários:** Pessoal, é a etapa de Planejamento (Plan) é a fase em que se define o objetivo, se identifica o problema ou oportunidade de melhoria, se analisa a situação atual, se estabelecem metas e se desenvolve um plano de ação. Portanto, nosso gabarito! Vejamos as demais etapas. Execução (Do): é a fase em que se coloca o plano em prática, se implementa as ações definidas e se coleta dados e informações relevantes para o processo. Controle (Check): é a fase em que se verifica se o processo está funcionando conforme o planejado, se os resultados estão sendo alcançados e se as ações estão gerando os resultados esperados. Nesta fase, são utilizadas ferramentas como a carta de controle e outras técnicas de análise de dados. Ação (Act): é a fase em que se tomam decisões com base nos resultados obtidos, se implementam as ações corretivas e preventivas necessárias e se planeja o próximo ciclo PDCA. Por fim, comunicação pulamos já que não é uma etapa do ciclo. (Gabarito: Letra A).

(FGV – Câmara de Taubaté – 2022) A melhoria contínua é uma das principais metas da gestão da qualidade, podendo ser alcançada de diferentes formas pelo gestor, inclusive por meio da utilização de ferramentas e modelos elaborados especificamente para isso.

Acerca das ferramentas próprias para a melhoria contínua da qualidade, assinale a opção que apresenta a ferramenta expressa por um circuito de 4 etapas.

- a) Gráfico de controle.
- b) 4S.
- c) Kaizen.
- d) Ciclo PDCA.
- e) Fluxograma.

**Comentários:** Pessoal, o ciclo PDCA consiste em um circuito de 4 etapas: Plan, Do, Check, Act, ou Planejar, Executar, Verificar e Agir. O ciclo PDCA é utilizado para melhorar a eficácia e a eficiência de processos e sistemas, permitindo a identificação de problemas, a proposição de soluções, a implementação de mudanças e a monitorização contínua dos resultados. Vejamos a definição dos demais itens: Gráfico de controle: é uma ferramenta utilizada no controle estatístico de processo para monitorar e analisar o desempenho de um processo ao longo do tempo. É um gráfico que apresenta os dados coletados em relação a um limite superior e inferior de controle, permitindo a identificação de padrões, tendências e pontos fora de controle. 4S: é uma metodologia de organização de ambiente de trabalho, que consiste em classificar, simplificar, limpar e padronizar os itens e espaços de trabalho. O objetivo é reduzir desperdícios, melhorar a eficiência, aumentar a segurança e proporcionar um ambiente de trabalho mais agradável e produtivo. Kaizen: é uma filosofia japonesa que se refere a um processo contínuo de melhoria, tanto pessoal quanto profissional, que busca maximizar a eficiência, a produtividade e a qualidade em todos os aspectos da vida. O Kaizen enfatiza a importância da colaboração, do trabalho em equipe e da busca constante por melhorias incrementais e contínuas. Fluxograma: é uma ferramenta visual que permite a representação gráfica de um processo ou sistema, utilizando símbolos padronizados para descrever as etapas, decisões e fluxo de informação. O fluxograma é utilizado



para facilitar a compreensão e a análise de processos complexos, permitindo a identificação de problemas e oportunidades de melhoria. (Gabarito: Letra D)

(FGV – CGE-MA – 2014). As novas tecnologias que surgiram em função do aumento da concorrência entre as empresas privadas passaram, num segundo momento, a ser utilizadas pelas organizações públicas.

A ferramenta que busca a lógica do “fazer certo desde a primeira vez”, utilizada para controlar e melhorar processos, é denominada.

- a) Reengenharia.
- b) Programa 5S.
- c) Ciclo PDCA (Planejar-Executar-Verificar-Agir).
- d) Benchmarking.
- e) Kaizen.

**Comentários:** Esses são cinco conceitos amplamente utilizados em gerenciamento de processos e melhoria de qualidade nas empresas. Vamos analisar cada item: a) Reengenharia: Refere-se à reconcepção radical de processos de negócios para alcançar melhorias significativas em desempenho, produtividade e qualidade. É um processo estruturado que começa com a identificação dos processos existentes, avaliação de seu desempenho e redesenho completo para alcançar um desempenho superior. b) Programa 5S: O Programa 5S é um método de organização e gestão de processos que visa melhorar a eficiência, a produtividade e a segurança no ambiente de trabalho. As 5S representam as seguintes etapas: Seiri (organização), Seiton (ordem), Seiso (limpeza), Seiketsu (padronização) e Shitsuke (disciplina). c) Ciclo PDCA: O Ciclo PDCA é uma metodologia cíclica de melhoria contínua que envolve quatro fases: Planejar (Plan), Executar (Do), Verificar (Check) e Agir (Act). É usado para melhorar processos, produtos e serviços continuamente, identificando problemas e encontrando soluções para eles. Crosby, seu idealizador, escreveu que qualidade significa fazer certo desde a primeira vez, portanto, esse é o nosso gabarito. d) Benchmarking: é um processo de comparação de práticas e desempenho de uma empresa com os de outras empresas líderes do mercado em um determinado setor ou função. É uma maneira de identificar melhores práticas e oportunidades de melhoria para se tornar mais competitivo. e) Kaizen: é um processo de melhoria contínua, que envolve todos os funcionários da empresa, em todos os níveis hierárquicos. É baseado na crença de que pequenas melhorias contínuas em processos e produtos podem levar a grandes melhorias no longo prazo. O foco é a eliminação de desperdício e a maximização da eficiência. (Gabarito: Letra C).



## REFERÊNCIAS

Deming, W. Edwards. Out of the Crisis. MIT Press, 1986.

ISO 9001:2015. Sistemas de Gestão da Qualidade — Requisitos. International Organization for Standardization, 2015.

Dudin, Mihail and Frolova, Evgenia and Frolova, Evgenia and Gryzunova, Natalie and Shuvalova, Elena, [The Deming Cycle \(PDCA\) Concept as an Efficient Tool for Continuous Quality Improvement in the Agribusiness](#) (2015). Asian Social Science. – Vol. 11. No. 1.- P. 239- 246, 2015, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2587597>



## QUESTÕES COMENTADAS – DIVERSAS BANCAS

1. (FGV - TRT - 16<sup>a</sup> REGIÃO (MA) - 2022) O ciclo PDCA, ferramenta elaborada inicialmente para ser adotada na gestão da qualidade em contextos industriais, expandiu-se posteriormente para outros ambientes, tornando-se, inclusive, frequentemente utilizado em órgãos e entidades da Administração Pública.

Com relação a essa ferramenta, é correto afirmar que será utilizada

- a) uma única vez em cada processo.
- b) de forma iterativa, focando na melhoria contínua.
- c) de forma radical, revisando integralmente o sistema.
- d) de forma isolada com relação a qualquer outra ferramenta.
- e) com base no redesenho, eliminando etapas desnecessárias.

### Comentários:

Pessoal, o PDCA é usado de forma iterativa, focando na melhoria contínua. Diversas citamos isso durante a aula, senão vejamos: O Ciclo PDCA é um método iterativo de gestão de quatro passos, voltado para o controle, melhoria contínua e qualidade processos e produtos. Ademais, o ciclo é executado de forma iterativa, ou seja, após a conclusão da fase "Act", o processo retorna à fase "Plan" para identificar novas melhorias e, assim, o ciclo é repetido continuamente. Assim, o PDCA busca criar um ciclo de aprendizado constante, onde cada ciclo é utilizado para identificar problemas, analisar as causas raiz, desenvolver soluções e testá-las. Com isso, é possível implementar melhorias gradativas e contínuas, gerando benefícios para a organização ao longo do tempo.

**Gabarito:** Letra B

2. (FGV - TRT - 16<sup>a</sup> REGIÃO (MA) - 2022) Ao utilizar o Ciclo PDCA em um órgão público, visando à melhoria contínua dos processos, o gestor responsável deve ter em mente que a definição do método para o atingimento dos objetivos propostos será realizada na etapa de

- a) planejamento.
- b) execução.
- c) controle.
- d) comunicação.
- e) ação.

### Comentários:



Pessoal, é a etapa de Planejamento (Plan) é a fase em que se define o objetivo, se identifica o problema ou oportunidade de melhoria, se analisa a situação atual, se estabelecem metas e se desenvolve um plano de ação. Portanto, nosso gabarito! Vejamos as demais etapas. Execução (Do): é a fase em que se coloca o plano em prática, se implementa as ações definidas e se coleta dados e informações relevantes para o processo. Controle (Check): é a fase em que se verifica se o processo está funcionando conforme o planejado, se os resultados estão sendo alcançados e se as ações estão gerando os resultados esperados. Nesta fase, são utilizadas ferramentas como a carta de controle e outras técnicas de análise de dados. Ação (Act): é a fase em que se tomam decisões com base nos resultados obtidos, se implementam as ações corretivas e preventivas necessárias e se planeja o próximo ciclo PDCA. Por fim, comunicação pulamos já que não é uma etapa do ciclo.

**Gabarito:** Letra A

**3. (FGV - Câmara de Taubaté - 2022)** A melhoria contínua é uma das principais metas da gestão da qualidade, podendo ser alcançada de diferentes formas pelo gestor, inclusive por meio da utilização de ferramentas e modelos elaborados especificamente para isso.

Acerca das ferramentas próprias para a melhoria contínua da qualidade, assinale a opção que apresenta a ferramenta expressa por um circuito de 4 etapas.

- a) Gráfico de controle.
- b) 4S.
- c) Kaizen.
- d) Ciclo PDCA.
- e) Fluxograma.

### Comentários:

Pessoal, o ciclo PDCA consiste em um circuito de 4 etapas: Plan, Do, Check, Act, ou Planejar, Executar, Verificar e Agir. O ciclo PDCA é utilizado para melhorar a eficácia e a eficiência de processos e sistemas, permitindo a identificação de problemas, a proposição de soluções, a implementação de mudanças e a monitorização contínua dos resultados. Vejamos a definição dos demais itens: Gráfico de controle: é uma ferramenta utilizada no controle estatístico de processo para monitorar e analisar o desempenho de um processo ao longo do tempo. É um gráfico que apresenta os dados coletados em relação a um limite superior e inferior de controle, permitindo a identificação de padrões, tendências e pontos fora de controle. 4S: é uma metodologia de organização de ambiente de trabalho, que consiste em classificar, simplificar, limpar e padronizar os itens e espaços de trabalho. O objetivo é reduzir desperdícios, melhorar a eficiência, aumentar a segurança e proporcionar um ambiente de trabalho mais agradável e produtivo. Kaizen: é uma filosofia japonesa que se refere a um processo contínuo de melhoria, tanto pessoal quanto profissional, que busca maximizar a eficiência, a produtividade e a qualidade em todos os aspectos da vida. O Kaizen enfatiza a importância da colaboração, do trabalho em equipe e da busca constante por melhorias incrementais e contínuas. Fluxograma: é uma ferramenta visual que permite a representação gráfica de um processo ou sistema, utilizando símbolos padronizados para



descrever as etapas, decisões e fluxo de informação. O fluxograma é utilizado para facilitar a compreensão e a análise de processos complexos, permitindo a identificação de problemas e oportunidades de melhoria.

**Gabarito:** Letra D

4. (FGV – IMBEL – 2021) De acordo com a ABNT NBR ISO 14001, a base para a abordagem que sustenta um sistema de gestão ambiental é fundamentada no conceito Plan-Do-Check-Act (PDCA). Sobre esse conceito, analise as afirmativas a seguir.

- I. Na etapa Plan, implementam-se os processos conforme planejado.
- II. Na etapa Act, estabelecem-se os objetivos ambientais e os processos necessários para entregar resultados de acordo com a política ambiental da organização.
- III. Na etapa Check, monitoram-se e medem-se os processos implementados considerando a política ambiental (incluindo seus compromissos, objetivos ambientais e critérios operacionais) e, também, reportam-se resultados.

Está correto o que se afirma em

- a) I, somente.
- b) II, somente.
- c) III, somente.
- d) I e III, somente.
- e) II e III, somente.

#### Comentários:

Pessoal, no ciclo PDCA as etapas podem ser desdobradas em: 1) PLAN: Definir as metas; Definir os métodos que permitirão atingir as metas propostas, 2) DO: Educar e treinar; Executar a tarefa (coletar dados), 3) CHECK: verificar os resultados e 4) ACT: atuar corretivamente. Na etapa Plan, ocorre a definição de metas e objetivos. Representa perguntas como: O que fazer? Como faremos para atingir essa meta? Portanto, o item I está incorreto. Não é na etapa plan que se implementam os processos conforme planejado, mas sim na etapa Do ou Executar: Executa-se o que foi planejado. Para executar, normalmente, é necessário educar e treinar as pessoas antes que elas comecem a executar efetivamente as ações planejadas. O item II também está incorreto. Na verdade, a etapa Act, também conhecida como Agir ou Agir corretivamente consiste na ação corretiva para os desvios identificados na fase de verificação. Esse ciclo promove a retroalimentação, ou seja, a ação corretiva visa qualificar o próximo ciclo. Por fim, o item III está correto. Check ou Verificar/Controlar consiste no controle que ocorre para comparar se os resultados que estão sendo alcançados estão de acordo com as metas e métodos estabelecidos no planejamento.

**Gabarito:** Letra C



5. (FGV – IMBEL – 2021) O Ciclo PDCA, método iterativo de gestão, busca desenvolver a melhoria contínua por meio de quatro etapas. Assinale a opção que indica, corretamente, duas dessas etapas.
- a) Parar e apagar.
  - b) Planejar e apagar.
  - c) Coletar e planejar.
  - d) Conferir e apagar.
  - e) Desenvolver e coletar.

### Comentários:

Pessoal, temos que dançar conforme a música, e quem coloca a música é a banca. Questão no mínimo "polêmica", mas, vamos lá ne? A FGV trouxe essa ideia que o Coletar está dentro de execução (Do): executar as atividades propostas no planejamento. Ligado à educar e treinar, executar a tarefa, coletar dados (registro de informações).

**Gabarito:** Letra C

6. (FGV – FUNSAÚDE - CE – 2021) O aumento da competição das últimas décadas fez com que algumas empresas, para conseguir destaque no mercado, buscassem cada vez mais inovações e melhorias na qualidade dos processos de negócio. A adoção de uma metodologia iterativa, de quatro etapas, focada na melhoria contínua, está relacionada à ferramenta conhecida por:
- a) Diagrama de Ishikawa.
  - b) Ciclo PDCA.
  - c) Benchmarking.
  - d) Kanban.
  - e) 5S.

### Comentários:

Metodologia iterativa, de quatro etapas, focada na melhoria contínua: PDCA! O Ciclo PDCA é uma metodologia de gestão que busca a melhoria contínua através das quatro etapas: planejamento (Plan), execução (Do), verificação (Check) e ação (Act). Vejamos a definição dos demais itens. a) Diagrama de Ishikawa: é uma ferramenta utilizada para identificar as possíveis causas de um problema, permitindo a visualização e análise das relações entre as variáveis envolvidas. Também é conhecido como diagrama de espinha de peixe ou diagrama de causa e efeito. c) Benchmarking: é um processo de comparação do desempenho da organização com outras empresas ou setores para identificar melhores práticas e oportunidades de melhoria. d) Kanban: é uma ferramenta de gestão visual utilizada para controlar a produção e o fluxo de materiais, permitindo a visualização do status do processo e das tarefas que precisam ser realizadas. e) 5S: é uma metodologia de gestão de qualidade que visa melhorar o ambiente de trabalho e a eficiência dos processos através das



cinco etapas: senso de utilização, senso de organização, senso de limpeza, senso de padronização e senso de disciplina.

**Gabarito:** Letra B

**7. (FGV – FUNSAÚDE - CE – 2021)** O ciclo PDCA pode ser aplicado no sistema de Gestão da Qualidade como um todo. Assinale a opção que apresenta etapas do ciclo PDCA.

- a) Pedido, detalhamento, conscientização e avaliação de satisfação dos consumidores finais.
- b) Planejamento, execução, verificação e ação de melhoria de resultados.
- c) Processamento, descrição, captação e ativação dos desempenhos.
- d) Participação, elaboração, catálise e autoavaliação.
- e) Permissão, decodificação, capacitação e aprendizagem.

#### Comentários:

O ciclo PDCA é um método iterativo de gestão que busca a melhoria contínua de processos e resultados. As quatro etapas do ciclo são: Planejamento (Plan): estabelecer objetivos, identificar processos e recursos necessários, definir responsabilidades e criar um plano de ação; Execução (Do): implementar o plano de ação conforme o planejado; Verificação (Check): monitorar e avaliar os resultados obtidos, comparando com o que foi planejado e verificando se as metas foram atingidas; Ação de Melhoria (Act): agir para corrigir as não conformidades e implementar ações de melhoria contínua no processo. Portanto nosso gabarito é a alternativa B.

**Gabarito:** Letra B

**8. (FGV – Prefeitura de Angra dos Reis - RJ – 2019)** As ferramentas de gestão de qualidade são essenciais na manutenção de um padrão de qualidade nas operações de uma organização.

Quando um gestor público define as metas, coloca em prática o planejado, analisa os resultados e aplica correções, ele está utilizando

- a) a Matriz SWOT.
- b) o Ciclo PDCA.
- c) o Diagrama de Pareto.
- d) o Fluxograma.
- e) a Folha de Verificação.

#### Comentários:

O gestor público está utilizando o Ciclo PDCA, ferramenta de gestão que ajuda a melhorar continuamente os processos e os resultados por meio de quatro etapas: Planejamento (Plan): definição dos objetivos, metas, estratégias e planos de ação; Execução (Do): implementação dos planos de ação; Verificação (Check): monitoramento e avaliação dos resultados obtidos em relação



aos objetivos e metas estabelecidos; Ação (Act): correção de desvios, identificação de oportunidades de melhoria e implementação de mudanças para alcançar melhores resultados.

**Gabarito:** Letra B

**9. (FGV – Câmara de Salvador – BA – 2018)** O ciclo PDCA, uma das principais ferramentas utilizadas na gestão da qualidade, baseia-se na realização de 4 etapas e tem como objetivo primordial:

- a) a aplicação do benchmarking;
- b) a aplicação do benchmarking;
- c) a prevenção de choques na cultura organizacional;
- d) a horizontalidade decisória;
- e) a melhoria contínua dos processos.

#### Comentários:

O objetivo primordial do ciclo PDCA é a melhoria contínua dos processos. O Ciclo PDCA é uma ferramenta de gestão que visa à melhoria contínua dos processos. Ao realizar o ciclo PDCA de forma contínua, as organizações conseguem identificar e corrigir os problemas de forma ágil e eficiente, tornando os processos mais eficazes e eficientes e alcançando resultados cada vez melhores.

**Gabarito:** Letra E

**10. (FGV – Câmara de Salvador – BA – 2018)** Após girar o ciclo PDCA em sua empresa, um gestor chegou a uma fase em que, por meio de indicadores de desempenho, era verificado se os resultados haviam sido alcançados.

Depois de realizada a verificação, de acordo com a ordem do ciclo, a próxima fase é a de:

- a) execução
- b) ação
- c) planejamento
- d) avaliação
- e) checagem

#### Comentários:

Após a fase de verificação, de acordo com a ordem do ciclo PDCA, a próxima fase é a de Ação (Act). Nessa fase, os resultados obtidos na fase anterior (Check) são analisados para determinar se as metas e objetivos foram alcançados e para identificar quaisquer lacunas ou oportunidades de melhoria. Com base nessa análise, são tomadas ações para corrigir quaisquer desvios e melhorar o desempenho dos processos. Na fase de Ação, são tomadas as medidas corretivas para prevenir a repetição de problemas ou para melhorar ainda mais o desempenho. O objetivo é garantir que os



processos sejam aprimorados continuamente e que as metas estabelecidas sejam alcançadas de forma consistente. Depois de tomar as ações corretivas, o ciclo PDCA começa novamente com a fase de Planejamento (Plan) para estabelecer novos objetivos e planos de ação para aprimorar ainda mais os processos.

**Gabarito:** Letra B

**11. (FGV – COMPESA – 2018)** O ciclo PDCA é um método iterativo de gestão da qualidade, que visa promover a melhoria contínua por meio da aplicação de 4 etapas.

Assinale a opção que as indica.

- a) Promoção, controle, codificação e reajuste.
- b) Planejamento, execução, codificação e ação.
- c) Planejamento, controle, codificação e ação.
- d) Planejamento, controle, codificação e reajuste.
- e) Planejamento, execução, verificação e ação.

#### Comentários:

O ciclo PDCA é um método iterativo de gestão da qualidade que visa promover a melhoria contínua dos processos por meio da aplicação das quatro etapas do ciclo: Planejamento (Plan), Execução (Do), Verificação (Check) e Ação (Act).

**Gabarito:** Letra E

**12. (FGV – AL-RO – 2018)** O Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP) foi desenvolvido com a finalidade de servir como guia de gestão para as organizações públicas, pautando-se em uma metodologia de melhoria contínua.

Assinale a opção que apresenta a metodologia de gestão a que o fragmento se refere.

- a) Matriz BCG.
- b) Arvore de decisão.
- c) Histograma.
- d) Diagrama causa e efeito.
- e) O ciclo PDCA.

#### Comentários:

Diretamente do MEGP retiramos o seguinte trecho: O investimento permanente e contínuo em práticas de excelência em todas as dimensões do sistema, abaixo representado, conduz a uma gestão pública de excelência e reproduz, dentro do órgão/entidade público, o Ciclo PDCA.





## LISTA DE QUESTÕES – DIVERSAS BANCAS

1. (FGV - TRT - 16<sup>a</sup> REGIÃO (MA) - 2022) O ciclo PDCA, ferramenta elaborada inicialmente para ser adotada na gestão da qualidade em contextos industriais, expandiu-se posteriormente para outros ambientes, tornando-se, inclusive, frequentemente utilizado em órgãos e entidades da Administração Pública.

Com relação a essa ferramenta, é correto afirmar que será utilizada

- a) uma única vez em cada processo.
  - b) de forma iterativa, focando na melhoria contínua.
  - c) de forma radical, revisando integralmente o sistema.
  - d) de forma isolada com relação a qualquer outra ferramenta.
  - e) com base no redesenho, eliminando etapas desnecessárias.
2. (FGV - TRT - 16<sup>a</sup> REGIÃO (MA) - 2022) Ao utilizar o Ciclo PDCA em um órgão público, visando à melhoria contínua dos processos, o gestor responsável deve ter em mente que a definição do método para o atingimento dos objetivos propostos será realizada na etapa de

- a) planejamento.
- b) execução.
- c) controle.
- d) comunicação.
- e) ação.

3. (FGV - Câmara de Taubaté - 2022) A melhoria contínua é uma das principais metas da gestão da qualidade, podendo ser alcançada de diferentes formas pelo gestor, inclusive por meio da utilização de ferramentas e modelos elaborados especificamente para isso.

Acerca das ferramentas próprias para a melhoria contínua da qualidade, assinale a opção que apresenta a ferramenta expressa por um circuito de 4 etapas.

- a) Gráfico de controle.
  - b) 4S.
  - c) Kaizen.
  - d) Ciclo PDCA.
  - e) Fluxograma.
4. (FGV - IMBEL - 2021) De acordo com a ABNT NBR ISO 14001, a base para a abordagem que sustenta um sistema de gestão ambiental é fundamentada no conceito Plan-Do-Check-Act (PDCA). Sobre esse conceito, analise as afirmativas a seguir.



- I. Na etapa Plan, implementam-se os processos conforme planejado.
- II. Na etapa Act, estabelecem-se os objetivos ambientais e os processos necessários para entregar resultados de acordo com a política ambiental da organização.
- III. Na etapa Check, monitoram-se e medem-se os processos implementados considerando a política ambiental (incluindo seus compromissos, objetivos ambientais e critérios operacionais) e, também, reportam-se resultados.

Está correto o que se afirma em

- a) I, somente.
  - b) II, somente.
  - c) III, somente.
  - d) I e III, somente.
  - e) II e III, somente.
5. (FGV – IMBEL – 2021) O Ciclo PDCA, método iterativo de gestão, busca desenvolver a melhoria contínua por meio de quatro etapas. Assinale a opção que indica, corretamente, duas dessas etapas.
- a) Parar e apagar.
  - b) Planejar e apagar.
  - c) Coletar e planejar.
  - d) Conferir e apagar.
  - e) Desenvolver e coletar.
6. (FGV – FUNSAÚDE - CE – 2021) O aumento da competição das últimas décadas fez com que algumas empresas, para conseguir destaque no mercado, buscassem cada vez mais inovações e melhorias na qualidade dos processos de negócio. A adoção de uma metodologia iterativa, de quatro etapas, focada na melhoria contínua, está relacionada à ferramenta conhecida por:
- a) Diagrama de Ishikawa.
  - b) Ciclo PDCA.
  - c) Benchmarking.
  - d) Kanban.
  - e) 5S.
7. (FGV – FUNSAÚDE - CE – 2021) O ciclo PDCA pode ser aplicado no sistema de Gestão da Qualidade como um todo. Assinale a opção que apresenta etapas do ciclo PDCA.
- a) Pedido, detalhamento, conscientização e avaliação de satisfação dos consumidores finais.
  - b) Planejamento, execução, verificação e ação de melhoria de resultados.
  - c) Processamento, descrição, captação e ativação dos desempenhos.
  - d) Participação, elaboração, catálise e autoavaliação.
  - e) Permissão, decodificação, capacitação e aprendizagem.



8. (FGV – Prefeitura de Angra dos Reis - RJ – 2019) As ferramentas de gestão de qualidade são essenciais na manutenção de um padrão de qualidade nas operações de uma organização.

Quando um gestor público define as metas, coloca em prática o planejado, analisa os resultados e aplica correções, ele está utilizando

- a) a Matriz SWOT.
- b) o Ciclo PDCA.
- c) o Diagrama de Pareto.
- d) o Fluxograma.
- e) a Folha de Verificação.

9. (FGV – Câmara de Salvador – BA – 2018) O ciclo PDCA, uma das principais ferramentas utilizadas na gestão da qualidade, baseia-se na realização de 4 etapas e tem como objetivo primordial:

- a) a aplicação do benchmarking;
- b) a aplicação do benchmarking;
- c) a prevenção de choques na cultura organizacional;
- d) a horizontalidade decisória;
- e) a melhoria contínua dos processos.

10. (FGV – Câmara de Salvador – BA – 2018) Após girar o ciclo PDCA em sua empresa, um gestor chegou a uma fase em que, por meio de indicadores de desempenho, era verificado se os resultados haviam sido alcançados.

Depois de realizada a verificação, de acordo com a ordem do ciclo, a próxima fase é a de:

- a) execução
- b) ação
- c) planejamento
- d) avaliação
- e) checagem

11. (FGV – COMPESA – 2018) O ciclo PDCA é um método iterativo de gestão da qualidade, que visa promover a melhoria contínua por meio da aplicação de 4 etapas.

Assinale a opção que as indica.

- a) Promoção, controle, codificação e reajuste.
- b) Planejamento, execução, codificação e ação.
- c) Planejamento, controle, codificação e ação.
- d) Planejamento, controle, codificação e reajuste.



e) Planejamento, execução, verificação e ação.

**12. (FGV – AL-RO – 2018)** O Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP) foi desenvolvido com a finalidade de servir como guia de gestão para as organizações públicas, pautando-se em uma metodologia de melhoria contínua.

Assinale a opção que apresenta a metodologia de gestão a que o fragmento se refere.

- a) Matriz BCG.
- b) Arvore de decisão.
- c) Histograma.
- d) Diagrama causa e efeito.
- e) O ciclo PDCA.



## GABARITO – DIVERSAS BANCAS

1. Letra B
2. Letra A
3. Letra D
4. Letra C

5. Letra C
6. Letra B
7. Letra B
8. Letra B

9. Letra E
10. Letra B
11. Letra E
12. Letra E



# ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



**1** Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



**2** Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



**3** Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



**4** Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



**5** Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



**6** Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



**7** Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



**8** O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.