

**Ficha de Avaliação Sumativa**

Nome do formando: Arc. Rosalba Delhe Ribeiro

Data: 17/10/6/2014 Curso: Comércio Exterior

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.

<b>6</b>	Quanto aos serviços, a percepção da qualidade é mais difícil porque:
1	<input checked="" type="checkbox"/> O contacto com ao 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.
<b>7</b>	Consideram-se custos de 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.
<b>8</b>	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.
<b>9</b>	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.
<b>10</b>	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.
<b>11</b>	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.

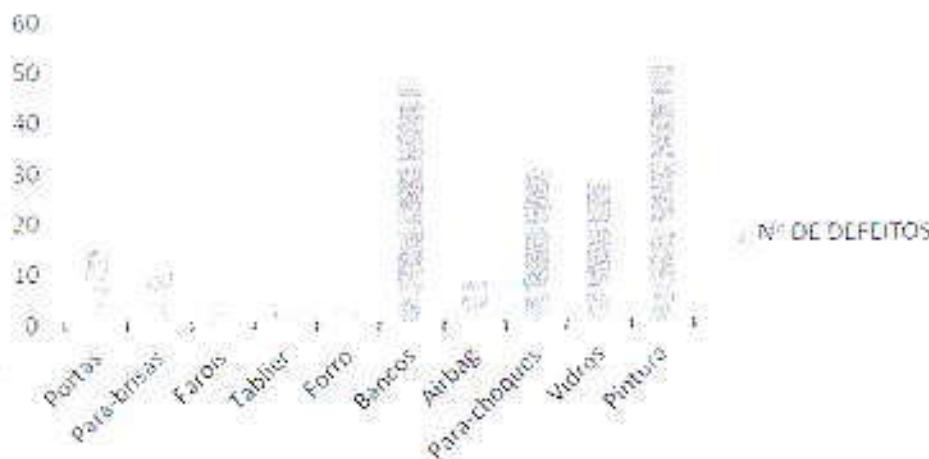
<b>12</b>	Um dos fatores que afetam a qualidade é o equipamento, porque:
1	Este tem de funcionar sem avarias.
2	<input checked="" type="checkbox"/> Este tem de possuir a capacidade de produzir os resultados desejados de forma precisa e segura.
3	Este embora seja importante não é decisivo para o nível da qualidade.
<b>13</b>	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	<input checked="" type="checkbox"/> Ambas as hipóteses anteriores estão corretas.
<b>14</b>	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.
<b>15</b>	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 terem tarefas muito bem definidas e supervisionadas.
3	<input checked="" type="checkbox"/> Ambas as hipóteses anteriores estão incorretas.
<b>16</b>	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.
<b>17</b>	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.

<u>18</u>	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.
<u>19</u>	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.
<u>20</u>	O "IPQ" é:
1	<input type="checkbox"/> O "Instituto Para a Qualidade" e é o organismo que gera a qualidade.
2	<input checked="" type="checkbox"/> O organismo nacional que gera e desenvolve o Sistema Português da Qualidade.
3	<input checked="" type="checkbox"/> Ambas as hipóteses anteriores estão incorretas.
<u>21</u>	A norma que estabelece requisitos de gestão da qualidade para a aeronáutica é:
1	<input type="checkbox"/> A norma AS/EN/JISQ 9001
2	<input type="checkbox"/> A norma EN/AS/JISQ 9100
3	<input checked="" type="checkbox"/> A norma AS/EN/JISQ 9100
<u>22</u>	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.
<u>23</u>	Podemos dizer que uma carta de controlo é:
1	<input type="checkbox"/> Um gráfico onde registarmos 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.

<b>24</b>	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
<b>25</b>	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.
<b>26</b>	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.
<b>27</b>	Podemos definir manutenção como sendo:
1	<input type="checkbox"/> A reparação de uma máquina avariada por parte de uma equipa de profissionais qualificados.
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.
<b>28</b>	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 checked="" type="checkbox"/> Ambas as hipóteses anteriores estão incorretas.
<b>29</b>	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. Elabora um gráfico de Pareto e identifique as causas onde vai fazer as correções. (Exponha os cálculos)

### Nº DE DEFEITOS



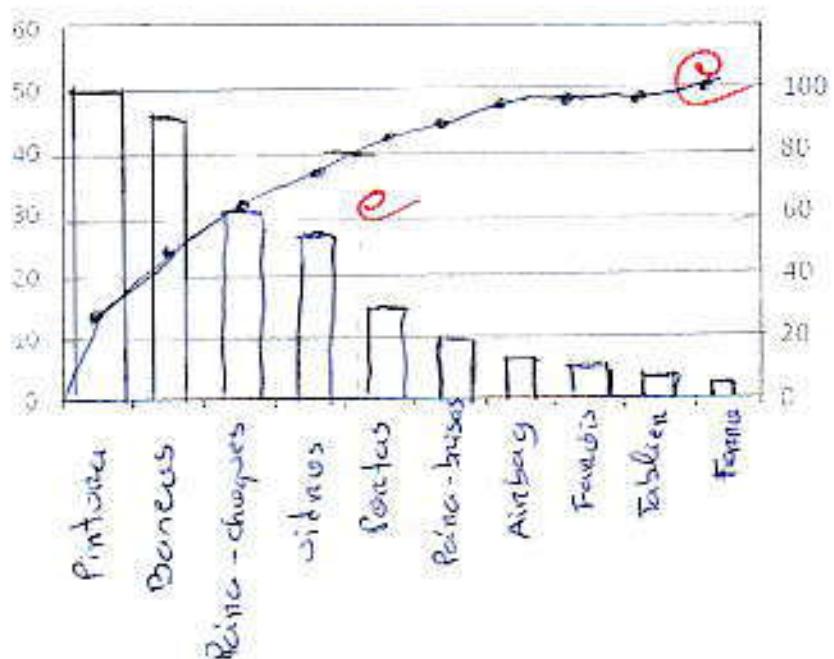
CAUSAS DOS DEFEITOS	Nº DE DEFEITOS	Porcentagem
Portas	15	7,5%
Para-brisas	10	5%
Faróis	6	3%
Tablier	4	2%
Forro	3	1,5%
Bancos	47	23,5%
Airbag	8	4%
Para-choques	30	15%
Vidros	27	13,5%
Pintura	50	25%

total = 200 100%

Para obter a  
porcentagem fiz  
o cálculo: ?

100 defeitos x 100% = 200

### DEFEITOS



As causas onde deve  
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 pariram 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:  $\frac{3}{50} \times 100 = 6\% \quad C$

2 - A taxa de avarias em número por período de tempo.R:  $\frac{3}{48.600} = 0,000617 \text{ h/month?} \quad C$

3 - O MTBF.R:  $\frac{1}{0,000617} = 16,207 \quad ???$

4 - O índice de disponibilidade do que falhou ao fim de 800 horas.R:  $\frac{800}{1000} = 0,8 \times 100 = 80\% \quad C$

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

→ Tempo operacional =  ~~$\frac{50}{1000} \times (1000 - (200 + 400 + 200)) = 48.600$~~