



By @kakashi_copiador



Estratégia

Concursos



 **@prof.stefan.fantini**

 **t.me/admconcursos**

 **Stefan Fantini**



Estratégia
Concursos





GESTÃO DA QUALIDADE

Prof. Stefan Fantini
@prof.stefan.fantini



 **@prof.stefan.fantini**

 **t.me/admconcursos**

 **Stefan Fantini**

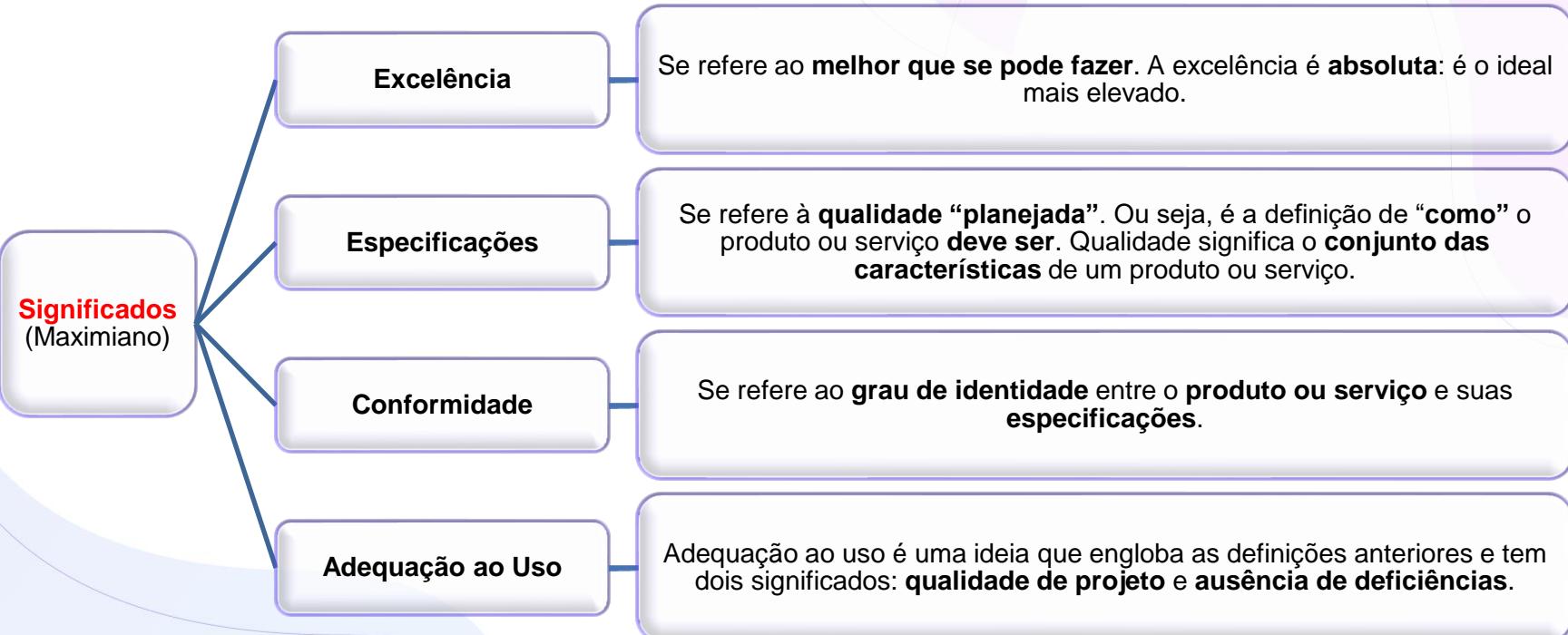


Estratégia
Concursos



Qualidade

Conceito



Gestão da Qualidade

Conceito

A Gestão da Qualidade, por sua vez, consiste em uma aplicação sistemática de métodos e ferramentas, cujos principais objetivos são

identificar as necessidades dos clientes

projetar e elaborar produtos, serviços e processos que atendam a essas necessidades

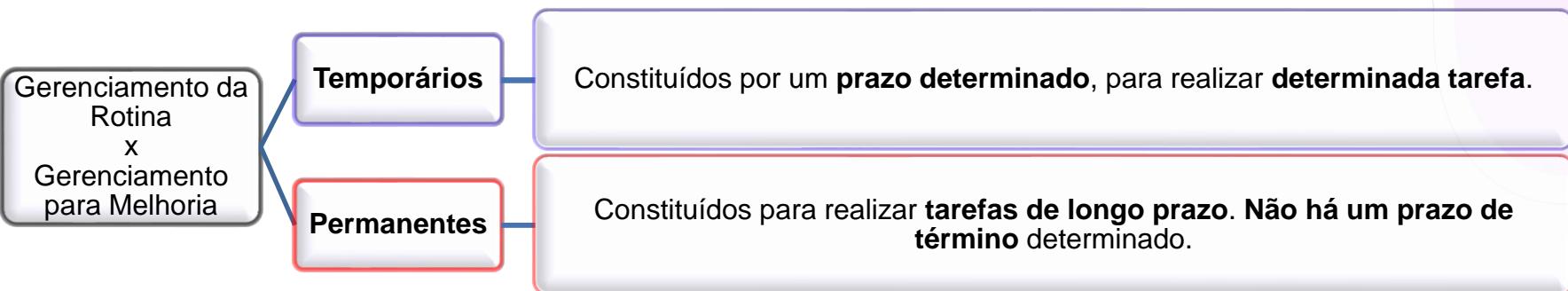
produzir fielmente produtos e serviços com as características determinadas no projeto

entregar o produto ou serviço em condições satisfatórias

avaliar a satisfação do consumidor com o produto/serviço adquirido e com o pacote de suporte (pós-venda) que o envolve

Gerenciamento da Rotina x Gerenciamento para Melhoria

Conceito



Gerenciamento da Rotina x Gerenciamento para Melhoria

Conceito

Gerenciamento da Rotina

Esse método tem por objetivo **padronizar os processos** da organização, para que eles **funcionem em sintonia**.

Gerenciamento para Melhoria

Esse método tem por objetivo fornecer condições para que a organização **melhore seus processos e aumente a sua competitividade**.



HORA DE
PRATICAR!

(CESPE – PGE-PE – Analista - 2019)

Julgue o item subsequente, referentes ao modelo de gestão baseado na qualidade total (GQT).

O gerenciamento de qualidade de uma organização pode ocorrer de duas formas: a primeira abrange o gerenciamento da rotina, que visa estabelecer padrões bem definidos do processo e apresenta resultados previsíveis, e a outra atua com o gerenciamento por melhorias, em que as demandas surgem do mercado ou cliente, sempre no sentido de melhorar o fator competitividade



HORA DE
PRATICAR!

(SELECON – Prefeitura de Cuiabá-MT – Técnico - 2018)

Considere que uma empresa busca melhorar seu desempenho através da implantação um programa de administração da qualidade. Para atingir seu objetivo, está buscando o melhor que se pode fazer, o padrão mais elevado em seu campo de atuação. Essa situação está relacionada à seguinte definição de qualidade:

- a) excelência
- b) especificação
- c) conformidade
- d) adequação ao uso

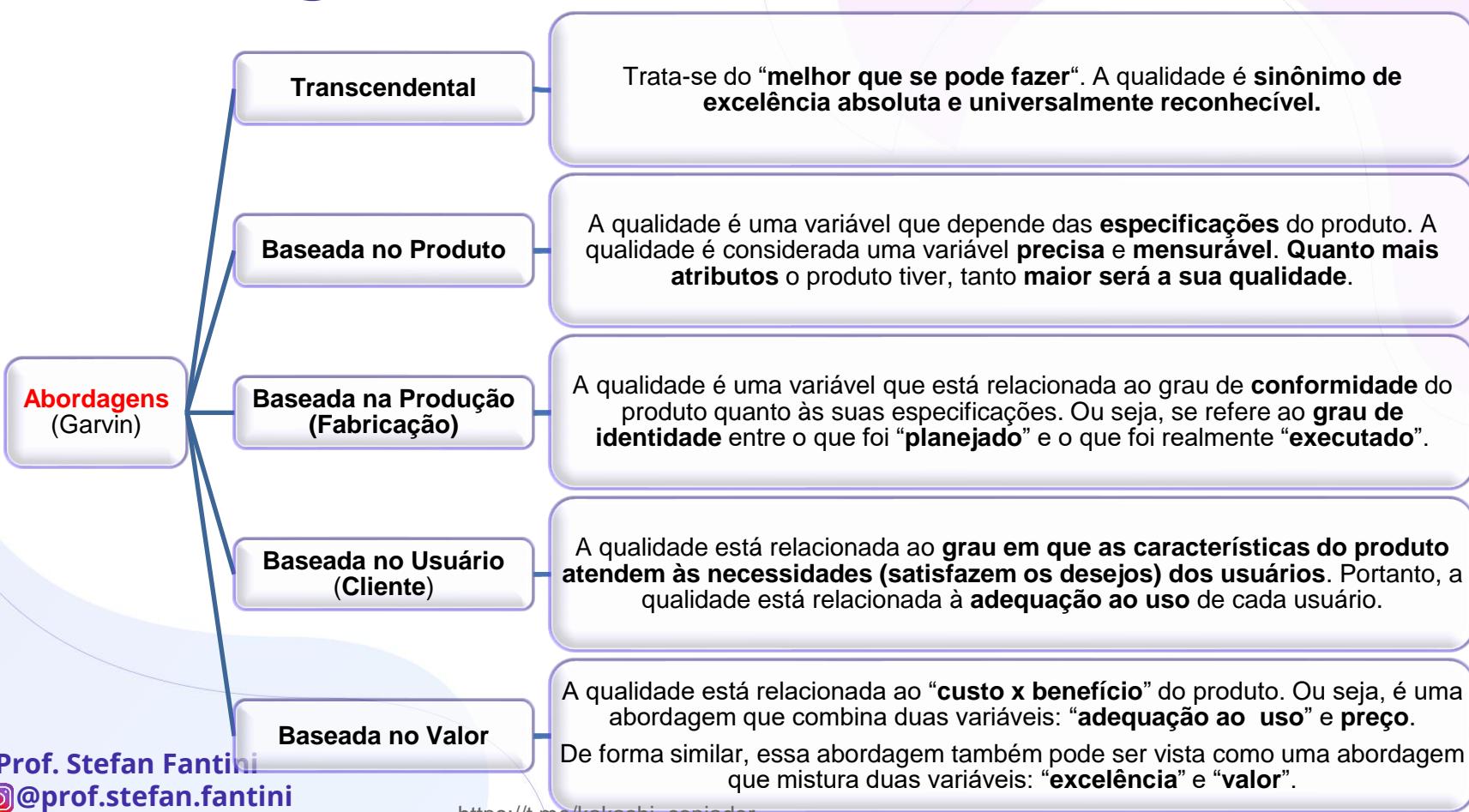


HORA DE PRATICAR! (IBFC – EBSERH – Assistente Administrativo - 2016)

Dentro da Administração da Qualidade, o melhor que se pode fazer, o padrão mais elevado de desempenho em qualquer campo de atuação denomina-se:

- a) Especificações.
- b) Excelência.
- c) Conformidade.
- d) Adequação ao uso.
- e) Não conformidade.

Abordagens da Qualidade



Significados x Abordagens da Qualidade

Significados (Maximiano)	Abordagens (Garvin)
Excelência	Abordagem Transcendental
Especificações	Abordagem Baseada no Produto
Conformidade	Abordagem Baseada na Produção
Adequação ao Uso	Abordagem Baseada no Usuário
-	Abordagem Baseada no Valor



HORA DE
PRATICAR!

(IF-TO – IF-TOP– Professor - 2017)

No desenvolvimento da qualidade nas organizações foram trazidas características advindas de antigos modos artesanais de produção para as grandes e indústrias e corporações, através da valorização da opinião e da necessidade dos clientes. É importante saber que não há um consenso definido sobre o conceito de qualidade, devido à sua abrangência e complexidade. Todavia, David Garvin classificou a qualidade em cinco abordagens:

- a) Desempenho, Características, Conformidade, Confiabilidade, Durabilidade.
 - b) Serviço, valor comercial, mercado, método, patente.
 - c) Especialidade serviço, Corrente, Redes Neurais, Inteligência artificial.
 - d) Abrangência de serviço, planejamento estratégico, valor comercial de mercado, patente.
 - e) Transcendental, Centrada no produto, Centrada no valor, Centrada na fabricação, Centrada no cliente
- Prof. Stefan Fantini
 @prof.stefan.fantini



HORA DE PRATICAR! (Marinha – CAP – Técnico em Administração - 2018)

Segundo Marshall Junior (2011), existem cinco abordagens principais para a definição de qualidade: transcendental, baseada no produto, baseada no usuário, baseada na produção e baseada no valor. A definição "Qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos" está de acordo com qual abordagem?

- a) Transcendental.
- b) Baseada no produto.
- c) Baseada no usuário.
- d) Baseada na produção.
- e) Baseada no valor.



HORA DE
PRATICAR!

(CESPE – ANCINE – Técnico Administrativo)

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

Dimensões da Qualidade

Dimensões
(Garvin)

Desempenho	Se refere às características e atributos básicos de um produto.
Características Secundárias (Características)	São as características “suplementares” (adicionais) que o produto oferece. É
Conformidade	Está relacionada ao grau em que os produtos estão de acordo com as especificações previamente estabelecidas .
Durabilidade	Representa a “ vida útil ” (longevidade) do produto.
Confiabilidade	Está relacionada à probabilidade de um produto não apresentar mau funcionamento .
Estética	Está relacionada à “ aparência ” (“ beleza ”) de determinado produto.
Assistência Técnica (Pós-venda / Atendimento)	Está relacionada à velocidade e facilidade com que os produtos podem ser reparados ou consertados , caso apresentem alguma avaria/problema.
Qualidade Percebida	É a qualidade que o cliente “atribui” a determinado produto.



HORA DE PRATICAR! (VUNESP – DCTA-SP– Tecnologista Júnior)

São muito difundidas as dimensões da qualidade, segundo definidas por David A. Garvin. São exemplos de dimensões da qualidade:

- a) Desempenho, Produtividade, Confiabilidade, Durabilidade, Atendimento, Estética.
- b) Qualidade percebida, Conformidade, Durabilidade, Atendimento, Estética, Custo.
- c) Desempenho, Valor agregado, Características, Qualidade percebida, Conformidade, Estética
- d) Confiabilidade, CEP, Durabilidade, Atendimento, Estética, Conformidade.
- e) Desempenho, Características, Confiabilidade, Durabilidade, Atendimento, Conformidade.



HORA DE PRATICAR! (FGV – CONDER – Administrador)

A dimensão da qualidade (Garvin, 1998) que se refere à possibilidade de mau funcionamento de um produto ou de falha em um determinado período, é denominada

- a) durabilidade.
- b) conformidade.
- c) confiabilidade.
- d) estética.
- e) desempenho.

Evolução Histórica da Gestão da Qualidade (Eras da Qualidade)

Era da Inspeção da Qualidade

- A inspeção consistia em **observar os produtos e descartar** aqueles que apresentassem algum tipo de “defeito/falha”.
- departamentos de inspeção**
- todos os produtos eram inspecionados individualmente (um a um), após serem produzidos.**
- detectar as não conformidades**
- qualidade era vista como um “problema a ser resolvido”**
- ênfase estava na verificação**
- qualidade estava orientada para o produto**

Evolução Histórica da Gestão da Qualidade (Eras da Qualidade)

Era do Controle Estatístico da Qualidade

utilização de **técnicas estatísticas de amostragem**

continuava-se a **analisar os produtos ao final do processo de produção**, com o objetivo de identificar e “**descartar**” os produtos defeituosos

começa a surgir a preocupação com a identificação das “causas” dos problemas.

departamentos de produção e engenharia

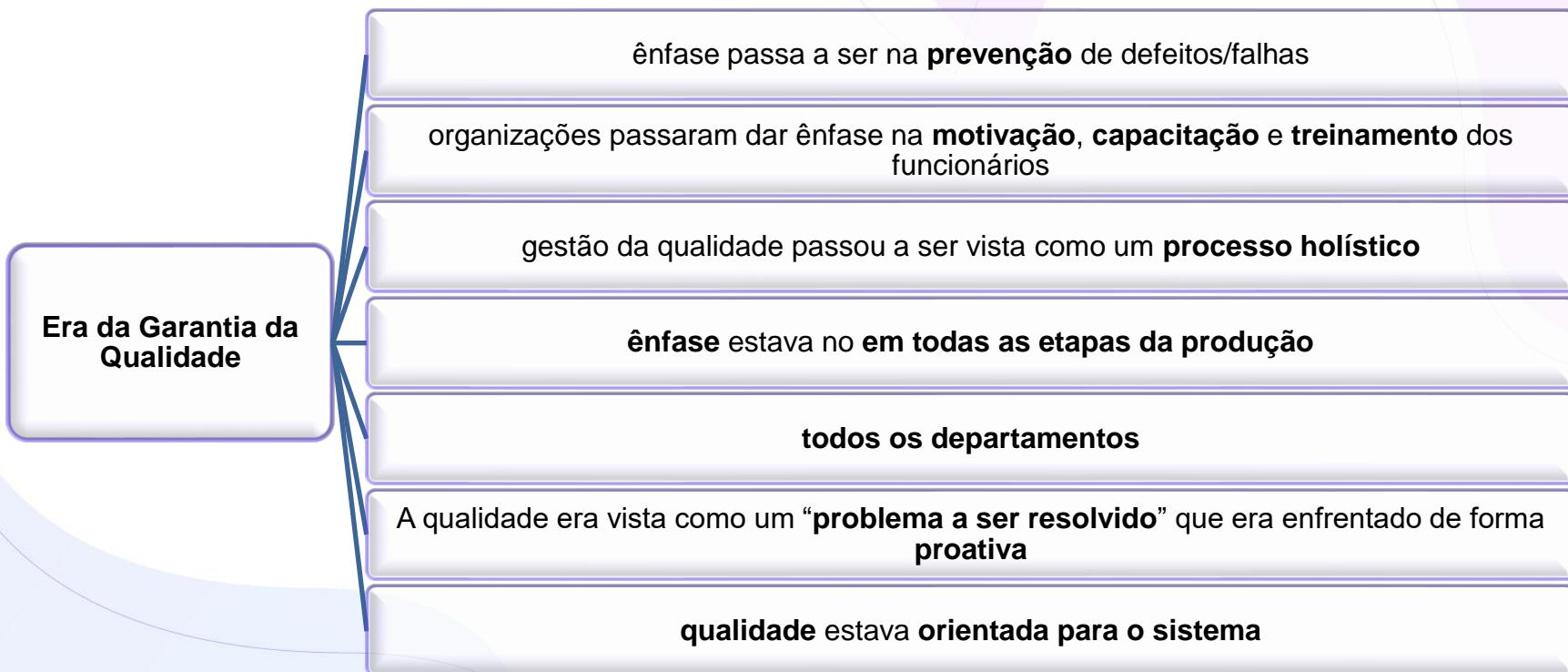
Os produtos deveriam ter **uniformidade**, com **menos inspeções**

qualidade ainda era vista como um “**problema a ser resolvido**”

ênfase estava no **controle**

A **qualidade** estava **orientada para os processos**

Evolução Histórica da Gestão da Qualidade (Eras da Qualidade)



Evolução Histórica da Gestão da Qualidade (Eras da Qualidade)

Era da Gestão da Qualidade Total /
Era da Gestão Estratégica da Qualidade

qualidade passou a ser vista como um **aspecto fundamental para o sucesso** da organização

Todo o processo produtivo passa a ser **controlado**

todos da organização são responsáveis pela qualidade

ênfase passou a ser a **satisfação e as necessidades dos clientes**

qualidade estava orientada para o consumidor e para o **sistema de qualidade**

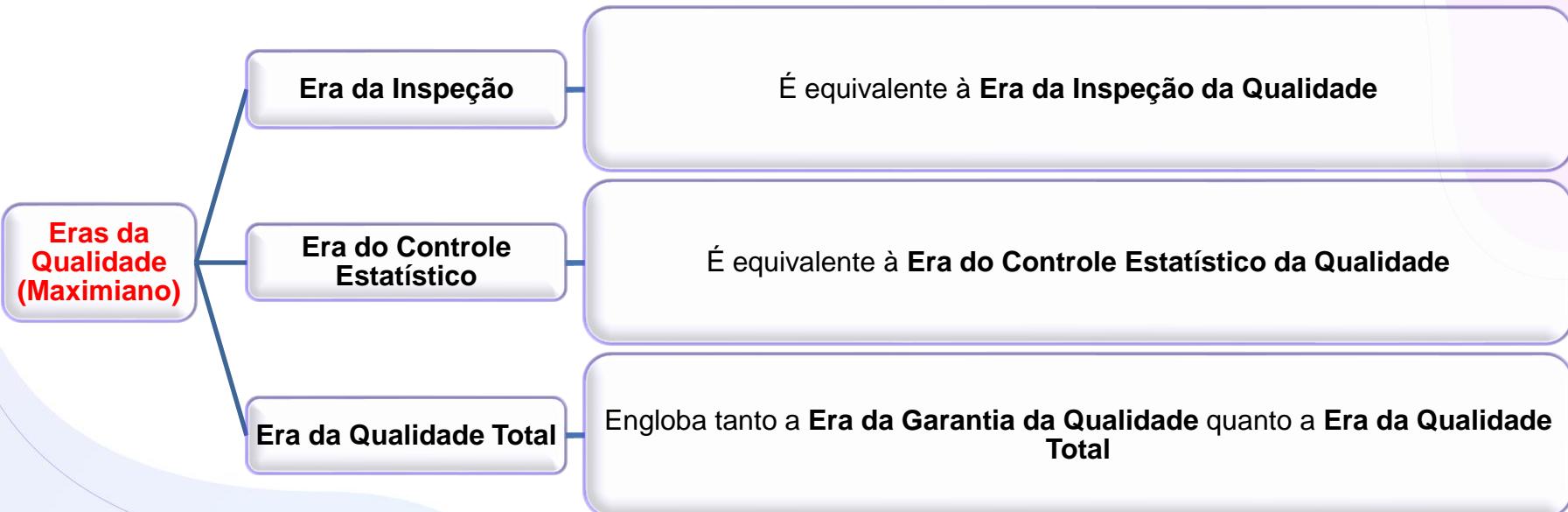
qualidade passou a ser vista como uma “**oportunidade**” de se diferenciar da concorrência.

A qualidade é vista como um sinônimo de “**qualidade assegurada**”.

Evolução Histórica da Gestão da Qualidade (Eras da Qualidade)

Era	Interesse Principal	Visão da Qualidade	Ênfase	Métodos	Papel dos Profissionais da Qualidade	Quem é o Responsável pela Qualidade
Inspeção da Qualidade	Verificação	Um problema a ser resolvido	Uniformidade do produto.	Inspeção, de medição.	Inspeção, classificação, contagem, avaliação e reparo.	O departamento de inspeção.
Controle Estatístico da Qualidade	Controle	Um problema a ser resolvido	Uniformidade do produto, com menos inspeção.	Ferramentas e técnicas estatísticas.	Solução de problemas e a aplicação de métodos estatísticos.	Os departamentos de fabricação e engenharia (o controle de qualidade)
Garantia da Qualidade	Coordenação	Um problema a ser resolvido, mas que é enfrentado positivamente.	Toda cadeia de fabricação, desde o projeto até o mercado, e a contribuição de todos os grupos funcionais para impedir falhas de qualidade. Qualidade orientada para o Sistema.	Programas e Sistemas.	Planejamento, medição da qualidade e desenvolvimento de programas.	Todos os departamentos, com a alta administração se envolvendo superficialmente no planejamento e na execução das diretrizes da qualidade.
Gestão da Qualidade Total	Impacto Estratégico	Uma oportunidade de diferenciação da concorrência.	As necessidades de mercado e dos clientes. A qualidade estava orientada para o consumidor e para o sistema de qualidade.	Planejamento estratégico, estabelecimento de objetivos e a mobilização da organização.	Estabelecimento de metas, educação e treinamento, consultoria a outros departamentos e desenvolvimento de programas.	Todos na empresa, com a alta administração exercendo forte liderança.

Eras da Qualidade (Maximiano)





HORA DE PRATICAR! (CS-UFG – Câmara de Goiânia-GO – Assistente - 2018)

David Garvin (2002) classifica a evolução da qualidade em quatro eras, a saber:

- a) a transcendental, a centrada no produto, a centrada no valor e a centrada no usuário.
- b) a inspeção, o controle estatístico, a garantia e a gestão da qualidade.
- c) a conformidade, a confiabilidade, a durabilidade e a qualidade percebida.
- d) a histórica, a estratégica, a imagem e a propaganda.



HORA DE PRATICAR! (UFMT– UFSBA – Secretário Executivo - 2017)

Marque a alternativa que apresenta uma característica da era da qualidade total, que a diferencia das eras da inspeção e do controle estatístico.

- a) Ênfase na separação dos produtos bons daqueles defeituosos, por meio da observação direta.
- b) Controle da qualidade baseado na amostragem, de modo que suas propriedades são estendidas ao lote examinado.
- c) Controle centrado em duas ideias principais: foco no cliente e sistema da qualidade.
- d) Inserção do inspetor da qualidade, desvinculado do supervisor, no processo de julgamento sobre a qualidade dos produtos e serviços.



HORA DE PRATICAR! (CESPE – ANAC – Especialista em Regulação)

O desenvolvimento da gestão da qualidade divide-se em quatro fases ou eras. Na primeira, chamada era da inspeção, realizava-se a inspeção dos produtos no final da linha de produção; na segunda, passou a ser realizado o controle estatístico do processo de produção, como medida preventiva à obtenção de qualidade; na terceira, a era do sistema de garantia da qualidade, a qualidade passou a ser considerada em todas as etapas do ciclo de produção e, na quarta, a era da gestão estratégica da qualidade, adotou-se a abordagem sistêmica, com foco no ambiente externo da organização e na melhoria contínua dos processos de controle.



HORA DE PRATICAR! (FCC – MANAUSPREV – Técnico Previdenciário - 2015)

A história da qualidade pode ser definida em três estágios, cada qual com suas características. O estágio corretamente caracterizado é

- a) Qualidade Americana: I. Observação direta do produto ou serviço pelo fornecedor, ao final do processo; II. Qualidade garantida do fornecedor ao cliente.
- b) Controle Estatístico: I. Observação direta do produto ou serviço pelo fornecedor, ao final do processo; II. Produtos e serviços inspecionados com base em amostras.
- c) Qualidade Japonesa: I. Produtos e serviços definidos com base nos interesses do consumidor; II. Qualidade garantida do fornecedor ao cliente.
- d) Inspeção: I. Produtos e serviços definidos com base nos interesses do consumidor; II. Produtos e serviços inspecionados um a um ou aleatoriamente.
- e) Qualidade total: I. Observação direta do produto ou serviço pelo fornecedor, ao final do processo; II. Observação de produtos e serviços durante o processo produtivo.



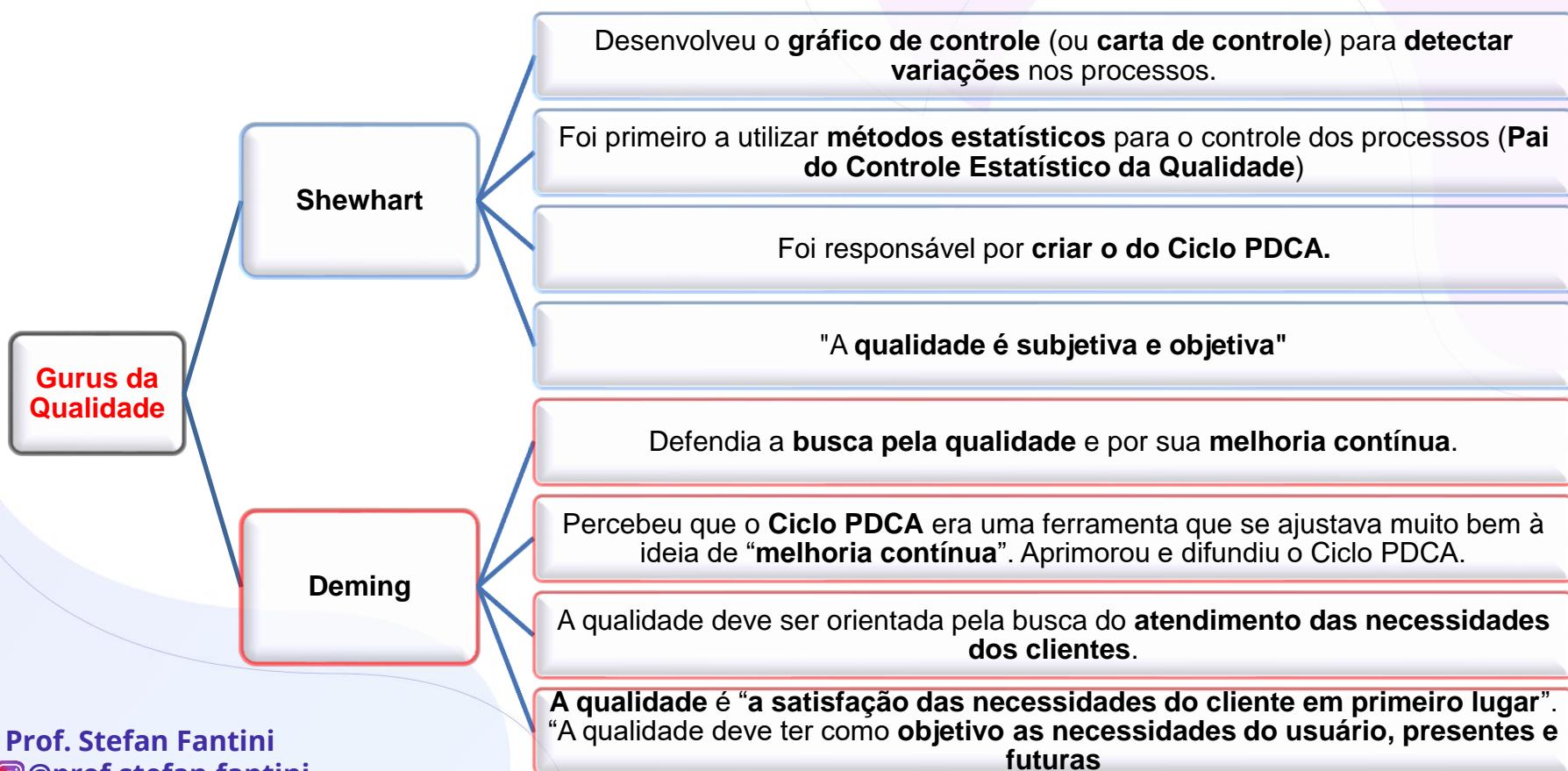
HORA DE
PRATICAR!

(CESPE – SEGER-ES – Analista Executivo)

É característica da era do controle estatístico, na história da qualidade, a

- a) inspeção de produtos e serviços com base em amostras.
- b) definição de produtos e serviços com base nos interesses do consumidor.
- c) garantia de qualidade do fornecedor ao cliente
- d) supervisão de produtos e serviços durante o processo produtivo.
- e) inspeção de produtos e serviços um a um ou aleatoriamente.

Principais Autores/Teóricos da Qualidade e suas Contribuições (Principais “Gurus” da Qualidade)



Principais Autores/Teóricos da Qualidade e suas Contribuições (Principais “Gurus” da Qualidade)

14
Princípios
de Deming

- 1 - Crie constância de propósitos em torno da **melhoria de produtos e serviços**, buscando tornar-se **competitivo**, manter-se no negócio e gerar empregos.
- 2 - Adote uma nova filosofia. Estamos em uma nova era econômica. Gerentes ocidentais precisam **assumir o desafio**, aprender suas responsabilidades e **lidar com o processo de mudança**.
- 3 - Acabe com a dependência da **inspeção** como forma de atingir a qualidade. **Elimine a necessidade de inspeção em massa**, construindo a **qualidade do produto em primeiro lugar**.
- 4 - Elimine a prática de priorizar negócios com base no preço. Pense em minimizar o custo total. Caminhe no sentido de **um único fornecedor para cada item** e estabeleça um relacionamento de longo prazo, baseado na **lealdade e na confiança**.
- 5 - Melhore constantemente o sistema de produção e de serviços, aprimorando a qualidade e a produtividade, e assim **sempre diminuindo os custos**.
- 6 - Estabeleça o treinamento no trabalho (on the job).
- 7 - Estabeleça a liderança. O objetivo da supervisão deve ser **ajudar trabalhadores** e máquinas a fazer o trabalho melhor.

Principais Autores/Teóricos da Qualidade e suas Contribuições (Principais “Gurus” da Qualidade)

14
Princípios
de
Deming

8 - Elimine o medo, assim todos podem trabalhar efetivamente para a organização.

9 - Quebre as barreiras entre os departamentos. Pessoal de pesquisa, projeto, vendas e produção devem trabalhar juntos, como uma equipe.

10 - Elimine os slogans, exortações e metas para a força de trabalho, tais como defeito zero (zero defects) e novos níveis de produtividade. Tais exortações apenas criam um ambiente de adversidade, pois as causas da baixa qualidade e produtividade pertencem ao sistema, indo além do poder da força de trabalho. Elimine as quotas de trabalho no chão-de-fábrica (Substitua por liderança). Elimine gerenciamentos por objetivos. Elimine administrar por números e metas numéricas (Substitua por liderança).

11 - Remova barreiras que impedem os trabalhadores de sentirem orgulho de seu trabalho. Substitua por liderança.

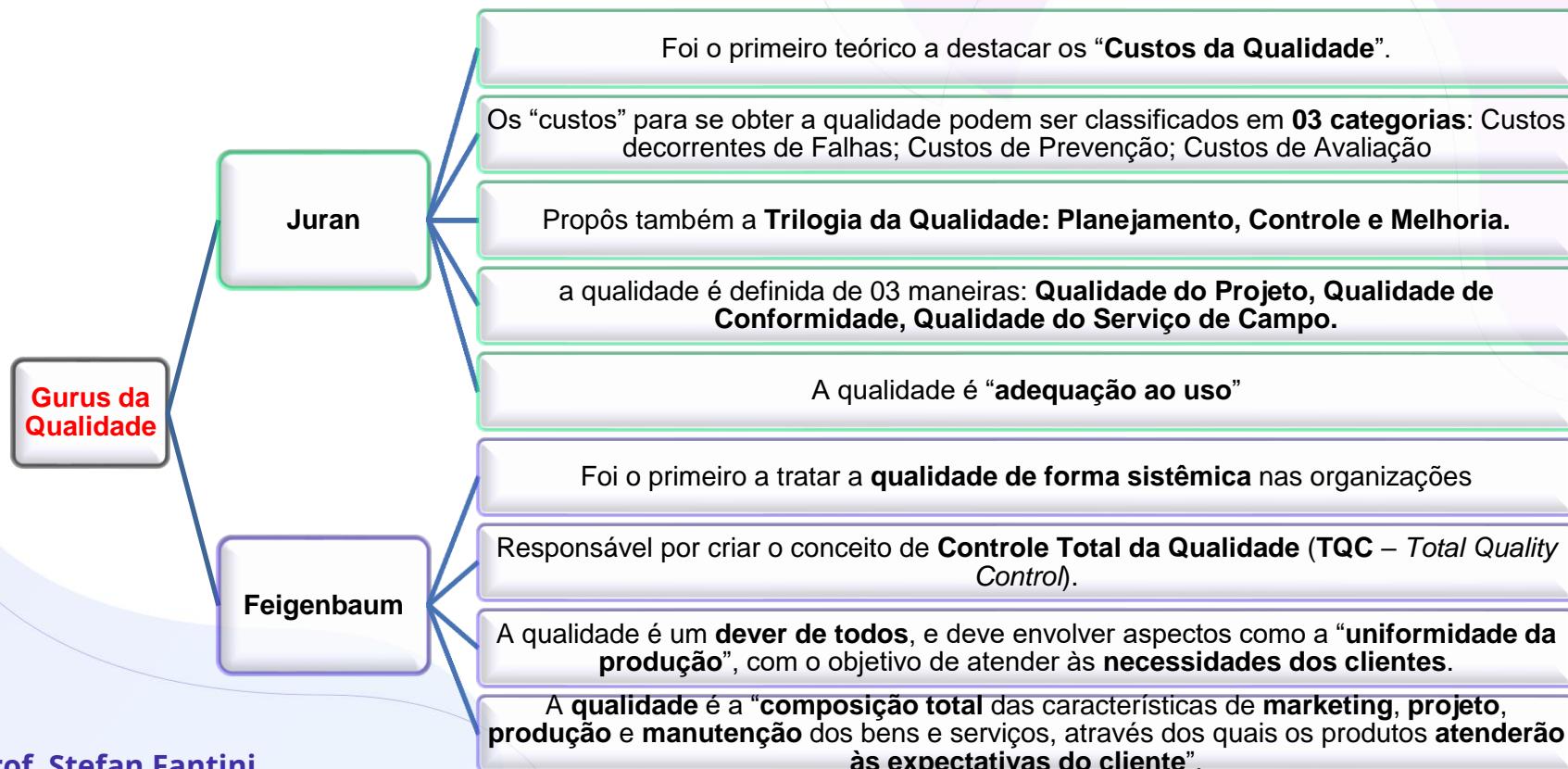
12 - Remova barreiras que impedem os gerentes e engenheiros de sentirem orgulho de seu trabalho. Isso significa abolir os índices anuais ou de mérito por objetivos.

13 - Institua um vigoroso programa de educação e automelhoria.

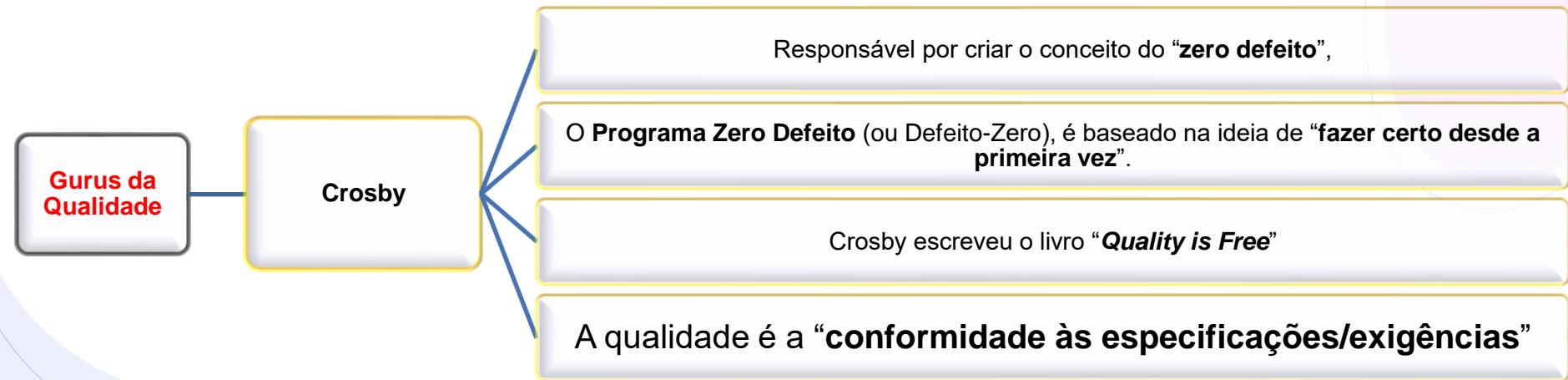
14 - Envolva todos da organização na tarefa de alcançar a transformação. A transformação é tarefa de todos.

Principais Autores/Teóricos da Qualidade e suas Contribuições (Principais “Gurus” da Qualidade)

Principais Autores/Teóricos da Qualidade e suas Contribuições (Principais “Gurus” da Qualidade)



Principais Autores/Teóricos da Qualidade e suas Contribuições (Principais “Gurus” da Qualidade)



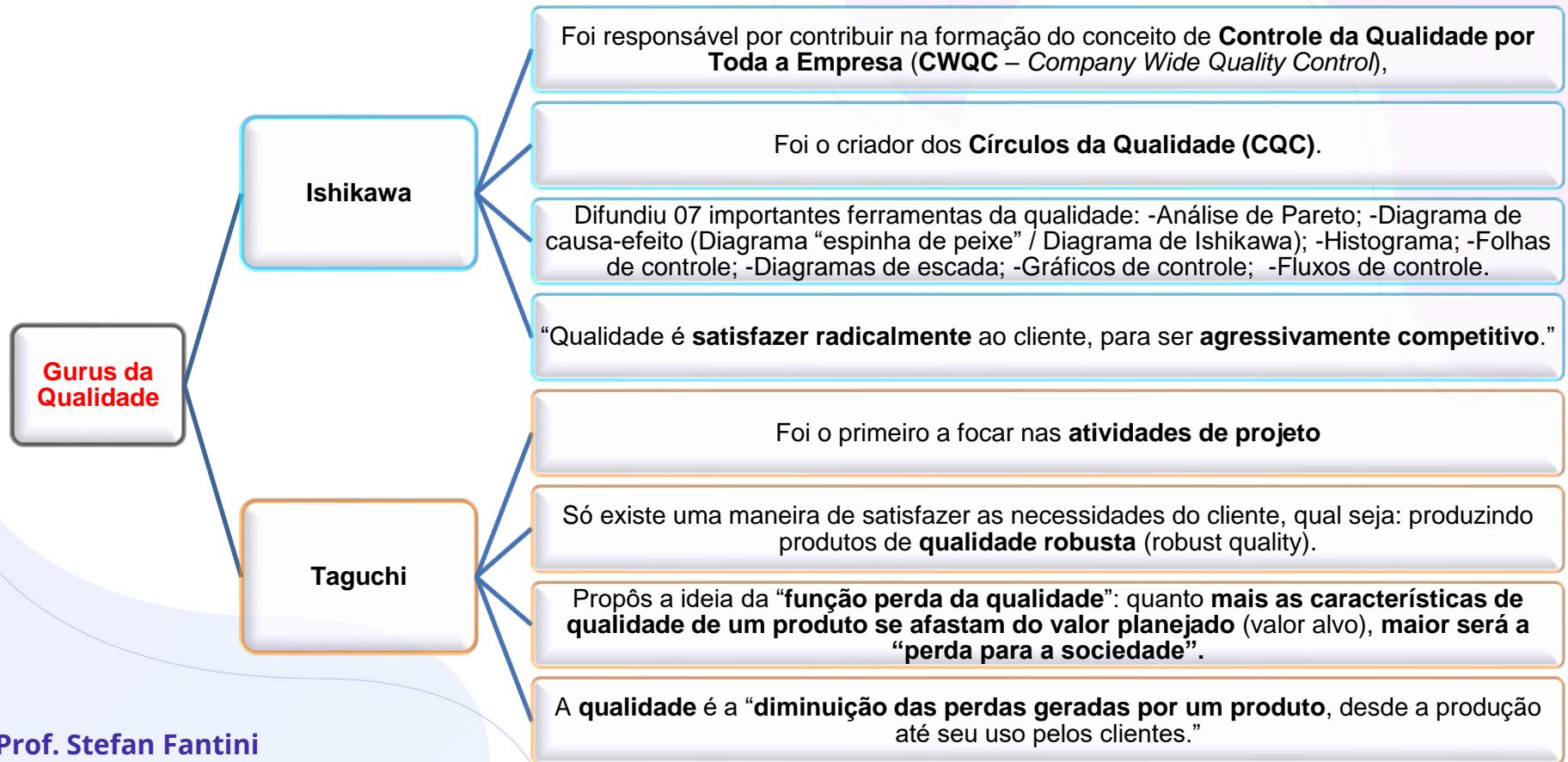
Principais Autores/Teóricos da Qualidade e suas Contribuições (Principais “Gurus” da Qualidade)

14 “pontos” de Crosby

- 1 - Obter o **comprometimento da alta gestão** com a qualidade
- 2 - Instalar **equipes de aperfeiçoamento e melhoria da qualidade** em todos os setores
- 3 - Mensurar a qualidade na organização por meio de **indicadores de qualidade**, que devem indicar as necessidades de melhoria
- 4 - Levantar os **custos da não qualidade**
- 5 - Disseminar nos funcionários a **importância da qualidade** nos produtos ou serviços
- 6 - Implantar o **sistema de ação corretiva**
- 7 - Planejar o **programa zero defeito**
- 8 - Treinar os inspetores e demais responsáveis
- 9 - Instaurar o **dia do zero defeito**
- 10 - Estabelecer os **objetivos a serem alcançados**
- 11 - Eliminar as **causas dos erros**
- 12 - Reconhecer publicamente os que atingem os objetivos e **não realizar a premiação financeira**
- 13 - Instalar os **círculos de qualidade** para **monitorar** o processo
- 14 - Realizar repetidamente os itens listados anteriormente

https://t.me/kakashi_copiator

Principais Autores/Teóricos da Qualidade e suas Contribuições (Principais “Gurus” da Qualidade)





HORA DE PRATICAR! (IF-RS – IF-RS – Administração -2018)

Assinale a sequência que ilustra o preenchimento CORRETO dos parênteses, de cima para baixo:

1. Walter A. Shewhart
2. W. Edwards Deming
3. Joseph M. Juran
4. Armand Feigenbaum
5. Philip B. Crosby

- () Propôs a trilogia da qualidade: planejamento, controle e melhoria
- () Primeiro a tratar a qualidade de forma sistêmica nas organizações
- () Percebeu que o ciclo PDCA trazia o conceito de melhoria contínua
- () Lançou o programa Zero Defeito
- () Pai do controle estatístico da qualidade.



HORA DE
PRATICAR!

(IF-RS – IF-RS – Administração -2018)

(...)

- a) 5 – 4 – 1 – 3 – 2.
- b) 5 – 4 – 1 – 2 – 3.
- c) 1 – 4 – 5 – 3 – 2.
- d) 3 – 4 – 1 – 5 – 2.
- e) 3 – 4 – 2 – 5 – 1.



HORA DE
PRATICAR!

(FCC – TJ-AP – Analista Judiciário - ADAPTADA)

A gestão da qualidade nos serviços públicos passa por conceitos de grandes estudiosos, tais como Ishikawa, criador do Diagrama Causa e Efeito, do Círculo da Qualidade e do PDCA.



HORA DE PRATICAR! (FGV – Câmara de Salvador-BA – Analista – 2018)

Nascido no Japão, em 1924, Genichi Taguchi buscou abordar a qualidade sob uma ótica estatística.

Segundo a sua percepção de qualidade, é possível atribuir a Genichi Taguchi a seguinte frase, que sintetiza essa percepção:

- a) “conforme a característica de qualidade se afasta do valor alvo, aumenta a perda para a sociedade”;
- b) “embora a qualidade não seja definida, sabe-se que ela existe”;
- c) “a qualidade é definida pela aceitação do mercado”;
- d) “ o preço reduzido garante a excelência na execução”;
- e) “ sem inovações, a demanda se reduz, causando um conflito entre a necessidade do usuário e a capacidade de desenvolvimento de um produto de qualidade”.



HORA DE
PRATICAR!

(IF-RS – IF-RS - Professor)

Entre os “gurus” da qualidade total destaca-se William E. Deming afirmando que a qualidade começa com a alta administração e propondo que a qualidade é uma atividade estratégica. Assinale a alternativa que está relacionada aos trabalhos de Deming:

- I. Foi considerado o pai do controle da qualidade no Japão.
 - II. Criador dos conceitos de círculos de qualidade e dos diagramas de causa-e-efeito.
 - III. Desenvolveu os “14 princípios” para o alcance da qualidade.
 - IV. Escreveu o livro “Quality is free” apresentando o programa zero defeitos.
 - V. Aplicou o melhoramento contínuo através do ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act).
- A) I; II; III; IV; e V.
 - B) I; III; e V.
 - C) I; III; IV; e V.
 - D) II; III; e IV.
 - E) II; III; e V.

Prof. Stefan Fantini

@prof.stefan.fantini



HORA DE
PRATICAR!

(FUNCAB– ANS – Técnico Administrativo -2016)

Considerando os principais teóricos da gestão da qualidade, a afirmativa “A qualidade deve ter como objetivo as necessidades do usuário, presentes e futuras” é atribuída a:

- a) Juran.
- b) Feigenbaum.
- c) Deming.
- d) Crosby.
- e) Chiavenato.

Ferramentas da Qualidade

Folha de Verificação (Lista de Verificação / Folha de Controle / Lista de Controle)

A Folha de Verificação (ou **checklist**) é uma ferramenta bastante simples, que tem por objetivo coletar informações sobre “**quantas vezes” determinado problema/defeito ocorreu** em determinado processo em um período de tempo definido.

Ferramentas da Qualidade

Folha de Verificação (Lista de Verificação / Folha de Controle / Lista de Controle)

Defeitos no Processo de Fabricação de Pneus		
Período: 01/01/2018 a 31/01/2018		
Tipo de Defeito	Frequência	Total (Somatória)
Defeito A		10
Defeito B		12
Defeito C		6
Defeito D		16
Defeito E		8
Defeito F		4

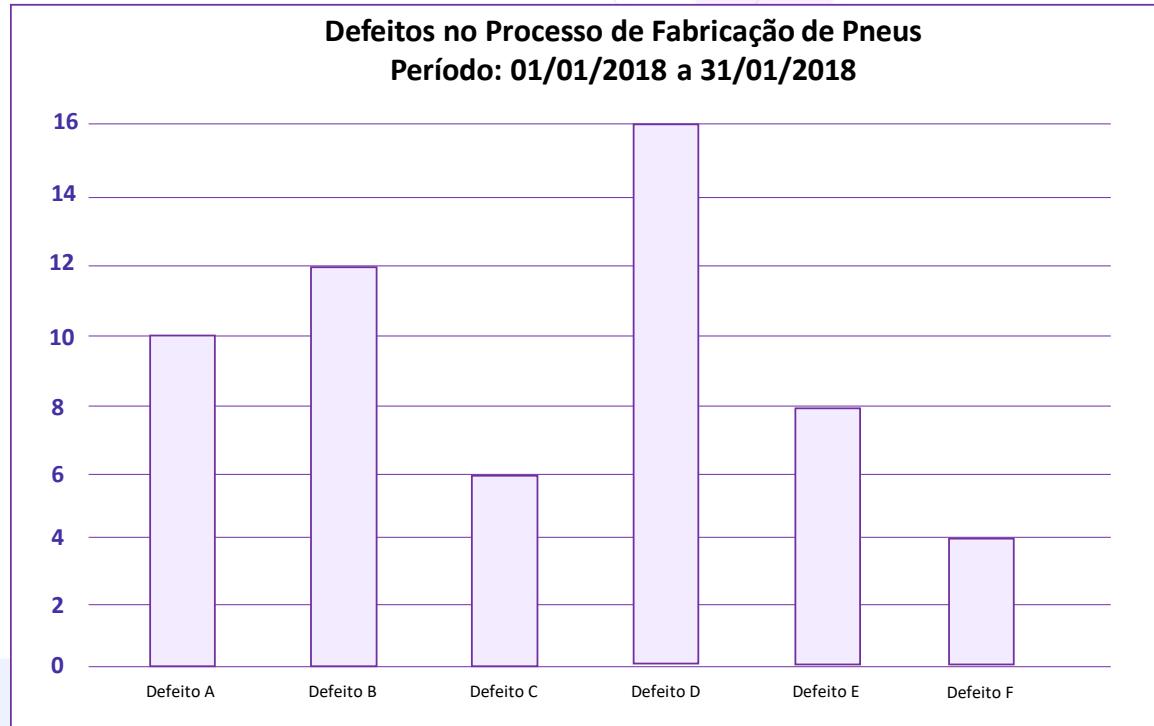
Ferramentas da Qualidade

Histograma

O histograma é um **gráfico de barras** (retângulos), que tem por objetivo auxiliar o gestor a identificar e visualizar a **frequência de determinado evento** (defeito/problema). Ou seja, cada barra representa a frequência com que determinado evento ocorre.

Ferramentas da Qualidade

Histograma



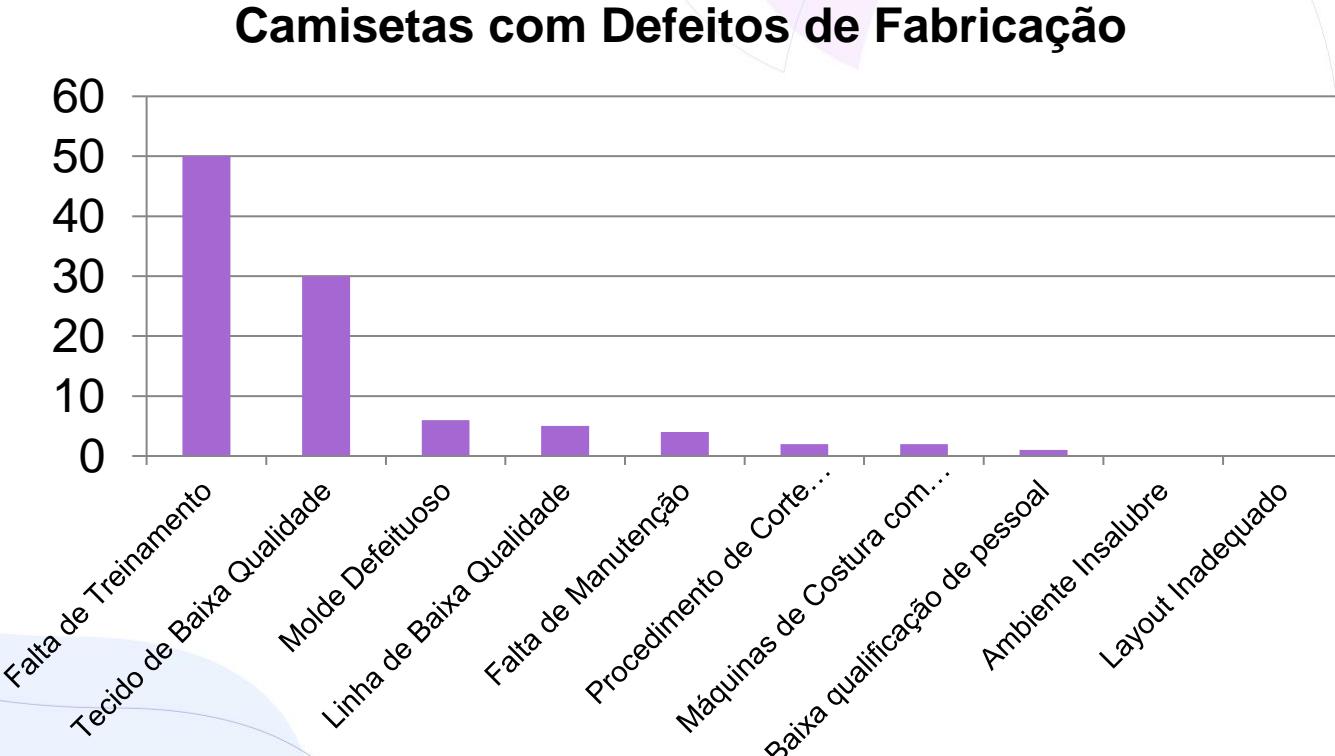
Ferramentas da Qualidade

Diagrama de Pareto (Análise de Pareto)

Ferramenta utilizada para identificar quais são as **causas prioritárias** (ou seja, quais as “causas” que geram maiores “problemas”). Segundo a Regra do 80/20, **80% dos “resultados”** (“problemas”) **provêm de 20% de “causas”**. Por sua vez, os outros 80% de “causas” geram apenas 20% de “resultados” (“problemas”).

Ferramentas da Qualidade

Diagrama de Pareto (Análise de Pareto)



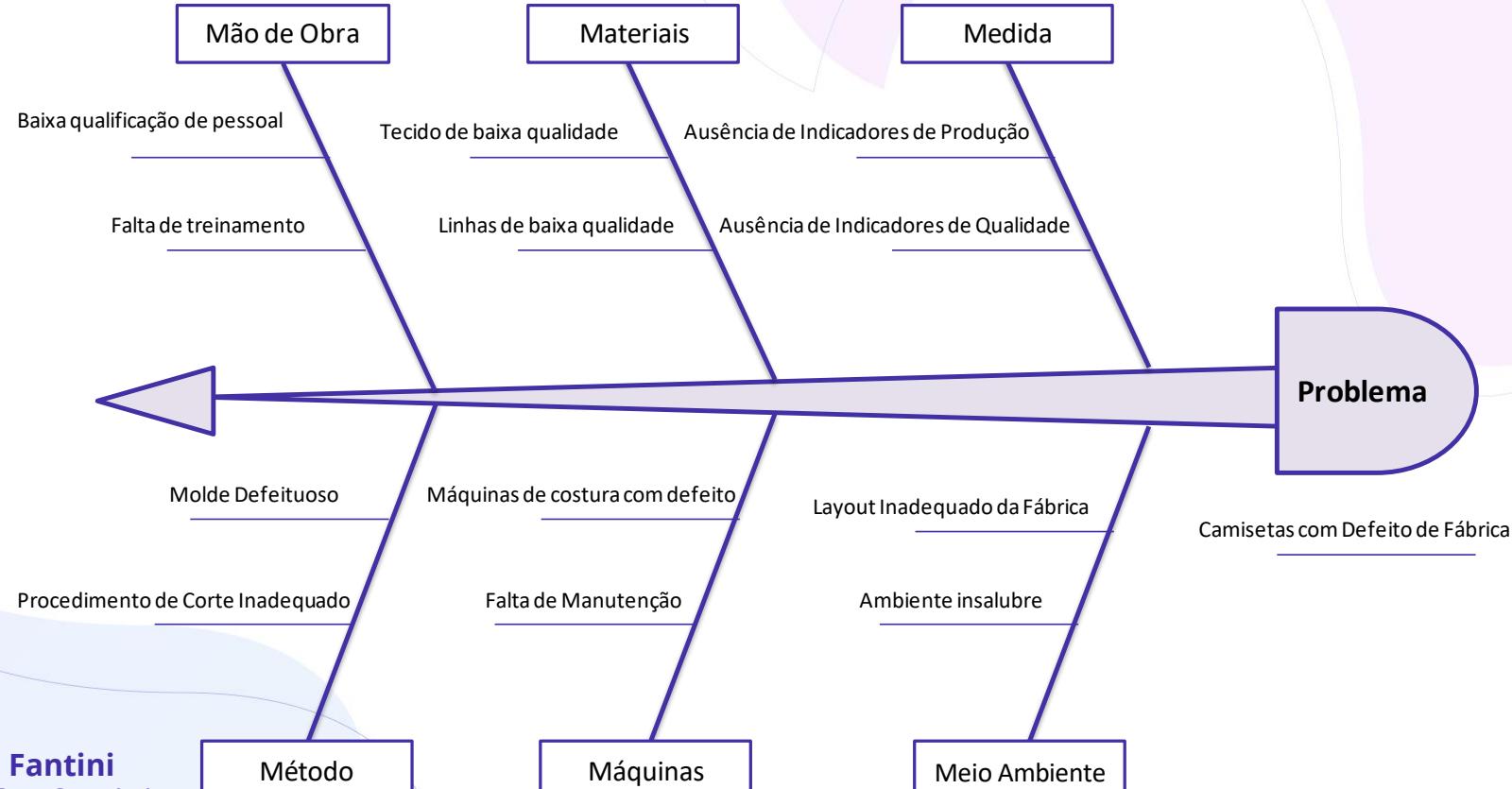
Ferramentas da Qualidade

Diagrama de Ishikawa (Diagrama de Causa-Efeito / Gráfico de Espinha de Peixe)

Ferramenta que auxilia o gestor a **identificar as causas** de determinados problemas. Ou seja, essa ferramenta auxilia o gestor a identificar as **causas** que geram determinados **efeitos** (ou problemas) e, consequentemente, **“compreender” melhor** um processo ou um problema.

Ferramentas da Qualidade

Diagrama de Ishikawa (Diagrama de Causa-Efeito / Gráfico de Espinha de Peixe)



Ferramentas da Qualidade

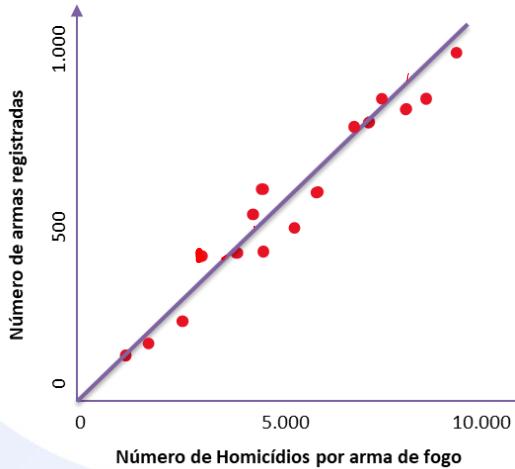
Diagrama de Dispersão (Diagrama de Correlação)

O **Diagrama de Dispersão**, ou **Diagrama de Correlação**, é uma ferramenta que possibilita ao gestor identificar se há ou não **relação entre duas variáveis**.

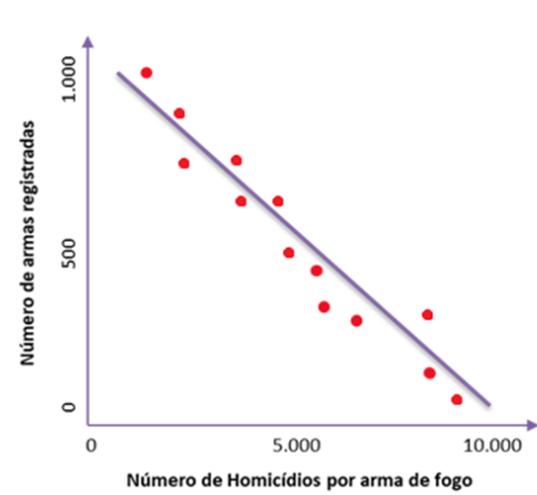
Ferramentas da Qualidade

Diagrama de Dispersão (Diagrama de Correlação)

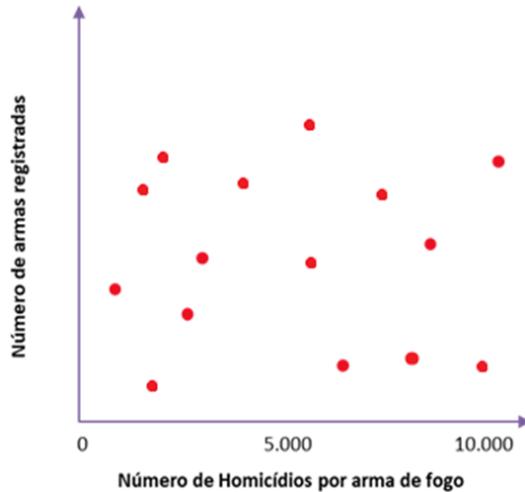
Correlação Positiva



Correlação Negativa



Nenhuma Correlação



Ferramentas da Qualidade

Estratificação

Essa ferramenta é utilizada com o objetivo de “separar” dados e informações, de acordo com suas **particularidades**, para que sejam geradas **informações mais precisas**.

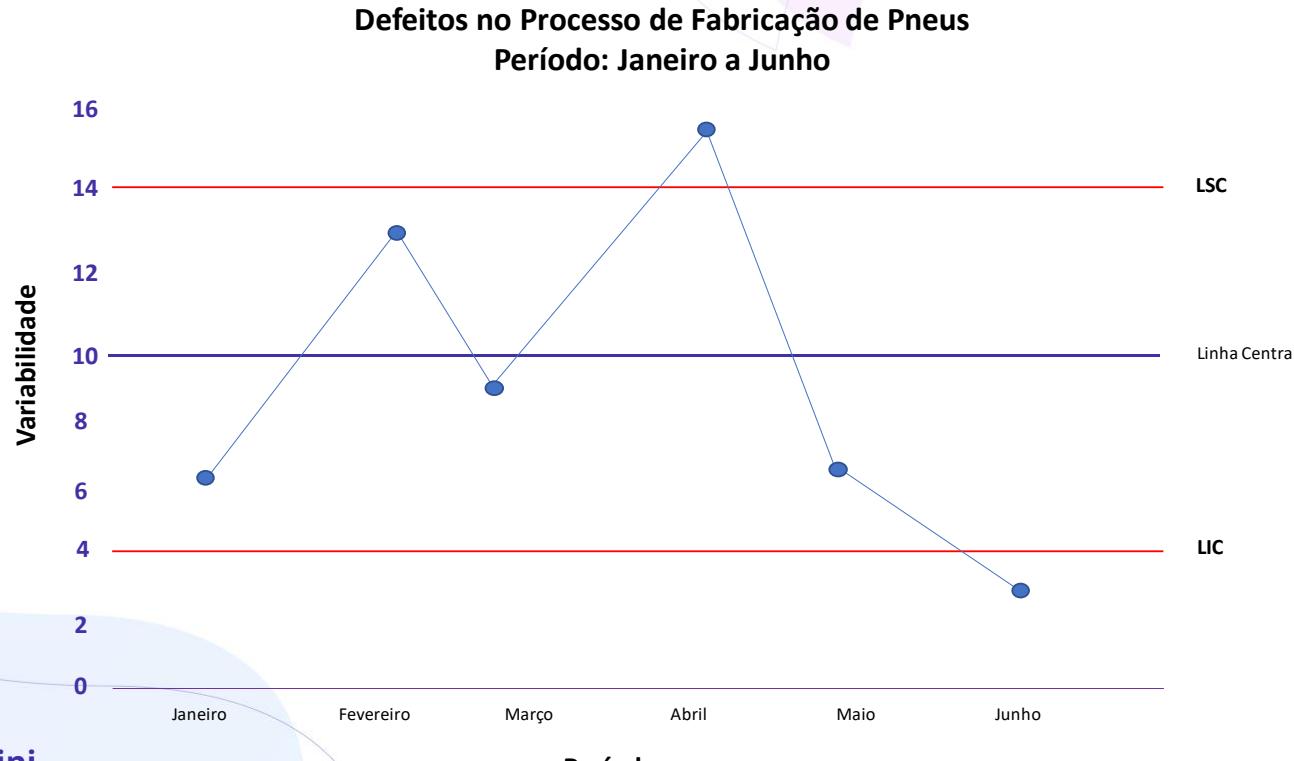
Ferramentas da Qualidade

Gráfico de Controle (Carta de Controle / Carta de Tendência)

O Gráfico de Controle é uma ferramenta de **Controle Estatístico do Processo** (CEP) utilizada para que o gestor consiga visualizar e analisar a **variabilidade de um processo**.

Ferramentas da Qualidade

Gráfico de Controle (Carta de Controle / Carta de Tendência)



Ferramentas da Qualidade

Benchmarking

Processo de **análise das práticas adotadas** por **empresas concorrentes**, as quais são consideradas fortes e, na maioria das vezes, líderes de mercado.

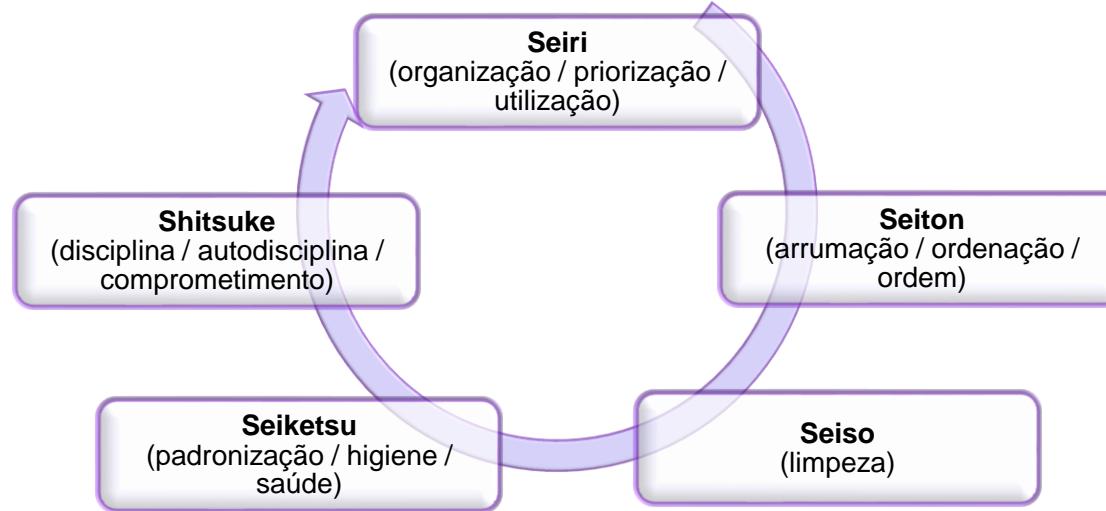
Ferramentas da Qualidade

Benchmarking



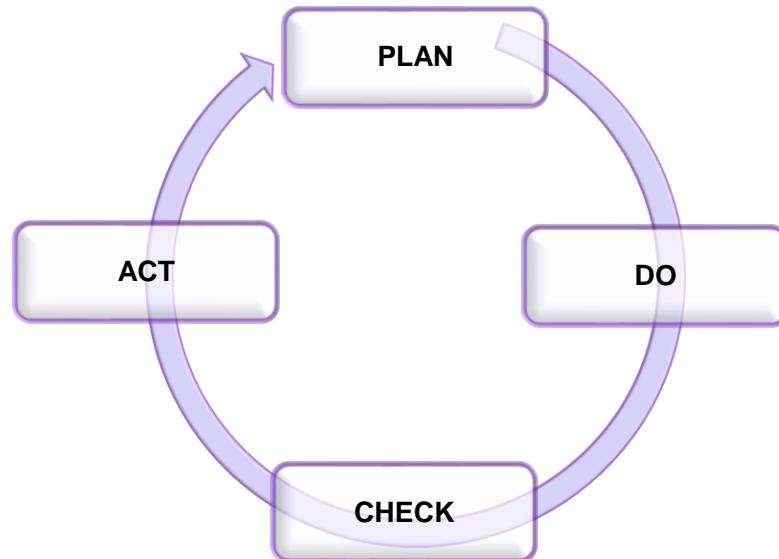
Ferramentas da Qualidade

Os 5s da Qualidade



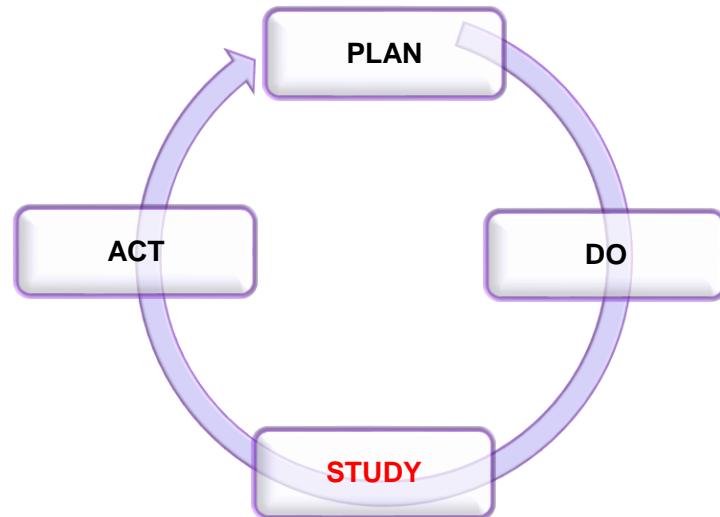
Ferramentas da Qualidade

Ciclo PDCA (Ciclo de Deming / Ciclo de Shewhart)



Ferramentas da Qualidade

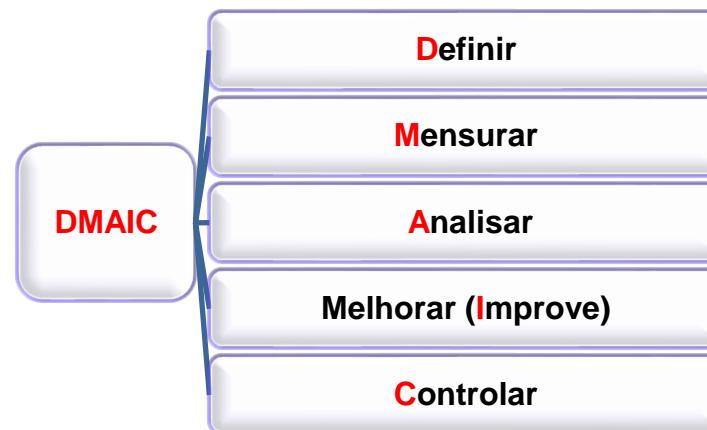
Ciclo PDSA



Ferramentas da Qualidade

Seis Sigma

É uma técnica que, através da coleta e análise dados, busca **eliminar os defeitos** (com base em dados estatísticos sobre os processos), com o objetivo de aproximar os processos da “perfeição”.



Ferramentas da Qualidade

Seis Sigma

“A representação estatística de Six Sigma descreve quantitativamente como um processo é executado. Ao atingir seis sigmas, um processo obtém a **capacidade de apresentar não mais que 3,4 defeitos por milhão de oportunidades de defeito.**” (CBOK)



(CESPE – SEDF – Analista de Gestão - 2017)

Segundo a técnica de melhoria de processo six sigma, para atingir elevados níveis de qualidade, o processo não pode produzir mais de três ou quatro defeitos por milhão de quantidade total de chances para um defeito.

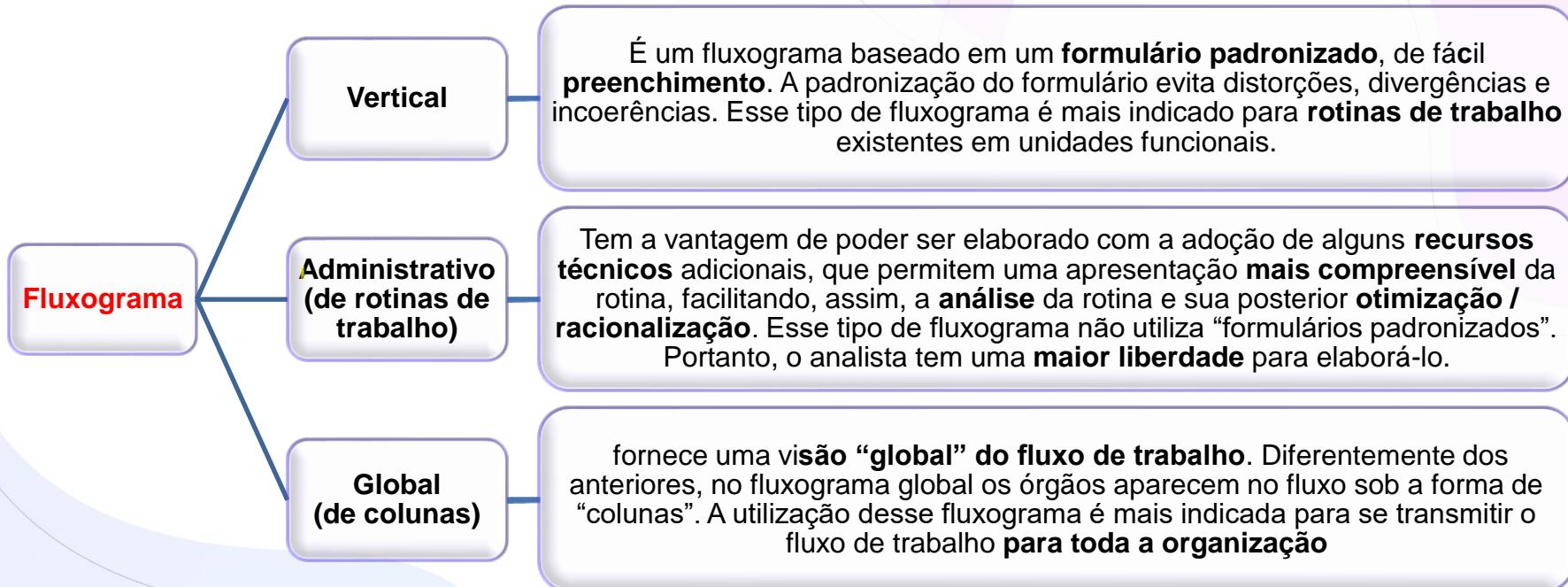
Ferramentas da Qualidade

Fluxograma

O **Fluxograma**, também chamado de **Diagrama de Processos**, é uma técnica que permite **visualizar graficamente o fluxo das atividades** de determinado processo.

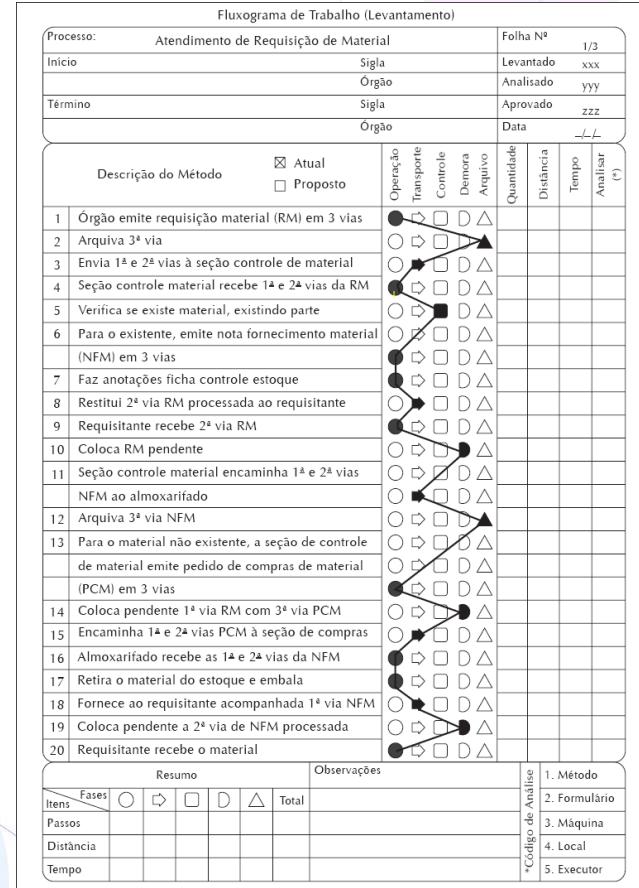
Ferramentas da Qualidade

Fluxograma



Ferramentas da Qualidade

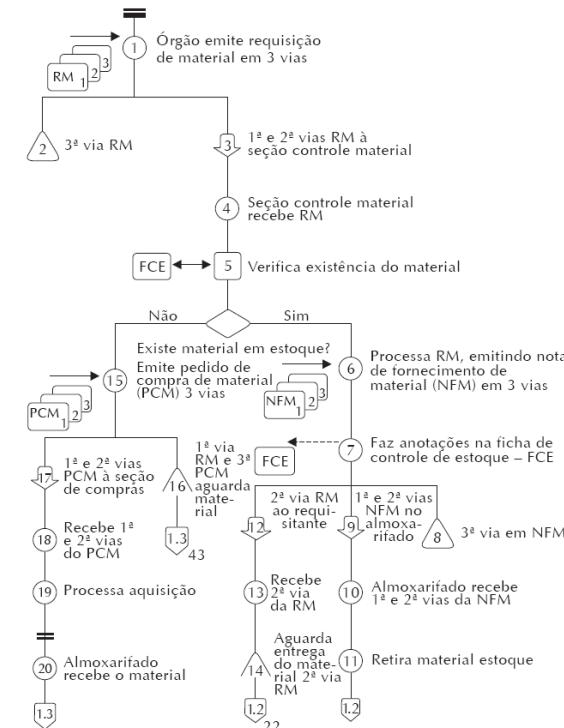
Fluxograma Vertical



Ferramentas da Qualidade

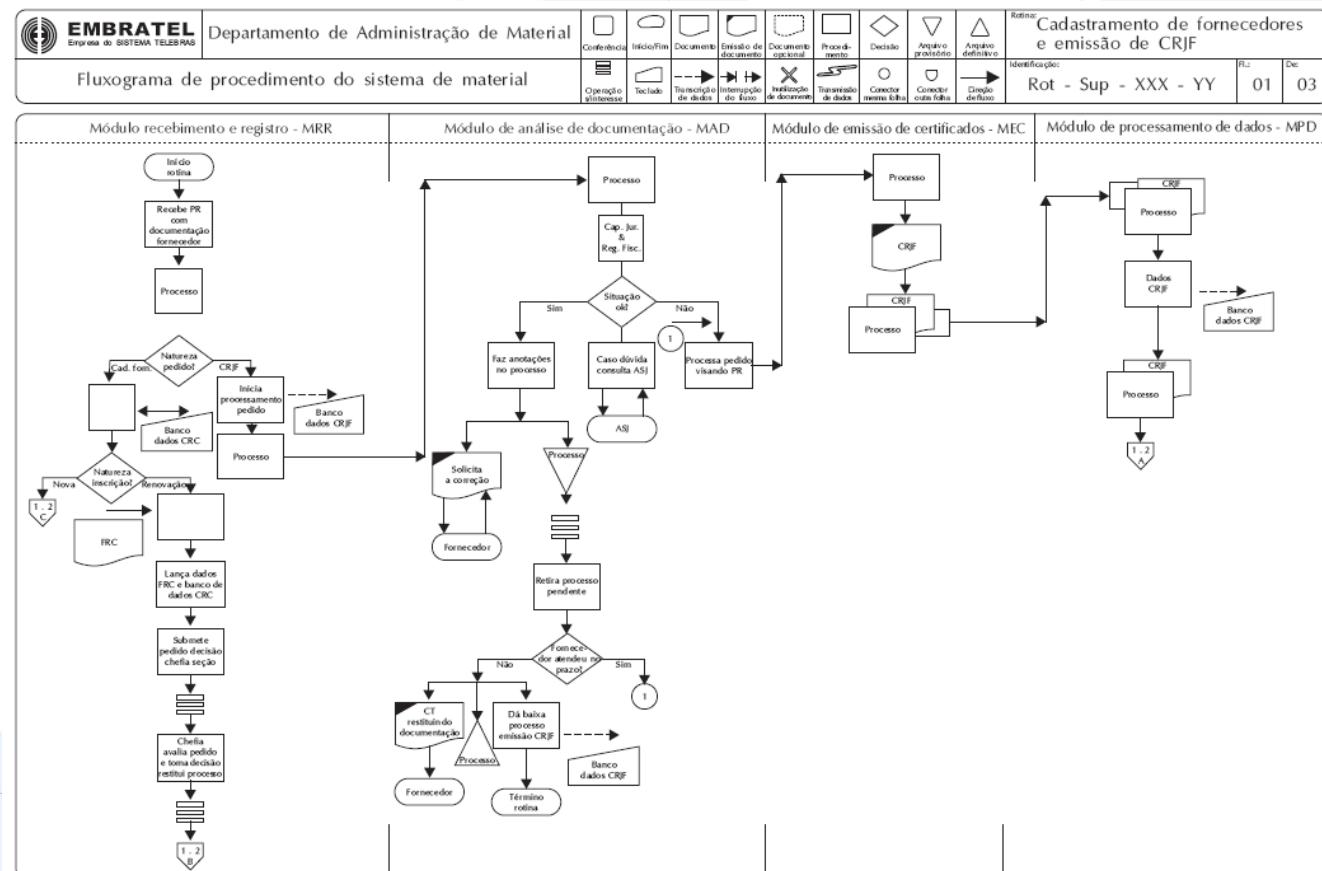
Fluxograma Administrativo

Logotipo e nome da Empresa	Fluxograma Administrativo	Nº	Folha 01/04
Assunto	Atendimento de requisição de material	<input type="checkbox"/> Proposta <input checked="" type="checkbox"/> Atual	Anexo Data _____/_____/_____
Órgão(s) envolvido(s) Requisitante/Almoxarifado/Seção Compras/Seção Controle Material	Elaborado por Cury	Órgão Div. Mat.	



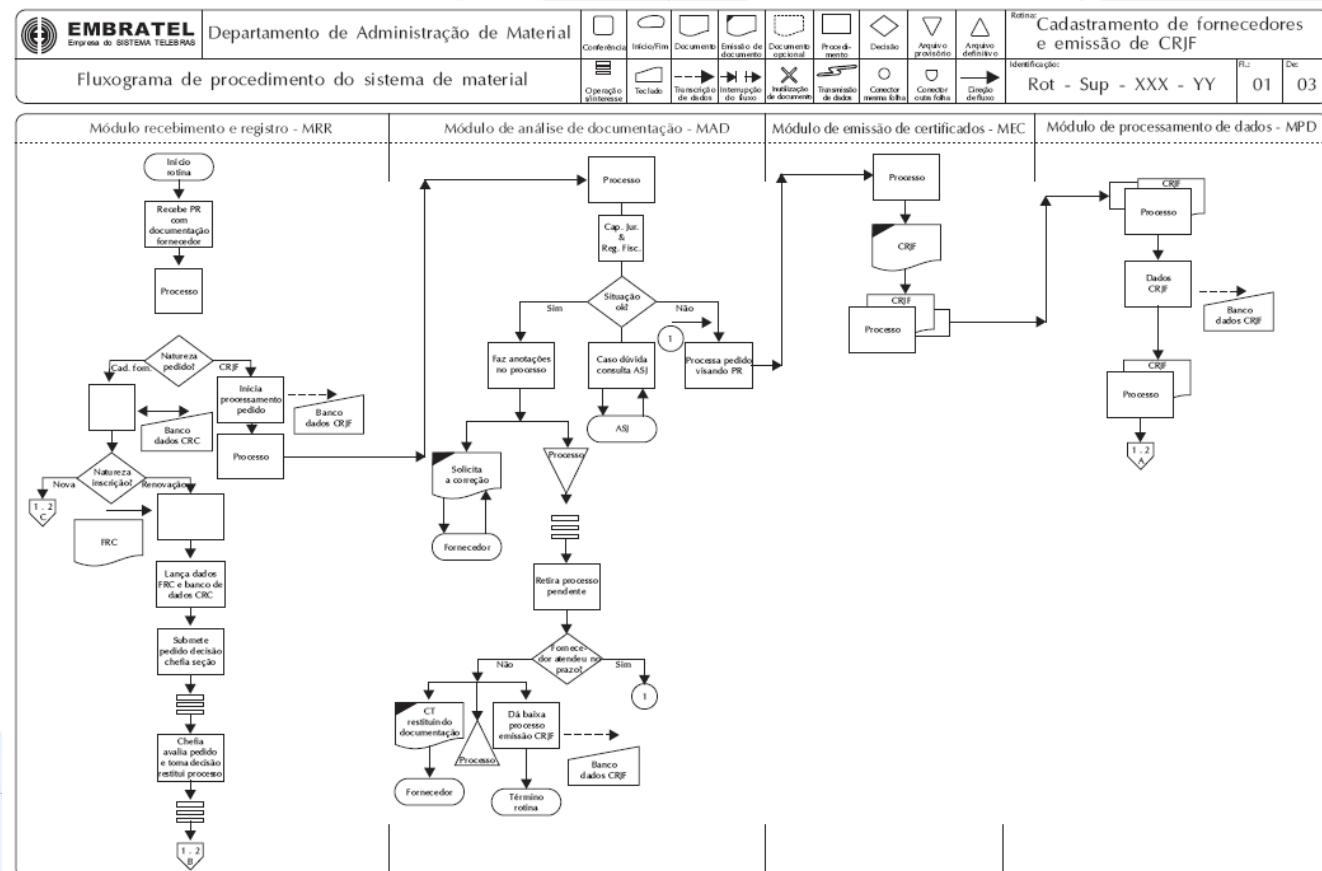
Ferramentas da Qualidade

Fluxograma Global



Ferramentas da Qualidade

Fluxograma Global



Ferramentas da Qualidade

Símbolos utilizados no fluxograma

Símbolos	Descrição
(circle)	Operação: Ocorrência de qualquer acréscimo ou trabalho somado ao objeto da rotina.
(downward arrow)	Transporte: Movimentação do documento objeto da rotina de um ponto para outro.
(square)	Verificação, análise ou controle: Documento submetido a conferência, verificação e exame de seu conteúdo.
(curved line with arrow) ou (curved line with arrow)	Demora, espera ou arquivamento temporário: Documento encontra-se em compasso de "aguarda" ou arquivamento temporário.
(triangle)	Arquivo: Documento foi arquivado, em caráter definitivo, só podendo sair mediante requisição.

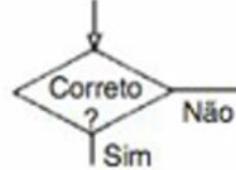
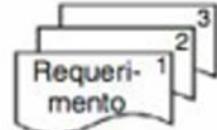
Ferramentas da Qualidade

Símbolos utilizados no fluxograma

Símbolo	Significado	Exemplo
	Terminal — Ponto de início, fim ou interrupção da rotina representada.	
	Direção do Fluxo — Usado para identificar a sequência dos passos. As setas para orientação horizontal serão colocadas junto aos símbolos que representam a ação seguinte.	
	Tarefa — Usado no fluxograma sintético para identificar qualquer ação desenvolvida dentro da rotina.	
	Operação — Usado no fluxograma analítico para indicar qualquer ação desenvolvida dentro da rotina.	

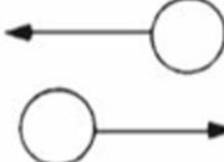
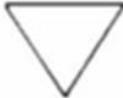
Ferramentas da Qualidade

Símbolos utilizados no fluxograma

	Decisão — Usado quando um ou mais caminhos alternativos podem ser seguidos.	
	Conferência ou Verificação — Identifica os controles exercidos na rotina. Indica, dentro do símbolo, os elementos conferidos.	
	Documento — Usado para representar qualquer elemento gerado na rotina.	
	Emissão — Usado para indicar a emissão de um elemento sem a necessidade de se utilizar o símbolo da operação.	

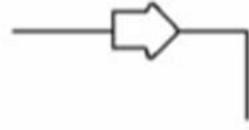
Ferramentas da Qualidade

Símbolos utilizados no fluxograma

Símbolo	Significado	Exemplo
	Conector de Folha — Usado para indicar a ligação de pontos do fluxo situados em folhas diferentes.	
	Conector de Fluxo — Usado para conexão de pontos de um mesmo fluxo.	
	Arquivamento Definitivo — Usado para representar o encerramento da tramitação de um documento.	

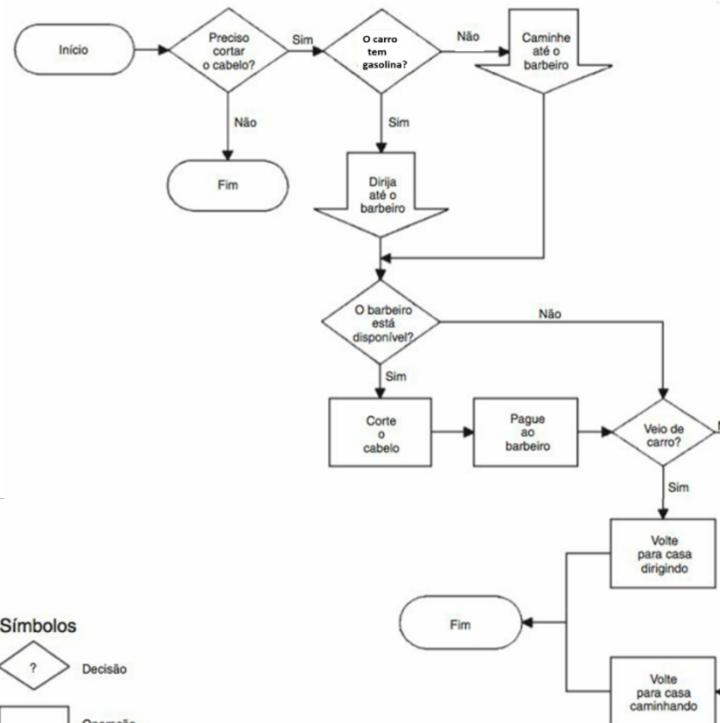
Ferramentas da Qualidade

Símbolos utilizados no fluxograma

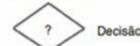
	Arquivamento Temporário — Usado para representar a interrupção de tramitação de um documento em decorrência da necessidade de informações complementares.	
	Espera ou Demora — Usado para representar qualquer ocorrência que impeça o desenvolvimento normal do trabalho. Identifica, dentro do símbolo, o prazo médio da demora.	
	Transporte — Usado para representar a remessa de um elemento de um componente para outro.	

Ferramentas da Qualidade

Fluxograma



Símbolos



Decisão



Operação



Fluxo dos dados



Movimento/transporte



Início e fim do processo

Ferramentas da Qualidade

Diagrama de Concentração de Defeitos

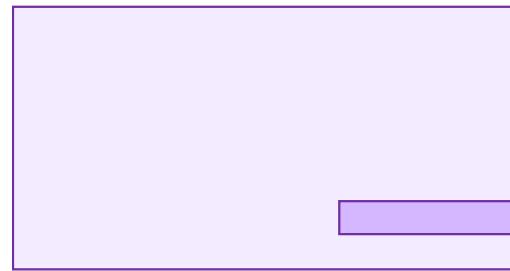
Trata-se de uma ferramenta que consiste em representar graficamente “figuras” de determinado produto que será fabricado, em diversos ângulos diferentes, com o objetivo de indicar em quais “locais” costumam acontecer os defeitos.

Ferramentas da Qualidade

Diagrama de Concentração de Defeitos

Defeitos de Hardware em uma TV de LED

ângulo frontal



ângulo traseiro



ângulo superior



ângulo inferior



ângulo lateral esquerdo



ângulo lateral direito



Ferramentas da Qualidade

Ferramenta 5W2H

A ferramenta 5W2H tem por objetivo **facilitar o planejamento das atividades**. Trata-se, basicamente, de um “**check-list**” que auxilia o gestor a **traçar os planos de ação** para que os objetivos sejam alcançados.

Ferramentas da Qualidade

Ferramenta 5W2H

W	<ul style="list-style-type: none">• What? (O que?) • O que deve ser feito? (Indica qual ação deve ser realizada)
W	<ul style="list-style-type: none">• Why? (Por que?) • Por que deve ser feito? (Indica poruqe a ação deve ser realizada)
W	<ul style="list-style-type: none">• Who? (Quem?) • Quem deve fazer? (Indica os responsáveis pela execução da ação)
W	<ul style="list-style-type: none">• Where? (Onde?) • Onde deve ser realizado? (Indica a localização que deve ser realizada a ação)
W	<ul style="list-style-type: none">• When? (Quando?) • Quando deve ser realizado? (Indica os prazos a serem obedecidos)
H	<ul style="list-style-type: none">• How? (Como?) • Como deve ser realizado? (Indica o processo de execução da ação)
H	<ul style="list-style-type: none">• How much? (Quanto?) • Quanto custará? (Indica o orçamento que deverá ser alocado para a ação)

Ferramentas da Qualidade

Matriz GUT

A Matriz GUT (ou Matriz Gravidade, Urgência e Tendência) é uma ferramenta utilizada para **priorizar os problemas**.



Ferramentas da Qualidade

Matriz GUT

Problema	Gravidade	Urgência	Tendência	G x U x T
Alpha	5	1	1	5
Beta	1	2	4	8
Gamma	2	4	4	32
Delta	4	2	5	40
Epsilon	3	3	1	9
Zeta	5	2	3	30

Ferramentas da Qualidade

Brainstorming

O **Brainstorming**, também chamado de “**Tempestade de Ideias**” (“Tempestade Cerebral”), é uma ferramenta utilizada com o objetivo de **criar alternativas criativas** para solução de problemas ou para o aproveitamento de oportunidades.

Ferramentas da Qualidade

Brainstorming



Ferramentas da Qualidade

Brainwriting

O **brainwriting** é a versão "escrita" do **brainsotring**, utilizada com o objetivo de **criar alternativas criativas** para solução de problemas ou para o aproveitamento de oportunidades.



HORA DE PRATICAR! (IBFC – EMDEC – Assistente Administrativo -2019)

Em relação às ferramentas da gestão de qualidade, leia o excerto:

“O _____ permite que a empresa monitore e controle os seus processos. As _____ são formulários em que os dados coletados são preenchidos de forma rápida, fácil e concisa. O _____ auxilia a explorar todas as causas potenciais ou reais que resultam em um único defeito ou falha.”

Assinale a alternativa que preencha correta e respectivamente as lacunas.

- a) fluxograma / folhas de verificação / diagrama de Ishikawa
- b) histograma / cartas de controle / diagrama de Ishikawa
- c) fluxograma / cartas de controle / diagrama de Dispersão
- d) histograma / folhas de verificação / diagrama de Dispersão



HORA DE
PRATICAR!

(UFLA – UFLA – Nutricionista - 2018)

O sistema de qualidade 5S originou-se das palavras japonesas seiri, seiton, seiso, seiketsu e shitsuke que significam:

- a) Organização, satisfação, limpeza, padronização e autodisciplina.
- b) Organização, ordenação, limpeza, esterilização e autodisciplina.
- c) Organização, ordenação, limpeza, padronização e autodisciplina.
- d) Organização, ordenação, esterilização, padronização e autodisciplina.



HORA DE
PRATICAR!

(IF-ES – IF-ES – Auxiliar em Administração - 2016)

O fluxograma _____ é normalmente destinado à representação de rotinas simples e é o mais utilizado para identificar as rotinas existentes num setor de trabalho qualquer. Como exemplo de vantagem, este fluxograma pode ser impresso como formulário padronizado e de fácil preenchimento.

Assinale a alternativa que preenche CORRETAMENTE a lacuna da frase acima.

- a) Administrativo
- b) Global
- c) Vertical
- d) Parcial ou descritivo
- e) Esqueleto



HORA DE PRATICAR! (Instituto AOCP – EBSERH – Assistente - 2015)

Um fluxograma é uma ferramenta que estabelece levantamentos e análise de rotinas e é representado por símbolos. Qual simbologia de um fluxograma vertical diz respeito a transporte?

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)



HORA DE
PRATICAR!

(FGV – AL-BA – Técnico - Administração)

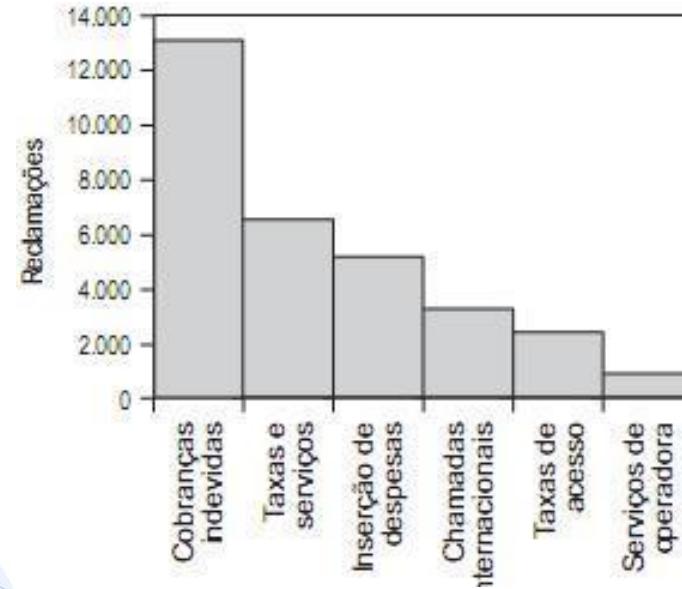
Dentre as diversas ferramentas de gestão de qualidade, assinale aquela que melhor visualiza a quantidade de defeitos em lotes de uma linha de produção.

- a) Diagrama de dispersão.
- b) Diagrama de Pareto.
- c) Diagrama de linha de tempo.
- d) Fluxograma.
- e) Histograma.



HORA DE PRATICAR! (CESGRANRIO – Petrobrás - Técnico)

Considere a descrição gráfica abaixo que identifica as principais reclamações de clientes em relação às companhias telefônicas.





HORA DE
PRATICAR!

(CESGRANRIO – Petrobrás - Técnico)

(...)

As colunas refletem as frequências dessas reclamações em ordem decrescente de importância da esquerda para a direita. Essa ferramenta para o controle de qualidade é denominada

- a) diagrama de causa e efeito
- b) diagrama de dispersão
- c) diagrama de Pareto
- d) gráfico de controle
- e) histograma



HORA DE PRATICAR! (FCC – TRF 4a Região – Analista Judiciário)

Na gestão da qualidade, a ferramenta que auxilia o gestor a visualizar a alteração sofrida por uma variável quando outra se modifica é denominada

- a) gráfico de Pareto.
- b) diagrama de dispersão.
- c) histograma.
- d) diagrama de causa e efeito.
- e) carta de controle.



HORA DE
PRATICAR!

(CESGRANRIO – Petrobrás - Técnico)

A ferramenta da qualidade denominada Gráfico de Controle é utilizada para

- a) acompanhar a não conformidade de um processo.
- b) visualizar a intensidade do relacionamento entre duas variáveis.
- c) comparar a relação entre dois efeitos.
- d) verificar a relação entre as variáveis.
- e) identificar todas as causas possíveis de um problema.



HORA DE
PRATICAR!

(CESPE – INMETRO – Pesquisador)

Considerando que o funcionamento de uma empresa deverá se basear em fundamentos e conceitos da qualidade voltados para a liberação da área ocupada com material desorganizado, arrumação, limpeza, padronização e disciplina dos colaboradores, essa empresa deverá adotar a técnica de qualidade denominada

- a) kanban.
- b) kaizen.
- c) benchmarking.
- d) housekeeping.
- e) just in time.



HORA DE
PRATICAR!

(FGV – AL-BA – Técnico de Nível Superior)

Um determinado gerente de departamento vê-se a volta com numerosos problemas no ambiente de trabalho e precisa estabelecer um método que priorize esses problemas e a análise dos riscos envolvidos. Considerando as ferramentas de gestão de qualidade, assinale a opção que indica a que melhor se adapta a este contexto

- a) 5W2H.
- b) Brainstorming.
- c) Diagrama de árvore.
- d) Estratificação.
- e) Matriz GUT.



HORA DE PRATICAR! (CETRO – AMASUL – Tecnólogo)

Considerando o 5s como ferramenta de qualidade, assinale a alternativa que apresenta o s que corresponde ao senso de limpeza e que permite monitorar elementos que, se estiverem sujos, indicam não conformidade.

- a) Seiri.
- b) Seiton.
- c) Seiso.
- d) Seiketsu.
- e) Shitsuke.

05 Gaps da Qualidade

05 Gaps da
Qualidade

Gap 1: divergência entre a **expectativa do cliente** e o que a **empresa entendeu** como sendo a expectativa do cliente

Gap 2: divergência entre o **entendimento da empresa** e as **especificações que a organização elabora** para atender o cliente

Gap 3: divergência entre as **especificações elaboradas** e o **serviço gerado**

Gap 4: divergência entre o **serviço gerado** e a **comunicação externa** ao cliente

Gap 5: divergência entre o **serviço esperado** (expectativa no início do ciclo) e o **serviço fornecido** (percepção sobre o serviço prestado)



HORA DE PRATICAR! (CESPE – PGE-PE – Analista Administrativo -2019)

Julgue o item subsecutivo, relativos à gestão da qualidade.

Um dos modelos utilizados para avaliar a qualidade em serviços é o modelo dos gaps em serviços, que compara a expectativa do cliente no início do ciclo com a sua percepção sobre determinado serviço prestado; ao resultado dessa comparação denomina-se gap do serviço.

O **Controle Total da Qualidade (TQC – Total Quality Control)**, é “um sistema eficaz para **integração dos esforços dos diversos grupos** em uma organização, no **desenvolvimento da qualidade, na manutenção e na melhoria da qualidade.**” (Feigenbaum, 1951)

Ideias do TQC
(Maximiano)

Qualidade não é apenas controlar a uniformidade de produtos, de acordo com especificações criadas por engenheiros. **Qualidade é uma questão de satisfação do cliente.**

A qualidade é construída passo a passo, nos processos de desenvolvimento de fornecedores, produção, distribuição, vendas e assistência técnica.

A qualidade tem que ser embutida no produto ou serviço desde o começo, a partir dos **desejos e interesses do cliente.**

A questão importante é garantir a **qualidade ao longo de todo o processo** e não apenas encontrar os defeitos no final da linha de produção.

Construir e melhorar a qualidade não depende apenas dos engenheiros e dos especialistas do controle da qualidade. **Todos, na empresa, são responsáveis pela qualidade**, desde as pessoas que estão no início da hierarquia, até o presidente.



HORA DE PRATICAR! (FGV – 2018 – Câmara de Salvador-BA – Analista - 2018)

A empresa Carro Jiraia S.A. gerencia a qualidade por meio de um método japonês conhecido por TQC (Controle da Qualidade Total).

Com base no contexto da Carro Jiraia S.A., e à luz do conceito de TQC, uma possível ação a ser tomada seria:

- a) buscar adotar princípios burocráticos, garantindo a racionalidade nos processos e a centralização decisória;
- b) estimular o uso de controles corretivos em detrimento dos preventivos, reduzindo, assim, gastos desnecessários;
- c) controlar rigidamente a disseminação de informação na instituição, minimizando o risco de dados confidenciais serem divulgados indevidamente;



HORA DE
PRATICAR!

(FGV – 2018 – Câmara de Salvador-BA – Analista - 2018)

(...)

- d) promover uma alta rotatividade profissional, assegurando, com isso, a atividade de inovação na empresa;
- e) averiguar o feedback dos clientes, fazendo com que orientem a criação e o aprimoramento de produtos.

A Qualidade Total – Do TQC aos Modelos de Excelência

Controle Total da Qualidade

O **Controle Total da Qualidade (TQC – Total Quality Control)**, é “um sistema eficaz para **integração dos esforços dos diversos grupos** em uma organização, no **desenvolvimento da qualidade, na manutenção e na melhoria da qualidade.**” (Feigenbaum, 1951)

Ideias do TQC
(Maximiano)

Qualidade não é apenas controlar a uniformidade de produtos, de acordo com especificações criadas por engenheiros. **Qualidade é uma questão de satisfação do cliente.**

A qualidade é construída passo a passo, nos processos de desenvolvimento de fornecedores, produção, distribuição, vendas e assistência técnica.

A qualidade tem que ser embutida no produto ou serviço desde o começo, a partir dos **desejos e interesses do cliente.**

A questão importante é garantir a **qualidade ao longo de todo o processo** e não apenas encontrar os defeitos no final da linha de produção.

Construir e melhorar a qualidade não depende apenas dos engenheiros e dos especialistas do controle da qualidade. **Todos, na empresa, são responsáveis pela qualidade**, desde as pessoas que estão no início da hierarquia, até o presidente.

A Qualidade Total – Do TQC aos Modelos de Excelência

Melhoria Contínua (Kaizen)

O Kaizen é um conceito (filosofia) de **melhoria contínua da qualidade** que tem por objetivo **aumentar o nível de qualidade** dos diversos processos existentes na organização, através da **redução dos desperdícios e da redução das variabilidades** dos processos.

Melhoria Contínua (Kaizen)

Princípios
do Kaizen
(Wellington)

1 - Promover **aprimoramentos contínuos**

2 - Enfatizar os **clientes**

3 - Reconhecer os **problemas abertamente**

4 - Promover a **discussão aberta e franca**

5 - Criar e **incentivar equipes de trabalho**

6 - Gerenciar **projetos** por intermédio de **equipes multifuncionais**

7 - Incentivar o **relacionamento entre as pessoas**

8 - Desenvolver a **autodisciplina**

9 - Comunicar e **informar a todas as pessoas**

10 - Treinar intensamente e **capacitar todas as pessoas**



HORA DE
PRATICAR!

(CESPE – EBC – Analista – Administração)

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



HORA DE
PRATICAR!

(FUNCAB – IF-AM – Administrador)

O kaizen é uma filosofia de contínuo melhoramento de todos os empregados da organização, de maneira que realizem suas tarefas um pouco melhor a cada dia. Assinale a alternativa que apresenta corretamente o princípio que faz parte da maneira de pensar e agir desta filosofia.

- a) Enfatizar o resultado
- b) Criar e incentivar trabalhos individuais
- c) Treinar pessoas com baixo rendimento
- d) Comunicar e informar a todas as pessoas
- e) Reconhecer os problemas de forma discreta

A Qualidade Total – Do TQC aos Modelos de Excelência

Gerenciamento Total da Qualidade / Gestão da Qualidade Total (TQM)

A **TQM** (ou **Gestão da Qualidade Total - GQT**) visa à **eficiência** na **relação entre todos os envolvidos com a organização**. Para a TQM, a qualidade é responsabilidade de todos os envolvidos com a organização (operários, gestores, alta cúpula, clientes, **fornecedores**, etc.).

A Qualidade Total – Do TQC aos Modelos de Excelência

Gerenciamento Total da Qualidade / Gestão da Qualidade Total (TQM)

03
Princípios
(Maximiano)

O interesse do cliente é o ponto de partida para definir e administrar a qualidade

A administração da qualidade exige o envolvimento de todos na empresa

A administração da qualidade envolve todo o ciclo do produto

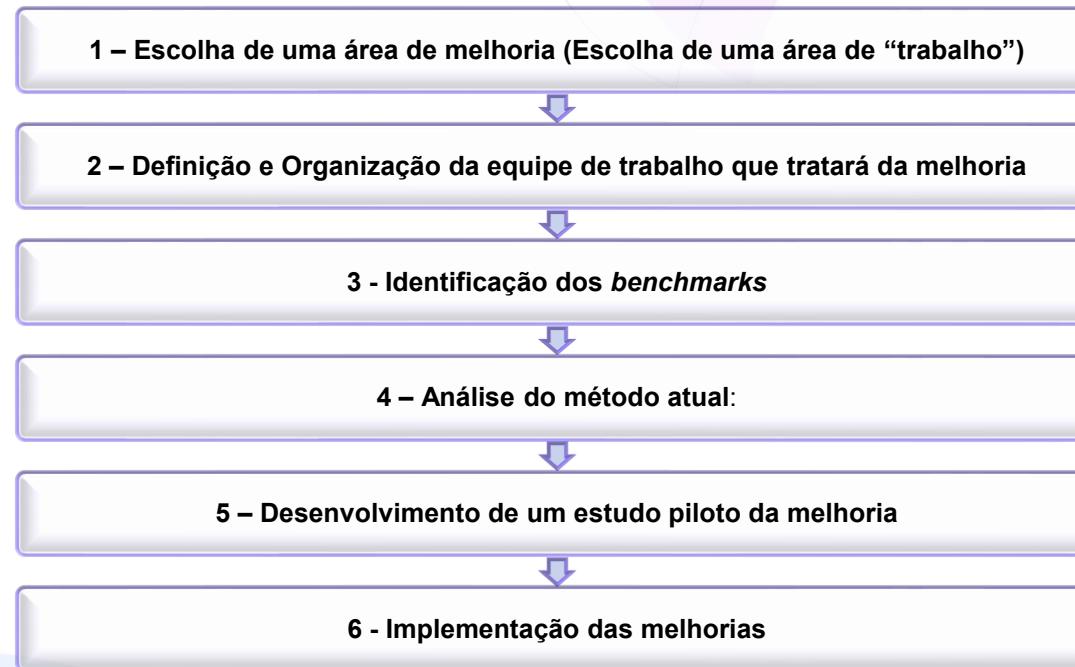


HORA DE PRATICAR! (FGV – PGE-RO – Analista – 2015 - ADAPTADA)

Os programas de Gestão da Qualidade Total (TQM) são voltados para o atendimento das necessidades e expectativas dos clientes, a construção do comprometimento de todos os membros da organização e o melhoramento contínuo dos processos e produtos da organização. Entre os elementos importantes para a implantação de programas de TQM estão o desenvolvimento de parcerias com os fornecedores e o empowerment dos funcionários.

A Qualidade Total – Do TQC aos Modelos de Excelência

Etapas do Processo de Melhoria da Qualidade





HORA DE
PRATICAR!

(FUNCAB – IDAF-ES – Administrador)

O gerenciamento da qualidade total é um conceito de controle que atribui às pessoas, e não somente aos gerentes e dirigentes, a responsabilidade pelo alcance dos padrões desejados de qualidade.

Assinale a alternativa que contém a sequência correta no processo de melhoria da qualidade.

- a) Organizar a equipe de melhoria da qualidade Escolher uma área de trabalho Identificar benchmarks Analisar o desempenho do método atual Desenvolver um estudo piloto Administrar a implementação das melhorias.
- b) Identificar benchmarks Escolher uma área de trabalho Organizar a equipe de melhoria da qualidade Analisar o desempenho do método atual Desenvolver um estudo piloto Administrar a implementação das melhorias.



HORA DE
PRATICAR!

(FUNCAB – IDAF-ES – Administrador)

(...)

- c) Escolher uma área de trabalho Organizar a equipe de melhoria da qualidade
Identificar benchmarks Analisar o desempenho do método atual Desenvolver um estudo piloto Administrar a implementação das melhorias.
- d) Desenvolver um estudo piloto Escolher uma área de trabalho Organizar a equipe de melhoria da qualidade Identificar benchmarks Analisar o desempenho do método atual Administrar a implementação das melhorias.
- e) Analisar o desempenho do método atual Escolher uma área de trabalho
Organizar a equipe de melhoria da qualidade Identificar benchmarks Desenvolver um estudo piloto Administrar a implementação das melhorias.



HORA DE
PRATICAR!

(Marinha – CAP – Técnico)

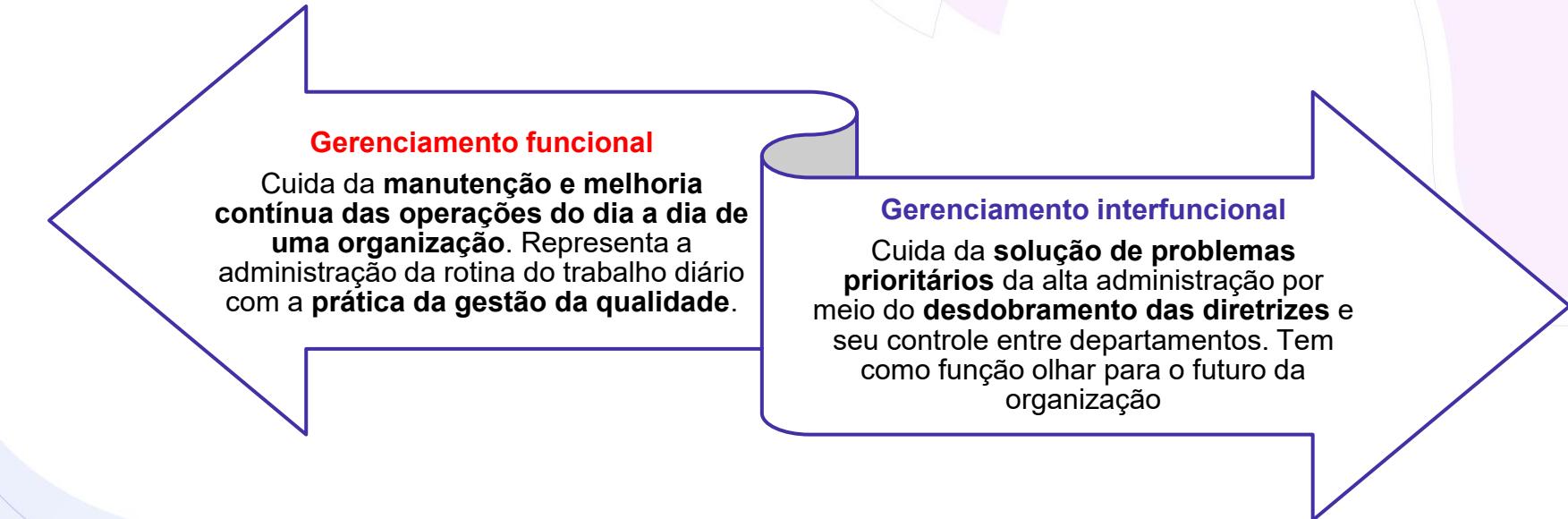
Qual é a etapa do processo de melhoria da qualidade em que a equipe propõe a melhoria e cabe à direção assegurar sua implementação?

- a) Identificação dos benchmarks.
- b) Análise do método atual.
- c) Implementação das melhorias.
- d) Estudo piloto da melhoria.
- e) Escolha de uma área de melhoria.

Gerenciamento Pelas Diretrizes

Trata-se de um método de **priorização de objetivos estratégicos** e de **desdobramento desses objetivos por todos os níveis hierárquicos da organização**. O GPD auxilia na implementação do planejamento estratégico da organização. (Toledo, Borrás e Mergulhão, 2017)

Gerenciamento Pelas Diretrizes





HORA DE
PRATICAR!

(FCC – TCE-GO – Analista de Controle Externo)

O mecanismo de gestão denominado gerenciamento pelas diretrizes

- a) é um sistema administrativo desenvolvido para ser utilizado apenas junto ao nível hierárquico mais baixo de uma organização, pois se percebeu que neste nível o planejamento estratégico não era compreendido.
- b) define as diretrizes tecnológicas em um planejamento estratégico e que é dividida em três dimensões: o grau de automação das atividades, a escala de utilização e o grau de integração tecnológica na organização.
- c) é constituído pelo sistema de gerenciamento interfuncional, que cuida da solução de problemas rotineiros da linha de produção por meio da análise de metas e controle vertical, não necessitando de suporte da alta administração.



HORA DE
PRATICAR!

(FCC – TCE-GO – Analista de Controle Externo)

(...)

- d) estabelece a ideologia central da organização, que é constituída pelos seus princípios, valores e objetivos missionários.
- e) é constituído pelo sistema de gerenciamento funcional, ou gerenciamento da rotina do dia-a-dia, que cuida da manutenção e melhoria contínua das operações do dia-a-dia de uma instituição.



HORA DE PRATICAR! (CESPE – TCU – Analista de Controle Externo)

O gerenciamento pelas diretrizes é constituído de dois sistemas: gerenciamento funcional, que cuida da manutenção e melhoria contínua da rotina diária e gerenciamento interfuncional, que cuida da solução dos problemas prioritários da alta administração.

Modelo da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) – Modelo de Excelência da Gestão (MEG)

A **Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)** é uma instituição **sem fins lucrativos**, composta por representantes de diversas organizações (**públicas e privadas**), que tem por objetivo **disseminar educação e conhecimento** com foco na gestão voltada para a **excelência** e para a **transformação** das organizações do Brasil.

Modelo da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) – Modelo de Excelência da Gestão (MEG)

Finalidades Estatutárias da FNQ

disseminar os fundamentos da **gestão para excelência** e para o **aumento da competitividade** das organizações e do Brasil

promover a conscientização da **gestão para excelência** nas organizações e facilitar a transmissão de informações e conceitos relativos a técnicas e práticas bem-sucedidas

instituir o **PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE (PNQ)**, reconhecimento que será concedido anualmente às organizações estabelecidas no Brasil, avaliadas conforme os critérios de premiação e regulamentos para candidatura por ela estabelecidos

planejar, organizar, operacionalizar, controlar e aperfeiçoar todo o processo de premiação

promover e participar de eventos, conferências, seminários, palestras cursos, exposições e de programas de divulgação vinculados à sua finalidade institucional

firmar contratos, acordos e convênios, com entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, visando à produção e a distribuição de materiais referentes à prestação de serviços especializados, atinentes às suas finalidades institucionais

Modelo da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) – Modelo de Excelência da Gestão (MEG)

Finalidades
Estatutárias
da FNQ

atuar como articuladora da rede nacional de prêmios da qualidade, com objetivo de disseminar o **Modelo de Excelência da Gestão® (MEG)**

criar e manter acervo de obras, informações e publicações técnicas que permitam a operacionalização e o aperfeiçoamento do processo de premiação, bem como o fomento, o suporte técnico e a educação da gestão para excelência das organizações

promover ações educativas para conscientizar e estimular as pessoas e organizações a adotarem o **Modelo de Excelência da Gestão® (MEG)**

promover estudos e pesquisas, desenvolvimento de tecnologias alternativas, produção e divulgação de informações e conhecimentos técnicos e científicos

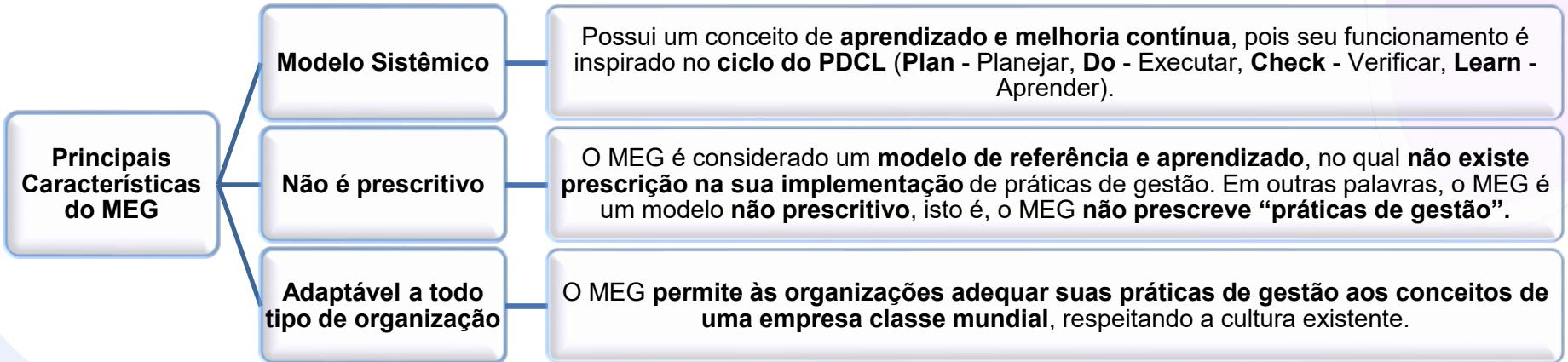
promoção do voluntariado

promoção da ética, da paz, da cidadania, dos direitos humanos, da democracia e de outros valores universais

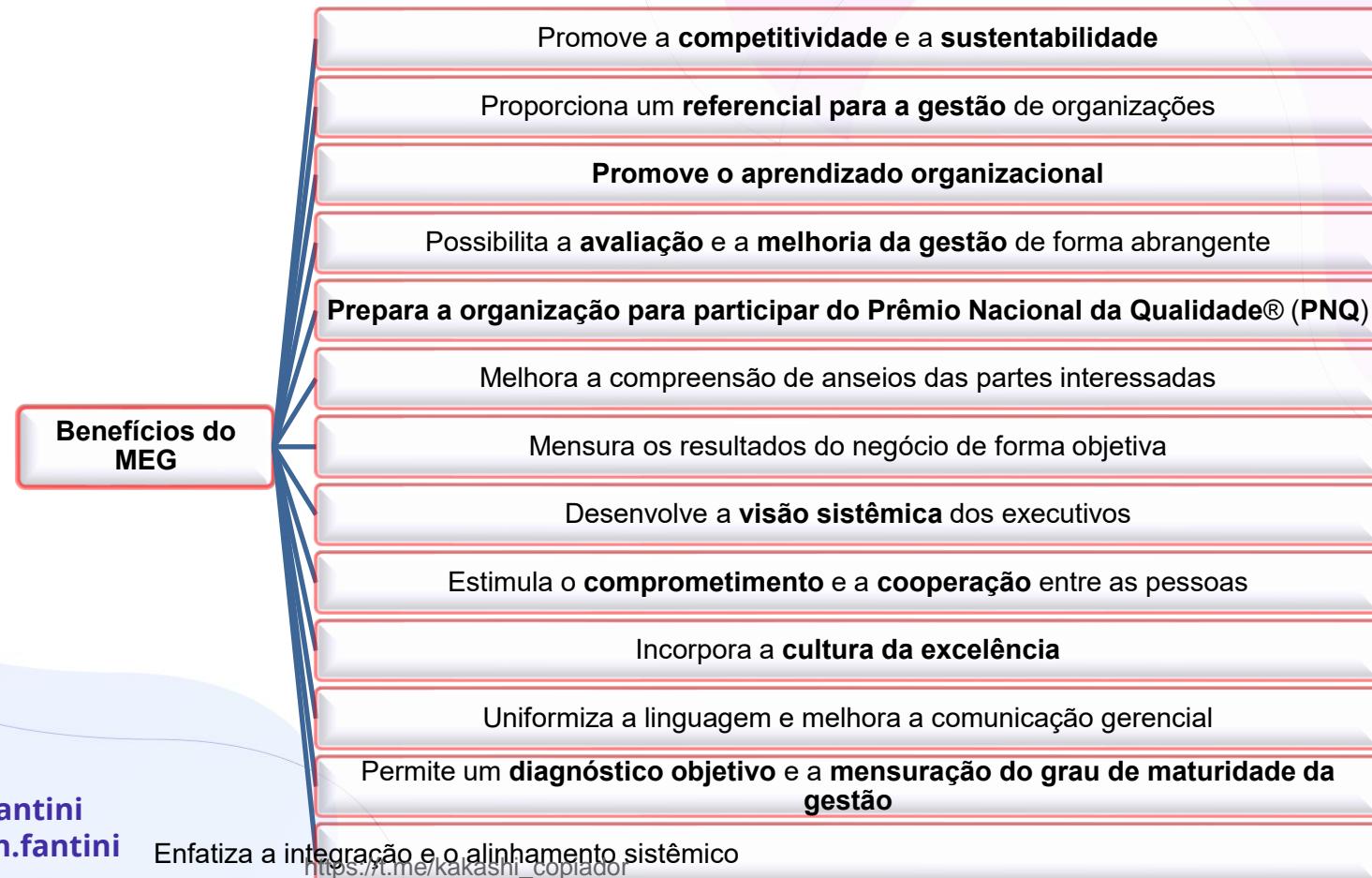
Modelo da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) – Modelo de Excelência da Gestão (MEG)

O **MEG** é um **Guia de Referência da Gestão para Excelência**, que busca implementar um processo de **autoconhecimento** na organização. Assim, é possível identificar os maiores **diferenciais competitivos** da organização e **fortalecê-los**. Além disso, é possível identificar as principais falhas e corrigi-las.

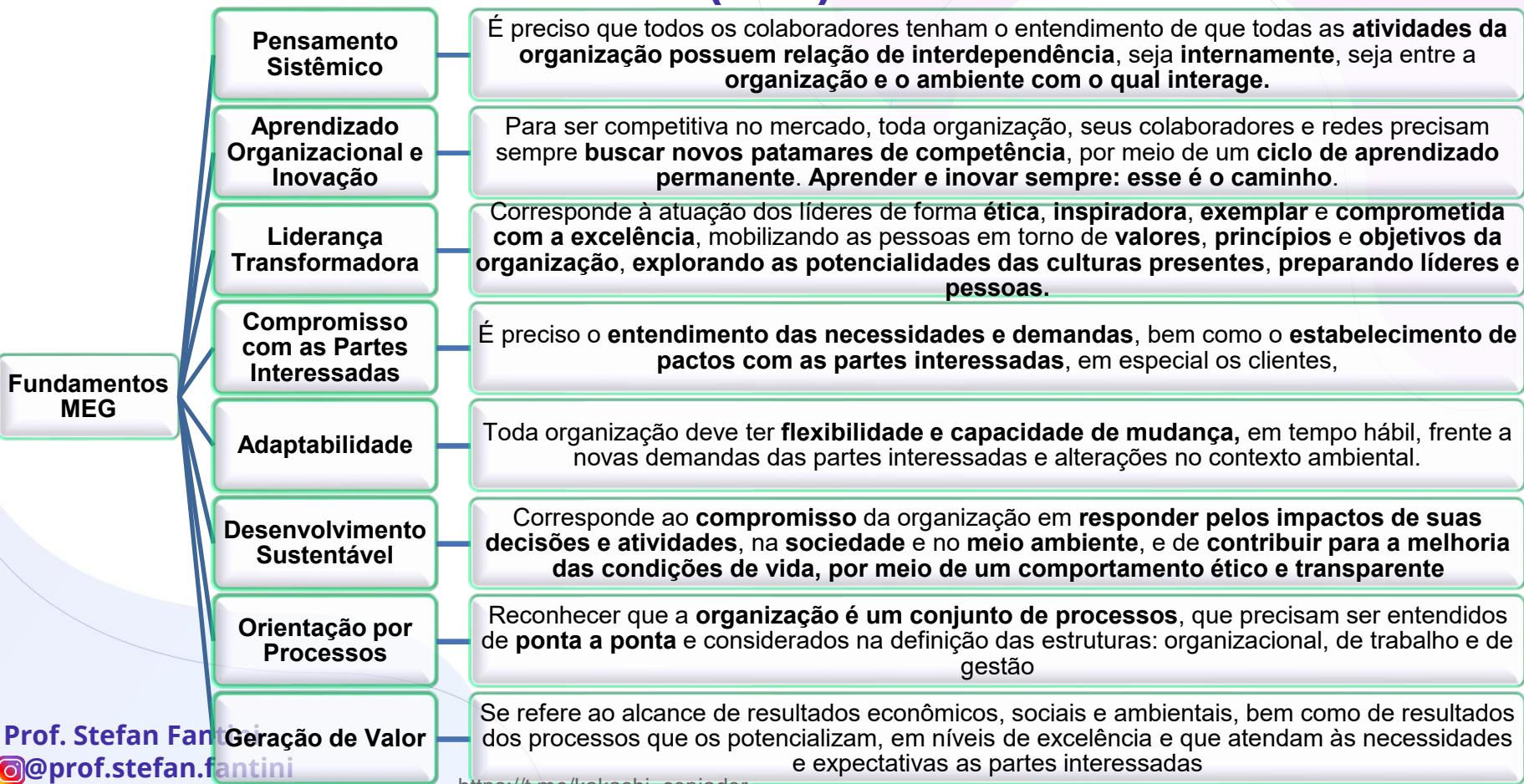
Modelo da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) – Modelo de Excelência da Gestão (MEG)



Modelo da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) – Modelo de Excelência da Gestão (MEG)



Modelo da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) – Modelo de Excelência da Gestão (MEG)



Modelo da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) – Modelo de Excelência da Gestão (MEG)





HORA DE PRATICAR! (UFU-MG – UFU-MG – Administrador - 2019)

O modelo de excelência em gestão, elaborado pela Fundação Nacional de Qualidade, é baseado em oito fundamentos que expressam conceitos reconhecidos internacionalmente.

Assinale a alternativa que NÃO corresponde a um desses fundamentos.

- a) Desenvolvimento sustentável.
- b) Orientação por processos.
- c) Geração de valor.
- d) Prestação de contas.



HORA DE PRATICAR! (CESPE – TELEBRÁS – Analista Superior - 2015)

O Modelo de Excelência da Gestão (MEG®) é um modelo de referência e aprendizado baseado em enfoques sistêmico e prescritivo, e, por isso, é adaptável a qualquer tipo de organização.



HORA DE PRATICAR! (CESPE – TCE-PA – Auditor de Controle Externo - 2016)

No que concerne a gestão da qualidade, modelo de excelência gerencial e modelo de gestão pública, julgue o item que se segue. Promover a competitividade e a sustentabilidade e estimular o aprendizado organizacional são benefícios do modelo de excelência em gestão adotado pela Fundação Nacional de Qualidade que podem ser aplicados a qualquer tipo de organização.



HORA DE
PRATICAR!

(CESPE – Polícia Federal – Administrador)

A Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), por meio do modelo de excelência da gestão (MEG), ressalta a importância do pensamento sistêmico e do aprendizado organizacional como caminhos para a obtenção de resultados qualitativos nas organizações.



HORA DE
PRATICAR!

(CESPE – TCM-RJ – Auditor - 2015)

Instituída nos anos 1990, a Fundação Nacional da Qualidade – FNQ é um importante centro de estudos, debate e irradiação de conhecimentos sobre excelência em gestão. O modelo de excelência preconizado pela FNQ adota, entre seus fundamentos, o pensamento sistêmico, que corresponde ao entendimento das relações de interdependência entre os diversos componentes de uma organização e entre a organização e o ambiente externo.

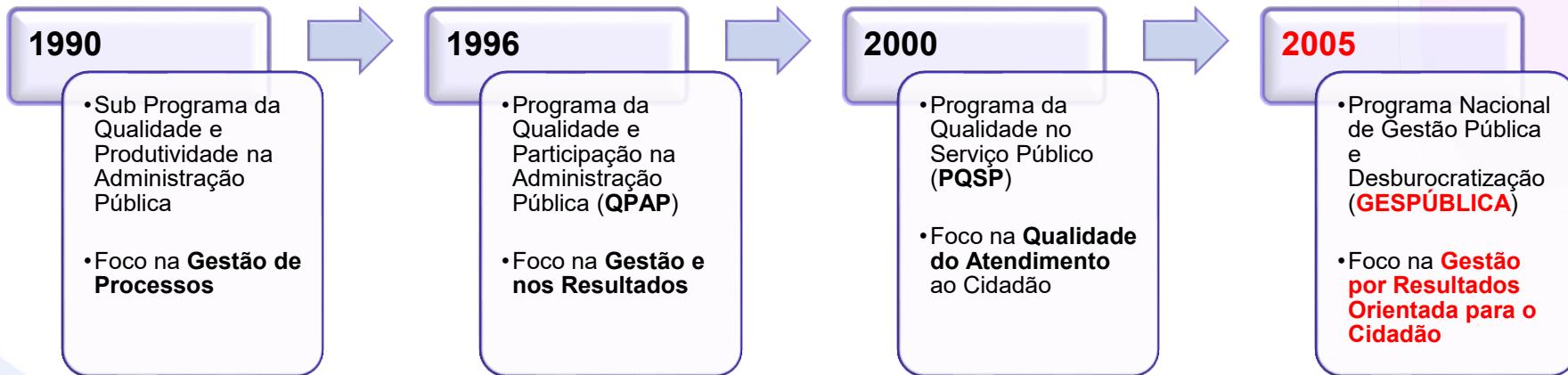
Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA



O **Gespública** foi um programa criado com a finalidade de contribuir para a **melhoria da qualidade dos serviços públicos** prestados aos cidadãos e para o **aumento da competitividade** do País.

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA

Evolução Histórica



Objetivos

**Objetivos
do
Gespública**

eliminar o déficit institucional, visando ao integral atendimento das competências constitucionais do Poder Executivo Federal

promover a governança, aumentando a capacidade de formulação, implementação e avaliação das políticas públicas

promover a eficiência, por meio de melhor aproveitamento dos recursos, relativamente aos resultados da ação pública

assegurar a eficácia e efetividade da ação governamental, promovendo a adequação entre meios, ações, impactos e resultados

promover a gestão democrática, participativa, transparente e ética

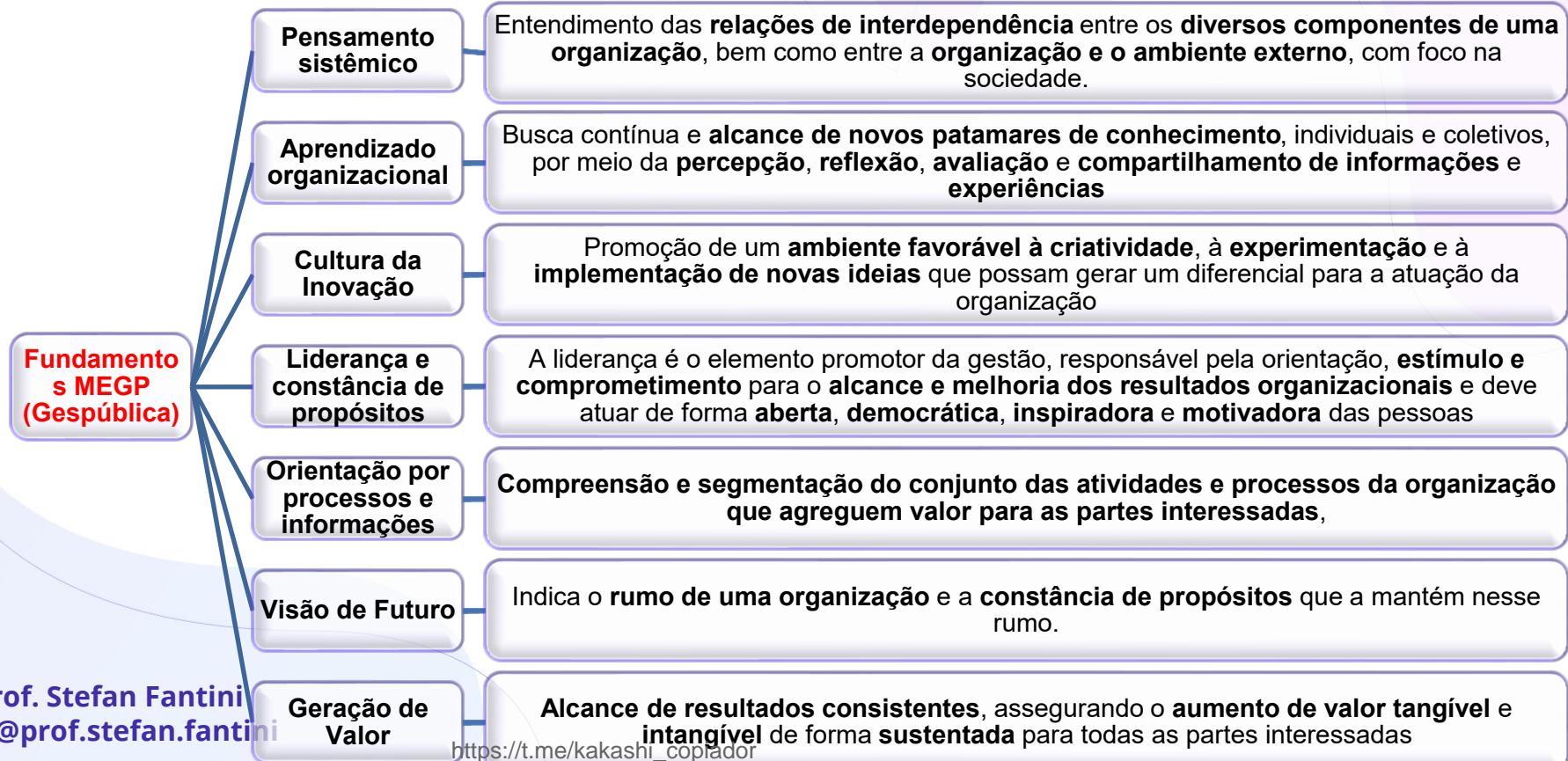
Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA

Princípios Constitucionais (na visão do Gespública)

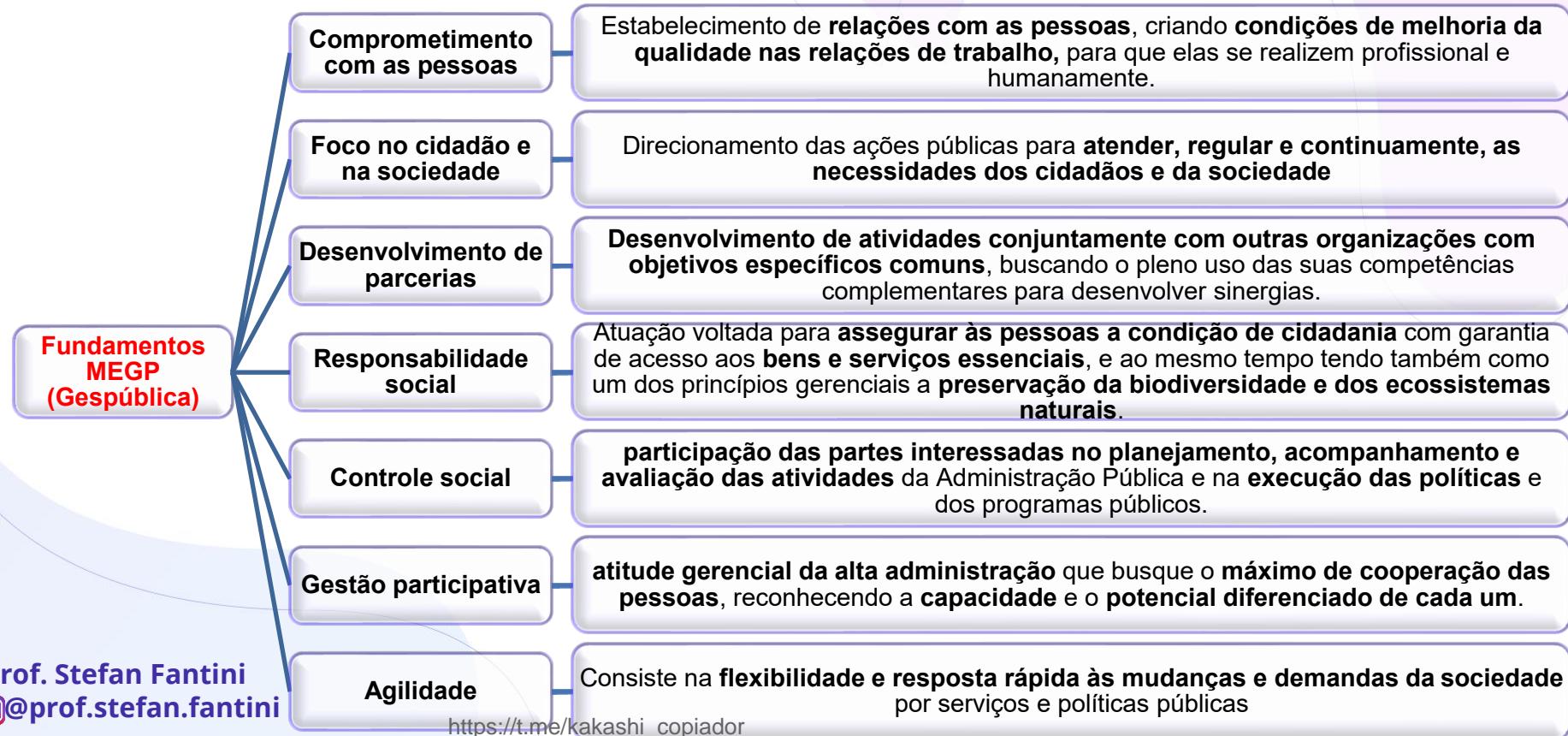


Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA

Fundamentos do MEGP



Fundamentos do MEGP



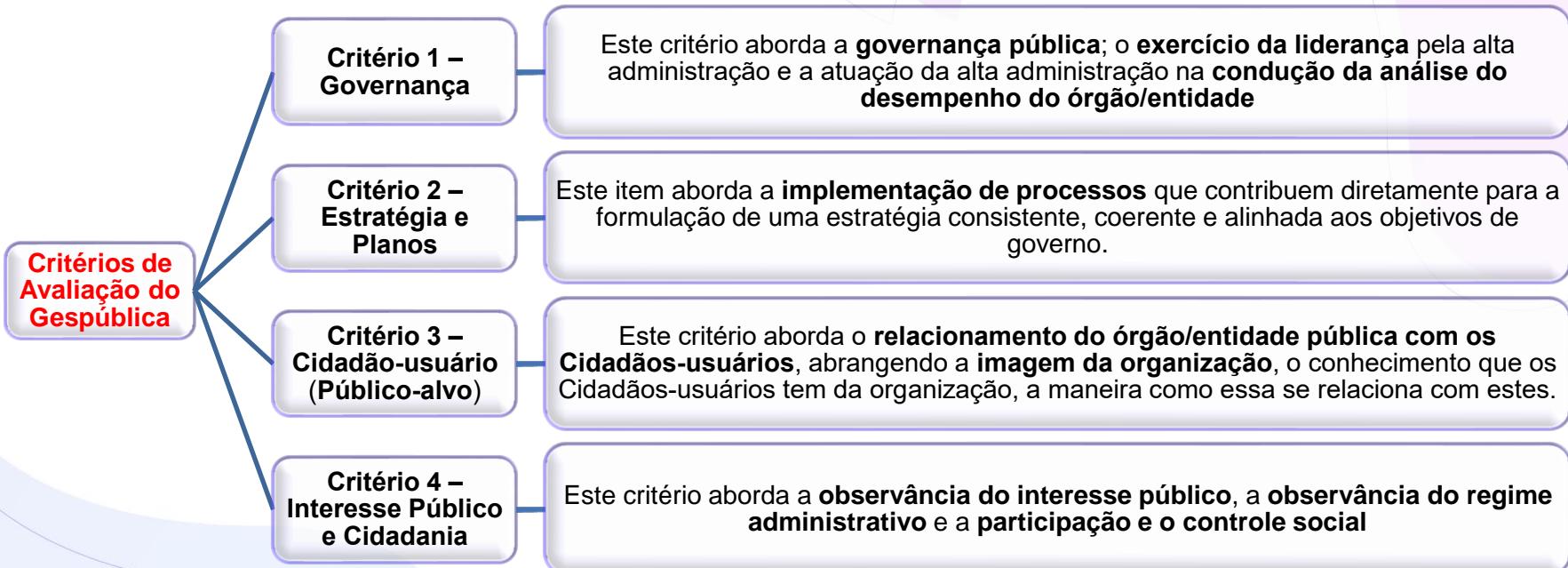
Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA

Correlação entre os fundamentos do MEG e os fundamentos do MEGP

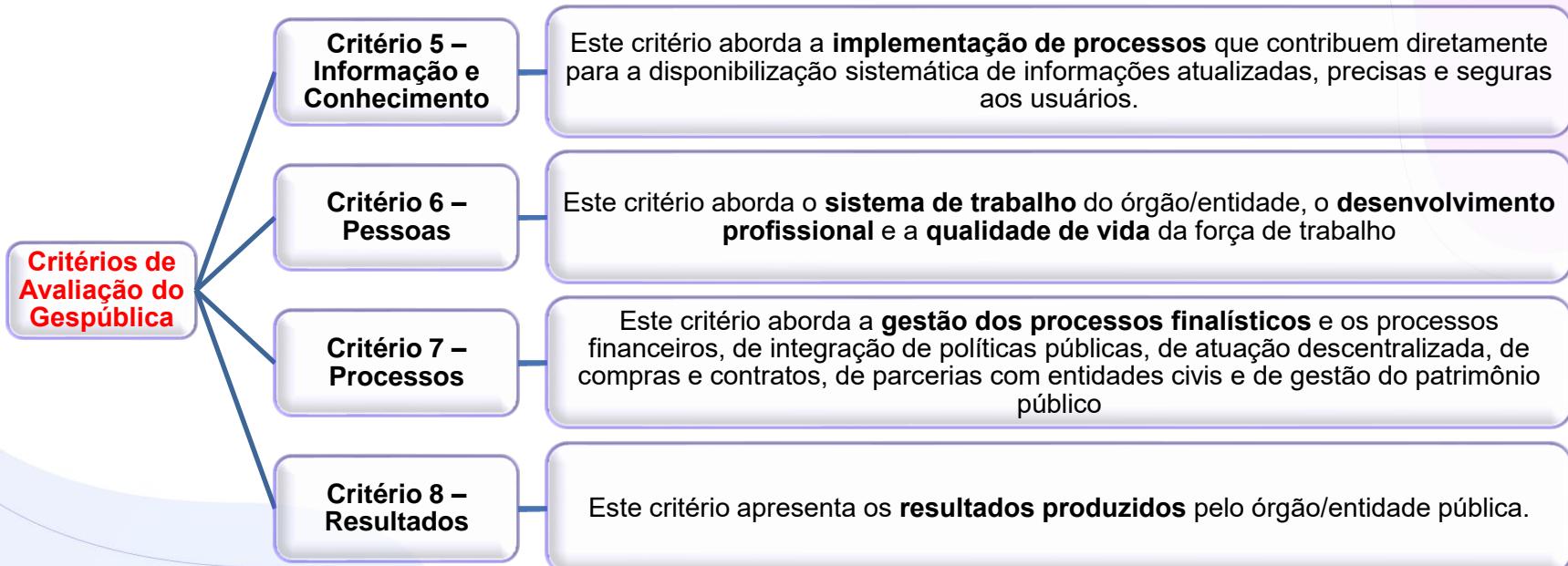
Fundamentos MEG	Fundamentos MEGP
Pensamento Sistêmico	Pensamento sistêmico
Aprendizado Organizacional e Inovação	Aprendizado organizacional
	Cultura da Inovação
Liderança Transformadora	Liderança e constância de propósitos
Compromisso com as Partes Interessadas	Comprometimento com as pessoas
Adaptabilidade	Agilidade
Desenvolvimento Sustentável	Responsabilidade social
Orientação por Processos	Orientação por processos e informações
Geração de Valor	Geração de Valor
	Visão de Futuro
	Foco no cidadão e na sociedade
	Desenvolvimento de parcerias
	Controle social
	Gestão participativa

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA

Critérios de Avaliação do Gespública



Critérios de Avaliação do Gespública



Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA

Critérios de Avaliação do Gespública

Critérios	Pontuação
1. Governança	22
2. Estratégia e planos	22
3. Cidadão-usuário	22
4. Interesse público e cidadania	22
5. Informação e conhecimento	22
6. Pessoas	22
7. Processos	22
8. Resultados	96
Total	250

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA

Critérios de Avaliação do Gespública

08 dimensões são divididas em **04 blocos**

Planejamento

1. Governança

2. Estratégia e planos

3. Cidadão-usuário

4. Interesse público e Cidadania

Execução

6. Pessoas

7. Processos

Controle

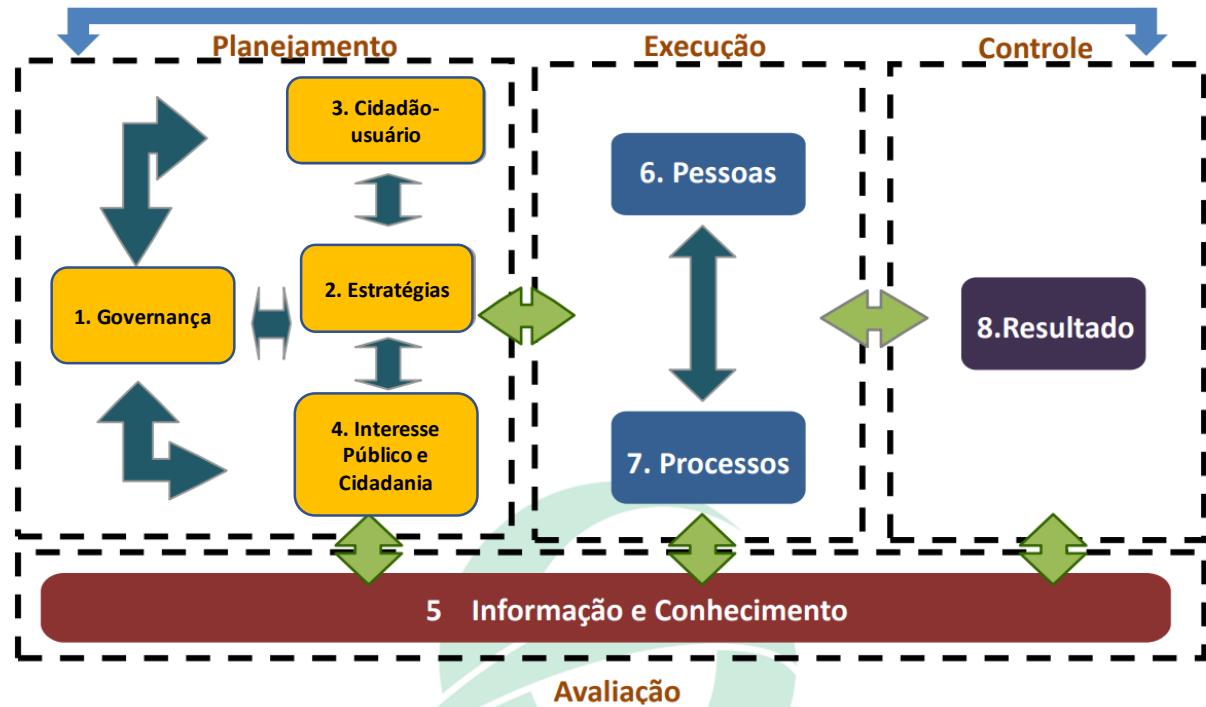
8. Resultados

Informação e Conhecimentos

5. Informação e Conhecimento

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA

Critérios de Avaliação do Gespública





HORA DE PRATICAR! (Instituto AOCP – TRT 1ª Região – Analista - 2018)

Assinale a alternativa que apresenta o instrumento criado pelo Governo Federal do Brasil cuja missão é promover a gestão pública de excelência, visando contribuir para a qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e para o aumento da competitividade do país.

- a) Programa de Qualidade e Participação na Administração Pública (QPAP).
- b) Programa de Qualidade no Serviço Público (PQSP).
- c) Programa Nacional de Desburocratização.
- d) Comissão de Simplificação Burocrática.
- e) Gespública.



HORA DE
PRATICAR!

(IF Sul Rio Grandense - Administrador - 2019)

O Modelo de Excelência em Gestão Pública está alicerçado em fundamentos próprios da gestão de excelência contemporânea.

São fundamentos do Modelo Gespública:

- a) pensamento sistêmico - aprendizado organizacional - cultura da inovação - liderança e constância de propósitos - orientação por processos e informações – geração de valor.
- b) visão de futuro – sustentabilidade - geração de valor - comprometimento com as pessoas – desenvolvimento de parcerias - governabilidade.
- c) aprendizado organizacional – sustentabilidade - geração de valor – desenvolvimento de parcerias – orientação por processos e informações – gestão de riscos.
- d) cultura da inovação - foco no cidadão e na sociedade – aprendizado organizacional – gestão de riscos – gestão participativa- governabilidade.



HORA DE
PRATICAR!

(CESPE – EBSERH – Assistente Administrativo - 2018)

A respeito da gestão da qualidade e do modelo de excelência gerencial, julgue o item a seguir.

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, denominado GesPública, busca a promoção da qualidade e excelência dos serviços públicos prestados ao cidadão.



HORA DE
PRATICAR!

(VUNESP – PC-BA – Investigador de Polícia - 2018)

A busca contínua e o alcance de novos patamares de conhecimento, individuais e coletivos, por meio da percepção, reflexão, avaliação e compartilhamento de informações e experiências é a definição de um dos conceitos que fundamentam o modelo da Gespública. Trata-se do conceito de

- a) Controle Social.
- b) Cultura da Inovação.
- c) Responsabilidade Social.
- d) Aprendizado Organizacional.
- e) Foco no Cidadão e na Sociedade.



HORA DE PRATICAR! (COMPERVE – UFRN – Assistente - 2017)

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA) é constituído de oito partes integradas, denominadas de Critérios, que orientam a adoção de práticas de excelência com a finalidade de levar as organizações a elevar o seu desempenho na prestação de serviço ao cidadão. Um desses critérios aborda a observância do regime administrativo, a participação e o controle social. Esse critério é denominado

- a) informação e conhecimento.
- b) governança.
- c) interesse público e cidadania.
- d) processos.

Diretrizes

- I - presunção de boa-fé
- II - compartilhamento de informações, nos termos da lei
- III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade
- IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle
- V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido
- VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações
- VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos
- VIII - articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos

Prof. Stefan Fantini

@prof.stefan.fantini

Decreto n. 9.094/2017

Diretrizes

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários

I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal

II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I

III - os serviços publicados no portal único gov.br

IV - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público

Diretrizes

Para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, a Carta de Serviços ao Usuário deverá estabelecer

- a) os usuários que farão jus à prioridade no atendimento
- b) o tempo de espera para o atendimento
- c) o prazo para a realização dos serviços
- d) os mecanismos de comunicação com os usuários
- e) os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações
- f) as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos
- g) os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado
- h) o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento
- i) os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento
- j) as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto
- k) os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível
- l) outras informações julgadas de interesse dos usuários



HORA DE
PRATICAR!

(MPE-SP – MPE-SP – Promotor - 2019)

Os órgãos e entidades responsáveis pela prestação dos serviços públicos divulgarão Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Certificação ISO 9000

A **ISO 9000** é um conjunto de normas técnicas internacionais, que definem **modelo de gestão da qualidade** para as organizações.

Certificação ISO 9000

**Princípios da
Gestão da
Qualidade da
ISO 9000**

Foco no Cliente

Liderança

Engajamento das pessoas (Envolvimento das pessoas)

Abordagem de Processo (Abordagem Sistêmica para a Gestão)

Melhoria Contínua

Tomada de decisão com base em evidências (Abordagem Factual para Tomada de Decisões)

Gestão de relacionamento (Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores)



HORA DE
PRATICAR!

(CESPE – EBSERH – Tecnólogo - 2018)

Indústrias farmacêuticas que possuam certificações da ISO 9000 têm garantia quanto aos produtos fabricados.



HORA DE
PRATICAR!

(CESPE – INMETRO – Analista - Adaptada)

Segundo a ISO 9000, entre os princípios da gestão da qualidade, incluem-se foco no cliente, liderança, melhoria contínua e envolvimento das pessoas.



HORA DE
PRATICAR!

(FCC – PGE-MT – Engenheiro - 2016)

Conforme a NBR ISO 9.001/2015, são princípios de gestão da qualidade:

- a) Liderança, análise financeira e sustentabilidade ambiental.
- b) Foco no cliente, engajamento das pessoas e melhoria.
- c) Gestão de relacionamento, análise financeira e assertividade.
- d) Melhoria, controle de processos e sustentabilidade ambiental.
- e) Liderança, assertividade e controle de processos.



@prof.stefan.fantini



t.me/admconcursos



Stefan Fantini



Estratégia
Concursos

ATÉ A PRÓXIMA MEUS AMIGOS!
ESTAMOS JUNTOS





QUESTÕES

Prof. Stefan Fantini
@prof.stefan.fantini



HORA DE
PRATICAR!

1. (CESPE – SEFAZ-CE – Auditor – 2021)

O controle estatístico da qualidade (CEQ) é uma ferramenta de gestão da qualidade destinada a identificar desvios, erros e discrepâncias no processo produtivo.



HORA DE PRATICAR! 2.(CEBRASPE – CODEVASF – Analista - 2021)

Utilização, ordenação, limpeza, asseio e autodisciplina integram os cinco conceitos do programa 5S.



HORA DE PRATICAR! 3. (CEBRASPE – CODEVASF – Analista - 2021)

Uma das ferramentas úteis às etapas de avaliação inseridas na gestão de processos é o diagrama de causa e efeito, que consiste em uma técnica para priorização de problemas baseada na premissa de que 20% das causas geram 80% dos efeitos.



HORA DE
PRATICAR!

4.(CEBRASPE – CODEVASF – Analista - 2021)

Uma das ferramentas para gestão da qualidade é o benchmarking, que se refere a implementar uma nova estrutura organizacional, eliminando-se a anterior.



HORA DE PRATICAR! 5. (CEBRASPE – CODEVASF – Analista - 2021)

Entre os princípios associados à qualidade total destaca-se a eliminação de barreiras hierárquicas e departamentais.



HORA DE
PRATICAR!

6.(CEBRASPE – CODEVASF – Analista - 2021)

No controle estatístico da qualidade, adota-se o método de inspeção total, no qual todos os produtos da organização são inspecionados.



HORA DE
PRATICAR!

7. (CEBRASPE – SEED-PR – Professor - 2021)

São consideradas ferramentas de gestão da qualidade

- a) o histograma e o plano de carreira.
- b) o diagrama de Ishikawa e histogramas.
- c) o histograma e a metodologia DISC.
- d) a avaliação de desempenho e o plano de carreira.
- e) a diagrama de Ishikawa e a avaliação de desempenho.



HORA DE PRATICAR! 8.(CEBRASPE – SEED-PR – Professor - 2021)

Com relação à gestão da qualidade, julgue os seguintes itens.

- I O ciclo PDCA (planejar, desenvolver, checar e agir) é usado na análise do andamento de um planejamento estratégico.
- II O fluxograma de processos é uma representação gráfica que descreve os passos e as etapas sequenciais de determinado processo.
- III O princípio de Pareto parte do pressuposto de que 80% dos problemas decorrem de 20% das causas, o que pode ser utilizado para priorizar a importância que os problemas têm para uma organização.



HORA DE
PRATICAR!

8.(CEBRASPE – SEED-PR – Professor - 2021)

(...)

Assinale a opção correta.

- a) Apenas o item I está certo.
- b) Apenas o item II está certo.
- c) Apenas os itens I e III estão certos.
- d) Apenas os itens II e III estão certos.
- e) Todos os itens estão certos.



HORA DE
PRATICAR!

9.(CEBRASPE – TJ-PA – Analista – 2020)

Na matriz GUT,

- I a gravidade tem relação com a intensidade dos danos de um dado problema.
- II a urgência tem relação com a temporalidade da eclosão dos danos causados por um problema.
- III a tendência tem relação com o desenvolvimento de um dado problema na ausência de ação.

Assinale a opção correta.

- a) Apenas o item I está certo.
- b) Apenas o item II está certo
- c) Apenas os itens I e III estão certos.
- d) Apenas os itens II e III estão certos.
- e) Todos os itens estão certos.

Prof. Stefan Fantini

@prof.stefan.fantini



HORA DE PRATICAR! 10. (CESPE – TCE-RO – Auditor – 2019)

A ferramenta de gestão que serve para definir, com clareza, determinado problema e que se embasa nas respostas às perguntas “o quê?”, “por quê?”, “quem?”, “onde?”, “quando?”, “como?” e “quanto?” denomina-se

- a) matriz GUT.
- b) matriz SWOT.
- c) gráfico de Gantt.
- d) análise 5W2H.
- e) diagrama espinha de peixe.



HORA DE
PRATICAR!

11. (CESPE – PGE-PE – Analista – 2019)

Julgue o item subsequente, referentes ao modelo de gestão baseado na qualidade total (GQT).

De acordo com o modelo GQT, a organização deve seguir o atendimento da satisfação de seus clientes e ter uma cultura voltada para a melhoria contínua.



HORA DE
PRATICAR!

12. (CESPE – PGE-PE – Analista – 2019)

A gestão da qualidade consiste em um conjunto de ações a ser executado nas organizações com o objetivo de melhorar a qualidade dos produtos e serviços e, com isso, aumentar a satisfação dos clientes.



HORA DE
PRATICAR!

13. (CESPE – PGE-PE – Analista – 2019)

A respeito do modelo de excelência em gestão pública, julgue o item seguinte. Além de basear-se em alguns princípios de gestão da qualidade, o modelo de excelência em gestão pública adota fundamentos próprios da gestão de excelência contemporânea, como pensamento sistêmico; aprendizagem organizacional; cultura da inovação; foco no cidadão e na sociedade; e desenvolvimento de parcerias.



HORA DE
PRATICAR!

14. (CESPE – PGE-PE – Analista - 2019)

O modelo de excelência em gestão pública é uma adaptação dos critérios do prêmio nacional da qualidade (PNQ), voltado para a administração pública.



HORA DE
PRATICAR!

15. (CESPE – FUB – Administrador – 2018)

O benchmarking é um método aleatório de recolher informações para comparar desempenhos e identificar oportunidades de melhoria.



HORA DE PRATICAR! 16. (CESPE – FUB – Administrador – 2018)

A respeito da gestão da qualidade e do modelo de excelência gerencial, julgue o item subsequente.

O diagrama de Pareto é um gráfico de barras que ordena as frequências das ocorrências em ordem crescente, da esquerda para a direita, o que permite a priorização dos problemas.



HORA DE
PRATICAR!

17. (CESPE – IPHAN – Analista – 2018)

Acerca de gestão da qualidade em organizações, julgue o próximo item.
Enquanto método de gestão da qualidade, Seis Sigma corresponde à ação de repensar a essência da organização e reestruturar radicalmente os seus processos, para atingir inovação em custo, qualidade e serviços.



HORA DE
PRATICAR!

18. (CESPE – IPHAN – Analista – 2018)

Apesar de não pertencerem à estrutura organizacional, os fornecedores são fundamentais no processo de gestão da qualidade de uma organização.



HORA DE
PRATICAR!

19. (CESPE – IPHAN – Analista – 2018)

O controle estatístico de qualidade assegura a qualidade dos produtos e dos serviços por ele inspecionados.



HORA DE
PRATICAR!

20. (CESPE – EMAP – Assistente – 2018)

A implantação de um programa de inspeção ao final do processo produtivo é suficiente para que a organização alcance a qualidade total.



HORA DE
PRATICAR!

21. (CESPE – EMAP – Assistente – 2018)

Nas organizações, o sistema de qualidade é de responsabilidade exclusiva do departamento de qualidade ou de área a ele correlata.



HORA DE
PRATICAR!

22. (CESPE – EMAP – Assistente – 2018)

Apoia-se no método de William E. Deming o programa de qualidade que emprega propagandas e metas para exigir dos colaboradores da organização níveis elevados de produtividade e ausência de erros.



HORA DE
PRATICAR!

23. (CESPE – EMAP – Assistente – 2018)

O envolvimento da alta administração é essencial para o sucesso da gestão da qualidade.



HORA DE PRATICAR! 24. (CESPE – EMAP – Assistente – 2018)

A respeito do ciclo PDCA e das ferramentas de gestão da qualidade, julgue o seguinte item.

Conforme a simbologia utilizada em fluxograma global ou de colunas, o texto referente a uma tomada de decisão é inserido na figura  , enquanto o início, ou o fim, de uma rotina ou processo é descrito na figura  .



HORA DE
PRATICAR!

25. (CESPE – EMAP – Assistente – 2018)

A respeito do ciclo PDCA e das ferramentas de gestão da qualidade, julgue o seguinte item.

Se uma organização necessita estabelecer prioridades para agir corretivamente acerca da insatisfação de clientes com seu atendimento, mas não dispõe de dados quantificáveis, então, nesse caso, o uso da ferramenta GUT será adequado.



HORA DE
PRATICAR!

26. (CESPE – EMAP – Assistente – 2018)

A respeito do ciclo PDCA e das ferramentas de gestão da qualidade, julgue o seguinte item.

O ciclo PDCA é um processo cílico de busca da melhoria composto de quatro etapas ou fases. Nesse ciclo, a definição dos métodos e recursos necessários para o desenvolvimento das ações planejadas ocorre na etapa D.



HORA DE PRATICAR! 27. (CESPE – EMAP – Analista – 2018)

O conceito de qualidade total se desenvolveu a partir dos estudos de vários teóricos, entre eles, Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum e Ishikawa. Acerca das contribuições desses teóricos para a gestão da qualidade, julgue o item a seguir.

Feigenbaum deu sua contribuição para a gestão da qualidade ao descrever as características de uma organização problema, entre elas o fornecimento de produtos ou a prestação de serviços em desacordo com o anunciado ou requerido e o retrabalho como forma de corrigir o que foi feito errado, a partir das quais foram criados princípios da qualidade como defeito zero e fazer certo na primeira vez.



HORA DE
PRATICAR!

28. (CESPE – EMAP – Analista – 2018)

Para Deming, a receita de sucesso organizacional baseia-se em quatorze princípios, entre os quais estão a melhoria contínua dos processos produtivos, o fortalecimento da inspeção em massa para promover a qualidade, a ênfase no treinamento e nos princípios de liderança e o rompimento de barreiras entre unidades organizacionais.



HORA DE PRATICAR! 29. (CESPE – EBSERH – Psicólogo – 2018)

A filosofia de controle burocrático baseada em regras e sistemas de recompensas fundamenta a gestão da qualidade total nas organizações.



HORA DE PRATICAR! 30. (CESPE – EBSERH – Tecnólogo – 2018)

No que concerne aos conceitos básicos de qualidade total, ciclo PDCA e benchmarking, julgue o item subsecutivo.

É denominado benchmarking o processo de fabricação de instrumentos hospitalares em condições similares a outros existentes no mercado, com as mesmas especificações técnicas.



HORA DE
PRATICAR!

31. (CESPE – EBSERH – Tecnólogo – 2018)

O ciclo PDCA possibilita a observação dos resultados alcançados e a execução de ações corretivas, caso necessário.



HORA DE PRATICAR! 32. (CESPE – EBSERH – Tecnólogo – 2018)

No que concerne aos conceitos básicos de qualidade total, ciclo PDCA e benchmarking, julgue o item subsecutivo.

Embora as indústrias possam ter departamentos ou gerências destinadas ao controle de qualidade, essa é uma responsabilidade de todos os integrantes da organização.



HORA DE PRATICAR! 33. (CESPE – EBSERH – Assistente – 2018)

Deming definiu quatorze pontos cruciais para a gestão da qualidade total, sendo possível destacar entre eles o forte apelo para a inspeção em massa.



HORA DE PRATICAR! 34. (CESPE – EBSERH – Tecnólogo – 2018)

As cartas de controle, o princípio de Pareto e o diagrama de Ishikawa constituem ferramentas importantes para a gestão da qualidade em uma organização.



HORA DE
PRATICAR!

35. (CESPE – EBSERH – Assistente – 2018)

Utilizada atualmente como solução de aprimoramento contínuo em qualquer área, o ciclo PDCA (plan, do, check, act) é uma ferramenta versátil, oriunda da escola da qualidade total.



HORA DE PRATICAR! 36. (CESPE – EBSERH – Assistente – 2018)

As ideias de Feigenbaum, responsável pelo conceito de TQC (total quality control), corroboravam a concepção geral de que qualidade não consiste apenas em controle de produção ou em mecanismos de inspeção: ela é, além disso, uniformidade de produção, visando a satisfação do cliente.



HORA DE PRATICAR! 37. (CESPE – EBSERH – Assistente – 2018)

No início do século XX, era possível relacionar a qualidade à ausência de defeitos e à uniformidade na produção.



HORA DE
PRATICAR!

38. (CESPE – EBSERH – Analista Administrativo – 2018)

Na gestão da qualidade, destaca-se a técnica da qualidade total, que admite que a qualidade de um serviço seja estabelecida pela organização e garantida para o cliente em todas as suas interações, seja antes, seja após a prestação do serviço.



HORA DE
PRATICAR!

39. (CESPE – EBSERH – Analista Administrativo – 2018)

Em sua concepção inicial, no início do século XX, o objetivo da gestão da qualidade era garantir a uniformidade e, em sua concepção contemporânea, ele se refere ao atendimento das expectativas dos clientes.



HORA DE PRATICAR! 40. (CESPE – TCE-PB – Agente – 2018)

O método gerencial de tomada de decisão denominado ciclo PDCA — do inglês plan, do, check, act — constitui elemento basilar do sistema de gerenciamento pela qualidade nos processos. De acordo com essa perspectiva, coletar dados e definir metas são atividades a serem realizadas, respectivamente, nas fases de

- a) planejamento e verificação.
- b) execução e verificação.
- c) planejamento e correção.
- d) execução e planejamento.
- e) verificação e correção.



HORA DE
PRATICAR!

41. (CESPE – TRT 7a Região – Analista Judiciário – 2017)

Na gestão da qualidade, conformidade se refere ao nível de correspondência entre determinado produto ou serviço e a sua

- a) qualidade do projeto, que corresponde ao uso adequado do produto ou serviço.
- b) categoria de excelência, que corresponde ao padrão de qualidade estabelecido para o produto ou serviço.
- c) especificação, que corresponde à qualidade planejada para esse produto ou serviço.
- d) regularidade, que corresponde à uniformidade entre produtos ou serviços de mesma categoria.



HORA DE PRATICAR! 42. (CESPE – TCE-PE – Analista de Gestão – 2017)

O diagrama de Ishikawa é uma ferramenta utilizada para identificar relações de causa e efeito apenas em processos administrativos.



HORA DE
PRATICAR!

43. (CESPE – SEDF – Técnico – 2017)

O diagrama de Pareto sugere atenção aos elementos críticos do processo, pressupondo que poucas causas são responsáveis pela maior parte dos problemas.



HORA DE
PRATICAR!

44. (CESPE – SEDF – Técnico – 2017)

Em relação ao ciclo PDCA, às ferramentas de gestão da qualidade e aos modelos de excelência gerencial, julgue o item seguinte.

Ferramenta destinada a operações e situações típicas do processo produtivo, o diagrama de causa e efeito, também conhecido como diagrama de Ishikawa, tem um esquema de apresentação semelhante a uma espinha de peixe.



HORA DE
PRATICAR!

45. (CESPE – SEDF – Técnico – 2017)

Em relação ao ciclo PDCA, às ferramentas de gestão da qualidade e aos modelos de excelência gerencial, julgue o item seguinte.

O Modelo de Excelência em Gestão (MEG), desenvolvido pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), prescreve práticas de gestão para instituições públicas e privadas.



HORA DE PRATICAR! 46. (CESPE – SEDF – Analista – 2017)

Em relação à gestão da qualidade, julgue o item seguinte.

O diagrama de gestão do modelo de excelência em gestão é constituído de um ciclo PDCL (plan, do, check e learn), além da avaliação, melhoria e definição de práticas e padrões.



HORA DE PRATICAR! 47. (CESPE – SEDF – Analista – 2017)

Em relação à gestão da qualidade, julgue o item seguinte.

O pensamento sistêmico, um fundamento da excelência da qualidade, se refere à flexibilidade e à capacidade de mudança das organizações, em tempo hábil, para novas demandas das partes interessadas e alterações no ambiente.



HORA DE PRATICAR! 48. (FCC – Prefeitura de Recife-PE – Assistente – 2019)

A busca da qualidade e excelência nos serviços públicos envolve a utilização, com as devidas adaptações, de conceitos e teorias consagradas no âmbito privado. Nesse sentido, uma das premissas sustentadas por W. Edwards Deming, estudioso que difundiu o Ciclo de Melhoria Contínua, também denominado PDCA, é

- a) que a diversificação de fornecedores aumenta a economicidade e favorece a produtividade.
- b) que os orçamentos devem ser aprovados exclusivamente com base na redução de custos.
- c) que a melhor qualidade proporciona, no conjunto, custos menores.
- d) a importância de slogans e exortações à falha zero na produção de bens e serviços.
- e) a necessidade de quotas na linha de produção, com administração por cifras e metas numéricas.



HORA DE
PRATICAR!

49. (FCC – DETRAN-MA – Assistente – 2018)

Entre os fundamentos de excelência considerados pela Fundação Nacional de Qualidade – FNQ se insere:

- a) planejamento estratégico: com o estabelecimento de metas e indicadores para orientarem a atuação da organização.
- b) downsizing: enxugamento, com redução de posições e redundâncias, visando a evitar o retrabalho e aumentar a produtividade.
- c) reengenharia: que corresponde ao conceito de “folha em branco”, a partir do qual novos paradigmas podem ser estabelecidos.
- d) adaptabilidade: flexibilidade e capacidade de mudança em tempo hábil, frente a novas demandas das partes interessadas e alterações no contexto.
- e) accountability: dever de responder por uma responsabilidade outorgada, prestando contas à sociedade.

Prof. Stefan Fantini

@prof.stefan.fantini



HORA DE PRATICAR! 50. (FGV – Prefeitura de Salvador-BA – 2019)

Ao discutir os preparativos para o Carnaval de 2020, o Governo da Bahia decide montar um plano de segurança com a Polícia Militar para combater os furtos ocorridos durante o evento. No entanto, devido à limitação de contingente polícia disponível, o plano irá focar apenas as regiões com o maior número de furtos. Assinale a opção que contém a ferramenta adequada para ser utilizada nessa situação.

- a) Ciclo PDCA
- b) Diagrama de Pareto
- c) 5W2H
- d) Diagrama de Árvore
- e) Gráfico de Dispersão



HORA DE PRATICAR! 51. (FGV – DPE-RJ – Técnico – 2019)

O Modelo de Excelência em Gestão Pública, instituído para ser utilizado pelos órgãos e entidades da Administração Pública Brasileira, como base na busca pela melhoria na qualidade, possui entre seus fundamentos:

- a) pensamento sistêmico;
- b) geração de valor de mercado;
- c) foco na eficiência e legalidade;
- d) comprometimento com o cliente;
- e) impacto de curto prazo.



HORA DE
PRATICAR!

52. (FGV – Câmara de Salvador-BA – Analista – 2018)

Após alguns anos de uso, João Paulo, um renomado escritor de romance policial, aproveita a desvalorização do dólar para comprar um computador novo. Ao chegar na loja, João Paulo informa ao vendedor que não queria nada extravagante, apenas um produto que se adequasse às suas necessidades. Considerando o pedido de João Paulo, é possível perceber que ele está buscando um conceito de qualidade baseado:

- a) no usuário;
- b) no produto;
- c) no valor;
- d) na produção;
- e) na transcendência.



HORA DE PRATICAR! 53. (FGV – Câmara de Salvador-BA – Analista – 2018)

William Deming, apesar de americano, é considerado no Japão um dos especialistas mais importantes para a reconstrução da indústria no país após a Segunda Guerra Mundial. Ao longo de seus trabalhos, ele compilou a sua experiência no tema em 14 diretrizes que seriam fundamentais para garantir a qualidade de qualquer empresa, que se tornaram conhecidas como os “14 pontos de Deming”.

Com base nos 14 pontos de Deming, no que tange aos relacionamentos, seria adequado que as organizações:

- a) tivessem uma separação marcada de funções, para que não houvesse um conflito de interesses;
- b) apresentassem alta verticalidade nas hierarquias, garantindo a ordem na cultura organizacional;



HORA DE
PRATICAR!

53. (FGV – Câmara de Salvador-BA – Analista – 2018)

(...)

- c) desenvolvessem uma metodologia top-down, permitindo maior liberdade decisória dos funcionários;
- d) considerassem a entidade como um organismo isolado do resto da sociedade, evitando influências externas incoerentes com o planejamento;
- e) reduzissem barreiras entre os departamentos, promovendo uma maior possibilidade de trabalho em equipe entre as áreas.



HORA DE PRATICAR! 54. (FGV – Câmara de Salvador-BA – Analista – 2018)

Quando um indivíduo se orienta pela abordagem de qualidade baseada no produto para adquirir um celular, será escolhido:

- a) o mais barato;
- b) o de melhor custo-benefício;
- c) o com o maior número de atributos;
- d) o mais caro;
- e) o mais vendido.



@prof.stefan.fantini



t.me/admconcursos



Stefan Fantini



Estratégia
Concursos

ATÉ A PRÓXIMA MEUS AMIGOS!
ESTAMOS JUNTOS





Estratégia

Concursos