|  |  |
| --- | --- |
| Incorreta | A ferramenta *Brainstorming* caracteriza-se por:  I. Técnica que reúne profissionais em grupos para discutir determinada ideia ou certo tema. II. Mostrar as melhorias específicas de um projeto. III. Permitir que os profissionais falem sobre suas ideias criativamente, deixando-as fluírem de forma organizada e produtiva. Assinale a alternativa correta: |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Incorretad.  Somente a alternativa II. | | Respostas: | a.  I, II e III. | |  | b.  I e II. | |  | c.  II e III. | |  | d.  Somente a alternativa II. | |  | Corretae.  I e III. | |

* **Pergunta 2**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | A ferramenta que se caracteriza pelos módulos “Início ou entrada”, “processo” e “fim” é chamada de: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretac.  Fluxograma. | | Respostas: | a.  5W1H. | |  | b.  Histograma. | |  | Corretac.  Fluxograma. | |  | d.  *Brainstorming.* | |  | e.  Diagrama de Ishikawa. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: c Comentário: O Fluxograma é composto, basicamente, de início ou entrada, ou seja, o assunto que vamos considerar. Processo, que é a maneira de determinar e também de fazer a interligação dos módulos que compõem esse processo e o fim, que é a parte final do processo, pois não existem mais ações que devam ser levadas em conta, pois não impactarão o produto final. | |  |  |  |

* **Pergunta 3**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | A utilização de conceitos estatísticos, com práticas de detecção de falhas e também da análise dos processos de qualidade, faz parte de qual época da história da qualidade, de acordo com David Garvin? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Era do controle estatístico da qualidade. | | Respostas: | a.  Era da inspeção. | |  | b.  Pré-História da Qualidade. | |  | c.  Era da garantia da qualidade. | |  | Corretad.  Era do controle estatístico da qualidade. | |  | e.  Era da gestão estratégica da qualidade. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: d Comentário: O acompanhamento estatístico dos erros na produção caracterizou a era do controle estatístico da qualidade, segundo Garvin. | |  |  |  |

* **Pergunta 4**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Dentre os aspectos da Qualidade Total, podem ser considerados: I. Atuação da alta direção. II. Inovação contínua. III. Preocupação apenas com os resultados imediatos.   Assinale a alternativa correta: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretab.  I e II. | | Respostas: | a.  I, II e III. | |  | Corretab.  I e II. | |  | c.  II e III. | |  | d.  Somente a alternativa II. | |  | e.  I e III. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: b Comentário: A Qualidade Total, dentre outros fatores, preocupa-se com a inovação contínua, tem o envolvimento da alta direção e a preocupação não deve se limitar aos resultados imediatos, e sim com os resultados efetivos. | |  |  |  |

* **Pergunta 5**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Em relação ao conceito de qualidade, pode-se afirmar: I. Não há uma única definição. II. É um conceito fácil. III. Tem a ver com hábitos e tradições culturais. Estão corretas as afirmações: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  I e III. | | Respostas: | a.  I, II e III. | |  | b.  I e II. | |  | c.  II e III. | |  | d.  Somente a alternativa II. | |  | Corretae.  I e III. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: e Comentário: Há vários conceitos e definições de qualidade, pois alguns são subjetivos que tem a ver com o gosto por produtos, cores, localização das organizações etc. Outro aspecto, como o relacionado aos processos, é objetivo inclusive objeto de norma certificadora. Portanto, o conceito de Qualidade tem a ver com hábitos e tradições culturais e, certamente, não é um conceito fácil de estabelecer. | |  |  |  |

* **Pergunta 6**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Em relação aos estágios da qualidade, pode-se relacionar: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  Todas as alternativas anteriores estão corretas. | | Respostas: | a.  A inspeção da qualidade. | |  | b.  O controle estatístico da qualidade. | |  | c.  A garantia da qualidade. | |  | d.  A gestão da qualidade total. | |  | Corretae.  Todas as alternativas anteriores estão corretas. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: e Comentário: A história da qualidade iniciou na inspeção da qualidade. Passou pelos controles estatísticos, pela garantia da qualidade e está na fase da Qualidade Total. | |  |  |  |

* **Pergunta 7**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Esta ferramenta caracteriza-se por um diagrama de causa e efeito, que permite identificar e visualizá-la, também conhecido por “espinha de peixe”. Trata-se de: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretab.  Diagrama de Ishikawa. | | Respostas: | a.  Diagrama de Pareto ou Gráfico de Pareto. | |  | Corretab.  Diagrama de Ishikawa. | |  | c.  Histograma. | |  | d.  Fluxograma. | |  | e.  *Brainstorming.* |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: b Comentário: Na obtenção de uma visualização mais completa e ampla das causas e dos efeitos que delas decorrem, a ferramenta Diagrama de Ishikawa é bastante eficiente. | |  |  |  |

* **Pergunta 8**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Esta ferramenta mostra quais são os itens e qual a classe que possuem na ordem no número de ocorrências, apresentando a soma acumulada. Permite a visualização de vários elementos que compõem um problema, mostrando a prioridade e a urgência de cada item. Trata-se de: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  Diagrama de Pareto ou Gráfico de Pareto. | | Respostas: | Corretaa.  Diagrama de Pareto ou Gráfico de Pareto. | |  | b.  Diagrama de Ishikawa. | |  | c.  Histograma. | |  | d.  Fluxograma. | |  | e.  *Brainstorming.* |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: a Comentário: O Diagrama de Pareto relaciona o número de ocorrências em colunas, normalmente classificadas como A, B e C. Pela análise das ocorrências, o princípio de Pareto considera que, aproximadamente, 80% dos efeitos estão relacionados a 20% das causas. Isso ajuda a eleger as providências imediatas que a organização deve tomar. | |  |  |  |

* **Pergunta 9**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | O conceito de TQM (Gestão da Qualidade Total) permite desenvolver novos e inovadores produtos? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Sim, porque ao ouvir o cliente e incentivando a criatividade dos funcionários, podem surgir produtos inovadores. | | Respostas: | a.  Não é possível, pois a postura deve ser a do tradicionalismo. | |  | b.  Não, porque, normalmente, os clientes preferem produtos mais baratos. | |  | c.  Sim, porque há uma elevação imediata dos preços. | |  | Corretad.  Sim, porque ao ouvir o cliente e incentivando a criatividade dos funcionários, podem surgir produtos inovadores. | |  | e.  Sim, porque as vendas ficam mais rentáveis. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: d Comentário: Na medida em que todos na organização estão envolvidos com a qualidade, a satisfação dos clientes e a melhoria contínua são princípios que podem e devem ser mantidos. A consequência ocorre com novos produtos. | |  |  |  |

* **Pergunta 10**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Segundo Oliveira (1995): “5W1H deve ser estruturado para permitir uma rápida identificação dos elementos necessários à implantação do projeto”. Os elementos podem ser descritos como: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  O quê, Como, Por que, Onde, Quando e Quem. | | Respostas: | a.  O quê, Como e Por que. | |  | b.  O quê, Como, Por que e Onde | |  | c.  O quê, Como, Por que, Onde e Quando. | |  | Corretad.  O quê, Como, Por que, Onde, Quando e Quem. | |  | e.  Nenhuma das alternativas anteriores. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: d Comentário: 5W1H descreve seis perguntas cujas iniciais em inglês são das seguintes palavras: What (O quê), How (Como), Why (Por que), Where (Onde), When (Quando) e Who (Quem). | |  |  |  |