* **Pergunta 1**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Armand Feigenbaum enfatizou a importância de “esforços de vários grupos que formam uma organização, tais como: marketing, engenharia, produção e serviços”. O grande objetivo era buscar: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Total Quality Control – TQC. | | Respostas: | a.  Zero Defeito. | |  | b.  ISO-9000. | |  | c.  ISO-14000. | |  | Corretad.  Total Quality Control – TQC. | |  | e.  Nenhuma das alternativas anteriores. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: D Comentário: Armand Feigenbaum, criador de um importante e eficaz sistema para integrar o desenvolvimento, manutenção e aprimoramento da qualidade, que batizou de Total Quality Control – TQC. Portanto, a correta é a alternativa D. | |  |  |  |

* **Pergunta 2**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Dentre os fatores essenciais para a implantação do Seis Sigma nas organizações: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  Todas as alternativas anteriores. | | Respostas: | a.  Envolvimento e comprometimento da alta gerência. | |  | b.  Comunicação. | |  | c.  Infraestrutura da organização. | |  | d.  Treinamento. | |  | Corretae.  Todas as alternativas anteriores. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: E Comentário: O Seis Sigma depende de vários fatores para ser implantado com sucesso. Dentre eles, o apoio efetivo da alta direção da empresa; a comunicação entre todos os setores; a infraestrutura da organização; e o treinamento. Todos esses itens e mais alguns outros são fatores essenciais para o sucesso da implantação. Portanto, a alternativa correta é a E. | |  |  |  |

* **Pergunta 3**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Dos 5S, o SEIKETSU tem a ver com: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  Melhoria de hábitos alimentares e evitar dependência química. | | Respostas: | a.  Organização do local. | |  | b.  Arrumação do local. | |  | c.  Limpeza na área de produção. | |  | d.  Disciplina pessoal. | |  | Corretae.  Melhoria de hábitos alimentares e evitar dependência química. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: E Comentário: O SEIKETSU está relacionado à saúde, especificamente. Saúde do corpo e da alma. Portanto, a melhoria dos hábitos alimentares e evitar a dependência química são atitudes que reforçam essa ideia. Correta a alternativa E. | |  |  |  |

* **Pergunta 4**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | O ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), também conhecido como o ciclo de: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  Deming. | | Respostas: | Corretaa.  Deming. | |  | b.  Crosby. | |  | c.  Feigenbaum. | |  | d.  Ishikawa. | |  | e.  Juran. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: A Comentário: Apesar de ter sido criado por Walter A. Shewart, na década de 20, o ciclo PDCA foi popularizado por William Edward Deming, um dos gurus da qualidade, na década de 50. | |  |  |  |

* **Pergunta 5**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | O conceito de administração participativa, relacionado ao 5S, tem como meta: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  Estabelecer de forma bastante natural a participação de todos os colaboradores e executivos, criando soluções que facilitam o cotidiano dos colaboradores da empresa de forma geral. | | Respostas: | Corretaa.  Estabelecer de forma bastante natural a participação de todos os colaboradores e executivos, criando soluções que facilitam o cotidiano dos colaboradores da empresa de forma geral. | |  | b.  Incentivar a criatividade dos colaboradores de forma individual ou mesmo coletiva, proporcionando grande melhora no ambiente de trabalho. | |  | c.  Diminuir sensivelmente os acidentes e quebras, [...] se os equipamentos forem utilizados de acordo com o que foi estabelecido pelo fabricante, ou seja, as regras que constam no manual de instruções. | |  | d.  Eliminar os gastos com desperdícios, especialmente de matéria-prima; isso gera um grande aproveitamento de todo o material. | |  | e.  Melhorar os índices de produção; esse fator também pode gerar motivação empresarial para melhorar a limpeza e a organização. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: A Comentário: Como o próprio nome sinaliza, a administração participativa objetiva que todos colaborem nas soluções da organização, sejam funcionários ou executivos. Resposta A. | |  |  |  |

* **Pergunta 6**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | O conceito fundamental do 5S está centrado: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  Em técnicas simples, que podem mudar o humor e a atitude das pessoas. | | Respostas: | a.  Em técnicas altamente sofisticadas. | |  | b.  Em técnicas medianamente sofisticadas. | |  | c.  Em técnicas específicas para determinados segmentos de mercado. | |  | d.  Em técnicas específicas para limpeza de ambientes. | |  | Corretae.  Em técnicas simples, que podem mudar o humor e a atitude das pessoas. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: E Comentário: O ponto central do 5S é a simplicidade. Visam a mudança do humor e da atitude das pessoas envolvidas, melhorando a produtividade e a redução de custos. Portanto, a alternativa correta é a E. | |  |  |  |

* **Pergunta 7**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Observe os seguintes conceitos: I. Abordagem centrada nos custos que a (não) qualidade pode ocasionar. II. Qualidade é definida como conformidade a determinadas especificações, pretende fazer certo da primeira vez, e todos os colaboradores devem saber o que isso quer dizer. Tais conceitos estão relacionados a: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretab.  Crosby. | | Respostas: | a.  Deming. | |  | Corretab.  Crosby. | |  | c.  Feigenbaum. | |  | d.  Ishikawa. | |  | e.  Juran. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: B Comentário: Os conceitos estão relacionados ao criador do “Zero Defeito”, Philip Crosby, um dos principais autores da área da Qualidade. | |  |  |  |

* **Pergunta 8**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Pande (2001) enfatizava que um ponto importante do Seis Sigma é o foco genuíno no cliente. Qual é a alternativa relacionada a esse conceito? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  Consiste na superação dos modismos e promessas sem fundamentação estratégica de satisfazer às necessidades dos clientes (...). | | Respostas: | Corretaa.  Consiste na superação dos modismos e promessas sem fundamentação estratégica de satisfazer às necessidades dos clientes (...). | |  | b.  Pressupõe a aplicação de uma disciplina severa Seis Sigma, destacando a importância de medidas como suporte de avaliação de desempenho dos negócios e aplicação de dados e análises para construir e compreender as variáveis-chave que melhoram resultados. | |  | c.  Prioriza os processos como o centro das ações e o veículo-chave para o sucesso, portanto, o domínio total sobre os processos é a maneira mais fácil e eficiente de garantir a geração de vantagens competitivas que oferecem valor aos clientes. | |  | d.  Gerenciamento dinâmico que mostra os principais objetivos e determina prioridades, previne problemas e questiona a prática das diferentes atividades da empresa. | |  | e.  Aceitação das necessidades dos usuários, das etapas do processo e do fluxo ou da cadeia de fornecimento do processo por todos os que desenvolvem atividades na empresa. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: A Comentário: Foco genuíno no cliente é efetivamente satisfazer suas necessidades e não se deixar envolver por fatores que não sejam fundamentados, como modismos. Portanto, a alternativa correta é a A. | |  |  |  |

* **Pergunta 9**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Resumidamente, o conceito de *SEIRI* está relacionado a: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  Colocar em ordem tudo o que estiver desorganizado. | | Respostas: | Corretaa.  Colocar em ordem tudo o que estiver desorganizado. | |  | b.  Saber usar sem sujar. | |  | c.  Cuidar da saúde da mente e do corpo. | |  | d.  Cumprir o que foi previamente combinado. | |  | e.  Nenhuma das alternativas anteriores. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: A Comentário: O primeiro princípio dos 5S é o SEIRI, que significa “colocar em ordem tudo o que estiver desorganizado”. Portanto, a alternativa correta é a A. | |  |  |  |

* **Pergunta 10**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Resumidamente, o conceito de SHITSUKE está relacionado a: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Cumprir o que foi previamente combinado. | | Respostas: | a.  Colocar em ordem tudo o que estiver desorganizado. | |  | b.  Saber usar sem sujar. | |  | c.  Cuidar da saúde da mente e do corpo. | |  | Corretad.  Cumprir o que foi previamente combinado. | |  | e.  Nenhuma das alternativas anteriores. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: D Comentário: SHITSUKE está relacionada à disciplina. Cumprir rigorosamente o que foi predeterminado. Portanto, correta a alternativa D. | |  |  |  |