DISER TA TIVA S

**Objetivas**

**P) David Garvin, contribuindo com suas pesquisas para o conceito de qualidade, categorizou a qualidade em cinco categorias, ou como denominou “abordagens” de qualidade. Entre as alternativas a seguir, cite a que nao foi categorizada por David Gargin.**

c) A bordagem baseada em decisões

**P) Segundo \_ \_\_\_\_\_\_ \_\_\_ \_\_\_ , “Qualidade é uma conformidade do produto a determinadas especificações que ele se propõe a satisfazer”. De quem é essa definição de qualidade, entre os pesquisadores a seguir**

b) Philip Crosby

**P) Na página institucional do Metro, na internet, há a seguinte citação: “a cada milhão de quilometros percorridos, acontece 1,89 falha ......................................**

d) Está errada! Não há uma norma de qualidade para empresas estatais, e muito menos para empreas estatais que operam ferrovias e metros (transportes sobre trilhos e/ou flutuação magnética). Aplica-se a ISO 9000.

**P) Sabe -se que, de acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), as normas ISO 9000 tem alguns objetivos. A seguir algumas alternativas, mas apenas uma delas traz um objetivo efetivamente ligado às normas ISO 9000. Apontar qual é essa alternativa**

a) Relações amistosas com fornecedores .

**P) O conceito de qualidade foi formado ao longo do tempo. Em analogia (comparação) com o conceito de “lucros” nas finanças, ou como conceito de “necessidades básicas do ser humano” na economia, a qualidade possui hierarquia de valores, dividindo-se em valores de qualidades básicos formados por Deming e Jura ... bla bla bal... Podemos dizer**

**que essa afirmação é :**

e) Falsa, a classificação listada no enunciado é inexistente. Não há hierarquia no conceito de qualidade.

**P) O senhor Rodrigo Santos é diretor industrial de uma empresa internacional especializada em moveis para escolas. Na maioria dos países, há uma legislação muito rigorosa para esse tipo de produto. No entanto, a empresa decidiu abrir uma subsidiária em pais onde nao há uma legislação especifica para esses moveis. Assim, o senhor Rodrigo Santos, com finalidade de aumentar os lucros, optou por adotar matérias-primas.......**

**De acordo com o pensamento de Deming .**

a) Essa decisão é inaceitável. A qualidade deve sempre ser a mesma, independente dos país onde a empresa estiver instalada.

**P) David Garvin, no sentido de melhor estudar a evolução do conceito de qualidade, estabeleceu algumas Eras da Qualidade. A primeira é a Era da Inspeção. O que é feito efetivamente em uma inspeção de qualidade?**

d) Um funcionário efetivamente observa, mede, pesa ou seja, verifica de fato se os produtos estão sendo fabricados de acordo com as especificações técnicas.

**P) No aspecto da qualidade, cada um a seu nível, Crosby e Feringembaum apresentam um apecto que os difere de outros pesquisadores. Que aspecto é esse?**

d) É importante expor os curtos da qualidade e/ou da não conformidade .

**P) Areco(1992, p.4 2 ) comentou que “Os serviços da informação não formam, sozinhos, uma única empresa, mesmo se considerarmos uma empresa como todos os empreendimentos que exploram determinados setores da economia, com o foco em obter vantagens competitivas. Os serviços de informação se configuram como uma forma de obtenção de recursos informais, recursos esse que são agregados a outros, como humanos, materiais e financeiros, que completam a formação mais clássica das empresas, ..... é necessário que apliquemos esses métodos \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_” .**

**Complete o comentário de Areco:**

1. Em toda a empresa

**P) Deming foi conhecido como “ um estatístico que emprestou o seu talento para a qualidade. Juram como foi considerado o pai da qualidade, e é conhecido por ter outra habilidade. Qual é?**

a) Juran era matemático

**P) A tecnologia da informação está na vida de todos nós . Atualmente, uma pessoa que vive na chamada Era da Informação não passa um dia da sua vida sem depender de um ou vários serviços disponibilizados pela TI. Entende-se de forma geral que a TI propõe-se a:**

e) Diminuir o esforço humano.

**P) Frederick V. Taylor, conhecido pela Administração Cientifica, teve alguma influência sobre conceito de qualidade ?**

b) Não, Frederick V. Taylor não teve nenhuma influência sobre o conceito de qualidade, mas sim sobre Administração Cientifica.

**P) Existe um aspecto com o qual todos os teóricos profissional da qualidade concordam.**

**Que aspecto é esse?**

d) Os trabalhadores são parte imprescindível dos trabalhos de qualidade.

**P) No romance.O mistério dos morros dourados, o autor Francisco Marins cita a seguinte descrição que um de seus personagens fazia de uma “ tropa”: Já havia subido e descido centenas de vezes a serra do Cubatão, vencendo os seus 2.500 pês de altura, através de péssimos caminhos, cheios de pedras e lajes, que feriam os cascos da burrada e nos matavam de cansaço. Nossa tropa, de cerca de quarenta bestas, era tocada por perova, o tropeiro, e dividida em cinco lotes, cada um formado por oito animais , sob a direção de um camarada. Todas as tropas que andavam pela serra..........................**

a) Uma tropa ou um tropeiro era um serviço de qualidade na época porque atendia aos fins a que se prestava.

**P) Para Deming, qual deve ser o envolvimento do trabalhador (ou funcionário /colaborador de uma empresa) na questão da qualidade ?**

b)O trabalhador deve participar das decisões.

**P) O que significa fundamentalmente o conceito “ Seis Sigma”?**

e) É uma medida estatística que significa “ 3,4 defeitos por milhão de oportunidades”.

**P) David Garvin, contribuindo com suas pesquisas para o desenvolvimento do conceito de qualidade, estabeleceu as Eras da Qualidade. Entre as alternativas a seguir, escolha a que representa as Eras da Qualidade estabelecidas por Garvin:**

a)Eras da Inspeção, do Controle Estatístico da Qualidade, da Garantia da Qualidade, e da Gestão Estratégia da Qualidade .

**P) Uma das mais conhecidas e bem utilizadas ferramentas de qualidade é o Diagrama de Ishikawa, o popular “ Espinha de Peixe”, que foi criado no ano de 1943 por Ishikawa, na Universidade de Tóquio, no Japão, com a finalidade de mostrar como diferentes fatores podiam ter semelhança entre si e se relacionar.**

**Nas alternativas a seguir, temos vários usos recomendados desse diagrama; porém, um deles não está relacionado com o Diagrama de Ishikawa. Indique qual é a alternativa.**

d)Serve para desenvolver um padrão para os processos empresariais e custeiodos produtos .

**P) Segundo Lobos (1993), em geral, entendemos por serviço tudo aquilo que um restaurante precisa fazer para agradar seus clientes, incluindo a comida, o atendimento, etc. Por outro lado, a literatura especializada refere-se comumente ao termo bens e serviços como partes do chamado produto. Nesse caso............................................**

a) O “ bem” é a gasolina ou etanol, o “ serviço” seria o atendimento do frentista e o “produto” seria a soma de todos esses itens, associado a outras conveniências que o posto de gasolina possa ter, como lojas, lanchonetes etc .

**P) Denming e Juran trabalharam juntos no Japão na década de 1920 e desenvolveram as bases do que seria conhecido depois como as normas internacionais ISO9000**

d) Os dois realmente estiveram no Japão, porém, no período pós-Segunda Guerra Mundial. Não trabalharam juntos nesse pais, mas ambos ajudaram a formar um importante conhecimento sobre qualidade que mais tarde seria útil para a formação da ISO 9000.

**P) O Seis Sigma foi criado pelo engenheiro Bill Smith, que trabalhava para a Motorola, para qualfinalidade?**

d) Diminuir as reclamações de cliente.

**P) Entre os aspectos a seguir, quais são os que mais influenciam a qualidade?**

d) Mercados globais, mercados abrangentes e concorrência.

**P) Eram 6 horas da tarde, e o doutor Vasconcelos estava afoito. Acomemoração iria começar às 8 horas, e ele ainda estava a mais de 200 quilometros de distancia com problemas mecânicos em seu carro. Ele, certamente, ou não chegaria a tempo, ou então,.............**

a) É falso, uma vez que a qualidade não é estática.

**Discursivas**

**P) Umas das características da qualidade que Deming divulgava é que; O produto seja projetado e modificado para gerar satisfação por um preço que ousuário considera justo” (DEMING 1993). Sendo assim, segundo Deming, o que é mais importante: A capacidade técnica da empresa de gerar um produto (ou seviço ) de boa qualidade ou o uso desse produto (ou serviço) para o usuário ou consumidor final?**

Para Deming, qualidade é aquilo que melhora o ponto de vista do cliente, ele associa a qualidade à impressão do cliente, sendo assim o mais importante é o uso desse produto (ou serviço) pelo usuário/consumidor final.

**P). Qual a diferença básica de pensamentos e definições de qualidade de Philip Crosby e Armand Feigenbaum? Comente de forma concisa os impactos dessa diferneça para a gestão de negócios.**

Enquanto crosby trabalhava com a filosofia de zero defeito, ou seja, absolutamente nada do que tenha defeito, deve sair da empresa, Figenbaum nao tinha foco nos defeitos, mas sim na busca pela excelencia, nao se preocupando em nao errar, e sim em buscar melhoria continua.

**P). Philip Crosby e Armand V. Feigenbaum são reconhecidos profissionais da área de qualidade, mas suas ideias sao muito diferentes. Em que exatamente eles são diferentes?**

**Comente de forma consisa os impactos dessa diferença para a gestão de negócios.**

Enquanto Crosby trabalhava com a fisolosfia de zero defeito, ou seja, nada, absolutamente nada do que tenha defeito, deve sair da empresa Figenbaum não se preocupava ou não tinha foco nos defeitos, mas sim a busca pela excelência, não se preocupando em não errar, e sim em buscar uma melhoria continua.

**P). O que s ignifica 5S?**

É uma filosofia de qualidade que trabalha cinco sensos do ser humano, tem como origem cinco palavras no idioma japonês, todas começadas com a letra S: Seiri, Seiton, Seisou, Seiketsu e Shitsuke .

**P). Abordagem de gestão da qualidade que procura maximizar a competividade da organização por meio da melhoria continua da qualidade de seus produtos, serviços, pessoas, processos e ambientes, em toda organização. A qual gestão da qualidade essa definição se aplica**

Gestão da Qualidade Total

**P). O que se entende por Kaizen?**

Kaizen é uma palavra de origem japonesa que significa mudança para melhor, usada para transmitir a noção de melhoria continua na vida em geral.

No contexto empresarial o kaizen é uma metodologia que permite baixar os custos e melhorar a produtividade

**P). A Empresa de telecomunicacoes Clintel S.A. recebeu uma avaliacao nada honrosa: foi considerada a empresa com maior quantidade de atendimentos realizados nos órgãos de defesa do consumidor. De fato, a empresa teve uma enorme diminuição na qualidade dos seus serviços parte desse problema foi justificado pela perda de excelentes profissionais para a concorrência, visivelmente a politica de recursos humanos da empresa era inferior a outras empresas de telecomunicações concorrentes. Iniciou-se um amplo projeto de aumento da qualidade. Na primeira reunião para definição do cronograma de trabalho, os executivos dessa empresa discutiram assuntos relacionados a qualidade, mas ninguém se esforçou em definir o que é qualidade. É possível trabalhar com qualidade sem definir exatamente o conceito de qualidade? Comente.**

O conceito de qualidade possui diversas definições, todas elas certas e contendo características próprias; por isso pode não ser tão essencial definir exatamente o conceito de qualidade, sendo apenas vital que tenhamos o completo entendimento do que é qualidade, onde o conceito de gestão da qualidade e pela qualidade precisam ser entendidos e assimilados pelos profissionais.

**P). Na visão de Davenport (1998, apud FERREIRA, 2002) quais são os passos na criação**

**de um processo informacional de qualidade?**

É necessário administrar as exigências e prioridade, onde vamos fazer a combinação das necessidades da informação de cliente internos e dos fornecedores.

Criar um plano de ativos de informação, classificando todas as informações obtidas, por meio de itens como confidencialidade, temporalidade, necessidade uso e proteção.

Criar um plano de gestão da informação para fazer a gestão dos ativos da informação, dando prioridade a itens como armazenamento e distribuição de dados de informações.

Forma de aquisição em que é adquirido a informação realizar uma analise por meio da qual será observado o conteúdo da informação e esclarecido os níveis de confiabilidade e segurança da qualidade.

Disseminar a informação, fazendo a distribuição da informação e aos usuários que dela necessitam.

Realizar o feedback onde será questionado aos usuários se a informação recebida está adequadas as necessidades e se a mesma foi distribuída da melhor forma possível, e também se os treinamentos realizados foram suficientes.

**P). Para quais propósitos e quando podemos utilizar o método 5 W 2 H**?

Com o proposito de organizar em um documento as pessoas responsáveis por todas as tarefas, utilizando para referenciar todas as decisões, durante o desenvolvimento do projeto, na identificação de todas as ações e respectivas responsabilidades de cada colaborador, durante todo o processo de execução das atividades e para realizar o planejamento de varias ações que serão desenvolvidas e resolvidas durante todo o processo de trabalho.

**P). Como a GQT (Gestão da Qualidade Total) é percebida pelo cliente?**

A qualidade tende a ser percebida pelo cliente como perfeit adequação ao uso, ou seja, o resultado de um trabalho que envolve o relacionamento de todas as etapas de um processo organizacional especifico, e também questões como a qualidade interna do custo, atendimento de necessidades, de respeito e segurança.

**P). A seguir, mostra-se o ciclo PDCA de Deming :**

**Explique o que significa a Letra P, explicando também quando esta etapa ocorre e seus impactos no ciclo.**

P de Plan ( Planejamento) é a primeira etapa do PDCA, utilizada para atingir a principal meta, ou mesmo o objetivo que precisa ser alcançado pela empresa. Deve ser sempre e muito clara, precisa, quantificável e realista, sendo desafiadora e incentivando o crescimento dos colaboradores.

D de Do ( Execução) é a segunda etapa do PDCA, que pode-se dizer que a transição do planejamento para a execução é essencial, por isso é fundamental para o sucesso do projeto.

Nessa etapa é onde devemos ter um grande e intenso cuidado com a educação, explicando as metas e o plano de maneira que todos os envolvidos entendam. Nessa fase o objtivo é atingir a inteligencia e as emoções das pessoas, para que o projeto seja executado de maneira harmônica, eficiente e motivada, e com o treinamento, que faz parte do desenvolvimento das habilidades essênciais para que o projeto seja concluído com sucesso, ensinando como e o que fazer.

C de Check ( Verificação ), é a etapa que começa durante a execução e vai ate a conclusão, sendo fundamental termos em mente que devemos sempre comparar os dados obtidos com a meta planejada, assim sendo possível.

A de Action (Ação) , pode ser realizada de duas formas, para padronização ou ação corretiva.

Onde na padronização e realizada quando a meta da empresa e atingida, de forma parcial ou integral, transformando o plano que deu certo em uma nova realidade de execução, fazendo o PDCA passar a ser chamado de SDCA (Sandard, Do, Check, Action).

E na ação corretiva tem como meta fazer uma analise para descobrir em qual etapa determinado erro aconteceu e tomar as medidas necessarias para que consigamos chegar a meta estabelecida.

**P). Ana Paula Neill é uma conceituada jornalista de moda e estava realizando uma extensa matéria em uma indústria de tecidos. Durante essa matéria, Ana Paula Neil entrevistou a engenheira Taxil Maria Cristina. A engenheira explicou que a inspeção visual era um dos primeiros instrumentos de qualidade, que as indústrias em geral utilizavam esta técnica e esta era mantida na indústria de tecidos em que elas estavam juntamente com outas técnicas estáticas e inspeções eletrônicas. Ana Paula Neil ficou em dúvida sobre o que seria uma inspeção e pediu para a engenheira Maria Cristina explicar mais a respeito. Porque a inspeção visual é importante o que a estatística ajuda na qualidade?**

A inspeção visual ajuda a verificar se os produtores estão sendo fabricados de acordo com as especificações técnicas (medida, peso etc), e o controle estatístico, baseado em um conjunto de princípios e métodos, serve de apoio no processo de inspeção e controle de qualidade, sendo uma poderosa ferramenta na obtenção da estabilidade do processo e na melhoria da capacidade por meio da redução da variabilidade.

**P). De acordo com Mac Donald (1994), cite 3 das principais diferenças entre produtos e serviços .**

Produtos permanecem com o cliente e serviços são consumidos no momento do seu fornecimento.

O cliente quase nunca se envolve no processo produtivo e nos serviços normalmente o cliente é envolvido

A produção e a entrega dos produtos são normalmente separadas, já em serviços a produção, entrega e mesmo o consumo, normalmente ocorrem no mesmo tempo.

**P).** Willian Edwards Deming, em uma atitude inovadora para a época, afirmou que “a qualidade não é estática”. Lais Mendes é uma jovem engenheira elétrica que começava a trabalhar como estagiaria em uma usina de producao de cimento, comentou que não havia entendido o que isso significava. Por favor, explique para a Lais Mendes o que significa essa afirmação do Demin, de que “a qualidade não é estática”.

Deming dizia que a qualidade é dinâmica, ele associa qualidade e à impressão do cliente, ou seja, o que tem qualidade hoje poderá não ter amanhã

**P). A jovem Srta. Antonia Brabo é a presidente da Motores Cardal S.A ., uma tradicional fabricante de motores elétricos para eletrodomésticos e que não lida com uma inovação tecnológica relevante há mais de quarenta anos. No entanto, desenvolveu e começa a introduzir novos produtos no mercado capazes de operar com energia eletrica solar. A Srta. Brabo é herdeira de uma familia que fundou a empresa a noventa anos atrás.**

**Há alguns dias, irritadíssima apos receber a notícia de um pedido de cancelamento de uma ordem de produção de um dos maiores clientes da Cardal, que poderia dar maior confiabilidade e consolidar a nova linha de produtos, a Srta. Brabo, chamou toda a sua equipe de engenheiros para discutir o ocorrido. O Cliente se limitou a alegar que o produto atendia os requisiltos de qualidade conforme Deming, mas faltaria nesse mesmo produto qualidade conforme Pjilip Crosby.**

**No dia seguinte, descobriu-se que essa alegação era falsa. Na verdade, o pedido de cancelamento foi alegado por motivos financeiros, totalmente alheios a questão de qualidade. No entando a Srta Antonia Brabo (Que nao conhece ou conhecia os diferentes conceitos de qualidade) perguntou aos profissionais se essa alegação seria totalmente um absurdo ou se teria algum fundamento importante para aprendizado.**

**Ela resumiu sua dúvida dessa forma: Temos qualidade, mas devemos ter zero defeito? O que é zero defeito?**

**Se você estivesse nessa reunião, o que respoderia a Srta. Antônia Brabo e porque?**

O zero defeito, associado a Philip Crosby, é uma das diversas definições de qualidade, onde em sua visão, qualidade deve ser a meta quete´ra como resultado disso a conformidade com as especificações previamente solicitadas, de forma que possam ser medidas pelo custo da nao conformidade. Quando uma empresa escolhesse método de abordagem, significa que pretende mostrar que o objetivo é o desempenho, levando-a a nao ter custos com defeito., ou seja, sero defeito.

Porém zero defeito nao é uma obrigatoriedade para se atingir a qualidade, o ideal é verificar qual conceito entre diversos outros alem do sero defeito, se aplica melhor a empresa, e então sim definir se deve ou nao ser adotado o zero defeito a empresa.