



Curso:	Tecnólogo em Processos Gerenciais	Período Letivo:	4ª fase
Professora:	Thaís Rodrigues	Data:	26/08/2025
Nome		Valor:	10

Instruções:

Leia atentamente cada questão antes de responder. As questões objetivas devem ser marcadas com "X". Justifique suas respostas sempre que solicitado.

Critérios de Avaliação:

- ✓ Clareza e objetividade nas respostas.
- ✓ Aplicação correta dos conceitos.
- ✓ Justificativas bem estruturadas.

Questão 1 - Explique a diferença entre a visão de qualidade como conformidade e a visão de qualidade como percepção do cliente. (1,0)

A visão de **qualidade como conformidade** foca em atender normas, especificações técnicas e padrões estabelecidos.

Já a visão de **qualidade como percepção do cliente** considera se o produto ou serviço satisfaz ou supera as expectativas do consumidor.

Questão 2 – Uma empresa em 1950 adotava apenas inspeções finais no produto. Hoje, ela adota sistemas integrados de gestão da qualidade, envolvendo toda a organização. Cite duas mudanças principais que representam essa evolução histórica da qualidade. (1,0)

A qualidade deixou de ser apenas responsabilidade da inspeção final e passou a envolver **todos os setores da empresa**.

Houve a introdução de **métodos preventivos e sistemas integrados**, em vez de apenas detectar defeitos no final.

Questão 3 - O desdobramento da política da qualidade busca: (0,5)

- a) Apenas comunicar os objetivos gerais da empresa.
- b) Transformar objetivos estratégicos em metas operacionais de cada área.
- c) Reduzir custos administrativos sem envolver os colaboradores.
- d) Substituir o planejamento estratégico.

Resposta correta: **b) Transformar objetivos estratégicos em metas operacionais de cada área.**

Questão 4 - Uma loja de produtos eletrônicos lançou um novo smartphone no mercado. Os clientes elogiaram a estética e o desempenho do aparelho, mas reclamaram da durabilidade da bateria e do suporte pós-venda. Identifique quais dimensões da qualidade estão sendo bem avaliadas e quais precisam de melhoria nesse caso. Justifique sua resposta. (1,0)

Dimensões bem avaliadas: **Estética** (design) e **Desempenho** (rapidez do aparelho).

Dimensões que precisam de melhoria: **Durabilidade** (vida útil da bateria) e **Serviço associado** (suporte pós-venda).

Justificativa: essas dimensões representam exatamente os pontos de satisfação e insatisfação relatados pelos clientes.

Questão 5 - Para que exista um ambiente de qualidade dentro da empresa, é essencial: (0,5)

- a) Foco apenas no controle final do produto.



- b) Ambiente colaborativo, comunicação clara e envolvimento de todos os níveis hierárquicos.
- c) Que apenas a alta gestão esteja comprometida.
- d) Que os funcionários sigam instruções sem questionar processos.

Resposta correta: **b) Ambiente colaborativo, comunicação clara e envolvimento de todos os níveis hierárquicos.**

Questão 6: A empresa LogisTransportes enfrenta problemas frequentes de atrasos na entrega, avarias nos produtos transportados e altos índices de reclamação de clientes. Esses problemas estão impactando negativamente a reputação da empresa e resultando em perda de contratos importantes. Além disso, há inconsistências nos processos de carregamento e descarregamento dos caminhões, o que aumenta o tempo de operação e gera custos adicionais. (0,75)

Cada uma das ferramentas básicas da qualidade pode ser utilizada para identificar e solucionar os problemas apresentados no case. Com base nas descrições, correlacione a ferramenta que está sendo citada.

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. Diagrama de Pareto. | () Analisar causas dos atrasos, avarias e reclamações, identificando-as e organizando-as por categorias. . |
| 2. Fluxograma. | () Identificar quais problemas ocorrem com mais frequência. |
| 3. Diagrama de Ishikawa. | () Mapear o processo de carregamento e descarregamento para identificar gargalos. |

- (3) Analisar causas dos atrasos, avarias e reclamações → **Diagrama de Ishikawa.**
- (1) Identificar quais problemas ocorrem com mais frequência → **Diagrama de Pareto.**
- (2) Mapear o processo de carregamento e descarregamento → **Fluxograma.**

Questão 7 - Um carro parou no meio da estrada. Aplicando os **5 porquês**, descreva rapidamente o raciocínio que poderia ser usado até encontrar a causa raiz. (1,0)

Exemplo de raciocínio:

1. Por que o carro parou? → Porque o motor não funcionou.
 2. Por que o motor não funcionou? → Porque não havia combustível.
 3. Por que não havia combustível? → Porque o tanque estava vazio.
 4. Por que o tanque estava vazio? → Porque o motorista não abasteceu.
 5. Por que não abasteceu? → Porque o marcador de combustível estava com defeito.
- ➡ Causa raiz: **Defeito no marcador de combustível.**

Questão 8 - Uma padaria está com **alto índice de reclamações** sobre atraso na entrega de bolos. Descreva pelo menos três possíveis causas que poderiam ser organizadas em um **diagrama de Ishikawa**. (1,0)

Possíveis causas para atraso na entrega de bolos:

- **Mão de obra:** número insuficiente de confeitadores.
 - **Método:** falta de padronização no processo de produção.
 - **Máquina:** forno com falhas no funcionamento.
- ➡ Esses fatores poderiam ser organizados no diagrama de espinha de peixe.

Questão 9 – Uma loja registrou no último mês os seguintes problemas: (1,5)

- 40 reclamações sobre atraso na entrega,
- 25 reclamações sobre erros no pedido,
- 10 reclamações sobre embalagem danificada,
- 5 reclamações sobre atendimento.

Construa um **Gráfico de Pareto**, e identifique qual problema deveria ser priorizado e que ação tomaria?

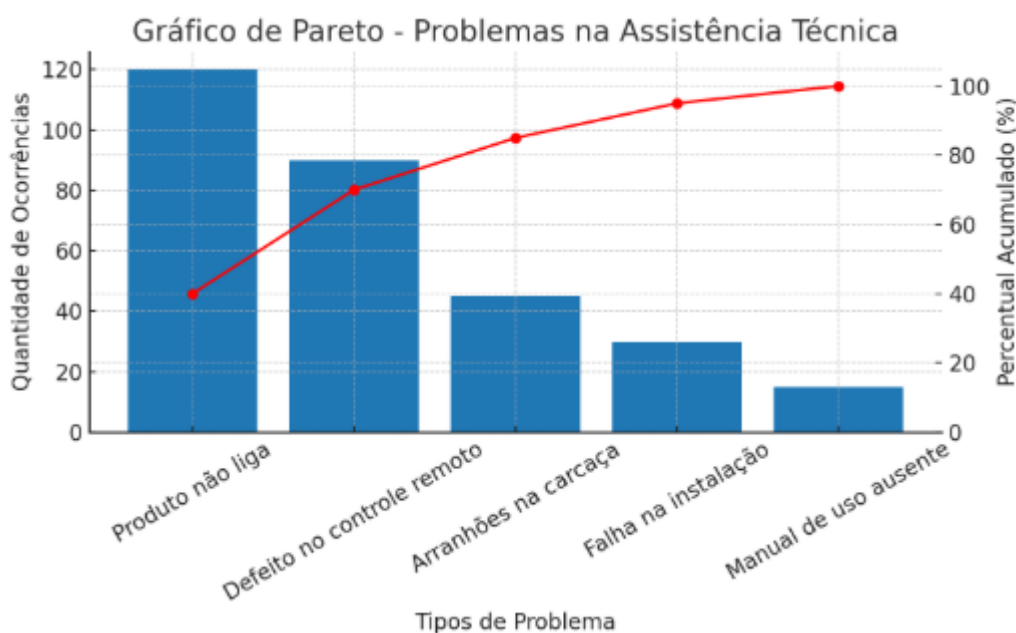


- Problema prioritário: **Atraso na entrega (40 reclamações, mais frequente).**
- Ação sugerida: melhorar o processo logístico, revisar prazos de transporte e reforçar equipe de distribuição.

Questão 10 - Uma indústria de móveis planejados está recebendo muitas reclamações de clientes sobre **atrasos na entrega**. O gerente de produção decide aplicar o **Ciclo PDCA** para melhorar a qualidade do processo. Descreva uma ação que poderia ser realizada em **cada uma das quatro etapas (P, D, C, A)** do ciclo, considerando o problema apresentado. (1,0)

- **P (Plan – Planejar):** analisar causas dos atrasos, mapear fluxo de produção e definir plano de ação.
- **D (Do – Executar):** implementar ajustes, como reorganização da programação e treinamento da equipe.
- **C (Check – Verificar):** monitorar prazos de entrega, comparar indicadores antes e depois da mudança.
- **A (Act – Agir):** padronizar os novos procedimentos e aplicar melhorias adicionais, se necessário.

Questão 11 - A figura abaixo mostra o **Gráfico de Pareto** construído a partir dos registros de ocorrências em uma loja de eletrodomésticos durante um trimestre: (0,75)



→ Com base no gráfico, responda:

- a) Qual é o **principal problema** que a empresa deve priorizar?
- b) Se a empresa resolver os **dois primeiros problemas mais frequentes**, qual percentual aproximado das ocorrências será eliminado?
- c) Explique em poucas palavras como o **princípio 80/20** se aplica neste caso.

- a) O principal problema é **“Produto não liga”**, com 120 ocorrências.
- b) Os dois primeiros problemas somam $120 + 90 = 210$ ocorrências de 300 totais = **70% dos problemas**.
- c) O princípio 80/20 mostra que a maior parte dos efeitos (reclamações) vem de poucas causas principais. Aqui, apenas **dois problemas** já explicam 70% das falhas, logo devem ser prioridade.



INSTITUTO FEDERAL
Santa Catarina

Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA