

Avaliação Bimestral – P1

Aluno: Andre Luiz N. Carneiro De Castro

RA: 92854

Curso: Engenharia Computação

Turma: A

Período: 11º

Horário: Noturno

Disciplina: Fundamentos em Gestão de Excelência I

Data: 05/05/2021

QUESTÕES

1) O C.C.Q. (Círculos de Controle da Qualidade), cuja origem se deu no Japão na década de 60, através de uma metodologia vinda do mundo Ocidental, principalmente dos Estados Unidos e que foi desenvolvida e adaptada pelo Dr. Kaoru Ishikawa, pode ser explicado como sendo:

- ☐ A) Uma ferramenta específica para gestores com o intuito de solução de problemas
- ☐ B) Uma filosofia de trabalho utilizada pela maioria das áreas de Qualidade existentes em uma organização
- ☐ C) O início das atividades de Controle da Qualidade nas empresas
- ☒ **D) Uma metodologia com foco em administração participativa, onde pequenos grupos de funcionários pertencentes a uma mesma área de trabalho identificam problemas e propõem soluções de melhorias**
- ☐ E) Um conceito de Qualidade que nasceu no Japão, mas não teve sua aceitação no restante do mundo

2) Qualidade Total é um dos termos mais utilizados pelas empresas nos dias atuais e está relacionado a:

- ☐ A) Satisfação do cliente de uma empresa, no que se refere a qualidade do produto recebido e o baixo preço do mesmo
- ☐ B) Qualidade do produto fabricado independente do seu preço para o mercado
- ☐ C) Tríade que reúne qualidade, preço e prazo de entrega
- ☒ **D) Satisfação dos “stakeholders”, que são os clientes, funcionários, proprietários ou acionistas, comunidade e fornecedores de uma determinada empresa**
- ☐ E) Apenas a qualidade de um determinado produto ou serviço

3) São consideradas áreas de atuação para equipes de C.C.Q.:

- ☐ A) Problemas sobre a qualidade de produtos e serviços e ideias para um aumento na produtividade.
- ☐ B) Racionalização e melhoria de métodos de trabalho e diminuição nos custos industriais e administrativos.
- ☐ C) Trabalhos sobre desburocratização e propostas de melhoria no ambiente de trabalho.

☐ D) Aperfeiçoamento quanto à segurança e desenvolvimento de novos métodos.

☒ E) Todas as alternativas estão corretas.

4) Analise as seguintes inserções:

I - O CCQ dá a oportunidade ao homem de se manifestar livremente sobre aquilo que ele mais entende: o seu trabalho.

II - Não é possível para as equipes de CCQ trabalharem na racionalização e melhoria de métodos de trabalho, bem como, na diminuição nos custos industriais e administrativos.

III - CCQ's são um movimento participativo/motivacional que pode proporcionar às nossas organizações melhores resultados.

IV – O CCQ é uma filosofia que não muda a estrutura de uma empresa, mas muda a forma pela qual as pessoas se relacionam umas com as outras no ambiente de trabalho.

É correto o que se afirma:

☐ A) I e II, apenas

☐ B) II e III, apenas

☐ C) I, II e III, apenas

☐ D) II, III e IV, apenas

☒ E) I, III e IV, apenas

5) A empresa é vista pela Qualidade Total como um grande processo, que recebe insumos, informações e recursos do meio ambiente, processa-os e os devolve ao meio ambiente, na forma de produtos, serviços, informações, recursos, etc. O processo empresa se subdivide em diversos subprocessos, que se dividem em atividades e estas em tarefas. Estes subprocessos se referem aos setores diversos da empresa, como produção, finanças, contabilidade, marketing, vendas, etc. Considerando o enunciado acima, avalie as seguintes inserções:

I - Para cada processo existem fornecedores, que introduzem insumos que sofrerão alterações e transformações para se chegar a produtos ou serviços que, conseqüentemente, serão comprados e utilizados pelos seus clientes externos.

II – Os diversos departamentos da empresa precisam atuar de forma independente, traçando os seus objetivos e metas de forma isolada, a fim de alcançar resultados no que se refere a satisfação dos seus clientes externos.

III – Se cada pessoa ou departamento de dentro de uma empresa procurar atender as necessidades de seus clientes internos, certamente a empresa como um todo conseguirá

satisfazer plenamente as necessidades dos seus clientes externos, dos quais depende a sua existência.

É correto o que se afirma:

- ☐ A) I e II, apenas
- ☐ B) II e III, apenas
- ☐ C) I, II e III
- ☒ D) I e III, apenas
- ☐ E) II, apenas

6) De acordo com o que foi visto em sala de aula, uma das classificações temporais mais adotadas para a evolução da qualidade é a proposta por David Garvin, que classifica essa evolução em quatro Eras, que são: Inspeção, Controle da Qualidade, Garantia da Qualidade e Qualidade Total.

Analisar as inserções a seguir:

I – Inspeção está relacionada com o objetivo de separar produtos bons dos ruins, onde o cliente conhecia o produtor (artesãos, pintores, escultores, carpinteiros) e a Qualidade era sinônimo de beleza artística.

II – Controle da qualidade está relacionado com o objetivo da satisfação do Cliente, onde a Qualidade é responsabilidade de todos.

III – Garantia da Qualidade está relacionada com o objetivo de manter a Qualidade estável na empresa e procurar melhorá-la.

IV – Qualidade Total está relacionada com o objetivo de produzir a Qualidade de acordo com as especificações, onde a produção é em massa e o cliente não tem contato com o produtor.

É correto o que se afirma:

- ☒ A) I e III, apenas
- ☐ B) II e III, apenas
- ☐ C) I, II e III, apenas
- ☐ D) II, III e IV, apenas
- ☐ E) I, III e IV, apenas

7) Analisar as inserções a seguir a respeito da história da Qualidade:

I - A qualidade como conhecemos hoje só surgiu por causa da segunda guerra mundial. Naquela época já existia uma certa preocupação com a qualidade dos produtos, o que significava garantir que todos os produtos fabricados teriam as mesmas características e não apresentariam defeitos, na medida do possível.

II - Para garantir a qualidade, durante o período da segunda guerra mundial foram criados os inspetores de qualidade, responsáveis por inspecionar produto por produto. Esse método se mostrou muito eficiente e permanece sendo empregado pelas empresas até os dias de hoje.

III - Terminada a guerra, os japoneses com uma dívida para pagar devido à derrota, começam a investir em suas indústrias. Iniciam uma produção acelerada, porém, com poucos critérios voltados para a qualidade.

IV – Após a segunda guerra mundial e com a intenção de solucionar problemas relacionados à qualidade de seus produtos, os japoneses desenvolveram um método de controle de qualidade que ao invés de encontrar e eliminar as peças defeituosas buscava evitar que os defeitos ocorressem.

É correto o que se afirma:

☐ A) I e II, apenas

☐ B) II e III, apenas

☐ C) I, II e III, apenas

☒ D) I, III e IV, apenas

☐ E) II e IV, apenas