

Campus Serra

Bacharelado em Sistemas da Informação

Disciplina: Teoria Geral da Administração	Turma: SI2	Data:
Professora: Elizangela C. da Rosa Broetto	Semestre: 2º	
Aluno (a):		

Lista de Exercícios de Fixação – 4 assuntos: Administração da Qualidade, Modelo Japonês de Administração, Ética, Responsabilidade Social e Ambiental e Liderança.

1) Assinale V ou F: Sobre administração da qualidade:

- a) () A palavra qualidade indica uma das principais medidas do desempenho das organizações.
- b) () Excelência – o melhor que se pode fazer. O padrão mais elevado de desempenho.
- c) () Especificações – qualidade de projeto e ausência de deficiências.
- d) () Conformidade – qualidade planejada. Projeto do produto ou serviço. Definição de como o produto ou serviço deve ser.
- e) () Adequação ao uso – grau de identidade entre o produto ou serviço e suas especificações.
- f) () São exemplos de custos da qualidade: treinamento para a qualidade e inspeção.
- g) () São exemplos de custos da não-qualidade: matérias-primas e produtos refugados e perda de encomendas.
- h) () A qualidade exige visão sistêmica, para integrar ações das pessoas, máquinas, informações e todos os outros recursos envolvidos na administração da qualidade.
- i) () O modelo de redução de custos elaborado por Deming tem como base a melhora contínua do sistema de produção com o fim de incrementar a qualidade e produtividade e assim reduzir constantemente os custos.
- j) () A gestão da qualidade prevê a eliminação ou a simplificação de processos que não adicionem valor ao produto.

2) O Diagrama de Pareto é uma das ferramentas da qualidade e pode ser descrito como:

- a) diagrama que auxilia o planejamento da qualidade por meio da indicação das atividades mais demoradas, indicando um caminho crítico.
- b) gráfico relacionando o desvio-padrão de uma medida a seu valor médio.
- c) diagrama de controle com limites de aceitação e valor esperado.
- d) gráfico de barras que ordena as frequências das ocorrências, da maior para a menor, permitindo a priorização dos problemas.
- e) nome equivalente para um gráfico pizza.

3) O Sistema de Qualidade aplicado ao controle de qualidade de um processo de gestão de matérias-primas deve conter diversos parâmetros a serem atendidos. Por isso, deve incluir no seu escopo:

- a) As diretrizes que garantam a existência de determinados parâmetros que operam como padrões de referência para delinear e efetivar o controle.
- b) Os parâmetros de apresentação das especificações relativas às matérias primas de forma particularizada, detalhando-se todos os itens que devem compor cada parte das especificações.
- c) Um cronograma com todas as etapas da entrega das matérias primas e seus respectivos prazos, e deve conter todas as alterações das especificações, caso seja necessário.

Quantos desses itens devem ser incluídos? Assinale a opção CORRETA.

- 1. Somente o primeiro.
- 2. Todos devem ser incluídos.
- 3. Somente o segundo.
- 4. Somente o terceiro.
- 5. Somente os dois últimos.

4) Em relação à Garantia da Qualidade apresentam-se três afirmações:

- a) O plano da qualidade é um documento que descreve apenas a viabilidade para se obter a qualidade para uma determinada tarefa.
- b) O controle da qualidade trata das técnicas operacionais e atividades empregadas para o acompanhamento da qualidade e dos custos operacionais que visam comprovar que a qualidade foi alcançada no período de um ano.
- c) O manual da qualidade é um documento no qual se estabelece a auditoria da qualidade da empresa e o controle do fluxo de caixa das tarefas desenvolvidas.

Quantas delas estão corretas?

- A) Todas estão erradas.
- B) Todas estão certas.
- C) Somente a primeira.
- D) Somente a segunda.
- E) Somente a terceira.

5) Para o fornecimento de componentes eletrônicos para o mercado internacional, a empresa GAUDÉRIO S. A. busca a implantação de um sistema de Qualidade Total para seus produtos, levando em consideração alguns conceitos. Em vista disso, pode-se afirmar que:

- a) A Qualidade Total está vinculada ao modo, tecnologia e custo da produção.
- b) A inspeção dos produtos ou processos por meio de um controle de recepção é a única variável que pode garantir a Qualidade Total.
- c) Os avanços tecnológicos e as mudanças das reais necessidades dos clientes são requisitos a serem atendidos pelo sistema da Qualidade Total, desde que adequados aos custos de produção.
- d) A qualidade do produto e a produtividade são conceitos análogos num processo de Qualidade Total, e estão intimamente relacionadas.
- e) A dispersão de informações dentro da empresa não contribui para o êxito do sistema de Qualidade Total.

6) A sigla ISO significa:

- A) Instituto de Desenvolvimento das Sociedades Organizacionais
- B) International Standardization Organization
- C) Institute for Standardization Operations
- D) nenhuma das anteriores

7) O conceito de TQC ("Total Quality Control") foi desenvolvido por:

- A) Walter Shewart
- B) Taiichi Ono
- C) Armand Feigenbaum
- D) Kaoru Ishikawa

8) A série de normas ISO 9000 fornece às organizações:

- A) Diretrizes para implementação e gerenciamento de um Sistema de Gestão da Qualidade
- B) um conjunto de práticas obrigatórias para a certificação de produtos específicos frente a normas de desempenho internacionais
- C) instruções e diretrizes para implantação de um Sistema de Gestão Ambiental
- D) uma série de recomendações para desenvolvimento e capacitação de gestores das organizações

9) Explique o conceito e aplicação do JUST-IN TIME e diga quais são os objetivos auferidos com o uso dessa técnica?

10) Das características a seguir, identifique aquela que não constitui um elemento do Modelo Japonês de Administração:

- A) incentivo ao empreendedorismo e a inovação em todos os níveis hierárquicos
- B) utilização de ferramentas gerenciais para reduzir estoques e esperas entre as diferentes etapas do processo de produção
- C) ênfase na identificação e eliminação das causas dos defeitos, visando à melhoria da qualidade dos produtos
- D) eliminação de desperdícios, por meio do melhoramento contínuo dos processos produtivos

11) Eliminação de desperdícios, racionalização do trabalho, aprimoramento contínuo, produção "just-in-time", produção com qualidade, análise e identificação das causas fundamentais dos problemas são características:

- A) Do modelo Japonês de Administração
- B) Do Sistema de Gestão da Qualidade proposto pelas normas da série ISO 9000
- C) Do TQC proposto por Armand Feigenbaum
- D) Do modelo de aprendizagem organizacional, de Peter Senge

12) Podemos definir o Modelo Japonês de Administração como:

- A) Eliminação de desperdícios (produção enxuta) e produção com qualidade
- B) Qualidade garantida por auditoria do sistema
- C) Renascimento de Taylor
- D) Controle Estatístico de Qualidade

13) O ciclo PDCA, o Diagrama de Causa e Efeito e o programa Housekeeping, também conhecido por 5 S, são ferramentas do Gerenciamento pela Qualidade Total, proposta por qual escola de Administração?

- A) Japonesa
- B) Neoclássica
- C) Clássica
- D) Científica

14) Assinale apenas a alternativa que caracteriza a administração japonesa

- A) Administração participativa, evitar desperdícios, melhoria contínua e 5S.
- B) Manter o grupo de funcionários afastados das tomadas de decisões estratégicas
- C) Combater os efeitos de um problema, pois a causa do problema tende a desaparecer naturalmente
- D) Estudo de tempos e movimentos

15) “A busca por custos baixos e alta produtividade revoluciona a indústria automobilística mundial. É ela que explica a crise da fábrica da Volks em São Bernardo do Campo e o sucesso mundial de montadoras como a Toyota”[texto extraído da revista Veja de 6 de setembro de 2006, página 72]. O texto transcrito está condizente com:

- A) Administração Científica
- B) Administração Clássica
- C) Escola Humanista
- D) Administração Japonesa

16). Como definir qualidade? Quais são as definições mais importantes para a ideia de qualidade? Explique.

17). O que são os chamados custos da qualidade? Como se classificam? Explique-os.

18). O que são os chamados custos da não-qualidade? Como se classificam? Explique-os.

19). Explique quais são os prêmios da qualidade e quais seus objetivos.

20). Quais são os dois princípios mais importantes do sistema Toyota? Explique-os.

21). Explique o que é eliminação de desperdícios no modelo japonês de administração?

22). Os desperdícios foram classificados em sete tipos principais, quais são?

23). No sistema Toyota há três formas de eliminar desperdícios: racionalização da força de trabalho, just in time e produção flexível, explique essas estratégias.

24). Explique o conceito de fabricação de qualidade no modelo japonês de administração.