



## Segunda AP

Formulários Google <forms-receipts-noreply@google.com>

qui., 8 de abr. de 2021 16:43

Para: <[redacted]>

## Google Forms

Agradecemos o preenchimento de [Segunda AP](#)

Isto foi o que recebemos de você:

## Segunda AP

Segunda AP da disciplina de Fundamentos de Administração .

A prova será sem consulta, com duração de 2 horas.

Esta prova é composta por dois grupos de questões. O grupo I são questões discursivas e o grupo II são questões objetivas.

Seu endereço de e-mail ( [redacted] ) foi registrado quando você enviou este formulário.

As visões e implementações do gerenciamento da qualidade foram ricamente alimentadas pelas contribuições de vários importantes pensadores, dentre os quais podemos destacar W. Edwards Deming. Elabore um texto dissertativo, sobre algumas das contribuições de Deming, segundo o roteiro apresentado a seguir: detalhe 3 pontos, à sua escolha, extraídos do conjunto de 14 pontos propostos por Deming para o gerenciamento da qualidade.

1º: Eliminar as barreiras entre os departamentos. As pessoas engajadas em pesquisas, projetos, vendas e produção devem trabalhar em equipe, de modo a preverem problemas de produção e de utilização do produto ou serviço; 2º: Eliminar lemas, exortações e metas para a mão-de-obra que exijam nível zero de falhas e estabeleçam novos níveis produtividade. Tais exortações apenas geram inimizades, visto que o grosso das causas da baixa qualidade e da baixa produtividade encontram-se no sistema, estando, portanto, fora do alcance dos trabalhadores; 3º: Eliminar padrões de trabalho (quotas) na linha de produção. Substitua-os pela liderança; elimine o processo de administração por objetivos. Eliminar o processo de

administração por cifras, por objetivos numéricos. Substituindo-os pela administração por processos através do exemplo de líderes;

A gestão da qualidade total (GQT), como estratégia empresarial, possui uma série de características que a distingue e a destaca de outras estratégias. Acerca dos princípios básicos da GQT, assinale a opção incorreta.

- ☐ O princípio de priorizar a qualidade significa que, entre os fatores de atendimento ao cliente, deve ser priorizada a qualidade dos produtos, ou seja, a capacidade de um produto atender às necessidades dos clientes.
- ☒ O princípio da ampliação do conceito de qualidade refere-se à necessidade de gerar um produto de qualidade para atender às necessidades dos clientes e dar atenção à influência de todos os processos produtivos da organização na qualidade, além de satisfazer os demais stakeholders da organização.
- ☐ O princípio de mudança de mentalidade refere-se à adoção de novos hábitos e atitudes de todos os integrantes de uma organização, de modo a atender aos clientes e paralelamente aos desejos individuais dos integrantes da organização.
- ☐ O princípio da educação e capacitação das pessoas refere-se à necessidade de treinamento dos colaboradores da organização, de modo contínuo e frequente, envolvendo todos os níveis da organização.
- ☐ O princípio da melhoria contínua reforça a necessidade permanente de identificar e solucionar problemas com ênfase na criatividade.

Quanto à criação de novos negócios, assinale a alternativa correta.

- ☐ A globalidade do cenário econômico atual propõe que uma empresa só consegue vender para clientes locais, bem como concorrer com marcas locais e comprar de marcas locais.
- ☐ Para criar e implementar um novo negócio, não mais se recomenda a elaboração de um projeto formal completo, e sim apenas a elaboração do modelo Canvas.
- ☐ Ao utilizar o modelo Canvas, não é mais necessária a pesquisa de mercado ou mesmo a análise da indústria, de Michael Porter. Ou seja, o Canvas substitui essa análise.
- ☒ É importante observar as tendências de mercado. Novos negócios podem surgir de uma necessidade da sociedade, de um problema ou mesmo das mudanças tecnológicas, entre outros fatores.



O aumento do consumo de produtos considerados saudáveis, a troca do consumo de horas de TV por horas de internet no público jovem e a recente queda do consumo de PCs, concomitantemente com o aumento de consumo dos smartphones e tablets, não são exemplos de tendências importantes para a realização de novos negócios nos próximos cinco anos.

Em um sistema de gestão da qualidade eficiente, todos devem estar a par do que acontece e cabe à direção estabelecer um processo de comunicação. O sucesso de uma organização cuja gestão é embasada na qualidade depende de cada um dos seus colaboradores. Sabendo disso, a ISO 9001:2008, no seu requisito 5.5.3 (comunicação interna), solicita que a organização estabeleça um processo de comunicação eficiente. A ISO 9001:2008 descreve, ainda, que a alta direção deve assegurar que sejam estabelecidos, na organização, os processos de comunicação apropriados e que seja realizada a comunicação relativa à eficácia do sistema de gestão da qualidade. A comunicação é o ato ou efeito de comunicar-se, de emitir, transmitir e receber mensagens por meio de métodos e/ou processos convencionados, quer por meio da linguagem falada ou escrita, quer por meio de outros sinais, signos ou símbolos, aparelhamento técnico especializado, sonoro e/ou visual. É a capacidade de trocar ou discutir ideias, de dialogar, de conversar, com vista ao bom entendimento entre pessoas. Considerando as informações apresentadas, relativas à comunicação em um sistema de gestão da qualidade, assinale as alternativa(s) correta(s).



É preciso que a direção da organização estabeleça um processo de comunicação com todos os colaboradores sobre a eficácia do sistema de gestão da qualidade e crie um canal de comunicação, para que os colaboradores enviem seus recados, dúvidas e sugestões à direção.



Comunicação é a capacidade de trocar ou discutir ideias, dialogar e conversar, permitindo que a direção da organização e os colaboradores compartilhem, em um mesmo ambiente de discussão, o sistema de gestão de qualidade.



A comunicação prescinde de registros internos e externos para sua aplicação à gestão da qualidade.



Um processo de comunicação interna efetivo, em todos os níveis hierárquicos da organização, independente da atuação dos líderes.

O diagrama de causa e efeito é uma ferramenta gráfica que busca organizar a

discussão sobre as causas de um problema prioritário, bem como o efeito decorrente desse problema. Considerando as informações do texto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas. I. O diagrama de Ishikawa visa a detecção de diversas e possíveis causas do problema estudado, permitindo que cada participante contribua com seu conhecimento específico. PORQUE II. O diagrama de Ishikawa é um processo de grupo em que os indivíduos emitem ideias de forma livre e no menor tempo possível. A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- ☐ As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- ☐ As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- ☒ A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- ☐ A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- ☐ As asserções I e II são proposições falsas.

Em relação ao ciclo PDCA, é correto afirmar que

- ☐ a partir dos dados coletados na execução, compara-se o resultado alcançado com o que foi decidido pelo administrador.
- ☒ 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.
- ☐ no processo de execução das tarefas, o administrador realiza conforme a sua interpretação e serão coletados dados para verificação do processo.
- ☐ 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.