

Professor Bruno Eduardo

Site: <http://www.brunoeduardo.com>

Email: professor@brunoeduardo.com

Facebook: <http://www.facebook.com/professorbrunoeduardo>

CESPE - 2012 - ANCINE - Técnico Administrativo

Acerca da gestão da qualidade e do modelo de excelência gerencial, julgue os itens.

01. A gestão da qualidade prevê a eliminação ou a simplificação de processos que não adicionem valor ao produto.
02. A gestão da qualidade estabelece que os processos devem ser continuamente estudados e planejados para que melhorias sejam implementadas e controladas.
03. A abordagem da qualidade fundamentada no produto concentra-se basicamente nas práticas relacionadas com a engenharia e a produção.
04. 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.
05. A qualidade é sinônimo de excelência absoluta e universalmente reconhecível segundo a abordagem transcendental da qualidade.

CESGRANRIO - 2012 - Chesf - Profissional de Nível Superior

Em virtude da concorrência global e da percepção de que os níveis de qualidade não são suficientes, algumas organizações adotaram o método de Gerenciamento da Qualidade Total (GQT).

06. Os princípios básicos associados ao GQT envolvem a(o)
 - a) implantação, dentro das organizações, de equipes de trabalho autogeridas (ETA), plenamente responsáveis por criar um produto específico.
 - b) manutenção do compromisso de jamais estar satisfeito, do “muito bom” nunca ser o suficiente na busca da melhoria contínua.
 - c) eliminação da necessidade de algumas posições de supervisão, à medida que os funcionários assumem maiores responsabilidades.
 - d) criação de um sistema de remuneração dos empregados, baseado nas qualificações, segundo demonstração de pro-ficiência em uma determinada tarefa.
 - e) favorecimento das reuniões em equipe e da rotatividade obrigatória de cargos para que os funcionários obtenham conhecimento de um conjunto mais amplo de tarefas.

CESPE - 2012 - TRE-RJ - Analista Judiciário

A respeito de gestão de pessoas e gestão da qualidade, julgue os itens a seguir.

07. De acordo com Ishikawa e Feignebaum, a escola da qualidade total propõe que se designe uma unidade responsável, normalmente o departamento de qualidade, para garantir a qualidade dos processos e dos produtos entregues pela organização.
08. A ferramenta de gestão da qualidade denominada 6 Sigma prevê a redução radical de desperdícios por meio da eliminação de produtos defeituosos.

CESPE - 2012 - MPE-PI - Técnico Ministerial

Tendo em vista que a gestão da qualidade — tema recorrente na administração da maioria das empresas — deixou de ser diferencial competitivo e se tornou essencial à permanência da organização no mercado, julgue os itens seguintes.

09. O retrabalho e o comprometimento da imagem de uma organização são, respectivamente, custos internos e externos da falta de qualidade dos processos produtivos de uma entidade.

10. A observação direta do produto ou serviço ao final do processo produtivo, a inspeção com base em amostras e o surgimento dos departamentos de qualidade são as principais características da era da qualidade total.
11. O ciclo de Shewhart ou Deming, clássica ferramenta da escola da qualidade, proporciona ao programa de qualidade uma metodologia de caráter pontual sobre as atividades de planejamento, execução, checagem e correção.
12. O diagrama de Ishikawa, o princípio de Pareto e os modelos estatísticos são instrumentos de gestão utilizados pelo departamento de qualidade, que deve ser o responsável único pelos programas de qualidade da organização.
13. Regularidade, conformidade e adequação ao uso são alguns dos aspectos pertencentes ao conceito de qualidade.

FUNIVERSA - 2010 - MPE-GO - Técnico em Gestão

14. A respeito das técnicas utilizadas no gerenciamento da qualidade total, assinale a alternativa que apresenta a técnica que propõe a medição (quantitativa e qualitativa) das práticas, produtos e serviços, em relação aos concorrentes mais expressivos do mercado ou às empresas reconhecidas por suas lideranças em campos particulares.
 - a) downsizing
 - b) outsourcing
 - c) benchmarking
 - d) reengenharia
 - e) brainstorming

FCC - 2009 - TCE-GO - Analista de Controle Externo

15. O método PDCA
 - a) é utilizado em processos produtivos para manter o nível de controle e, como tal, não tem aplicabilidade na melhoria desses processos, que precisam ser analisados a partir de ferramentas como a espinha de peixe.
 - b) estabelece, na etapa do planejamento (plan), as metas da organização, enquanto que os métodos utilizados para atingir as metas são definidos na etapa da ação (do).
 - c) foi desenvolvido a partir da percepção de que os problemas em um processo, considerados como oportunidades de melhoria, são causados pela diferença entre as necessidades dos clientes e o desempenho do processo.
 - d) é utilizado para realizar o diagnóstico estratégico externo de uma organização, etapa em que são identificados oportunidades, problemas ou ameaças.
 - e) é a ferramenta utilizada para calcular os índices que serão incorporados na matriz GUT para definir o grau de gravidade, urgência e tendência.

FCC - 2012 - TRF - 2ª REGIÃO - Analista Judiciário

16. Tratando-se da gestão da qualidade, o ciclo PDCA é
 - a) uma ferramenta de representação das possíveis causas que levam a um determinado efeito.
 - b) um método gerencial para a promoção contínua e reflete a base da filosofia do melhoramento contínuo
 - c) um diagrama que auxilia na visualização da alteração sofrida por uma variável quando outra se modifica.
 - d) o desdobramento de dados, a partir de levantamento ocorrido, em categorias e grupos para determinar sua composição, objetivando a análise e pesquisa para o desenvolvimento de oportunidades de melhorias.
 - e) a representação gráfica que mostra a distribuição de dados por categorias.

CESPE - 2011 - EBC - Analista - Administração

Acerca das ideias e princípios defendidos por Deming, expoente da escola da qualidade, julgue os itens a seguir.

17. O referido teórico defendia a eliminação da administração por objetivos nas organizações e dos slogans que exijam alta produtividade e defeito zero.

CESPE - 2011 - EBC - Analista - Administração

Acerca das ideias e princípios defendidos por Deming, expoente da escola da qualidade, julgue os itens a seguir.

18. Em seus estudos de administração das organizações, Deming enfatizou a importância da mentalidade preventiva em lugar da corretiva, bem como a necessidade do envolvimento da alta administração no processo de produção.
19. Segundo esse teórico, para o alcance de níveis elevados de qualidade em uma organização, é essencial a realização da inspeção em massa.
20. De acordo com a escola da qualidade total, deve haver uma área que centralize, de modo exclusivo, o acompanhamento e controle da qualidade dos processos implantados em todas as áreas organizacionais.

CESPE - 2011 - EBC - Analista - Administração

Surgida algum tempo depois das escolas clássicas da administração, a escola da qualidade proporcionou diversas ferramentas e instrumentos aos gestores. A respeito da contribuição dessa escola para a administração das organizações, julgue os itens que se seguem.

21. A escola da qualidade propôs o controle estatístico da qualidade, com base na amostragem de produtos, em contraposição ao modelo de produção massificada.
22. O diagrama de causa e efeito (diagrama de Ishikawa) é uma ferramenta que visa definir o conjunto de causas responsável por um ou mais efeitos.

CESPE - 2011 - EBC - Analista - Administração

Julgue os itens que se seguem, referentes a organizações, sistemas e métodos.

23. Kaizen, palavra de origem japonesa que significa melhoria contínua, é utilizada, no âmbito do estudo das organizações, para designar a redução de desperdícios.

FCC - 2006 - BACEN - Analista Administrativo - Tarde

24. A representação gráfica do conjunto de atividades feitas para gerar produtos e serviços que atendam às necessidades dos clientes é o

- a) diagrama espinha-de-peixe.
- b) organograma.
- c) gráfico de Pareto.
- d) histograma.
- e) fluxograma.

FCC - 2006 - BACEN - Analista Administrativo - Tarde

25. No processo de gestão da qualidade total, o crescimento do ser humano deve ser desenvolvido de acordo com o método "PDCA", sob firme comprometimento da alta administração, por meio das políticas de recursos humanos. O estabelecimento da meta da educação e treinamento faz parte

- I. da fase de desenvolvimento.
- II. das fases de planejamento e de desenvolvimento.
- III. das fases de desenvolvimento e de avaliação.
- IV. da fase de planejamento.
- V. das fases de planejamento e de avaliação.

É correto o que consta APENAS em

- a) I.
- b) II e III.
- c) IV.
- d) IV e V.
- e) V.

CESPE - 2008 - TCU - Analista de Controle Externo

Acerca de indicadores e da matriz GUT, julgue os itens que se seguem.

26. Na matriz GUT, o "U" diz respeito ao custo, ao quanto se perderia pelo fato de não se melhorar/otimizar determinado processo de trabalho ou não se adotarem determinadas medidas de inovação desse processo.

Princípios de Deming – Ciclo PDCA

1º princípio: Estabeleça constância de propósitos para a melhoria do produto e do serviço, objetivando **tornar-se competitivo e manter-se em atividade, bem como criar emprego**;

2º princípio: Adote a nova filosofia. Estamos numa nova era econômica. A administração ocidental deve acordar para o desafio, conscientizar-se de suas responsabilidades e **assumir a liderança no processo de transformação**;

3º princípio: Deixe de depender da inspeção para atingir a qualidade. **Elimine a necessidade de inspeção em massa**, introduzindo a qualidade no produto desde seu primeiro estágio;

4º princípio: Cesse a prática de aprovar orçamentos com base no preço. Ao invés disto, **minimize o custo total**. Desenvolva um único fornecedor para cada item, num relacionamento de longo prazo fundamentado na lealdade e na confiança;

5º princípio: **Melhore constantemente** o sistema de produção e de prestação de serviços, de modo a melhorar a qualidade e a produtividade e, conseqüentemente, reduzir de forma sistemática os custos;

6º princípio: **Institua treinamento** no local de trabalho;

7º princípio: **Institua liderança**. O objetivo da chefia deve ser o de ajudar as pessoas e as máquinas e dispositivos a executarem um trabalho melhor. A chefia administrativa está necessitando de uma revisão geral, tanto quanto a chefia dos trabalhadores de produção;

8º princípio: **Elimine o medo**, de tal forma que todos trabalhem de modo eficaz para a empresa;

9º princípio: **Elimine as barreiras** entre os departamentos. As pessoas engajadas em pesquisas, projetos, vendas e produção devem trabalhar em equipe, de modo a prevenir problemas de produção e de utilização do produto ou serviço;

10º princípio: **Elimine 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;

11º princípio: Elimine padrões de trabalho (quotas) na linha de produção. Substitua-os pela liderança; **elimine o processo de administração por objetivos**. Elimine o processo de administração por cifras, por objetivos numéricos. Substitua-os pela administração por processos através do exemplo de líderes;

12º princípio: Remova as barreiras que privam o operário horista de seu direito de orgulhar-se de seu desempenho. A responsabilidade dos chefes deve ser mudada de números absolutos para a qualidade; remova as barreiras que privam as pessoas da administração e da engenharia de seu direito de orgulharem-se de seu desempenho. Isto significa a **abolição da avaliação anual de desempenho ou de mérito**, bem como da administração por objetivos;

13º princípio: **Institua um forte programa de educação e auto-aprimoramento**;

14º princípio: **Engaje todos da empresa no processo** de realizar a transformação. A transformação é da competência de todo mundo.

Fonte: DEMING, W. E. Qualidade: A Revolução da Administração. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.