

## **Questões para Estudo**

**Professor: Marcus Vinicius Rodrigues**

### **Disciplinas do MBA:**

- 1) Gestão da Qualidade e Processos**
- 2) Gerenciamento da Qualidade em Processos**
- 3) Acreditação e Qualidade em Serviços de Saúde**

### **Parte I – Revisão de Métodos Quantitativos**

#### **Questão 1:**

Conceituar e exemplificar os termos abaixo:

Amostra

---

---

---

Frequência

---

---

---

Distribuição de Frequência

---

---

---

Probabilidade

---

---

---

Curva Normal

---

---

---

Amplitude

---

---

---

Média

---

---

---

A Média Ponderada

---

---

---

---

Moda

---

---

---

Mediana

---

---

---

Desvio Padrão

---

---

---

Variabilidade

---

---

---

Limites de Especificação (LE)

---

---

---

Limites de Controle (LC)

---

---

---

Processo Estável

---

---

---

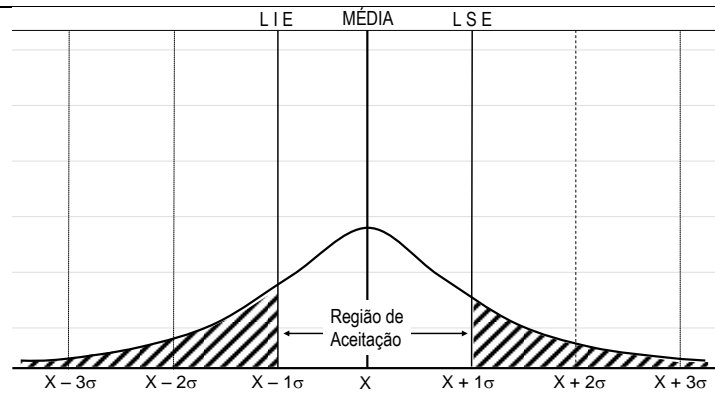
**Questão 2:**

Na tabela abaixo consta os dados coletados em um determinado evento. Determinar utilizando o Excel, a média, mediana, moda e o desvio-padrão.

10	13	23	8	25	20
22	18	14	17	20	17
13	19	22	11	16	26
18	14	18	13	15	17

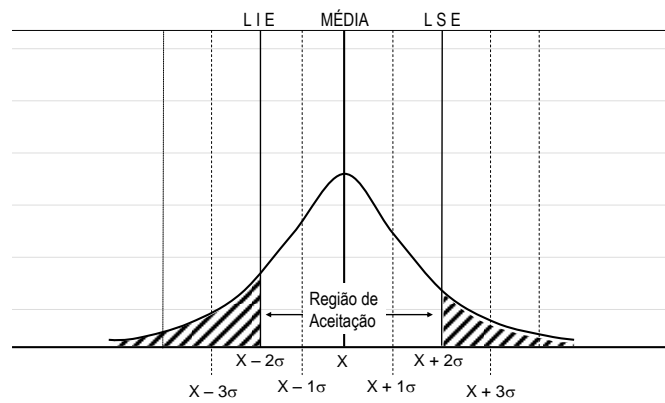
**Questão 3:**

A figura abaixo representa a distribuição de dados. Comentar o gráfico.



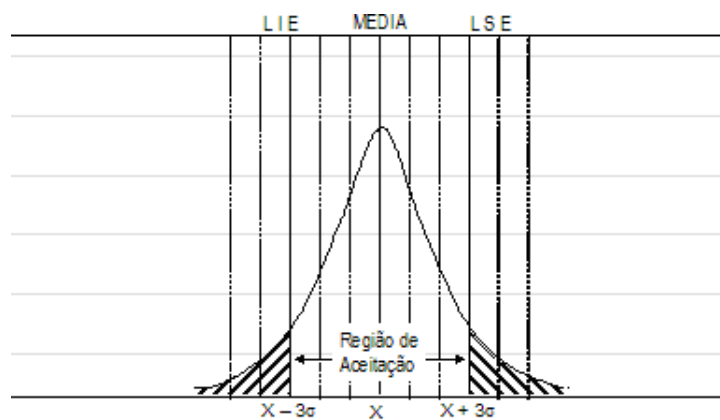
**Questão 4:**

A figura abaixo representa a distribuição de freqüência de um processo centrado. Analisar e comentar o gráfico.



**Questão 5:**

A figura abaixo representa a distribuição de freqüência de um processo centrado. Analisar e comentar o gráfico.



**Questão 6:**

O que chamamos de Controle Estatística do Processo - CEP? Apresentar exemplo.

**Parte II – Gestão da Qualidade Total**

**Questão 7:**

Citar alguma das principais contribuições de E. Deming para a gestão e melhoria dos processos organizacionais.

**Questão 8:**

Conceituar um processo.

**Questão 9:**

Como utilizar o ciclo PDCA para análise de um processo?

**Questão 10:**

Quais as principais barreiras à identificação de problemas em um processo?

**Questão 11:**

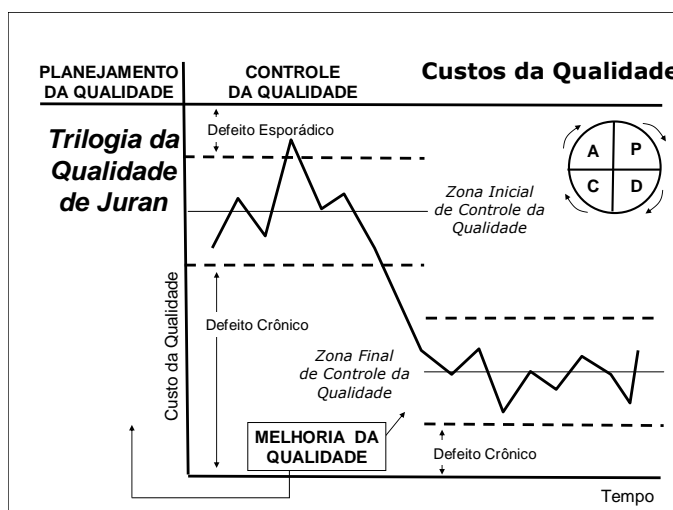
Quais as principais diferenças entre eficiência, eficácia e efetividade?

**Questão 12:**

Citar alguma das principais contribuições de J. Juran para a gestão e melhoria dos processos organizacionais.

**Questão 13:**

Analise o gráfico ao lado, conceituando defeitos crônicos e os esporádicos. Exemplificar



**Parte III – Metodologia Seis Sigma**

**Questão 14:**

Conceituar um projeto.

**Questão 15:**

Quais são as fases de um projeto.

**Questão 16:**

Qual a origem da Metodologia Seis Sigma?

**Questão 17:**

Como conceituar o programa Seis Sigma?

**Questão 18:**

Em relação à composição de uma Equipe Seis Sigma apresentar as principais funções de cada um dos atores citados abaixo:

- Master Black Belt
- Black Belt
- Green Belt
- Champion

**Questão 19:**

Descrever e comentar cada uma das fases de um Projeto Seis Sigma (DMAIC)

**Questão 20:**

Qual a principal contribuição da Motorola para a Metodologia Seis Sigma.

**Questão 21:**

Qual a principal contribuição da GE para a Metodologia Seis Sigma.

## Parte IV – Ações para um Programa de Qualidade

**Questão 22:**

Quais as principais etapas na evolução da qualidade ? Comentar cada uma delas.

**Questão 23:**

Qual a influencia das ações estratégicas (Elaboração das Estratégias) nos processos de melhoria? Comente e exemplifique.

**Questão 24:**

Conceituar e exemplificar Indicadores de Desempenho.

**Questão 25:**

Qual a influencia das ações estruturais (Estrutura das Organizações) nos processos de melhoria? Comente e exemplifique.

**Questão 26:**

Qual a influencia das ações comportamentais (Políticas de Recursos Humanos) nos processos de melhoria? Comente e exemplifique.

**Questão 27:**

O que se entende por Downsizing? E como ele afeta um processo de gestão da qualidade?

**Questão 28:**

Como as Alianças Estratégicas e Fusões podem afetar um processo de competitividade?

**Questão 29:**

Quais as primeiras ações governamentais para a busca da melhoria dos produtos brasileiros ?

## Parte V – Ferramentas para a Qualidade

**Questão 30:**

Descreva um Fluxograma, e aplique ao processo "Realizar a prova da disciplina Gestão da Qualidade na FGV".

**Questão 31:**

Construir um fluxograma apresentando as etapas do processo "Realização de um churrasco em um final de semana em uma casa de praia".

**Questão 32:**

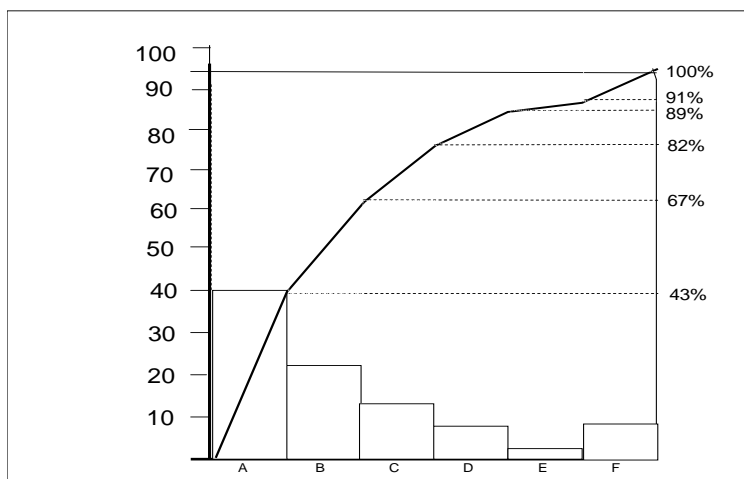
Descreva o Diagrama de Causa e Efeito, e aplique ao problema (efeito) "Longo tempo de espera para ser atendido em um consultório medico".

**Questão 33:**

Diante do problema de atendimento em caixa de banco, construir um diagrama de causa e efeito apresentando as principais causas.

**Questão 34:**

Descreva o Diagrama de Pareto, analisando o gráfico, A, B, C, D, E, e F são causas de um problema identificado em um processo.



**Questão 35:**

O Controle de Qualidade de uma escola coletou as não-conformidades no processo de realização das provas finais, como mostra a tabela abaixo:

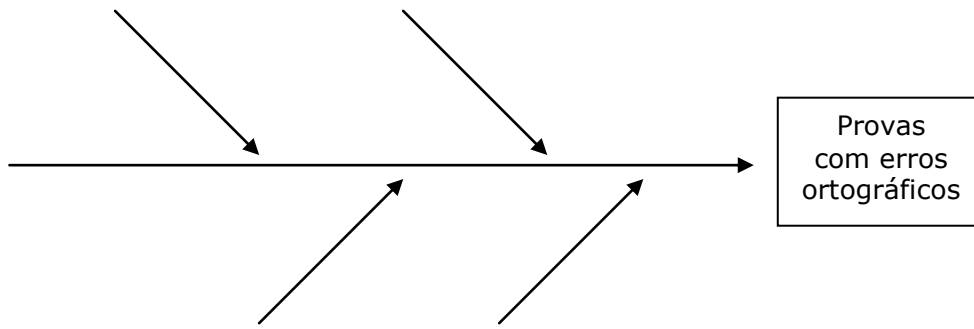
Não-Conformidade - Defeito	Quantidade
Provas com erros ortográficos	12
Provas com questões formatadas incorretamente	3
Tempo para realização da prova inadequado	4
Local para realização da prova inadequado.	8
Questões com grau de dificuldade acima do exigido	3
Outros motivos	6

Construir o Diagrama de Pareto, explicitando a relação 20/80, e identificar as causas fundamentais, referente ao citado processo.

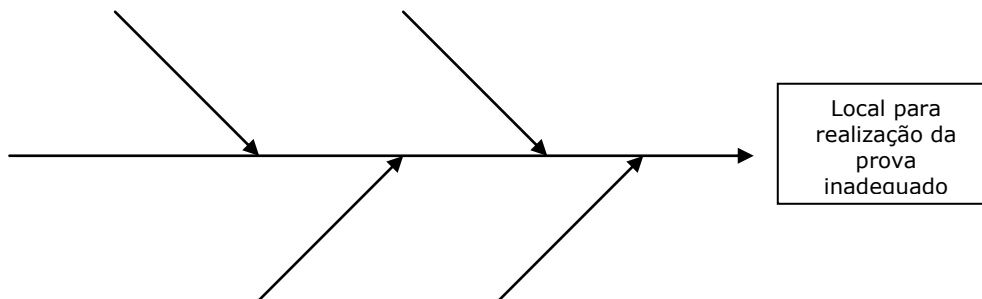
**Questão 36:**

Em relação à questão anterior, construir um Diagrama de Causa e Efeito para as seguintes não-conformidade:

Não-conformidade: "Provas com erros ortográficos".



Não-conformidade: "Local para realização da prova inadequado".



**Questão 37:**

Na tabela abaixo consta os dados coletados em um determinado evento. Construir um histograma e apresentar uma análise em relação à dispersão dos dados.

10	13	23	8	25	20
22	18	14	17	20	17
13	19	22	11	16	26
18	14	18	13	15	17

**Questão 38:**

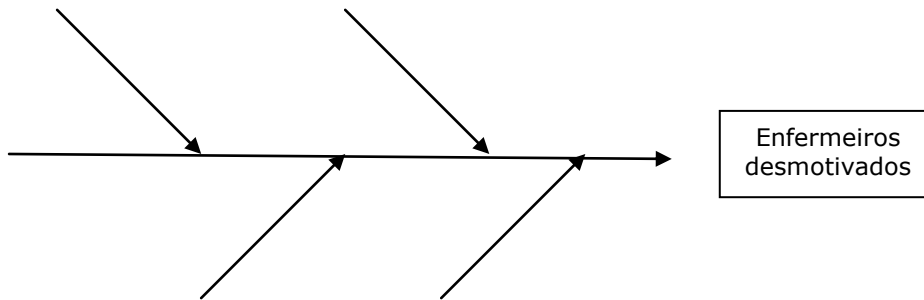
O Controle de Qualidade de um hospital coletou as não-conformidades no processo de higiene e epidemiologia durante 15 dias, como mostra a tabela abaixo:

Não-Conformidade - Defeito	Quantidade
Infecção pós-operatório em cirurgia limpa	5
Infecção pós-operatório em cirurgia contaminada	10
Enfermeiros desmotivados	8
Lavagem incorreta das mãos	4
Outros motivos	6

Construir o Diagrama de Pareto explicitando a relação 20/80, e identificar as causas fundamentais referente ao citado processo.

**Questão 39:**

Em relação à questão anterior, construir um Diagrama de Causa e Efeito para a não-conformidade "Enfermeiros desmotivados".



**Questão 40:**

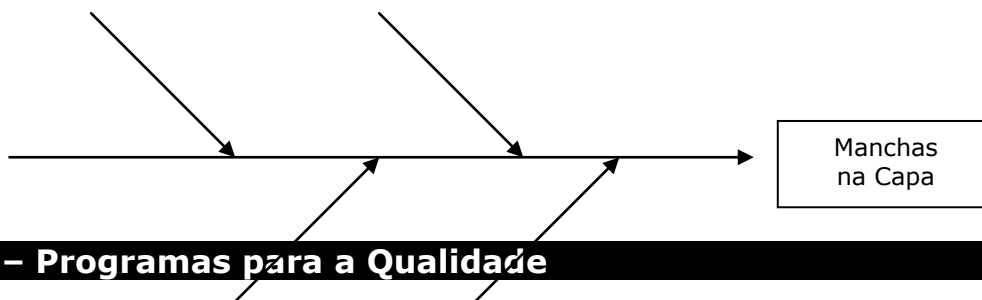
O Controle de Qualidade de uma editora coletou as não-conformidades no processo de produção literária de 12 livros, como mostra a tabela abaixo:

Não-Conformidade - Defeito	Quantidade
Erros de Tradução	4
Paginas em Branco	8
Numeração erradas nas pagina	10
Manchas na Capa	13
Figuras trocadas	3

Construir o Diagrama de Pareto explicitando a relação 20/80, e identificar as causas fundamentais referente ao citado processo.

**Questão 41:**

Em relação à questão anterior, construir um Diagrama de Causa e Efeito para a não-conformidade "Manchas na Capa".



**Parte VI – Programas para a Qualidade**

**Questão 42:**

Conceituar e exemplificar Reengenharia.

**Questão 43:**

Conceituar e exemplificar Benchmarking.

**Questão 44:**

No Programa de Benchmarking com empresas do mesmo setor, quais as principais ações a serem realizadas.

**Questão 45:**

Descrever as etapas do Programa 5S. Quais as vantagens para a organização?



**Questão 46:**

Analisar o caso abaixo, indicando os aspectos notáveis, e suas considerações sobre o ensinamento do mesmo, a suas atividades profissionais.

Flores mais Frescas

Flores para mamãe no Dia das Mães! Você liga para o florista local, que por sua vez telefona para outro florista, que escolhe e entrega as flores a sua mãe, o florista da mamãe encomendou suas flores a um distribuidor, que recebeu suas flores de um atacadista, que comprou as flores de um floricultor, no momento em que mamãe recebe as flores, elas já estão com oito, nove ou até dez dias. É triste, mas é verdade, verdade até Ruth Away entrar em cena.

Antes de Ruth, todo mundo simplesmente aceitava esse processo tão demorado, como certo. O segredo do sucesso de Ruth, foi encarar o processo existente de uma perspectiva totalmente diferente sabendo quando e como desobedecer as regras.

Foi uma reengenharia do processo para eliminar cada um dos passos não essenciais.

Os clientes ligam para um número gratuito e escolhem o pedido em catálogos com fotos, o pedido é transmitido por computador diretamente para o floricultor, que foi treinado pela Ruth para fazer os arranjos florais ali mesmo, o pedido é entregue no dia seguinte pela Federal Express. Da reengenharia do processo, Ruth eliminou três etapas desnecessárias e seus custos associados, e mamãe recebe flores que são até nove dias mais frescas.

*Fonte: Intituto Juran*

**Questão 47:**

Analisar o caso abaixo, indicando os aspectos notáveis, e suas considerações sobre o ensinamento do mesmo, a suas atividades profissionais.

**O Circo**

Se você quer fazer uma coisa melhor, a melhor maneira de começar é fazer o que as empresas bem sucedidas fazem: Pesquisa.

Aprender pelo estudo das técnicas das pessoas que fazem melhor seja no ramo da manufatura ou dos serviços. O primeiro passo é identificar o que você gostaria de aperfeiçoar, depois, identificar quem se destaca nessa área e por fim adaptar seus métodos para uso em sua organização, embora sua primeira inclinação seja de procurar dentro de seu próprio ramo, as melhores soluções podem vir de uma fonte totalmente distinta.

Na virada do século os generais europeus não conseguiam descobrir qual era a melhor maneira de transportar soldados, cavalos e equipamentos de um lugar para outro, então, olharam ao redor para ver quem fazia melhor. O seu exemplo veio do lugar de onde eles menos esperavam.

Noite após noite, em vagões de trem especialmente adaptados, o um famoso Circo transportava quase que miraculosamente centenas de pessoas, uma manada de animais e toneladas de equipamentos de uma cidade para outra. Os oficiais militares que estudaram esse exército de artistas aprenderam os segredos das viagens oportunas e eficientes, e os aplicaram com os seus próprios desafios logísticos.

Então da próxima vez que você quiser fazer alguma coisa melhor, use a pesquisa para aprender com os melhores, seja eles quem for, façam o que fizerem.

*Fonte: Intituto Juran*

**Questão 48:**

Analisar o caso abaixo, indicando os aspectos notáveis, e suas considerações sobre o ensinamento do mesmo, a suas atividades profissionais.

**Ford x Mazda**

Às vezes uma coisa está tão desgastada que não se consegue mais afinar, é preciso voltar a estaca zero.

Há alguns anos a Ford Motors tinha mais de 500 pessoas em seu departamento de contas a pagar, a maior parte do tempo era consumida comparando faturas de fornecedores com pedidos de compras, recibos de embarque e documentos do almoxarifado, quando tudo se conciliava o fornecedor recebia, mas 90% das vezes nada se conciliava.

Imagine, só o espanto da Ford, quando visitou seus amigos da Mazda no Japão. A Mazda não tinha 500 pessoas em seu departamento de contas a pagar, tinha 6 (seis).

Contudo, somente com 06 pessoas a Mazda não tinha problemas de conciliação de pedidos e faturas. Por que? Porque esses papéis não existiam.

A Mazda fez uma reengenharia total do processo, construiu parcerias corporativas a longo prazo com os principais fornecedores. Por exemplo, a Mazda sabe com precisão quantos carros fabrica, todo carro tem pára-brisa, jamais fez um carro sem pára-brisa. A Mazda paga automaticamente ao fornecedor de pára-brisa com base na taxa de produção semanal vezes o preço combinado.

Simple, o processo de reengenharia da contabilidade a Mazda, ensinou uma importante lição a Ford.

Você tem que saber quando parar de afinar um instrumento que já não funciona mais, às vezes é melhor começar da estaca zero.

*Fonte: Instituto Juran*

## Parte VII – Norma ISO 9001 e PNQ

### **Questão 49:**

Conceituar e apresentar os principais fundamentos da norma ISO 9001.

### **Questão 50:**

Quais os critérios de excelência do Premio Nacional da Qualidade? Comente cada critério

### **Questão 51:**

Quais as principais diferenças entre o Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ e a ISO 9001.

## Parte VIII – Outras Questões

- 1) Analisar e apresentar seu posicionamento em relação as ameaças e oportunidades do Brasil diante do atual contexto. Como sua organização tem se posicionado diante desse aspecto? (Tomar como base inicial o slide e comentários apresentados em sala de aula)
- 2) Como você, diante de suas ações profissionais, identifica a mobilidade social em curso no Brasil e como isso esta afetando a demanda dos serviços ou bens produzidos por sua organização? (Tomar como base inicial o slide e comentários apresentados em sala de aula)

- 3) Como sua organização define qualidade? Compare com a definição apresentada em sala de aula. Ela diferencia qualidade de conformidade? Exemplifique, se for o caso.
- 4) Identifique os componentes tangíveis e intangíveis dos produtos (bens ou serviços), de sua área profissional. Como esses componentes estão associados as expectativas e necessidades de seus clientes?
- 5) Diante do atual contexto organizacional, com suas constantes mudanças, quais as características necessária ao gestor para o sucesso de seus negócios? (Tomar como base inicial o slide e comentários apresentados em sala de aula)
- 6) O Programa 5 S tem sido uma das ações mais utilizadas pelas organizações brasileiras na busca de uma preparação para uma gestão eficaz. Como deve ser feita a implantação e a manutenção desse programa?
- 7) Poka-Yoke são sistemas para evitar as falhas humanas ou suas consequências.
- 8) Apresente as possibilidades de implantação de Poka-Yokes em sua organização, justificando cada uma delas.
- 9) Na década de 50, Shigeo Shingo, que foi consultor da Toyota, ampliou as formas de entendimento sobre o desperdício, não só com foco na mão-de-obra, mas também considerando todas as outras atividades organizacionais. A partir daí uma análise mais precisa, com aplicações nas diversas áreas organizacionais, do que não agrega valor ao produto (bem ou serviço), tem sido realizada através dos "Sete Desperdícios Clássicos". Quais dessas categorias de desperdícios são mais frequentes ou visíveis em sua organização? Apresente exemplos de pelo menos três dessas categorias em sua organização.
- 10) A Manutenção Produtiva Total – TPM, hoje com aplicações nas diversas áreas organizacionais, é um sistema integrado de manutenção e operação que foca não só nos equipamentos, mas em todo o sistema de produção ou operações através do controle de oito perdas vinculadas aos equipamentos, cinco perdas vinculadas aos colaboradores e três perdas vinculadas aos recursos de produção ou operação. Cite e comente pelo menos quatro dos "pilares" da TPM? Como aplica-los em sua organização?
- 11) A Troca Rápida de Ferramenta – TRF, hoje com aplicações nas diversas áreas organizacionais, é um método fundamental para auxiliar na redução do tempo de setup. Setup é utilizado para identificar o tempo de preparação de um equipamento ou estrutura, ou seja, o tempo em que o sistema fica parado, ou deixa de produzir plenamente, para que sejam realizadas trocas de componentes ou ferramentas, ou uma nova programação, com o objetivo de executar uma nova atividade. Conceituar e exemplificar Setup Interno e Setup Externo. Cite e comente aplicações dessa técnica em sua organização? Quais as principais "lições" para a redução de tempo de setup.