

Professor Bruno Eduardo

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

Email: professor@brunoeduardo.com

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

Princípios e Noções Gerais de Qualidade

CESPE - 2013 - ANTT - Analista Administrativo

A respeito de gestão da qualidade e modelo de excelência gerencial, julgue os itens que se seguem.

01. Um dos princípios do método desenvolvido por William E. Deming, um dos principais teóricos da administração da qualidade, é a criação de slogans, exortações e metas nos quais se peça aos empregados "zero defeito". Segundo esse teórico, a adoção desse método eliminaria a ocorrência de defeitos desde o início do ciclo produtivo.

CESPE - 2013 - ANTT - Analista Administrativo

A respeito de gestão da qualidade e modelo de excelência gerencial, julgue os itens que se seguem.

02. No modelo de excelência em gestão, composto por onze fundamentos postos em prática por meio de oito critérios, o critério "Clientes" abrange os processos gerenciais relativos ao tratamento de informações de clientes e mercado e a comunicação entre o mercado e os clientes atuais e potenciais.

CESPE - 2013 - Telebras - Especialista em Gestão de Telecomunicações - Administrativo

Julgue os itens seguintes, relativos à gestão da qualidade e ao modelo de excelência gerencial.

03. De acordo com o modelo da Fundação Nacional da Qualidade, as organizações devem realizar autoavaliação periódica, com o objetivo de melhorar as práticas de gestão e subsidiar a elaboração do relatório de gestão.

CESPE - 2013 - INPI - Analista de Planejamento - Arquivologia

No que concerne à qualidade na administração, julgue os itens que se seguem.

04. Antes da criação do método da garantia da qualidade, não havia a preocupação com o controle da qualidade dos produtos ofertados pelos fornecedores, o que prejudicou a difusão da filosofia da qualidade total.

CESPE - 2013 - INPI - Analista de Planejamento - Arquivologia

No que concerne à qualidade na administração, julgue os itens que se seguem.

05. O modelo japonês de administração resulta de uma combinação das tradições culturais japonesas e das técnicas e princípios da qualidade total.

CESPE - 2013 - INPI - Analista de Planejamento - Arquivologia

No que concerne à qualidade na administração, julgue os itens que se seguem.

06. A Associação Brasileira de Normas Técnicas é membro fundador da Organização Internacional de Normalização (ISO), sendo a responsável, no Brasil, por prestar consultoria de implantação da ISO e por certificar as empresas.

CESPE - 2013 - INPI - Analista de Planejamento - Arquivologia

No que concerne à qualidade na administração, julgue os itens que se seguem.

07. A era da qualidade total caracterizou-se pelo abandono do conceito de qualidade do produto ou serviço, substituído pelo foco no cliente.

CESPE - 2013 - INPI - Analista de Planejamento - Arquivologia

No que concerne à qualidade na administração, julgue os itens que se seguem.

08. Os gregos, no século V a.C., já utilizavam o conceito de qualidade, vista como o ideal da excelência.

CESPE - 2013 - ANP - Analista Administrativo - Área 4

Com relação à gestão da qualidade, julgue os itens a seguir.

09. O foco no cliente é um princípio fundamental da gestão da qualidade, que deve sempre buscar o atendimento pleno das necessidades do cliente e a superação das suas expectativas, de forma que a satisfação dos clientes possa ser medida por meio de indicadores.

CESPE - 2013 - ANP - Analista Administrativo - Área 4

Com relação à gestão da qualidade, julgue os itens a seguir.

10. Entendida conforme parâmetros de satisfação do cliente e observância às suas especificações, a certificação ISO é um mecanismo utilizado pelos órgãos públicos para garantir a qualidade.

CESPE - 2013 - ANP - Analista Administrativo - Área 4

Com relação à gestão da qualidade, julgue os itens a seguir.

11. A valorização do servidor público como cliente interno é uma garantia ao cumprimento da missão da administração pública de atender com qualidade aos seus clientes externos.

CESPE - 2012 - TJ-AC - Analista Judiciário - Administração

Acerca dos preceitos da gestão da qualidade e do modelo de excelência gerencial, julgue os itens a seguir.

12. O programa de excelência gerencial, voltado para organizações interessadas em implementar ou que já implementam o modelo de excelência gerencial (MEG), é fundamentado em três etapas — sensibilização, acompanhamento e medição do impacto.

CESPE - 2012 - TJ-AC - Analista Judiciário - Administração

Acerca dos preceitos da gestão da qualidade e do modelo de excelência gerencial, julgue os itens a seguir.

13. Na era do controle estatístico, a inspeção um a um de todos os produtos foi realizada no intuito de garantir excelência na produção.

CESPE - 2012 - ANCINE - Técnico Administrativo

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

14. A abordagem da qualidade fundamentada no produto concentra-se basicamente nas práticas relacionadas com a engenharia e a produção.

CESPE - 2012 - ANCINE - Técnico Administrativo

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

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.

CESPE - 2012 - ANCINE - Técnico Administrativo

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

16. A gestão da qualidade prevê a eliminação ou a simplificação de processos que não adicionem valor ao produto.

CESPE - 2012 - ANCINE - Técnico Administrativo

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

17. A gestão da qualidade estabelece que os processos devem ser continuamente estudados e planejados para que melhorias sejam implementadas e controladas.

CESPE - 2013 - INPI - Analista de Planejamento - Arquivologia

No que concerne à qualidade na administração, julgue os itens que se seguem.

18. A escola da qualidade, surgida no século passado, mais especificamente na década de 1920, abandonada por certo período até ser recentemente retomada, pautou-se, em seu início, por uma concepção de qualidade associada à ideia de controle e de inspeção de produtos e serviços, com base em um controle amostral estatístico.

CESPE - 2012 - ANCINE - Técnico Administrativo

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

19. A qualidade é sinônimo de excelência absoluta e universalmente reconhecível segundo a abordagem transcendental da qualidade.

CESPE - 2012 - MPE-PI - Técnico Ministerial - Área Administrativa - Cargo 10

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.

20. 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.

CESPE - 2012 - MPE-PI - Técnico Ministerial - Área Administrativa - Cargo 10

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.

21. 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.

CESPE - 2012 - MPE-PI - Técnico Ministerial - Área Administrativa - Cargo 10

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.

22. Entre os quatorze princípios que caracterizam a filosofia da qualidade de Deming, encontra-se a eliminação da administração por objetivos.

Ferramentas

CESPE - 2012 - TJ-AC - Analista Judiciário - Administração

Acerca dos preceitos da gestão da qualidade e do modelo de excelência gerencial, julgue os itens a seguir.

23. O modelo de excelência gerencial (MEG) proposto pela Fundação Nacional da Qualidade apoia-se no PDCA (plan, do, check, act), importante ferramenta de melhoria contínua proveniente da escola da qualidade.

CESPE - 2013 - UNIPAMPA - Administrador

Acerca de gestão da qualidade e modelo de excelência gerencial, julgue os itens que se seguem.

24. Considere que um administrador pretenda identificar, entre as diversas reclamações dos alunos de uma universidade, as mais frequentes, com o intuito de ordenar os problemas e possibilitar a centralização de esforços sobre os problemas mais relevantes. Nessa situação, uma das ferramentas que o administrador poderá empregar é o diagrama de Pareto.

CESPE - 2012 - TJ-AC - Analista Judiciário - Administração

Acerca dos preceitos da gestão da qualidade e do modelo de excelência gerencial, julgue os itens a seguir.

25. O processo de avaliação da gestão pública, realizado pela Secretaria de Gestão Pública (SEGEP), é uma ferramenta que identifica os pontos fortes e os aspectos gerenciais menos desenvolvidos nas organizações públicas.

CESPE - 2013 - MPU - Técnico Administrativo

No que se refere à gestão da qualidade e a modelos de excelência gerencial, julgue os itens a seguir. Para tanto, considere que a sigla PDCA, sempre que mencionada, significa plan, do, check, act.

26. Apesar de ter sido desenvolvido especificamente para aplicação na administração da qualidade, o ciclo PDCA passou a ser utilizado em diversas áreas do conhecimento, tornando-se ferramenta fundamental para a compreensão do processo administrativo.

CESPE - 2012 - ANATEL - Técnico Administrativo

Julgue o próximo item, relativo à gestão da qualidade.

27. Considere que determinada organização necessite solucionar um tipo de reclamação de usuários motivada por diversas causas e que, por limitação de recursos, a organização pretenda solucionar as causas mais relevantes. Nessa situação, o diagrama de Pareto seria uma ferramenta útil para a priorização das causas mais relevantes.

CESPE - 2012 - TRE-RJ - Analista Judiciário - Área Administrativa

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

28. As entrevistas são excelentes ferramentas de seleção para se avaliar as habilidades interpessoais de candidatos.

CESPE - 2012 - TJ-AL - Técnico Judiciário

29. Acerca das ferramentas administrativas que apoiam a gestão da qualidade, assinale a opção correta.

- a) O benchmarking é uma ferramenta criada com intuito de replicar os procedimentos de um concorrente para aprimorar o processo produtivo e, por isso, deve ser utilizado em organizações que atuam no mesmo ramo de negócios.
- b) O método just in time procura reduzir ao mínimo o tempo de fabricação e o volume de estoques e, para alcançar esse objetivo, dispõe de um grande cadastro de fornecedores.
- c) A metodologia denominada seis sigma para a redução de desperdícios é muito utilizada pela escola da qualidade, pois foca na análise dos erros nos produtos para consertar as falhas nos processos que os provocam.
- d) O princípio proposto pelo economista Vilfredo Pareto é uma técnica de priorização para as organizações, pois revela que, comumente, 5% das causas respondem por 95% dos efeitos.
- e) O ciclo PDCA (plan, do, check, act) é um poderoso instrumento de controle de custos, pois permite verificar de forma recorrente a gestão de estoques.

CESPE - 2013 - ANP - Analista Administrativo - Área 4

Com relação à gestão da qualidade, julgue os itens a seguir.

30. Com relação às ferramentas da gestão da qualidade, as folhas de verificação são ferramentas que questionam o processo e são relevantes para alcançar a qualidade.

CESPE - 2012 - TRE-RJ - Analista Judiciário - Área Administrativa

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

31. 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 - Área Administrativa - Cargo 10

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.

32. 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.

CESPE - 2012 - MPE-PI - Técnico Ministerial - Área Administrativa - Cargo 10

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.

33. 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.

CESPE - 2011 - AL-CE - Analista Legislativo - Administração

A respeito da gestão da qualidade, do modelo de excelência gerencial e da gestão de projetos, julgue os itens subsequentes.

34. O diagrama de Pareto é uma ferramenta da qualidade indicada para descobrir as causas dos problemas eventualmente identificados na organização.

CESPE - 2008 - TCU - Analista de Controle Externo

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

35. 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.

Escritório de Qualidade e Autores

CESPE - 2012 - TJ-AC - Analista Judiciário - Administração

Acerca dos preceitos da gestão da qualidade e do modelo de excelência gerencial, julgue os itens a seguir.

36. O departamento de qualidade é o principal responsável pelo sistema de qualidade de uma organização. Contudo, isso não exime outros departamentos da instituição da responsabilidade em relação à qualidade.

CESPE - 2013 - MI - Administrador

Segundo Maximiano, no início do século XX, quando a produção em massa passou a ser comum, o termo qualidade significava ausência de variação. No entanto, o conceito de qualidade mudou ao longo do século passado: teóricos desenvolveram trabalhos que apresentam novas perspectivas, e hoje, mais do que nunca, a qualidade tornou-se essencial para a sobrevivência no mercado. Com relação a esse assunto, julgue os itens a seguir.

37. Segundo Deming, um dos principais autores da escola da qualidade, a inspeção em massa constitui requisito que subsidia o trabalho dos departamentos de controle da qualidade.

CESPE - 2012 - TJ-AL - Técnico Judiciário

38. Acerca da gestão da qualidade, assinale a opção correta.

- a) De acordo com o conceito de qualidade total proposto por Ansoff, o departamento de qualidade da organização é responsável por assegurar a conformidade dos produtos e serviços.
- b) De acordo com Deming, para a promoção da qualidade, é essencial a criação de slogans e metas para os colaboradores em que sejam estabelecidos níveis mais altos de produtividade e a não existência de defeitos.
- c) Os princípios elencados por Deming incluem a elevação do nível de inspeção em massa da produção para auxiliar os mecanismos de controle de qualidade.
- d) O método de administração da qualidade de Deming estimula um relacionamento de longo prazo fundado na lealdade e confiança com um número reduzido de fornecedores.
- e) O controle estatístico é um mecanismo que garante a qualidade dos produtos e serviços inspecionados.

CESPE - 2013 - UNIPAMPA - Administrador

Acerca de gestão da qualidade e modelo de excelência gerencial, julgue os itens que se seguem.

39. Uma organização que, ao buscar os melhores resultados, desenvolve ações integradas voltadas ao planejamento, ao controle e à melhoria da qualidade fundamenta-se nos pressupostos estabelecidos por Deming.

CESPE - 2013 - Telebras - Especialista em Gestão de Telecomunicações - Administrativo

Julgue os itens seguintes, relativos à gestão da qualidade e ao modelo de excelência gerencial.

40. A gestão da qualidade, segundo os pressupostos de Juran, deve ser uma prática arraigada aos valores inerentes à organização, prescindindo de planejamento e controle prévios.

CESPE - 2013 - MPU - Técnico Administrativo

No que se refere à gestão da qualidade e a modelos de excelência gerencial, julgue os itens a seguir. Para tanto, considere que a sigla PDCA, sempre que mencionada, significa plan, do, check, act.

41. O método de gestão da qualidade proposto por Deming caracteriza-se pela ênfase na administração por objetivos, promovida por meio de slogans que fomentam o zero-defeito e de quotas numéricas para o incremento de produtividade.

CESPE - 2012 - TRE-RJ - Analista Judiciário - Área Administrativa

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

42. De acordo com Ishikawa e Feignbaum, 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.

CESPE - 2011 - EBC - Analista - Administração

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

43. 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.