

GESTÃO DE QUALIDADE

Referencia da Gestão de Qualidade

1-O compromisso com a qualidade é de responsabilidade:

- A) Dos dirigentes empresariais;
- B) Dos órgãos governamentais;
- C) Dos funcionários;
- D) Dos clientes;
- E) De todos.**

2-Assinale a alternativa errada:

- A) A chave para o compromisso com a qualidade reside na consciência de quando custa fazer as coisas de modo errado;
- B) Se entregássemos aos nossos clientes e companheiros de trabalho produtos e serviços com defeito e dentro do prazo poderíamos dizer que estaríamos realizando um trabalho de qualidade;**
- C) Pessoas passam anos trabalhando sem jamais se preocuparem com a qualidade ou mesmo com sua definição;
- D) Uma atividade empresarial, ou profissional, consiste em determinar o que o cliente deseja para, em seguida, descrever as características desse desejo em detalhes, às quais chamaremos "exigências";
- E) A definição do termo qualidade depende do âmbito em que ocorre.

3-Segundo Juran, são atividades usuais da Gestão da Qualidade Total, exceto:

- A) Estabelecer objetivos abrangentes;
- B) Determinar as ações necessárias para alcançá-los;
- C) Atribuir responsabilidades bem definidas pelo cumprimento dessas responsabilidades;
- D) Estruturar procedimentos de desempenhos aleatórios;**
- E) Viabilizar o treinamento necessário para cada ação prevista (treinar pessoal não deixa de ser uma forma de adequar o envolvimento de determinados recursos aos objetivos de todo o processo).

4-Assinale a alternativa correta.

São dados surpreendentes constatados, em relação ao comportamento do consumidor, de acordo com pesquisa realizada em 14 grandes empresas industriais e de serviços:

- A) Quase 70% das razões identificáveis que levaram clientes a manter empresas nada tinham a ver com o produto;
- B) Apenas 15% dos clientes mudaram para um concorrente por terem encontrado um produto semelhante e somente 15% por terem encontrado um produto mais adequado;
- C) Clientes em 20% mudaram pela falta de contato e atenção individual;**
- D) Maior número, 49% de clientes, mudaram porque a atenção recebida era de alta qualidade;
- E) Menos de 12% mudaram por encontrarem produtos de qualidade duvidosa.

5-Juran diz que as "características da qualidade" são identificáveis e são atributos necessários para a adequação ao uso, exceto:

- A) Psicológicas (por exemplo, beleza do ambiente, conforto, reconhecimento a clientes regulares);
- B) de Valor (por exemplo, custo de espera na fila, demora de um conserto);**
- C) Contratuais (por exemplo, garantia de serviço satisfatório);
- D) Éticas (por exemplo, honestidade da loja, funcionários com cortesia, propaganda verídica);
- E) Tecnológicas (por exemplo, clareza do tubo de imagem da televisão).

Conceitos Metodos e estruturas part 1

1-Confiança no processo de produção.

- A) Essa abordagem é fundamentada na avaliação feita pelo consumidor, com base nas diferenças de qualidade observáveis no produto em termos de sua natureza, diversidade, etc.
- B) Associam-se a essa abordagem noções como o empenho para produzir, logo no primeiro esforço, um produto que atenda plenamente a suas especificações, isento de defeitos, sem erros, falhas ou defeitos.**
- C) Essa abordagem define o preço como uma função de mercado e custo como função de produto.
- D) A abordagem não pode ser considerada subjetiva, isto é, dependendo de preferências pessoais ou elementos não quantificáveis.
- E) Essa abordagem é a que melhor identifica o conceito da qualidade.

2-Aceitação do produto:

- A) Associam-se a essa abordagem noções como o empenho para produzir, logo no primeiro esforço, um produto que atenda plenamente a suas especificações, isento de defeitos, sem erros, falhas ou defeitos.
- B) Essa abordagem define o preço como uma função de mercado e custo como função de produto.
- C) A abordagem não pode ser considerada subjetiva, isto é, dependendo de preferências pessoais ou elementos não quantificáveis.
- D) Essa abordagem é fundamentada na avaliação feita pelo consumidor, com base nas diferenças de qualidade observáveis no produto em termos de sua natureza, diversidade, etc.**
- E) Essa abordagem é a que melhor identifica o conceito da qualidade.

3-Valor associado ao produto:

- A) Essa abordagem define o preço como uma função de mercado e custo como função de produto.**
- B) Associam-se a essa abordagem noções como o empenho para produzir, logo no primeiro esforço, um produto que atenda plenamente a suas especificações, isento de defeitos, sem erros, falhas ou defeitos.
- C) Essa abordagem é fundamentada na avaliação feita pelo consumidor, com base nas diferenças de qualidade observáveis no produto em termos de sua natureza, diversidade, etc.
- D) A abordagem não pode ser considerada subjetiva, isto é, dependendo de preferências pessoais ou elementos não quantificáveis.
- E) Essa abordagem é a que melhor identifica o conceito da qualidade.

4-Confiança na imagem ou na marca:

- A) Associam-se a essa abordagem noções como o empenho para produzir, logo no primeiro esforço, um produto que atenda plenamente a suas especificações, isento de defeitos, sem erros, falhas ou defeitos.
- B) Essa abordagem é fundamentada na avaliação feita pelo consumidor, com base nas diferenças de qualidade observáveis no produto em termos de sua natureza, diversidade, etc.
- C) Essa abordagem define o preço como uma função de mercado e custo como função de produto.
- D) Essa abordagem melhor identifica o conceito da qualidade.
- E) A abordagem não pode ser considerada subjetiva, isto é, dependendo de preferências pessoais ou elementos não quantificáveis.**

5-Adequação ao usuário:

- A) Associam-se a essa abordagem noções como o empenho para produzir, logo no primeiro esforço, um produto que atenda plenamente a suas especificações, isento de defeitos, sem erros, falhas ou defeitos.
 B) Essa abordagem é fundamentada na avaliação feita pelo consumidor, com base nas diferenças de qualidade observáveis no produto em termos de sua natureza, diversidade, etc.
 C) Essa abordagem define o preço como uma função de mercado e custo como função de produto.
D) Essa abordagem é a que melhor identifica o conceito da qualidade.
 E) A abordagem não pode ser considerada subjetiva, isto é, dependendo de preferências pessoais ou elementos não quantificáveis.

Conceitos Métodos e estruturas part 2**1-Assinale a alternativa correta:**

- A) As empresas devem, exclusivamente, se preocupar em atender aos seus clientes.
B) As empresas são compostas de funcionários que pertencem a uma parcela da sociedade.
 C) As empresas devem priorizar a qualidade da produção, em detrimento da qualidade do trabalho de seus funcionários;
 D) As empresas devem desconsiderar seu envolvimento em ações sociais e priorizar as atividades produtivas;
 E) As empresas devem investir menos na formação e qualificação de seus funcionários do que em conquistar mais clientes.

2-A globalização da ação produtiva:

- A) tem gerado menos temor do que visão de oportunidade em função do aumento da concorrência para as empresas locais;
 B) implica, necessariamente, em riscos de sobrevivência para as empresas;
 C) desconsidera a preocupação com o meio ambiente;
D) representa a oportunidade de a empresa poder atuar em novos mercados;
 E) implica na atuação da empresa fundamentada na capacidade de produção de seus produtos e serviços.

3-As diferenças entre projeto e produto implicam em:

- A) aceitação incondicional do produto pelo consumidor;
 B) aceitação incondicional do projeto pelo consumidor;
 C) rejeição incondicional do produto pelo consumidor;
 D) rejeição incondicional do projeto pelo consumidor;
E) aceitação parcial do produto pelo consumidor.

4-Define-se controle da qualidade como um processo no qual:

- A) se compara o que foi desenvolvido, em termos de qualidade, com o que foi distribuído;
 B) se confronta o que foi imaginado, em termos de qualidade, com o que foi planejado;
 C) se confronta o que foi produzido, em termos de qualidade, com o que foi consumido;
D) se compara o que foi planejado, em termos de qualidade, com o que foi produzido;
 E) se equipara o que foi planejado, em termos de qualidade, com o que foi desenvolvido.

5-Planejar a qualidade:

- A) implica em ações improvisadas;
 B) sugere decisões com base intuitiva;
C) previne ocorrência de problemas;
 D) envolve mão-de-obra disponível;
 E) elimina a reclamação dos consumidores.

Processos e Agentes da Gestão de Qualidade**1-Assinale a alternativa correta:**

- A) Do profissional é exigido competência para gerenciar processos, atuar como agente de mudança e administrar situações específicas.
 B) Do profissional é exigido competência para atuar como agente de mudança, gerenciar sistemas e administrar situações complexas.
 C) Do profissional é exigido competência para administrar procedimentos, gerenciar mudanças e atuar como agente de processos.
 D) Do profissional é exigido competência para atuar como agente de mudança, gerenciar situações de qualidade e administrar atuações complexas.
E) Do profissional é exigido competência para administrar situações complexas, gerenciar processos e atuar como agente de mudança.

2-Os Sistemas de Gestão têm como objetivos básicos:

- A) Desenvolver mecanismos que permitam a implantação da qualidade e possibilitar sua evolução contínua.
B) Desenvolver mecanismos que permitam a sobrevivência da organização e possibilitar sua evolução contínua.
 C) Desenvolver mecanismos que permitam a evolução da qualidade e sua implantação contínua.
 D) Desenvolver mecanismos que permitam a implantação de procedimentos e sua evolução contínua.
 E) Desenvolver mecanismos que permitam a sobrevivência dos processos de qualidade e sua evolução sistemática.

3-Dentre alguns sistemas de gestão podemos exemplificar:

- A) Sistemas de gestão da produção, Sistemas de processos, Sistemas de gestão de serviços.
 B) Sistemas de controles financeiros, Sistemas de Controle de pessoal e Sistemas de controles de processos.
 C) Sistema de gestão da produção, Sistemas de qualidade assegurada e Sistemas de controles administrativos.
D) Sistema de gestão da produção, Sistemas de controles financeiros e Sistemas de gestão de pessoal.
 E) Sistemas de controles contábeis, sistemas de controles de qualidade e Sistemas de produção pessoal.

4-Assinale a alternativa correta:

- A) Normas definem o cumprimento dos objetivos e método determina o procedimento a ser adotado.
 B) Procedimentos determinam o cumprimento da política da empresa e método determina o cumprimento dos objetivos propostos.
 C) Método determina o cumprimento da política da empresa e normas garantem o cumprimento desses objetivos.
D) Normas definem a política da empresa e método determina o cumprimento dos objetivos propostos.
 E) Métodos definem os procedimentos de qualidade e normas determinam a qualidade da produção.

5-São agentes da Gestão da Qualidade:

A) Agente da decisão, responsável pela definição das metas da qualidade; Agente da mudança, que pode facilitar ou dificultar a implementação de projetos de Gestão da Qualidade; e Agente da consolidação, que envolve os valores culturais da empresa.

B) Agente da decisão, responsável pela implantação das metas da qualidade; Agente da mudança, que facilita ou dificulta a definição das metas da qualidade; e Agente da consolidação, que garante o cumprimento dos processos da qualidade na empresa.

C) Agente da mudança, que pode facilitar ou dificultar a implementação de projetos de Gestão da Qualidade; Agente da consolidação, responsável pela implantação continuada do processo de qualidade; e Agente da decisão, responsável pela seleção do processo de qualidade a ser utilizado.

D) Agente da mudança, responsável pela atualização das metas da qualidade; Agente da decisão, responsável pela implementação dos valores culturais na empresa; e Agente da Consolidação, responsável pelo cumprimento das metas.

E) Agente da consolidação, que envolve os valores culturais da empresa; Agente da decisão, que define os processos de qualidade a serem utilizados; e Agente da mudança, que altera os processos utilizados pela empresa.

Ambientes de Atuação da Gestão de Qualidade

1-De uma forma ampla, considera-se que a Gestão da Qualidade envolve ações produtivas de três naturezas distintas:

A) Atividades produtivas; a geração de produtos; e a estruturação de métodos.

B) Atividades industriais; a geração de serviços; e a estruturação de métodos.

C) Atividades Industriais; a geração de métodos; e a estruturação de serviços.

D) Atividades metodológicas; a geração de produtos industriais; e a estruturação de métodos.

E) Atividades industriais; a geração de serviços; e a estruturação das atividades industriais.

2-Assinale a alternativa errada:

A) Atividades industriais são voltadas para a produção de bens tangíveis e Processo de geração de serviços envolve a produção de bens intangíveis.

B) Atividades industriais são voltadas para a produção de bens tangíveis e atividades relativas à estruturação de métodos são aquelas relacionadas os tipos de ações executadas por terceiros.

C) Processo de geração de serviços envolve a produção de bens intangíveis e atividades relativas à estruturação de métodos são aquelas relacionadas os tipos de ações executadas por terceiros.

D) Processo de geração de serviços envolve a produção de bens tangíveis e atividades relativas à estruturação de métodos são aquelas relacionadas os tipos de ações executadas por terceiros.

E) Nenhuma delas.

3-A qualidade no setor de serviços pode ser melhorada com medidas simples como:

A) Atentar com novas ferramentas como o marketing de serviços; Planejar os sistemas de atendimento ao cliente; informar ao cliente sobre a qualidade dos produtos produzidos; definir padrões de serviços que possam ser avaliados.

B) Atentar com novas ferramentas como o marketing de atendimento; Planejar os sistemas de atendimento ao cliente; informar ao cliente sobre a qualidade dos serviços prestados; definir padrões de serviços que possam ser avaliados.

C) Atentar com novas ferramentas como o marketing de serviços; Planejar os sistemas de atendimento ao cliente; informar ao cliente sobre a qualidade dos serviços prestados; definir padrões de serviços que possam ser avaliados.

D) Atentar com novas ferramentas como o marketing de serviços; Planejar os padrões de atendimento ao cliente; informar ao cliente sobre a qualidade dos serviços prestados; definir sistemas de serviços que possam ser avaliados.

E) Todas as alternativas.

4-São bens tangíveis:

A) Caneta, carro, copo, mesa, bola de futebol, fábrica.

B) Bola de futebol, caneta, carro, copo, software, fábrica.

C) Mesa, consultoria, carro, copo, bola de futebol, caneta.

D) Caneta, carro, aroma, mesa, fábrica, bola de futebol.

E) Caneta, copo, mesa, bola de futebol, seguro, fábrica.

5-Para Demig:

A) "Na maioria das repartições públicas, há um mercado a ser buscado. Ao invés de conquistar um mercado, uma agência governamental deveria prestar, de forma econômica, o serviço prescrito pela legislação vigente. O objetivo deveria se destacar por serviço bem executado".

B) "Na maioria das repartições públicas, não há um mercado a ser buscado. Ao invés de conquistar um mercado, uma agência governamental deveria prestar, de forma econômica, o serviço prescrito pela legislação vigente. O objetivo deveria se destacar por serviço bem executado".

C) "Na maioria das repartições públicas, não há um mercado a ser buscado. Ao invés de conquistar um mercado, uma agência governamental deveria vender, de forma econômica, o produto prescrito pela legislação vigente. O objetivo deveria se destacar por serviço bem executado".

D) "Na maioria das repartições públicas, não há um mercado a ser buscado. Ao invés de conquistar um mercado, uma agência governamental deveria prestar, de forma econômica, o serviço prescrito pela legislação vigente. O objetivo deveria se destacar por produto bem produzido".

E) "Na maioria das repartições públicas, não há um mercado a ser buscado. Ao invés de conquistar um mercado, uma agência governamental deveria prestar, de forma econômica, o serviço prescrito pela legislação da qualidade. O objetivo deveria se destacar por serviço bem executado".

Ação da Gestão de Qualidade

1-A Gestão da Qualidade é encarada como:

A) Uma filosofia, um conjunto de normas, melhoria contínua, um processo e envolvimento de mão-de-obra.

B) Uma filosofia, um conjunto de métodos, melhoria contínua, um processo e envolvimento de mão-de-obra.

C) Uma filosofia, um conjunto de normas, melhoria estruturada, um serviço e envolvimento de mão-de-obra.

D) Uma filosofia, um conjunto de métodos, melhoria contínua, um serviço e envolvimento de mão-de-obra.

E) Uma filosofia, um conjunto de processos, melhoria contínua, um serviço e envolvimento de mão-de-obra.

2-A Qualidade como filosofia é definida como:

A) "uma filosofia e um conjunto de procedimentos empregados em toda a organização com uma visão continuamente voltada para a melhoria de produtos ou serviços oferecidos aos consumidores".

B) "uma filosofia e um conjunto de conceitos e métodos empregados em toda a organização com uma visão continuamente voltada para a melhoria de produtos ou serviços oferecidos aos consumidores".

C) "uma filosofia e um conjunto de procedimentos empregados em todo setor produtivo da organização com uma visão continuamente voltada para a melhoria de produtos ou serviços oferecidos aos consumidores".

D) "uma filosofia e um conjunto de conceitos e métodos empregados em todo setor produtivo da organização com uma visão continuamente voltada para a melhoria do atendimento oferecido aos consumidores".

E) "uma filosofia e um conjunto de procedimentos empregados em toda a organização com uma visão continuamente voltada para a melhoria do atendimento oferecido aos consumidores".

3-Assinale a alternativa errada, quando a Gestão da Qualidade é encarada como melhoria contínua.

- A) Parte de situações existentes;
- B) Utiliza estratégias que organizam processos;
- C) Considera prioritariamente a otimização dos métodos de trabalho;**
- D) Trabalha com mecanismos de concepção, desenvolvimento ou avaliação de produtos ou serviços;
- E) Há a necessidade de que uma ação seja concebida de forma organizada, integrada.

4-A Gestão da Qualidade como um serviço é definida como:

- A) “um conjunto de serviços prestados ao consumidor para satisfazê-lo e para seduzi-lo”.
- B) “um conjunto de procedimentos de serviços prestados ao consumidor não apenas para satisfazê-lo, e para aprimorá-lo”.
- C) “um conjunto de procedimentos de serviços prestados ao consumidor não apenas para satisfazê-lo, mas, antes de tudo, para seduzi-lo”.
- D) “um conjunto de serviços prestados ao consumidor para atendê-lo e para aprimorá-lo”.
- E) “um conjunto de serviços prestados ao consumidor não apenas para satisfazê-lo, mas, antes de tudo, para seduzi-lo”.**

5-Assinale a alternativa correta, quando a Gestão da Qualidade é encarada como envolvimento de mão-de-obra.

- A) “um processo que envolve toda a mão-de-obra de forma sistemática para melhorar o atendimento aos recursos humanos”;
- B) “um processo que envolve toda a mão-de-obra de forma sistemática para melhorar o atendimento aos clientes”;**
- C) Visa garantir que os funcionários e dirigentes estejam permanentemente comprometidos com os Recursos Humanos;
- D) O emprego da técnica do Brainstorming tem por objetivo desenvolver projetos em reuniões com vários participantes.
- E) Visa garantir que os funcionários e dirigentes desenvolvam projetos permanentemente comprometidos com os Recursos Humanos.