

FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR DO SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL DO PODER EXECUTIVO

CARGO 1: ANALISTA– ÁREA: ADMINISTRATIVA

PROVA DISCURSIVA

Aplicação: 28/2/2016

PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

Espera-se que em sua resposta o candidato aborde os aspectos apresentados a seguir.

PRIMEIRO PROBLEMA: Desconhecimento das causas do alto índice de insatisfação.

Ferramenta a ser empregada: DIAGRAMA DE CAUSA EFEITO, também conhecido como DIAGRAMA DE ISHIKAMA ou DIAGRAMA ESPINHA DE PEIXE.

Na sua elaboração, o EFEITO ou problema a ser solucionado é inserido do lado direito do diagrama e a ele são vinculadas suas possíveis causas agrupadas por similaridade, sendo os agrupamentos mais comuns: mão de obra, métodos de trabalho, máquina e materiais.

OU

Ferramenta a ser empregada: *brainstorming*, ou tempestade de ideias, que é empregada para a geração de ideias e para estimular a criatividade.

Seu desenvolvimento se baseia na apresentação de um problema para discussão por todo o grupo e todos os participantes, com igual oportunidade, apresentam ideias ou propostas de solução, originais ou derivadas de outras já apresentadas, sendo sempre registradas por um mediador. Ao final, as ideias são filtradas no sentido de escolher as mais adequadas à solução do que foi apresentado.

OU

Ferramenta a ser empregada: fluxograma, destinado a descrever, de forma esquemática, por meio de símbolos, um processo, o que permite sua análise e proposição de melhorias.

Na sua elaboração, de forma simplificada, são descritas as atividades em retângulos, as ações de tomada de decisão em losangos, o início e o fim do processo em elipses e a conexão de atividades em círculos, sendo que todos os símbolos são conectados por setas e determinam a direção do fluxo.

SEGUNDO PROBLEMA: Falta de qualidade dos serviços prestados.

Ferramenta a ser empregada: CICLO PDCA.

Na sua elaboração, são definidos claramente o Planejamento do trabalho, definindo os objetivos do trabalho, os métodos a serem utilizados e os recursos necessários, a Execução, onde são inseridas as capacitações necessárias e a execução do trabalho em si, o Controle, ou Verificação, onde são medidos, avaliados e comprados os resultados e a Ação Corretiva, que consiste em ajustar o processo em função dos resultados insatisfatórios.

OU

Ferramenta a ser empregada: 5W2H

Na sua elaboração, são especificados claramente, para se alcançar um resultado esperado, o que deve ser feito (*what*), quem deve executar a ação (*who*), onde será realizada a ação (*where*), o prazo para executar a

ação (*when*), a razão pela qual a ação deve ser feita (*why*), como a ação deve ser feita (*how*) e quanto custará o desenvolvimento da ação (*how much*).

TERCEIRO PROBLEMA: Ausência de priorização na busca da solução de problemas.

Ferramenta a ser empregada: DIAGRAMA DE PARETO, ou MÉTODO de PARETO, ou MÉTODO 80-20.

Na sua elaboração, as causas de problema são listadas em ordem decrescente por sua relevância, quantidade de ocorrências, por exemplo, como causa do problema em análise. A partir daí são identificados os itens que devem ser priorizados no recebimento de ações de melhoria.

OU

Ferramenta a ser empregada: MATRIZ GUT

Na sua elaboração, são listados os problemas identificados e atribuídos valores numéricos a eles para cada variável a ser analisada: gravidade, que se refere ao custo ou outra forma de perda, caso o problema não seja solucionado; urgência, que se refere ao prazo necessário para resolver o problema; e tendência, que se refere à propensão de o problema aumentar, permanecer ou diminuir, caso não seja adotada uma ação corretiva. Os valores atribuídos são multiplicados e os problemas são relacionados em ordem decrescente dos valores apurados, sendo aí atribuída a prioridade.

(MARANHÃO, Mauriti; MACIEIRA, Maria Elisa Bastos. **O Processo Nosso de Cada Dia**: modelagem de processos de trabalho. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004. Com adaptações).