

**AVALIAÇÃO QUALITY TOOLS**

* Não será permitido a utilização de celular.
* Não será permitido qualquer consulta aos colegas.
* Interpretação de texto faz parte da avaliação.
* Instrutores não tirarão dúvidas referentes ao conteúdo.
* **NÃO** será permitido consulta a internet e aulas.

**Quality Tools**

**Respostas da avaliação:**

Crie uma cópia desse arquivo e insira as respostas nas questões correspondentes abaixo

1. Qual das seguintes caraterísticas de qualidade refere-se à capacidade de execução eficaz de uma determinada tarefa ou função?
   1. Confiabilidade
   2. Desempenho
   3. Conformidade
   4. Durabilidade
2. Como a confiabilidade é definida no contexto de qualidade?
3. Descreva como a aparência do produto pode influenciar a percepção da qualidade por parte do cliente:
4. O que são características acessórias de um produto ou serviço e porque são importantes?
5. Como as ferramentas de qualidade podem ajudar na melhoria de processos?
6. Explique como é utilizado a ferramenta Fluxograma:
7. Para o que é utilizada a ferramenta Histograma?
8. Como o diagrama de causa e efeito podem ajudar a identificar e resolver os problemas de qualidade?
9. Uma empresa de software está enfrentando um aumento significativo no tempo de resposta do suporte ao cliente. Os clientes estão relatando longos tempos de espera para receber assistência técnica e solução de problemas. A empresa está buscando maneiras de identificar as causas raízes desse problema e implementar melhorias no processo de suporte ao cliente.

Qual ferramenta de qualidade seria mais apropriada para analisar o processo de suporte ao cliente e identificar as principais fontes de atraso no tempo de resposta?

* 1. Diagrama de Causa e Efeito, pois assim seria possível analisar a relação de diferentes fatores que podem estar contribuindo para o atraso no tempo de resposta do suporte ao cliente.
  2. Histograma, pois assim seria possível analisar a relação de diferentes fatores que podem estar contribuindo para o atraso no tempo de resposta do suporte ao cliente.
  3. Diagrama de Dispersão, pois assim seria possível analisar a relação de diferentes fatores que podem estar contribuindo para o atraso no tempo de resposta do suporte ao cliente.
  4. Fluxograma, , pois assim seria possível analisar a relação de diferentes fatores que podem estar contribuindo para o atraso no tempo de resposta do suporte ao cliente.

1. Quais são os benefícios do uso da folha de verificação na coleta de dados?
2. Descreva como o gráfico de controle é usado para monitorar a estabilidade do processo:
3. Em uma linha de produção de uma fábrica de automóveis, foram identificados diversos defeitos em diferentes etapas do processo, incluindo problemas com a montagem das peças, falhas na pintura e irregularidades na soldagem. A equipe de gestão está procurando uma maneira eficaz de analisar o processo de produção para identificar as principais causas dos defeitos e priorizar as áreas que precisam de melhoria.

Qual ferramenta de qualidade seria mais útil para analisar o processo de produção e identificar as principais fontes de defeitos?

* 1. O Diagrama de Pareto ajudaria a equipe de gestão a visualizar e priorizar os diferentes tipos de defeitos, permitindo concentrar os esforços de melhoria nas áreas que contribuem mais significativamente para os problemas de qualidade
  2. O Gráfico de Controle ajudaria a equipe de gestão a visualizar e priorizar os diferentes tipos de defeitos, permitindo concentrar os esforços de melhoria nas áreas que contribuem mais significativamente para os problemas de qualidade
  3. O Diagrama de Dispersão ajudaria a equipe de gestão a visualizar e priorizar os diferentes tipos de defeitos, permitindo concentrar os esforços de melhoria nas áreas que contribuem mais significativamente para os problemas de qualidade
  4. A Folha de Verificação ajudaria a equipe de gestão a visualizar e priorizar os diferentes tipos de defeitos, permitindo concentrar os esforços de melhoria nas áreas que contribuem mais significativamente para os problemas de qualidade

1. Qual é objetivo do diagrama de dispersão?
2. Como você usaria as ferramentas de qualidade mencionadas para melhorar a qualidade de um processo de fabricação de um produto especifico?