

**PROCESSO SELETIVO EXTERNO – 04/2024**

**2ª ETAPA: PROVA DE CONHECIMENTO**

**GABARITO**

1	2	3	4
C	D	B	D

**PARTE II: QUESTÕES SUBJETIVAS**

**QUESTÃO 5**

**CHAVE RESPOSTA:**

**5W2H**

Aplicação:

O 5W2H é uma ferramenta de gestão utilizada para planejar e implementar ações de forma clara e organizada. Seu nome refere-se a sete perguntas fundamentais: What (O quê), Why (Por quê), Where (Onde), When (Quando), Who (Quem), How (Como) e How much (Quanto).

Benefícios:

Clareza nas Ações: Ajuda a definir com precisão o que precisa ser feito, por quem, quando e como, evitando ambiguidades.

Planejamento Eficiente: Facilita o planejamento detalhado das atividades, contribuindo para o alcance de metas e objetivos.

Comunicação Eficaz: Torna as informações acessíveis a todas as partes envolvidas, promovendo uma compreensão uniforme das ações planejadas.

**Exemplo:**

Ao implementar um novo sistema de gestão de qualidade em uma fábrica de alimentos, o 5W2H seria usado para detalhar quem será responsável por cada etapa, quando as mudanças serão implementadas, como será feito o treinamento da equipe, entre outros.

**DIAGRAMA DE PARETO:**

**Aplicação:**

O Diagrama de Pareto é uma representação gráfica que destaca a importância relativa de diferentes problemas ou causas. É comumente utilizado para identificar e priorizar os problemas mais significativos em um conjunto de dados.

**Benefícios:**

**Priorização Eficiente:** Permite identificar os poucos problemas principais que contribuem para a maioria dos resultados indesejados.

**Foco nas Causas Principais:** Ajuda a concentrar esforços e recursos na resolução dos problemas que têm o maior impacto.

**Visualização Clara:** Facilita a comunicação visual, tornando mais fácil para as equipes compreenderem e agirem de acordo.

**Exemplo:**

Ao analisar os defeitos em produtos alimentícios, um Diagrama de Pareto pode ser usado para mostrar que poucas causas, como falhas na embalagem e erros de produção, são responsáveis pela maioria dos problemas.

**ESPINHA DE PEIXE (ISHIKAWA OU DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO):**

**Aplicação:**

A Espinha de Peixe é uma ferramenta visual que ajuda a identificar e organizar as possíveis causas de um problema específico. É valiosa para análise de causa raiz.

**Benefícios:**

**Identificação de Causas:** Permite uma análise sistemática das várias causas que podem contribuir para um problema.

**Colaboração:** Facilita a colaboração entre equipes ao mapear diferentes perspectivas sobre as causas potenciais.

**Soluções Mais Eficazes:** Ao entender as causas fundamentais, as soluções podem ser direcionadas de maneira mais eficaz.

**Exemplo:**

Para investigar a deterioração prematura de alimentos em armazenamento, uma Espinha de Peixe poderia ser usada para organizar as possíveis causas, incluindo questões de temperatura, embalagem e manipulação durante o transporte.

### **MATRIZ GUT (GRAVIDADE, URGÊNCIA, TENDÊNCIA):**

**Aplicação:**

A Matriz GUT é uma ferramenta de análise de prioridades que classifica os problemas com base em sua gravidade, urgência e tendência. Ajuda na tomada de decisões sobre quais problemas devem ser abordados primeiro.

**Benefícios:**

**Priorização Estratégica:** Permite priorizar os problemas com base em sua importância estratégica para a organização.

**Ação Imediata:** Identifica problemas urgentes que exigem ação imediata, evitando possíveis danos.

**Planejamento a Longo Prazo:** Considera a tendência dos problemas, ajudando na prevenção a longo prazo.

**Exemplo:**

Ao lidar com questões de segurança alimentar, a Matriz GUT poderia ser usada para classificar incidentes, considerando a gravidade da contaminação, a urgência em resolver e a tendência de ocorrência.

## **QUESTÃO 6**

### **CHAVE RESPOSTA:**

#### **Benefícios do Planejamento de Controle de Produção:**

Eficiência Operacional:

O planejamento adequado permite a otimização dos recursos, evitando subutilização ou excesso de capacidade.

Permite uma alocação eficiente de mão-de-obra, máquinas e materiais, reduzindo tempos ociosos e aumentando a produtividade.

#### Melhoria da Qualidade:

Ao planejar detalhadamente os processos de produção, é possível garantir padrões de qualidade consistentes.

O controle de produção ajuda a identificar e corrigir problemas rapidamente, assegurando a conformidade com padrões e regulamentações.

#### Rentabilidade Aprimorada:

Ao evitar desperdícios de recursos e minimizar retrabalhos, o planejamento de controle de produção contribui para uma gestão financeira mais eficaz.

A capacidade de atender à demanda de forma consistente pode levar a um aumento na satisfação do cliente e, conseqüentemente, a um maior retorno financeiro.

### **Desafios Comuns na Implementação:**

#### Variações na Demanda:

Desafio: Flutuações imprevisíveis na demanda por produtos alimentícios podem dificultar a criação de um plano de produção consistente.

Superando o Desafio: Utilização de tecnologias avançadas, como sistemas de previsão de demanda e monitoramento em tempo real, para ajustar rapidamente o plano de produção conforme as variações.

#### Gestão de Estoque e Prazos:

Desafio: Gerenciar estoques de matéria-prima e produtos acabados de maneira eficiente, sem excessos que levem a custos adicionais ou escassez que prejudique as operações.

Superando o Desafio: Implementação de sistemas de gestão de estoque integrados, adoção de práticas JIT (Just-In-Time) e parcerias estratégicas com fornecedores para garantir um fluxo contínuo de materiais.

#### Resistência à Mudança dos Colaboradores:

Desafio: A implementação de um novo sistema de controle de produção muitas vezes enfrenta resistência por parte dos colaboradores, que podem se sentir desconfortáveis ou ameaçados pela mudança.

Superando o Desafio: Investir em comunicação eficaz é crucial. A liderança deve comunicar de maneira transparente os benefícios da mudança, envolvendo os colaboradores desde o início do processo. Oferecer treinamentos adequados para garantir que a equipe se sinta confortável com as novas ferramentas e processos é essencial. Criar um ambiente que promova uma cultura de aprendizado contínuo e celebre os sucessos alcançados com a implementação do novo sistema pode ajudar a superar a resistência.

#### Integração e Aceitação de Tecnologia:

Desafio: A introdução de tecnologias pode ser vista como uma interrupção no fluxo de trabalho estabelecido, criando desconforto e resistência.

Superando o Desafio: Iniciar a implementação de tecnologia de forma gradual, permitindo que os colaboradores se acostumem e compreendam os benefícios ao longo do tempo. Realizar treinamentos detalhados para garantir que a equipe esteja apta a usar as novas ferramentas de maneira eficaz. Incorporar feedback dos colaboradores no processo de escolha e implementação da tecnologia para torná-los parte do processo decisório. Destacar os benefícios diretos para os colaboradores, como a simplificação de tarefas rotineiras e a melhoria das condições de trabalho, pode aumentar a aceitação da tecnologia.

## **QUESTÃO 7**

### CHAVE RESPOSTA:

Princípio 1 - Análise de Perigos: Identificação de perigos associados a cada etapa do processo de produção de alimentos.

Princípio 2 - Pontos Críticos de Controle (PCC): Determinação dos pontos críticos onde o controle é essencial para evitar, eliminar ou reduzir riscos.

Princípio 3 - Estabelecimento de Limites Críticos: Definição de limites aceitáveis para cada PCC, garantindo controle efetivo.

Princípio 4 - Monitoramento: Desenvolvimento de sistemas de monitoramento contínuo para garantir a conformidade com os limites críticos estabelecidos.

Princípio 5 - Ações Corretivas: Estabelecimento de procedimentos para correção de desvios e garantia da segurança alimentar.

Princípio 6 - Procedimentos de Verificação: Verificação regular para confirmar que o sistema APPCC está funcionando conforme o planejado.

Princípio 7 - Documentação e Registro: Manutenção de registros detalhados para documentar todas as etapas do sistema APPCC.

Ao aplicar esses princípios em um processo específico da cadeia de produção de alimentos, os candidatos devem evidenciar a compreensão prática desses conceitos, destacando sua contribuição para a segurança alimentar e a conformidade regulatória.

## **QUESTÃO 8**

### **CHAVE RESPOSTA:**

#### **Diagnóstico da Situação Atual:**

Avaliação das instalações e processos existentes.

Identificação de pontos críticos e áreas de melhoria.

#### **Desenvolvimento de Procedimentos Operacionais Padrão (POP), Manual e IT's:**

Elaboração de POPs, Its para todas as etapas do processo produtivo e o manual.

Inclusão de medidas preventivas para garantir a segurança alimentar.

#### **Treinamento e Sensibilização dos Colaboradores:**

Programa de treinamento para conscientização sobre a importância das BPF.

Incentivo à participação ativa dos funcionários na implementação.

#### **Monitoramento Contínuo:**

Estabelecimento de sistemas de monitoramento para assegurar a conformidade.

Implementação de registros para rastreabilidade e controle de desvios.

#### **Ações Corretivas e Melhorias Contínuas:**

Definição de protocolos para lidar com não conformidades.

Estímulo à cultura de melhoria contínua.

Ao seguir essas etapas, a consultoria busca não apenas atender às regulamentações, mas também promover uma cultura organizacional comprometida com a qualidade e segurança dos alimentos, elevando os padrões operacionais da empresa.

## **QUESTÃO 9**

### **CHAVE RESPOSTA:**

#### **Infraestrutura das Instalações:**

A infraestrutura das instalações, como layout e disposição dos equipamentos, influencia diretamente na eficiência dos processos produtivos. Um arranjo inadequado pode resultar em gargalos, aumentando os tempos de produção e os custos operacionais.

#### Características dos Ingredientes:

As propriedades físicas e químicas dos ingredientes utilizados na produção de alimentos impactam diretamente na qualidade do produto final. Um engenheiro de alimentos deve analisar aspectos como umidade, granulometria e pH para garantir a consistência e as características desejadas nos produtos.

#### Controle de Temperatura e Umidade:

O controle preciso da temperatura e umidade durante os processos de produção e armazenamento é crucial para evitar a proliferação de micro-organismos indesejados e garantir a segurança alimentar. Um engenheiro de alimentos deve implementar sistemas eficientes para manter essas condições dentro dos padrões recomendados.

Ao considerar esses três elementos, o profissional contribuirá para a maximização da eficiência operacional, a garantia da qualidade dos produtos e a conformidade com normas sanitárias, promovendo o sucesso da empresa na indústria de alimentos

## **QUESTÃO 10**

### CHAVE RESPOSTA:

Para realizar o mapeamento dos processos produtivos em uma empresa de alimentos, é fundamental seguir algumas etapas-chave. Primeiramente, seria necessário realizar entrevistas com os colaboradores envolvidos nos processos, a fim de entender suas percepções e identificar possíveis gargalos. Em seguida, a documentação detalhada dos fluxos de trabalho e a análise de dados históricos seriam cruciais para compreender a sequência de atividades.

Identificar áreas de melhoria seria alcançado através da análise crítica dos dados coletados, buscando ineficiências, desperdícios e oportunidades para otimização. A implementação de tecnologias modernas, como automação de processos, e a revisão das práticas de gestão de estoque, por exemplo, poderiam ser estratégias eficazes para melhorar a eficiência operacional na indústria alimentícia.

NATAL/RN, 01 de abril de 2024

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - AR/RN

Núcleo de Gestão de Pessoas