Questões Objetivas valem 0,3 pontos cada

Questão 27 vale 1 ponto

Demais valem 0,5 pontos cada

Nome: Flávia Guimarães Gaia Paula

Matrícula: 1912120021

1) A gestão da qualidade é, tornou-se importante para manter a competitividade das empresas e passou a destacar os aspectos de processo, inspeção, recursos humanos, sistema e gestão. O destaque em sistema significa:

**a) inclusão da visão integrada entre as ações e percepção da cadeia de causas e efeitos**

b) percepção da importância da especialização das pessoas envolvidas nos processos

c) integração de processos e pessoas visando um objetivo maior

d) monitoramento feito nas ações de forma isolada.

e) percepção e busca de melhores resultados.

2) A gestão da qualidade estabelece que os processos devem ser continuamente planejados e estudados para que melhorias sejam implementadas e controladas. (0,3)

Certo ( **X** )

Errado ( )

3) Na política da qualidade, uma vez que o produto final atende às especificações técnicas estabelecidas e padronização no processo produtivo, considera-se que o cliente estará satisfeito. (0,3)

Certo ( )

Errado ( **X** )

4) A definição de Gestão da Qualidade Total:

a) Ferramenta usada para estratificar os problemas

b) Gerenciamento dos recursos da empresa para atender todos os requisitos das partes

interessadas

c) Utilizado para estabelecer a prioridade de atuação

**d) Método utilizado para a promoção da melhoria contínua**

e) Ferramenta utilizada para elaborar um Plano de Ação

5) A gestão da qualidade estabelece que os recursos humanos devem ser valorizados e entendidos como integrantes do sucesso da organização.

Certo ( **X** )

Errado ( )

6) A empresa está recebendo reclamações em relação ao cumprimento de prazos. Existe a possibilidade de o problema estar relacionado ao processo de produção. O primeiro passo para identificação desse problema deve ser a utilização:

a) Do diagrama de Ishikawa

**b) Do fluxograma**

c) Da matriz GUT

d) Do diagrama de Causa e Efeito

e) Do gráfico de Pareto

7) Leia a afirmação a seguir: " Esta ferramenta de qualidade é um processo de grupo em que os indivíduos lançam ideias de forma livre, sem críticas, no menor espaço de tempo possível. Seu propósito é lançar e detalhar ideias com certo enfoque, originais, em uma atmosfera sem inibições. Busca-se diversidade de opiniões a partir de um processo de criatividade grupal". A ferramenta da qualidade definida no texto é:

a) Diagrama de Ishikawa.

b) Fluxograma.

c) Plano de ação 5W2H.

**d) Brainstorming.**

e) Diagrama de Pareto.

8) Na Matriz GUT, o critério GRAVIDADE visa avaliar:

a) o potencial de crescimento do problema: possibilidade de crescimento, redução ou desaparecimento do problema.

b) a estimativa de prioridade de problemas identificados.

**c) o impacto do problema sobre coisas, pessoas, resultados, processos ou organizações e efeitos que surgirão a longo prazo, caso o problema não seja resolvido.**

d) a relação entre uma característica de qualidade e os fatores que a determinam.

e) a relação com o tempo disponível ou necessário para resolver o problema.

9) "...alinhamento interno dos processos de produção com as constantes modificações dos ambientes de mercado para obtenção de resultados mensuráveis para a empresa". Essa frase evidencia o conceito de GESTÃO da QUALIDADE TOTAL?

a) necessita de revisão conceitual.

b) totalmente incorreta.

**c) totalmente alinhada.**

d) parcialmente incorreta.

e) parcialmente alinhada.

10) São objetivos principais dos Círculos de Controle da Qualidade (CCQs) idealizados por Kaoru Ishikawa

**a) Melhoria Contínua e Melhoria do Clima Organizacional**

b) Praticar a Ética e comparar o desempenho com metas

c) Praticar a Ética e Melhoria do Clima Organizacional

d) Melhoria Contínua e Praticar a Ética

e) Melhoria Contínua e Comparar o desempenho com metas

11) Qual das alternativas a seguir espelha o processo correto numa empresa de transformação?

a) Inputs e outputs, processo de transformação e consumidores.

**b) Inputs, processo de transformação, outputs e consumidores.**

c) Consumidores, inputs e outputs e processo de transformação.

d) Consumidores, outputs e inputs e processo de transformação.

e) Processo de transformação, consumidores, outputs e inputs.

12) A Empresa X, fabricante de produtos alimentícios, executa a inspeção no recebimento das matérias-primas e só procede a sua entrada no estoque após a aprovação pelo laboratório de controle de qualidade. Essa prática é adotada também na produção, onde realiza o controle de qualidade durante todo o processo de produção. O estágio, em termos de prática de controle de qualidade é:

a) Inspeção por amostragem.

b) Inspeção.

c) inspeção por atributo.

d) Controle estatístico de processos.

**e) Gestão da qualidade total.**

13) É uma ferramenta utilizada para apresentar a relação existente entre o efeito do problema a ser solucionado e os fatores do processo que podem provocar o problema. Essa ferramenta conceitualmente denomina se:

a) Gráfico de Pareto.

b) Fluxograma.

c) Histograma.

d) Matriz SWOT.

**e) Diagrama de Ishikawa.**

14) Em termos de gestão da qualidade, o método de gestão baseado em quatro etapas bastante usado para garantir controle e melhoria contínua dos processos e produtos, no intuito de sempre realizar determinado conjunto de tarefas da forma mais eficiente possível, recebe o nome de:

**a) Ciclo PDCA.**

b) Motivação.

c) Licitação.

d) 5 S.

e) Pareto

15) A gestão da qualidade no âmbito dos serviços busca estabelecer de maneira objetiva os limites entre produção e consumo, ou seja, delimitar onde termina a produção e onde começa o consumo.

Certo ( )

Errado ( **X** )

16) Em relação ao ciclo PDCA, é correto afirmar que:

a) a partir dos dados coletados na execução, compara-se o resultado alcançado com o que foi decidido pelo administrador.

**b) 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.**

c) no processo de execução das tarefas, o administrador realiza conforme a sua interpretação e serão coletados dados para verificação do processo.

d) 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.

17) 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 tipo pizza.

18) A gestão da qualidade tornou-se estratégica para manter a competitividade da empresa e passou a enfatizar os aspectos de inspeção, processos, pessoas, sistema e gestão. A ênfase em sistema significa:

**a) integração de processos e pessoas visando um objetivo maior**

b) monitoramento feito nas ações de forma isolada

c) inclusão da visão integrada entre as ações e percepção da cadeia de causas e efeitos

d) percepção da importância da especialização das pessoas envolvidas nos processos

e) percepção e busca de melhores resultados

19) Analise as afirmativas sobre a gestão pela qualidade colocando entre parênteses a letra “V”, quando se tratar de afirmativa verdadeira, e a letra “F” quando se tratar de afirmativa falsa. A seguir, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

( **V** ) A origem das discussões sobre a gestão pela qualidade foi motivada pelo cenário da *financeirização* econômica que vigorou a partir dos anos noventa.

( **F** ) A tônica da qualidade no ambiente empresarial foi fortalecida a partir do momento em que os consumidores tomaram-se mais bem informados uma vez que a informação eleva o nível de exigência.

( **V** ) Um dos pressupostos da qualidade é o de fabricar produtos que gerem benefícios temporários e adequados aos consumidores, ao contrário de gerar problemas a serem resolvidos.

( **F** ) A falta de gestão pela qualidade numa Organização implica diretamente, na redução do capital investido em imobilizações patrimoniais.

( **F** ) A compreensão do conceito de qualidade pode ter dois aspectos: o da Organização (compreensão objetiva) e o do cliente (compreensão subjetiva).

a) F-V-V-F-F.

b) F-V-F-F-V.

c) V-V-V-F-V.

**d) V-F-V-F-F.**

e) F-F-F-V-V.

20) O Modelo adotado por Noriaki Kano tem como base:

1. A qualidade do produto
2. **A satisfação do cliente**
3. O processo de fabricação
4. A execução do serviço

21) Tendo em vista a diminuição dos custos de qualidade (não qualidade), uma empresa que produz bolachas fez um levantamento do tipo de defeitos encontrados em embalagens de bolacha. Código do Defeito Descrição do Defeito Frequência. Na tabela seguinte encontram-se sumarizados os resultados obtidos.

| Código | Descrição | Frequência |
| --- | --- | --- |
| 1 | Bolachas partidas | 30 |
| 2 | Embalagem mal colada (lado) | 20 |
| 3 | Embalagem mal colada (topos) | 60 |
| 4 | Número de bolachas superior a 35 | 90 |
| 5 | Número de bolachas inferior a 32 | 30 |
| 6 | Data de validade em falta/ilegível | 40 |
| 7 | Pequenos furos na embalagem | 50 |
| 8 | Embalagem rasgada | 20 |
| 9 | Outros defeitos | 15 |

1. Analise os dados obtidos utilizando a análise de Pareto.

**80% das consequências advêm de 20% das causas**

| Código | Descrição | Frequência | Frequência relativa | Frequência acumulada |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Bolachas partidas | 30 | 8 | 76 |
| 2 | Embalagem mal colada (lado) | 20 | 6 | 90 |
| 3 | Embalagem mal colada (topos) | 60 | 17 | 43 |
| 4 | Número de bolachas superior a 35 | 90 | 26 | 26 |
| 5 | Número de bolachas inferior a 32 | 30 | 8 | 84 |
| 6 | Data de validade em falta/ilegível | 40 | 11 | 68 |
| 7 | Pequenos furos na embalagem | 50 | 14 | 57 |
| 8 | Embalagem rasgada | 20 | 6 | 96 |
| 9 | Outros defeitos | 15 | 4 | 100 |

b) O que pode concluir da análise efetuada?

**Nota-se os defeitos nas embalagens com número de bolachas superior a 35 representam 801% dos defeitos totais, então a empresa pode focar mais nesse produto.**

22) Em um processo de fabricação de peças de plástico aparecem os defeitos abaixo indicados com as respectivas ocorrências e custos associados. Construir e analisar o respectivo diagrama de Pareto.

| Tipo de defeitos | Nº de peças defeituosas | Custo unitário de reparação/sucata |
| --- | --- | --- |
| Fissuras | 8 | 9 |
| Bolhas | 2 | 50 |
| Rebarbas | 56 | 5 |
| Falta de material | 3 | 50 |
| Descoloração | 3 | 50 |
| Deformação | 24 | 30 |
| Picadelas | 2 | 50 |

Resposta:

23) Verificar se existe relação entre o número de dados inconsistentes e o tamanho do arquivo usando os dados da tabela abaixo e construindo um gráfico de dispersão

| Nº dados Inconsistentes | 28 | 14 | 12 | 7 | 23 | 27 | 25 | 30 | 20 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tamanho MB | 15 | 14 | 15 | 18 | 16 | 13 | 12 | 16 | 14 |

Que conclusões pode-se tirar dos dados apresentados?

**Percebe-se que os arquivos maiores geralmente possuem um número maior de dados inconsistentes**

24) Construir um histograma que represente o número de clientes de um dado restaurante ao longo de 15 dias, apoiando-se nos seguintes dados:

| 12 | 13 | 10 |
| --- | --- | --- |
| 10 | 15 | 11 |
| 12 | 11 | 14 |
| 9 | 12 | 13 |
| 12 | 13 | 12 |

Resposta:

25) Na tabela seguinte encontram-se os pesos de 100 pacotes de bolachas saídos de uma linha de embalagem.

| 302,25 | 301,19 | 298,07 | 299,75 | 299,76 | 300,24 | 302,17 | 303,91 | 298,76 | 299,07 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 298,35 | 301,11 | 297,59 | 299,83 | 303,49 | 298,65 | 298,61 | 299,08 | 298,98 | 305,13 |
| 300,36 | 299,68 | 299,57 | 300,14 | 301,05 | 300,86 | 301,99 | 299,18 | 299,07 | 297,84 |
| 302,52 | 298,49 | 297,87 | 299,12 | 301,35 | 301,81 | 299,26 | 300,48 | 299,48 | 300,20 |
| 299,23 | 303,66 | 298,23 | 302,04 | 299,70 | 303,07 | 298,35 | 300,86 | 298,94 | 301,59 |
| 297,83 | 299,95 | 299,20 | 299,70 | 298,29 | 299,55 | 299,13 | 297,72 | 297,47 | 298,16 |
| 301,85 | 298,72 | 303,76 | 298,86 | 300,96 | 300,52 | 298,00 | 299,38 | 304,22 | 300,02 |
| 300,73 | 298,56 | 299,19 | 299,75 | 300,84 | 298,34 | 302,39 | 299,83 | 302,85 | 301,33 |
| 299,62 | 299,70 | 300,12 | 299,60 | 301,63 | 298,11 | 298,85 | 297,99 | 302,45 | 299,16 |
| 302,45 | 298,34 | 298,73 | 302,10 | 302,00 | 300,83 | 298,36 | 299,07 | 302,83 | 300,80 |

Sabendo que o valor de peso especificado para cada pacote é de 300 ± 2 gramas, que conclusões pode tirar através da análise do respectivo histograma?

26) Com a tabela do exercício anterior, verificar quais os pesos não estão de acordo com a metodologia 6 sigma de padrão de qualidade.

27) Um grupo de professores fez um trabalho de estatística sobre o número de horas que os alunos de sua escola passavam por semana em frente à televisão. Face a esta pergunta obtiveram diferentes respostas. Ficaram na dúvida de como haveriam de tratar os seguintes valores: (1,0)

| 0 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| 7 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| 9 | 11 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 14 | 14 | 14 |
| 14 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 16 | 16 | 16 |
| 17 | 17 | 18 | 19 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 20 | 20 | 20 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 23 | 23 | 24 | 24 |
| 24 | 24 | 24 | 25 | 25 | 26 | 26 | 26 | 27 | 27 | 27 | 27 |
| 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 35 | 35 | 37 |

Como procederia?

1. Agruparia em classes? Se sim, em quantas?

**Sim, em 3 classes: poucas horas, algumas horas e muitas horas.**

1. Construa uma tabela de frequências relativa e absoluta.

| **Horas** | **Frequência** |
| --- | --- |
| 0,3 | 3,00% |
| 3,5 | 29,00% |
| 5,10 | 22,00% |
| 10,15 | 9,00% |
| 15,20 | 12,00% |
| 20,25 | 17,00% |
| 25,30 | 15,00% |
| 30,40 | 4,00% |

1. Qual foi a classe que incluiu as respostas mais frequentes?

**De 3 a 5 horas**.

1. Este foi um histograma construído por um dos professores. Acha que está correto? Consegue identificar erros?

**Está correto, porém ficaria melhor a visualização se as horas fossem agrupadas.**

