

Ficha de Avaliação Sumativa

Nome do formando: Ana Paula Delha Pereira

Data: 13/06/2014 Curso: Comércio

Avaliação: 15, 16

O formador: (Cesário Falé)

Leia com atenção as afirmações, reflita e só depois responda marcando com um "X" a afirmação que considerar certa (só uma hipótese está certa).

1	Atualmente a qualidade centra-se nos seguintes pontos:
1	No departamento de produção, no fornecimento de produtos e no controlo estatístico do processo.
2	<input checked="" type="checkbox"/> Na direção e toda a organização, no mercado e nas necessidades do cliente, e no planeamento estratégico.
3	Todos os departamentos, na cadeia de valor e nos programas e sistemas de garantia.
2	Segundo o modelo de Kano, as características de "Excitement" são:
1	Características que os clientes querem encontrar nos produtos e que normalmente questionam e procuram.
2	<input checked="" type="checkbox"/> Características que se não estiverem presentes, o cliente não fica insatisfeito uma vez que não esperava encontrá-las.
3	Características que normalmente não são notadas ou questionadas, porque espera que tenham sido tidas em conta.
3	Podemos dizer que qualidade do ponto de vista da produção é:
1	O melhor para o cliente em termos de preço.
2	A aptidão para o uso.
3	<input checked="" type="checkbox"/> A conformidade com os requisitos.
4	Podemos dizer que qualidade do ponto de vista do produto é:
1	A ausência de deficiências.
2	O melhor para o cliente pois só ele é que sabe o que quer.
3	<input checked="" type="checkbox"/> A melhor relação preço qualidade.
5	As principais dimensões da qualidade são:
1	Os atributos, a estética, a qualidade percebida e o serviço pós-venda.
2	O desempenho, a fiabilidade, a conformidade e a durabilidade.
3	<input checked="" type="checkbox"/> Ambas as hipóteses anteriores estão corretas.

6		Quanto aos serviços, a perceção da qualidade é mais difícil porque:
1	<input checked="" type="checkbox"/>	O contacto com o cliente, faz com que o desempenho/comportamento dos empregados seja um fator determinante na avaliação.
2	<input type="checkbox"/>	As necessidades dos clientes e os standards (padrões) de serviço são frequentemente difíceis de definir.
3	<input type="checkbox"/>	Ambas as hipóteses anteriores estão corretas.
7		Consideram-se custos da qualidade, os seguintes custos:
1	<input type="checkbox"/>	O valor dos materiais, o valor dos salários dos colaboradores e a imagem de marca do produto.
2	<input type="checkbox"/>	Os custos inerentes ao controlo, monitorização e seguimento para que o produto esteja conforme e uniforme.
3	<input checked="" type="checkbox"/>	Ambas as hipóteses anteriores estão corretas.
8		Os custos da qualidade que se revelam mais produtivos são:
1	<input type="checkbox"/>	Os custos internos, pois são todos os custos que fazemos internamente para bem da empresa.
2	<input checked="" type="checkbox"/>	Os custos de prevenção, pois mais vale prevenir que remediar.
3	<input type="checkbox"/>	Os custos externos, pois são custos exteriores que revertem a favor da empresa.
9		Um dos fatores que afetam a qualidade são as políticas, porque:
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Especificam os padrões ou níveis de qualidade a ser alcançados no bem ou serviço.
2	<input type="checkbox"/>	A política está em todos os setores da sociedade.
3	<input checked="" type="checkbox"/>	Ambas as hipóteses anteriores estão incorretas.
10		Um dos fatores que afetam a qualidade é a informação, porque:
1	<input type="checkbox"/>	Tem de se obter informação precisa sobre as preferências e expectativas dos consumidores.
2	<input type="checkbox"/>	É impossível obter informação precisa acerca dos padrões de qualidade dos concorrentes.
3	<input checked="" type="checkbox"/>	Ambas as hipóteses anteriores estão corretas.
11		Um dos fatores que afetam a qualidade é a engenharia e conceção, porque:
1	<input type="checkbox"/>	É o departamento com os profissionais mais competentes.
2	<input type="checkbox"/>	Devem conceber produtos económicos.
3	<input checked="" type="checkbox"/>	Devem traduzir as políticas num determinado bem ou serviço.

12	Um dos fatores que afetam a qualidade é o equipamento, porque:
1	Este tem de funcionar sem avarias.
2	<input checked="" type="checkbox"/> Este tem de possuir a capacidade de produzir os resultados desejados de forma precisa e segura.
3	Este embora seja importante não é decisivo para o nível da qualidade.
13	Para desenvolver as características da qualidade de um produto devo:
1	Conjugar os padrões da qualidade com os objetivos relativos ao custo da qualidade da organização.
2	<input checked="" type="checkbox"/> Usar a definição de qualidade do cliente, avaliar os produtos da concorrência e definir as especificações técnicas.
3	Ambas as hipóteses anteriores estão corretas.
14	Quando usamos a amostragem representativa devemos estar conscientes que:
1	Custa mais do que inspecionar todos os produtos fabricados.
2	<input checked="" type="checkbox"/> Uma parte significativa do produto não tem qualidade.
3	Existe o risco de alguns produtos de baixa qualidade chegarem ao cliente.
15	A filosofia da Gestão pela Qualidade Total pauta-se por:
1	Alcançar uma melhoria constante e contínua da qualidade centrando-se exclusivamente no bem ou serviço.
2	Os colaboradores lerem tarefas muito bem definidas e supervisionadas.
3	<input checked="" type="checkbox"/> Ambas as hipóteses anteriores estão incorretas.
16	A Gestão pela Qualidade Total caracteriza-se por:
1	<input checked="" type="checkbox"/> Funcionar horizontalmente em termos hierárquicos e reforçar a necessidade de formação.
2	Envolver a melhoria contínua exclusivamente para o setor da produção e controlo da qualidade.
3	Envolver unicamente a organização excluindo parceiros exteriores.
17	Uma das motivações para a implementação da Gestão pela Qualidade Total é:
1	Estar "na moda" mudar o sistema de gestão para acompanhar a concorrência.
2	<input checked="" type="checkbox"/> Sentir ameaça por parte da concorrência.
3	Ter uma visão conservadora quanto à gestão da qualidade.

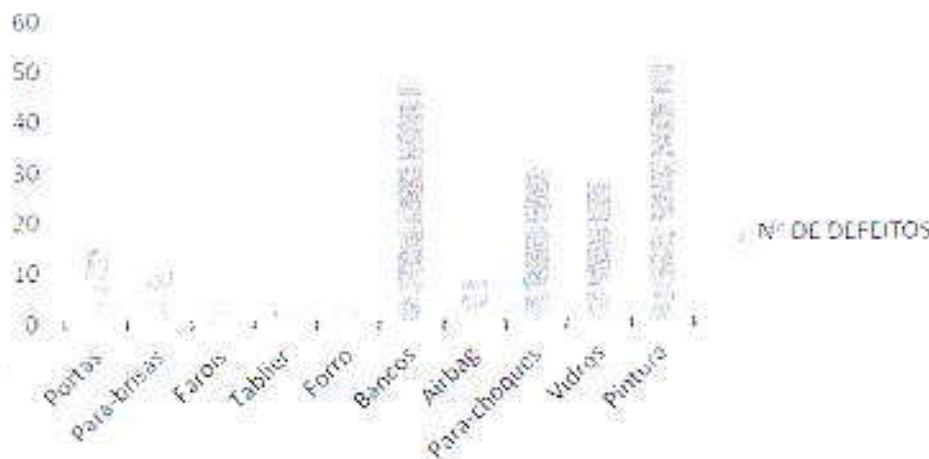
18	A ISO é:	
1	<input checked="" type="checkbox"/>	A "Organização Mundial de Normalização".
2	<input type="checkbox"/>	A "Instituição de Standardização Oficial".
3	<input type="checkbox"/>	Uma instituição com cerca de 170 países de caráter governamental.
19	Podemos dizer que uma norma é:	
1	<input type="checkbox"/>	Um documento estabelecido por consenso e aprovado, que define regras, linhas de orientação ou características para atividades ou seus resultados.
2	<input type="checkbox"/>	Um documento baseado nos resultados consolidados da ciência, tecnologia e da experiência, visando a otimização de benefícios para a comunidade.
3	<input checked="" type="checkbox"/>	Ambas as hipóteses anteriores estão corretas.
20	O "IPQ" é:	
1	<input type="checkbox"/>	O "Instituto Para a Qualidade" e é o organismo que gere a qualidade.
2	<input type="checkbox"/>	O organismo nacional que gere e desenvolve o Sistema Português da Qualidade.
3	<input checked="" type="checkbox"/>	Ambas as hipóteses anteriores estão incorretas.
21	A norma que estabelece requisitos de gestão da qualidade para a aeronáutica é:	
1	<input type="checkbox"/>	A norma AS/EN/ISO 9001
2	<input type="checkbox"/>	A norma EN/AS/ISO 9100
3	<input checked="" type="checkbox"/>	A norma AS/EN/ISO 9100
22	Uma ação corretiva é:	
1	<input type="checkbox"/>	Ação tomada para eliminar a causa de uma potencial não-conformidade, de forma a prevenir sua ocorrência.
2	<input checked="" type="checkbox"/>	Ação tomada para eliminar a causa de uma não-conformidade, de forma a prevenir a sua recorrência.
3	<input type="checkbox"/>	Ação para eliminar uma não-conformidade identificada.
23	Podemos dizer que uma carta de controlo é:	
1	<input type="checkbox"/>	Um gráfico onde registamos dados que se devem situar de forma aleatória entre duas linhas que são um limite inferior e um limite superior se o controlo estiver normal.
2	<input type="checkbox"/>	Um gráfico para registo de dados e onde se pode verificar se as variações se devem a causas comuns ou a causas especiais.
3	<input checked="" type="checkbox"/>	Ambas as hipóteses anteriores estão corretas.

24	Podemos dizer que fiabilidade é:	
1	<input checked="" type="checkbox"/>	A garantia de um produto ou sistema desempenhar adequadamente as funções a que se propõe, em certo ambiente e durante um período de tempo.
2	<input type="checkbox"/>	Probabilidade de funcionamento, sem falhas, durante um período especificado em condições definidas.
3	<input type="checkbox"/>	A capacidade de um produto ou sistema de durar muito tempo.
25	Na chamada "curva da banheira" o produto caracteriza-se por:	
1	<input checked="" type="checkbox"/>	No período de infância os componentes apresentam uma percentagem de falhas elevada, que tende a reduzir-se.
2	<input type="checkbox"/>	No período de desgaste, a taxa de falhas é constante.
3	<input type="checkbox"/>	No período de vida útil, durante a maior parte da vida, a taxa de falhas aumenta.
26	Entendemos por manutibilidade:	
1	<input type="checkbox"/>	Que é essencialmente uma característica de conceção e de fabricação.
2	<input type="checkbox"/>	Que tudo o que seja suscetível de influenciar a aptidão de um órgão para receber manutenção é tido em conta.
3	<input checked="" type="checkbox"/>	Ambas as hipóteses anteriores estão corretas.
27	Podemos definir manutenção como sendo:	
1	<input type="checkbox"/>	A reparação de uma máquina avariada por parte de uma equipa de profissionais qualificada.
2	<input checked="" type="checkbox"/>	A combinação de todas as ações técnicas e administrativas, incluindo supervisão, destinadas a manter ou recolocar um item (sistema) em estado no qual possa desempenhar uma função requerida.
3	<input type="checkbox"/>	Ambas as hipóteses anteriores estão corretas.
28	A manutenção preventiva condicionada é:	
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Chamada de manutenção inteligente, já que a intervenção se faz apenas com a manifestação da necessidade.
2	<input type="checkbox"/>	Executada em intervalos fixos de tempo de vida.
3	<input type="checkbox"/>	Ambas as hipóteses anteriores estão incorretas.
29	A Manutenção Produtiva Total é uma prática que:	
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Exige a participação de todos os elementos da cadeia operativa, desde o operador do equipamento, passando pelos elementos da manutenção e pelas chefias intermédias, até aos níveis superiores de gestão.
2	<input type="checkbox"/>	É executada totalmente por técnicos de manutenção atendendo às necessidades imperativas do equipamento.
3	<input type="checkbox"/>	É executada totalmente por técnicos de produção atendendo às necessidades imperativas do equipamento.

30 - Numa fábrica de montagem de automóveis, contabilizaram-se ao fim de um dia os seguintes defeitos (ver tabela abaixo). O responsável pelo turno que entra às 0 horas tem 30 minutos para efetuar as correções possíveis. Para tal segue a lei de Pareto.

Elabore um gráfico de Pareto e identifique as causas onde vai fazer as correções. (Exponha os cálculos)

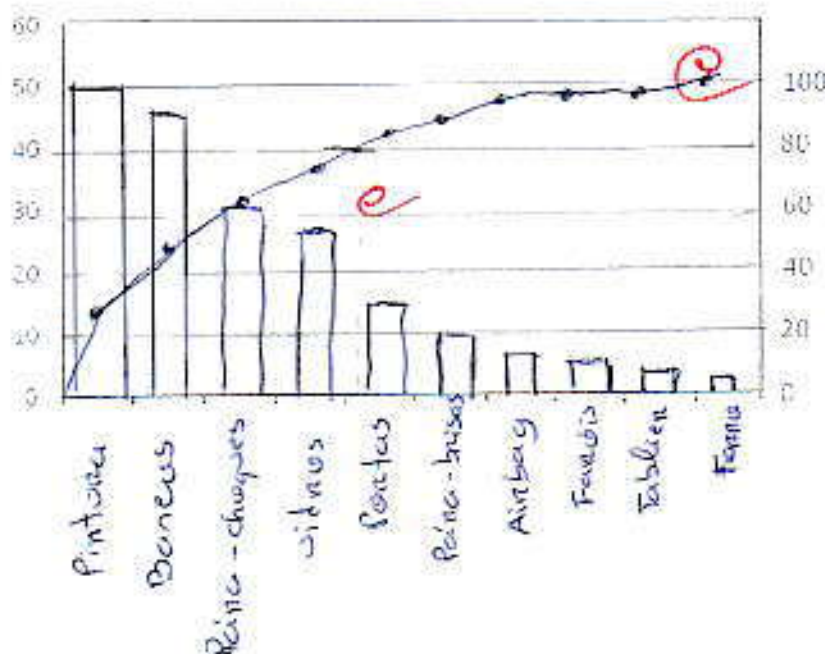
Nº DE DEFEITOS



CAUSAS DOS DEFEITOS	Nº DE DEFEITOS	
Portas	15	7,5%
Para-brisas	10	5%
Faróis	6	3%
Tablier	4	2%
Forro	3	1,5%
Bancos	47	23,5%
Airbag	8	4%
Para-choques	30	15%
Vidros	27	13,5%
Pintura	50	25%

total → 200 100%

DEFEITOS



Para obter a percentagem a seguir fiz os cálculos: $\frac{n^\circ \text{ de defeitos}}{200} \times 100\%$

As causas onde vão ser feitas as correções são na pintura, bancos, para-choques e vidros.

31 - A Mercedes desenvolveu um novo modelo de automóvel com vista ao mercado chinês, numa das fases de ensaios testaram-se 50 motores durante 1000 horas sob as mesmas condições. Três motores partiram durante os testes, o primeiro ao fim de 200 horas, o segundo ao fim de 600 horas e o terceiro ao fim de 800 horas.

Calcular:

1 - A taxa de avarias em %. R: $\frac{3}{50} \times 100 = 6\%$

2 - A taxa de avarias em número por período de tempo. R: $\frac{3}{48.600} = 0,0000617 \text{ h}^{-1}$

3 - O

MTBF. R: $\frac{1}{0,0000617} = 16.207 \text{ h}$

4 - O índice de disponibilidade do que falhou ao fim de 800

horas. R: $\frac{800}{1000} = 0,8 \times 100 = 80\%$

(Exponha os cálculos que efetuou. Não se esqueça de apresentar os resultados nas unidades pedidas)

→ Tempo operações = $\frac{50}{1000} - (200 + 600 + 800) \div 1400 = 48.600$