

LISTA DE EXERCÍCIOS DE QUALIDADE

1) A gestão da qualidade estabelece que os recursos humanos devem ser valorizados e entendidos como integrantes do sucesso da organização.

Certo
Errado

2) Na política da qualidade, desde que o produto final atenda às especificações técnicas estabelecidas no processo produtivo, considera-se que o cliente está satisfeito.

Certo
Errado

3) A gestão da qualidade estabelece que os processos devem ser continuamente estudados e planejados para que melhorias sejam implementadas e controladas.

Certo
Errado

4) Rose 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
- e) Do diagrama de Ishikawa

5) Assinale a alternativa que corresponde à definição de Gestão da Qualidade Total:

- a) Ferramenta usada para estratificar os problemas
- b) Método utilizado para a promoção da melhoria contínua
- c) Ferramenta utilizada para elaborar um Plano de Ação
- d) Gerenciamento dos recursos da empresa para atender todos os requisitos das partes interessadas
- e) Utilizado para estabelecer a prioridade de atuação

6) Os objetivos quantificáveis de uma empresa, a partir do BSC, são avaliados numericamente ao se montar um Mapa de Objetivos para discriminar metas da empresa e objetivos de cada área. A partir daí é possível uma empresa definir claramente seus objetivos e metas através:

- a) Do alinhamento entre a Visão, Missão, Objetivos e Estratégias gerais e de cada área
- b) Do alinhamento da Missão, Valores, Processos Internos e Objetivos gerais e de cada área.
- c) Do alinhamento da Missão, Valores, Objetivos Gerais e Específicos de cada área.
- d) Do alinhamento entre Visão, Missão, Princípios e Valores individuais das áreas.
- e) Do alinhamento entre Visão, Valores, Princípios e Objetivos gerais e de cada área

7) Durante uma das várias palestras de sensibilização para a geração do processo de qualidade na empresa o Gestor - enfatiza em seu discurso a importância de: "...alinhamento interno dos processos de produção com as constantes modificações dos ambientes externos de mercado para obtenção de resultados tangíveis para a empresa...". Essa frase evidencia o conceito de GESTÃO da QUALIDADE TOTAL?

- a) necessita de revisão conceitual.

- b) totalmente incorreta.
- c) totalmente alinhada.
- d) parcialmente incorreta.
- e) parcialmente alinhada.

8) A Confeitaria Sabor Divino Ltda., fabricante de doces e produtos alimentícios baseados em farinha de trigo, executa a inspeção no recebimento das matérias-primas e só procede a sua entrada no estoque após a aprovação pelo laboratório de controle de qualidade. Essa prática é adotada também na produção, onde realiza o controle de qualidade durante todo o processo de produção. O estágio, em termos de prática de controle de qualidade, que a Confeitaria Sabor Divino Ltda. é de:

- a) Inspeção por amostragem.
- b) Inspeção.
- c) inspeção por atributo.
- d) Controle estatístico de processos.
- e) Gestão da qualidade total.

9) Marque a alternativa verdadeira no tocante às Eras da Qualidade:

- a) O controle da qualidade moderno teve seu início na década de 1930, nos Estados Unidos, com a aplicação industrial do consagrado gráfico de controle criado por Walter A. Shewhart na empresa de telefonia ¿Bell Telephone Laboratories¿.
- b) A 4ª Era da Gestão da Qualidade Total, teve início a partir da invasão no mercado americano dos produtos chineses de alta qualidade no final da década de 1970.
- c) Na chamada Era Contratual mais uma ferramenta foi criada, a prevenção e as técnicas foram além das ferramentas estatísticas, incluiu conceitos, habilidades e técnicas gerenciais.
- d) Na década de 30, surge a Era chamada de Era do Controle Estatístico, que pregava o uso e ações preventivas para reduzir gastos.
- e) Na Era da Inspeção, o controle de qualidade se baseava na amostragem.

10) Os três pontos fundamentais propostos por Joseph Juran (trilogia do Juran) são:

- a) Planejamento da qualidade, a melhoria da qualidade e o controle de qualidade.
- b) Planejamento da qualidade, treinamento e motivação do pessoal.
- c) Planejamento da qualidade, motivação e a inspeção.
- d) Planejamento da qualidade, pesquisa e desenvolvimento de produto e inspeção.
- e) Planejamento da qualidade, pesquisa do mercado e inspeção qualitativa

11) 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.
- e) Diagrama de Pareto.

12) 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.

e) a relação com o tempo disponível ou necessário para resolver o problema.

13) O Balanced Scorecard (BSC) propõe, para as suas quatro perspectivas, alguns indicadores. Um desses indicadores para a perspectiva Processos Internos é:

- a) quantidade de novos pontos de venda.
- b) quantidade de produção por funcionário.
- c) quantidade de benefícios aos funcionários.
- d) percentual de participação nos lucros.
- e) quantidade de contratações no período.

14) O Balanced Scorecard (BSC) propõe, para as suas quatro perspectivas, alguns indicadores. Um desses

indicadores para a perspectiva Processos Internos é:

- a) quantidade de benefícios aos funcionários.
- b) quantidade de novos pontos de venda.
- c) quantidade de compras efetuadas.
- d) percentual de produtos defeituosos.
- e) percentual de participação nos lucros

15) A metodologia de avaliação BSC (Balanced Scorecard) atualmente é vista como uma nova ferramenta da gestão estratégica. Ao longo do tempo, alguns pontos das organizações apresentavam grande dificuldade de avaliação em seus aspectos subjetivos. A metodologia do BSC, enquanto elemento de medição de performance, contempla as seguintes perspectivas, EXCETO :

- a) do aprendizado e do crescimento.
- b) dos processos internos.
- c) financeiras.
- d) das relações trabalhistas.
- e) dos clientes.

16) As quatro perspectivas consideradas no Balanced Scorecard-BSC são: cliente, financeira, processos internos e aprendizado e crescimento. Portanto, o BSC é de natureza:

- a) Organizacional.
- b) Operacional.
- c) Estratégica.
- d) Supervisional.
- e) Tática.

17) As perspectivas consideradas no Balanced Scorecard-BSC são quatro, a saber: cliente, financeira, processos internos e finalmente aprendizado e crescimento. Quanto o objetivo é aumentar a quantidade de produtos a serem fabricados, corresponde a perspectiva:

- a) Financeira.
- b) Processos internos.
- c) Aprendizado e crescimento.
- d) Crescimento.
- e) Cliente

18) Quais são as perspectivas da ferramenta de gerenciamento do desempenho organizacional denominada de Balanced Scorecard.

- a) Perspectiva da contabilidade, perspectiva econômica, perspectiva da responsabilidade social e perspectiva financeira.
- b) Perspectiva do consumidor, perspectiva interna, perspectiva de inovação e de aprendizado e perspectiva financeira.

- c) Perspectiva dos agentes, perspectiva dos acionistas, perspectiva dos colaboradores e perspectiva das partes interessadas.
- d) Perspectiva das estratégias, perspectiva dos processos, perspectiva das capacidades e perspectiva da satisfação e da contribuição dos *stakeholders*,
- e) Perspectiva política, perspectiva ambiental, perspectiva social, perspectiva econômico-financeira, Perspectiva histórica e perspectiva futurística.

19) O Balanced Scorecard (BSC) recomenda que o primeiro passo para o sucesso do negócio é determinar o "foco organizacional", que compreende estabelecer a Visão de futuro; a Missão do negócio e os Fatores Críticos de sucesso. Neste contexto, Visão de futuro significa:

- a) os objetivos de médio prazo que a organização quer alcançar.
- b) quais as tecnologias que melhor serão utilizadas no negócio.
- c) quais os ramos de atividade que a organização pretende.
- d) o que a organização quer ser dentro de determinado período de tempo.
- e) a razão primordial da existência da organização.

20) Os três pontos fundamentais propostos por Joseph Juran (trilogia do Juran) são:

- a) Planejamento da qualidade, a melhoria da qualidade e o controle de qualidade.
- b) Planejamento da qualidade, treinamento e motivação do pessoal.
- c) Planejamento da qualidade, motivação e a inspeção.
- d) Planejamento da qualidade, pesquisa e desenvolvimento de produto e inspeção.
- e) Planejamento da qualidade, pesquisa do mercado e inspeção qualitativa.

21) 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
- e) percepção e busca de melhores resultados

22) 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
- e) Melhoria Contínua e Comparar o desempenho com metas

23) A Apple Computer desenvolveu um BSC (balanced scorecard) para concentrar os esforços da alta administração numa estratégia que ia além das discussões sobre margem bruta, retorno sobre o investimento e participação de mercado. Um pequeno grupo de coordenação, intimamente familiarizado com as deliberações e com o pensamento estratégico da equipe gerencial executiva da Apple, optou por concentrar-se em categorias de mensuração que compunham cada uma das quatro perspectivas. A decisão foi em estabelecer um objetivo que atendesse a um aumento de produtividade. Esse objetivo refere-se à perspectiva de:

- a) Processos Internos
- b) Financeira
- c) Aprendizado
- d) Crescimento
- e) Clientes

24) A metodologia de avaliação BSC (Balanced Scorecard) atualmente é vista como uma nova ferramenta da gestão estratégica. Ao longo do tempo, alguns pontos das organizações apresentavam grande dificuldade de avaliação em seus aspectos subjetivos. A metodologia do BSC, enquanto elemento de medição de performance, contempla as seguintes perspectivas, EXCETO :

- a) do aprendizado e do crescimento.
- b) dos processos internos.
- c) Financeiras.
- d) das relações trabalhistas.
- e) dos clientes.

25) 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
- e) percepção e busca de melhores resultados.

26) O Balanced Scorecard (BSC) recomenda que o primeiro passo para o sucesso do negócio é determinar o "foco organizacional", que compreende estabelecer a Visão de futuro; a Missão do negócio e os Fatores Críticos de sucesso. Neste contexto, Visão de futuro significa:

- a) os objetivos de médio prazo que a organização quer alcançar.
- b) quais as tecnologias que melhor serão utilizadas no negócio.
- c) quais os ramos de atividade que a organização pretende.
- d) o que a organização quer ser dentro de determinado período de tempo.
- e) a razão primordial da existência da organização.

27) Qual das alternativas a seguir espelha o processo correto numa empresa de transformação?

- a) Inputs e outputs, processo de transformação e consumidores.
- b) Inputs, processo de transformação, outputs e consumidores.
- c) Consumidores, inputs e outputs e processo de transformação.
- d) Consumidores, outputs e inputs e processo de transformação.
- e) Processo de transformação, consumidores, outputs e inputs.

28) 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.
- e) a relação com o tempo disponível ou necessário para resolver o problema.

29) A capacidade de gestão e a qualidade das decisões de uma organização estão fortemente ligadas à sua capacidade de mensurar o que ocorre em seus processos. Avaliar o desempenho está intrinsecamente ligado a medir, por meio de indicadores, os processos e os resultados definidos como desejáveis pelos gerentes da organização.

A esse respeito, analise as afirmativas a seguir.

- I. A avaliação formativa é adequada ao dia a dia da organização e, quando é desejável, à continuidade da mensuração como um processo de gestão de desempenho.
- II. A avaliação somativa se vale do concurso de um agente externo, cujo olhar incide com finalidade classificatória sobre o desempenho obtido.
- III. A avaliação somativa demanda etapas iniciais de avaliação formativa para que possa ser aplicada pelo agente externo com o aproveitamento desejável.

Assinale:

- a) se somente a afirmativa I estiver correta.
- b) se somente a afirmativa II estiver correta.
- c) se somente a afirmativa III estiver correta.
- d) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- e) se todas as afirmativas estiverem corretas.

30) 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.
- e) Pareto

31) 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.

32) O Diagrama de Pareto é uma das ferramentas da qualidade e pode ser descrito como:

- a) diagrama que auxilia o planejamento da qualidade por meio da indicação das atividades mais demoradas, indicando um caminho crítico.
- b) gráfico relacionando o desvio-padrão de uma medida a seu valor médio.
- c) diagrama de controle com limites de aceitação e valor esperado.
- d) gráfico de barras que ordena as frequências das ocorrências, da maior para a menor, permitindo a priorização dos problemas.
- e) nome equivalente para um gráfico tipo pizza.

33) A qualidade é sinônimo de excelência absoluta e universalmente reconhecível segundo a abordagem transcendental da qualidade.

Certo
Errado

34) A gestão da qualidade no âmbito dos serviços busca estabelecer de maneira objetiva os limites entre produção e consumo, ou seja, delimitar onde termina a produção e onde começa o consumo.

Certo
Errado

35) A gestão da qualidade estabelece que os processos devem ser continuamente estudados e planejados para que melhorias sejam implementadas e controladas.

Certo
Errado

36) Garvin estabeleceu algumas “eras da qualidade”, que são as seguintes:

1. Era da inspeção
2. Era do controle estatístico da qualidade
3. Era da garantia da qualidade
4. Era da gestão estratégica da qualidade

O que diferencia “Era da gestão estratégica da qualidade” e a “Era da garantia da qualidade” das demais?

- a) Uma preocupação com o meio ambiente, além das especificações do cliente.
- b) Uma preocupação com os custos de inspeção.
- c) Um uso mais intenso do controle estatístico da qualidade.
- d) A adoção de um sistema de atendimento aos consumidores.
- e) A era da gestão estratégica incorpora o conhecimento das demais, porém com uma preocupação na concorrência missão e objetivos da empresa no mercado.

37) David Garvin estabeleceu 5 categorias de qualidade. Em qual delas abaixo se enquadraria no sentido de um trabalho clássico de um alfaiate?

- a) Abordagem transcendental
- b) Abordagem baseada na manufatura
- c) Abordagem baseada no usuário
- d) Abordagem baseada no produto
- e) Abordagem baseada em valor

38) Sobre os enfoques da qualidade aquele que é definido conceitualmente principalmente por levar em consideração os fatores técnicos da Engenharia e Produção, cabendo a excelência da Qualidade neste enfoque, uma ligação direta com a perfeição de um produto desde o seu projeto, denomina-se enfoque:

- a) Baseado no produto.
- b) Baseado no cliente.
- c) Baseado na produção.
- d) D Transcendental.
- e) E Baseado na auditoria.

39) Analise as afirmativas sobre a gestão pela qualidade colocando entre parênteses a letra “V”, quando se tratar de afirmativa verdadeira, e a letra “F” quando se tratar de afirmativa falsa. A seguir, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

() A origem das discussões sobre a gestão pela qualidade foi motivada pelo cenário da financeirização econômica que vigorou a partir dos anos noventa.

() A tônica da qualidade no ambiente empresarial foi fortalecida a partir do momento em que os consumidores tomaram-se mais bem informados uma vez que a informação eleva o nível de exigência.

() Um dos pressupostos da qualidade é o de fabricar produtos que gerem benefícios temporários e adequados aos consumidores ao contrário de gerar problemas a serem resolvidos.

() A falta de gestão pela qualidade numa Organização implica diretamente, na redução do capital investido em immobilizações patrimoniais.

() A compreensão do conceito de qualidade pode ter dois aspectos: o da Organização (compreensão objetiva) e o do cliente (compreensão subjetiva).

- a) V-V-V-F-V.
- b) V-F-V-F-F.
- c) F-V-V-F-F.
- d) F-V-F-F-V.
- e) F-F-F-V-V.

40) 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 denomina-se:

- a) Gráfico de Pareto.
- b) Fluxograma.
- c) Histograma.
- d) Matriz SWOT.
- e) Diagrama de Ishikawa.

GABARITO

1	C	16	C	31	B
2	E	17	B	32	D
3	C	18	B	33	D
4	B	19	D	34	E
5	D	20	A	35	C
6	A	21	A	36	E
7	C	22	A	37	C
8	E	23	A	38	C
9	A	24	D	39	D
10	A	25	A	40	E
11	D	26	D		
12	C	27	B		
13	B	28	C		
14	D	29	D		
15	D	30	A		