

ATIVIDADES PRÁTICAS SUPERVISIONADAS

Administração

8ª Série.

Gestão da Qualidade Total

A atividade prática supervisionada (ATPS) é um método de ensino-aprendizagem desenvolvido por meio de um conjunto de atividades programadas e supervisionadas e que tem por objetivos:

- » Favorecer a aprendizagem.
- » Estimular a corresponsabilidade do aluno pelo aprendizado eficiente e eficaz.
- » Promover o estudo, a convivência e o trabalho em grupo.
- » Desenvolver os estudos independentes, sistemáticos e o autoaprendizado.
- » Oferecer diferenciados ambientes de aprendizagem.
- » Auxiliar no desenvolvimento das competências requeridas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Graduação.
- » Promover a aplicação da teoria e conceitos para a solução de problemas relativos à profissão.
- » Direcionar o estudante para a emancipação intelectual.
- » Para atingir estes objetivos as atividades foram organizadas na forma de um desafio, que será solucionado por etapas ao longo do semestre letivo.

Participar ativamente deste desafio é essencial para o desenvolvimento das competências e habilidades requeridas na sua atuação no mercado de trabalho.

Aproveite esta oportunidade de estudar e aprender com desafios da vida profissional.

AUTOR

Thiago Zschornack
Joinville/SC - IESVILLE

COMPETÊNCIAS E HABILIDADES

Ao concluir as etapas propostas neste desafio, você terá desenvolvido as competências E habilidades descritas a seguir:

- Reconhecer e definir problemas, equacionar soluções, pensar estrategicamente, introduzir modificações no processo produtivo, atuar preventivamente, transferir e generalizar conhecimentos e exercer, em diferentes graus de complexidade, o processo da tomada de decisão.
- Desenvolver expressão e comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou grupais.
- Refletir e atuar criticamente sobre a esfera da produção, compreendendo sua posição e função na estrutura produtiva sob seu controle e gerenciamento.
- Desenvolver raciocínio lógico, crítico e analítico para operar com valores e formulações matemáticas presentes nas relações formais e causais entre fenômenos produtivos, administrativos e de controle, bem assim expressando-se de modo crítico e criativo diante dos diferentes contextos organizacionais e sociais.
- Ter iniciativa, criatividade, determinação, vontade política e administrativa, vontade de aprender, abertura às mudanças e consciência da qualidade e das implicações éticas do seu exercício profissional.
- Desenvolver capacidade de transferir conhecimentos da vida e da experiência cotidianas para o ambiente de trabalho e do seu campo de atuação profissional, e diferentes modelos organizacionais, revelando-se profissional adaptável.
- Desenvolver capacidade para elaborar, implementar e consolidar projetos em organizações.
- Desenvolver capacidade para realizar consultoria em gestão e administração, pareceres e perícias administrativas, gerenciais, organizacionais, estratégicos e operacionais.

DESAFIO

A equipe analisará algumas situações-problema (da empresa de saneamento Bora-Bora) e por meio de pesquisas diversas e uso de ferramentas da qualidade irá trabalhar os problemas, as causas dos problemas e as possíveis soluções para cada situação. O uso de ferramentas da qualidade ajuda na análise e na proposição de soluções para praticamente todos os problemas empresariais. Desta forma, através do emprego sistemático e otimizado destas ferramentas, os alunos serão capazes de compreender a atuação do administrador na organização, a partir de uma visão sistêmica e pró-ativa.

Ao final das atividades, espera-se que o conhecimento da aplicação de algumas ferramentas da qualidade, reforçadas pelas habilidades gerenciais (conceituais – humanas – técnicas), sirvam de base para a sua aprendizagem nas demais disciplinas do curso de Administração; além do desenvolvimento de competências para tomar decisões, atuar como consultor, empreender, pensar criticamente e ter visão global do papel do administrador em relação aos seus impactos no ser humano, na organização e na sociedade.

<!--[if !supportEmptyParas]--> <!--[endif]-->

A Companhia Bora-Bora

<!--[if !supportEmptyParas]--> <!--[endif]-->

Desde sua fundação em 2005, a Companhia Bora-Bora tem concentrado esforços para se tornar uma das melhores empresas de saneamento do Brasil, para isso vem adotando desde 2007 o MEG – Modelo de Excelência da Gestão, o qual preconiza um conjunto de fundamentos adotados por empresas de referência mundial. Porém, em 2005, na assunção dos serviços da antiga concessionária, a Companhia Bora-Bora herdou também uma série de problemas, os quais merecem grande atenção para que a empresa alcance seus propósitos.

ETAPA Nº 1

Aula-tema: Ciclo PDCA

Esta etapa é importante para que você reforce os conceitos sobre o Ciclo PDCA e visualize as possibilidades de uso do mesmo na solução de problemas empresariais. Para realizá-la, é importante seguir os passos descritos.

Para realizá-la, é importante seguir os passos descritos.

PASSO(S)

PASSO 1

Escolha a sua equipe de trabalho, que deverá ter no mínimo 3 e no máximo 4 componentes. Entregue ao seu professor os nomes, RA e e-mail dos alunos.

PASSO 2

Leia o capítulo 4 - *Método de Controle de Processo* do Livro: TQC – Controle da Qualidade Total (no estilo japonês), do professor Vicente Falconi Campos e/ou pesquise em outras fontes bibliográficas conceitos relacionados ao ciclo PDCA. Procure na internet exemplos de aplicação prática do ciclo PDCA no controle de processos ou na manutenção e melhoria de atividades empresariais.

PASSO 3

Elabore um relatório contendo a seguinte estrutura:

<!--[if !supportEmptyParas]--> <!--[endif]-->

- Nome da instituição
- Nome do Curso
- Nome e título do Professor (exemplo: Prof. Ms. José da Silva – “Ms.” indica que o professor José da Silva tem o título de mestre)
- Título do trabalho a ser definido pelo grupo (deve ser alinhado com a proposta da atividade)
- Listagem dos membros do grupo, com nomes completos e RAs
- Introdução (descreve o propósito do trabalho)
- Desenvolvimento (pesquisa proposta pelo passo 2)
- Considerações Finais (descreve as conclusões do grupo sobre a aplicação do ciclo PDCA)
- Referências bibliográficas (liste todas as referências consultadas, conforme ABNT)

PASSO 4

Entregue o relatório ao seu professor (impresso).

ETAPA Nº 2

Aula-tema: Gestão de Processos e MEG

Esta etapa é importante para que você reforce os conceitos sobre processos e conheça o MEG - Modelo de Excelência da Gestão, o qual é preconizado pela FNQ - Fundação Nacional da Qualidade, e é base de praticamente todos os prêmios nacionais de qualidade. Para realizá-la, é importante seguir os passos descritos.

Para realizá-la, é importante seguir os passos descritos.

PASSO(S)

PASSO 1

Escolha a sua equipe de trabalho, que deverá ter no mínimo 3 e no máximo 4 componentes. Entregue ao seu professor os nomes, RA e e-mail dos alunos.

PASSO 2

Pesquise sobre o MEG - Modelo de Excelência da Gestão junto ao site da FNQ – Fundação Nacional da Qualidade (www.fnq.org.br) e explique a filosofia de funcionamento do mesmo a partir dos 11 fundamentos e dos 8 critérios da excelência.

Pesquise (no mesmo site ou em outras fontes bibliográficas) e explique a relação que existe entre os oito critérios da excelência, que representam a organização, com o ciclo PDCA.

PASSO 3

Elabore um relatório contendo a seguinte estrutura:

<!--[if !supportEmptyParas]--> <!--[endif]-->

- Nome da instituição
- Nome do Curso
- Nome e título do Professor (exemplo: Prof. Ms. José da Silva – “Ms.” indica que o professor José da Silva tem o título de mestre)
- Título do trabalho a ser definido pelo grupo (deve ser alinhado com a proposta da atividade)
- Listagem dos membros do grupo, com nomes completos e RAs
- Introdução (descreve o propósito do trabalho)
- Desenvolvimento (pesquisa proposta pelo passo 2)
- Considerações Finais (descreve as conclusões do grupo)
- Referências bibliográficas (liste todas as referências consultadas, conforme ABNT)

PASSO 4

Entregue o relatório ao seu professor (impresso).

ETAPA Nº 3

Aula-tema: Ferramentas da qualidade (Folha de verificação, Diagrama de causa e efeito e Diagrama de Pareto)

Esta etapa é importante para que você, a partir dos conhecimentos prévios adquiridos sobre o ciclo PDCA, gestão de processos e MEG (etapas 1 e 2), comece a utilizar algumas ferramentas da qualidade para auxílio na resolução dos mais variados problemas empresariais. Para realizá-la, é importante seguir os passos descritos. Para realizá-la, é importante seguir os passos descritos.

PASSO(S)

PASSO 1

Escolha a sua equipe de trabalho, que deverá ter no mínimo 3 e no máximo 4 componentes. Entregue ao seu professor os nomes, RA e e-mail dos alunos.

PASSO 2

A partir das explicações dadas em sala sobre a ferramenta da qualidade *Folha de Verificação*, proponha um modelo de folha de verificação que ajude na coleta de dados para resolução do seguinte problema:

<!--[if !supportEmptyParas]--> <!--[endif]-->

Problema: A empresa de saneamento Bora-Bora vem encontrando problemas no processo de envasamento de água. Muitos dos copos plásticos decorrentes deste processo apresentam a tampa rasgada. Sobre a tampa é impressa a data de fabricação e o vencimento. O processo de “rotulagem” da tampa é manual e com auxílio de máquina. Neste processo de “rotulagem” atuam quatro operadores, que trabalham em três turnos diferentes e operam duas máquinas diferentes. O material da tampa é fornecido por dois fornecedores.

PASSO 3

A partir das explicações dadas em sala sobre as ferramentas da qualidade *Diagrama de Causa e Efeito* e *Diagrama de Pareto*, organize as causas apresentadas abaixo conforme os 6M(s) do Diagrama de Causa e Efeito e, em seguida, construa o diagrama de Pareto e aponte quais as causas que devem ser priorizadas (Utilize o MS Excel).

<!--[if !supportEmptyParas]--> <!--[endif]-->

Problema: Um cliente da empresa de saneamento Bora-Bora apresentou a seguinte situação: *Elevado consumo de água em um edifício residencial*. Desta forma, uma equipe da empresa juntamente com o síndico levantou as seguintes causas, ocorrências e prejuízos estimados (no decorrer de 1 ano).

Causa	Ocorrências	Prejuízo estimado
Registro incorreto (hidrômetro)	4	300,00
Vazamento na tubulação interna	5	150,0
Temperatura elevada	12	100,00
Manutenção incorreta (caixa da água)	3	80,00

Desperdício de água	25	200,00
Água suja	2	210,00

PASSO 4

Entregue a resolução de todos os passos ao professor (impresso).

ETAPA Nº 4

Aula-tema: Ferramentas da qualidade (Histograma)

Esta etapa é importante para que você conheça a aplicação prática da ferramenta da qualidade Histograma. Para realizá-la, é importante seguir os passos descritos.

Para realizá-la, é importante seguir os passos descritos.

PASSO(S)

PASSO 1

Escolha a sua equipe de trabalho, que deverá ter no mínimo 3 e no máximo 4 componentes. Entregue ao seu professor os nomes, RA e e-mail dos alunos.

PASSO 2

A partir das explicações dadas em sala sobre a ferramenta da qualidade *Histograma* e da amostra apresentada abaixo, determine: a amplitude máxima, o número de classes, a amplitude de classe e os intervalos das classes.

<!--[if !supportEmptyParas]--> <!--[endif]-->

Problema: A empresa de saneamento Bora-Bora resolveu analisar o consumo de água dos clientes da categoria residencial de um bairro da cidade. Os consumos até 30 m² representam consumos normais, já consumos superiores a 30 m² podem representar problemas como: desperdício, uso de água para outros fins, vazamentos etc.

<!--[if !supportEmptyParas]--> <!--[endif]-->

12	45	34	67	89	23	32	30
18	78	43	28	22	32	10	16
34	26	34	12	82	10	13	26
29	23	67	29	27	10	47	43
14	25	77	10	52	43	55	43

<!--[if !supportEmptyParas]--> <!--[endif]-->

PASSO 3

Construa o histograma e avalie (com base na distribuição do mesmo) se os consumos apresentados demandam alguma atenção (Utilize o MS Excel).

PASSO 4

Entregue a resolução de todos os passos ao professor (impresso).

ETAPA Nº 5

Aula-tema: Ferramentas da qualidade (Diagrama de Dispersão)

Esta etapa é importante para que você conheça a aplicação prática da ferramenta da qualidade Diagrama de Dispersão. Para realizá-la, é importante seguir os passos descritos.

Para realizá-la, é importante seguir os passos descritos.

PASSO(S)

PASSO 1

Escolha a sua equipe de trabalho, que deverá ter no mínimo 3 e no máximo 4 componentes. Entregue ao seu professor os nomes, RA e e-mail dos alunos.

PASSO 2

Com base nas informações do quadro abaixo e nas explicações dada em sala, identifique qual é variável dependente e a variável independente.

<!--[if !supportEmptyParas]--> <!--[endif]-->

Problema: A empresa de saneamento Bora-Bora tem por procedimento realizar o corte da ligação de água (suspensão do fornecimento de água) dos clientes inadimplentes. Como este trabalho é feito em campo (na rua), nos dias de muita chuva não é possível realizar o trabalho. Outros motivos também podem impedir o mesmo.

<!--[if !supportEmptyParas]--> <!--[endif]-->

Mês	Dias de chuva no mês	Cortes realizados
Janeiro	10	300
Fevereiro	12	325
Março	5	456
Abril	21	234
Maio	14	298
Junho	7	467
Julho	12	310
Julho	15	345
Agosto	6	476
Setembro	8	435
Outubro	15	300
Novembro	18	287
Dezembro	7	456

<!--[if !supportEmptyParas]--> <!--[endif]-->

PASSO 3

Com base nas informações do quadro anterior construa o diagrama (gráfico) de dispersão e calcule o coeficiente de correlação (Pearson). Com base no gráfico e no coeficiente de Pearson responda se os dias de chuva estão correlacionados com o número de cortes realizados (Utilize o MS Excel).

PASSO 4

Entregue a resolução de todos os passos ao professor (impresso).

ETAPA Nº 6

Aula-tema: Ferramentas da qualidade (Matriz GUT e Fluxograma)

Esta etapa é importante para que você

Entregue a resolução de todos os passos ao professor (impresso).

Para realizá-la, é importante seguir os passos descritos.

PASSO(S)

PASSO 1

Escolha a sua equipe de trabalho, que deverá ter no mínimo 3 e no máximo 4 componentes. Entregue ao seu professor os nomes, RA e e-mail dos alunos.

PASSO 2

Com base nas explicações dadas em sala, priorize com o uso da Matriz GUT os seguintes problemas. Justifique a escolha dos critérios (Gravidade, Urgência e Tendência).

<!--[if !supportEmptyParas]--> <!--[endif]-->

Problemas: A empresa de saneamento Bora-Bora vem enfrentando vários problemas decorrentes de rotinas incorretas no setor de RH. Alguns

destes problemas podem ser listados a seguir:

- Falta de treinamento para as lideranças
- Falta de treinamento para os funcionários da produção
- Recolhimento incorreto de INSS
- Falta de política de banco de horas
- Atraso no pagamento dos salários dos funcionários

PASSO 3

Construa o fluxograma das atividades referentes à Elaboração da Folha de Pagamento (Utilize o MS Word, MS Excel ou MS Power Point).

<!--[if !supportEmptyParas]--> <!--[endif]-->

Após realizar diversas reuniões e contar com a ajuda de consultores especializados a equipe de RH conseguiu corrigir dois problemas: o Recolhimento incorreto de INSS e o atraso no pagamento dos salários dos funcionários. Desta forma, as atividades corretas referentes à Elaboração da Folha de Pagamento são as seguintes:

<!--[if !supportEmptyParas]--> <!--[endif]-->

<!--[if !supportLists]-->1) <!--[endif]--> **Atualizar Tabelas de encargos** (IRRF, INSS etc), conforme site do governo.

Nesta etapa verifica-se a ocorrência de alguma alteração das bases do IRRF, INSS entre outros.

<!--[if !supportLists]-->2) <!--[endif]--> **Apurar admissões e demissões** ocorridas durante o mês.

<!--[if !supportLists]-->3) <!--[endif]--> **Proceder lançamentos** de benefícios e demais incidentes sobre o salário.

Nesta etapa incluem-se os dados para o processamento, tais como:

<!--[if !supportLists]-->a) <!--[endif]--> Inclusão Despesas Plano de Saúde

<!--[if !supportLists]-->b) <!--[endif]--> “ ” Vale alimentação

<!--[if !supportLists]-->c) <!--[endif]--> “ ” Farmácia

<!--[if !supportLists]-->d) <!--[endif]--> “ ” Mensalidade sindicato

<!--[if !supportLists]-->e) <!--[endif]--> “ ” Empréstimos consignados

<!--[if !supportLists]-->f) <!--[endif]--> Entre outros

<!--[if !supportLists]-->4) <!--[endif]--> **Realizar acertos do ponto eletrônico**

Nesta etapa são validados os horários do ponto eletrônico e realizados os devidos ajustes. Caso ocorram problemas, relatórios são encaminhados para as áreas responsáveis para que as mesmas realizem as devidas justificativas.

<!--[if !supportLists]-->5) <!--[endif]--> **Consolidar ponto com folha.**

Nesta etapa são integralizadas as informações do ponto com a folha.

<!--[if !supportLists]-->6) <!--[endif]--> **Calcular folha de pagamento**

Neste momento a folha é calculada, ou seja, os descontos são efetuados conforme os parâmetros das tabelas, os benefícios são acrescidos etc.

<!--[if !supportLists]-->7) <!--[endif]--> **Conferir folha de pagamento gerada**

Caso existam problemas (lançamento não efetuado, por exemplo), passar para etapas 8 e 9.

<!--[if !supportLists]-->8) <!--[endif]--> **Realizar eventuais acertos**

<!--[if !supportLists]-->9) <!--[endif]--> **Recalcular a folha**

<!--[if !supportLists]-->10) <!--[endif]--> **Gerar encargos sociais**

Nesta etapa são geradas guias como:

<!--[if !supportLists]-->a) <!--[endif]--> Guia INSS / GEFIP/SEFIP

<!--[if !supportLists]-->b) <!--[endif]--> Guia FGTS

<!--[if !supportLists]-->c) <!--[endif]--> Guia IRRF / CAGED

<!--[if !supportLists]-->11) <!--[endif]--> **Enviar valores para pagamento.**

Nesta etapa são encaminhados todos os valores (salários líquidos, benefícios, encargos etc.) para área financeira para realização dos pagamentos (juntamente com a solicitação de pagamento).

Os pagamentos ocorrem nas seguintes datas:

Salário: 5º dia útil

FGTS: dia 07

INSS: dia 20

IRRF: dia 20

<!--[if !supportLists]-->12) <!--[endif]--> **Entregar recibo de pagamento ao funcionário.**

Uma das vias volta assinada pelo funcionário.

13) Arquivar uma das vias do recibo <!--[if !supportEmptyParas]-->

PASSO 4

Entregue a resolução de todos os passos ao professor (impresso).

Arquivo para Impressão

Voltar