|  |
| --- |
| Analise as afirmações: I. Pouco envolvimento do cliente com o processo de produção. II. Grande envolvimento dos clientes. III. Não podem ser armazenados. IV. Intangibilidade. Quais destas afirmações são características da área de serviços? |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  II, III e IV. | | Respostas: | a.  I, II e III. | |  | b.  I, II e IV. | |  | c.  Somente a afirmativa I. | |  | Corretad.  II, III e IV. | |  | e.  Somente as afirmativas I e II. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: D Comentário: Serviços, ao contrário de produtos, têm grande envolvimento dos clientes, pois os clientes normalmente acompanham a execução e é algo próximo dos mesmos. Serviços, ao contrário de produtos, não podem ser armazenados. E, além disso, há o aspecto da intangibilidade. Produtos podem ser tocados, já serviços são intangíveis, perceptíveis pelo resultado como, por exemplo, um serviço de faxina. Portanto, a alternativa correta é a D. | |

* **Pergunta 2**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Analise as afirmações: I. Um serviço de limpeza praticado numa fábrica e outro numa residência. II. Um serviço de limpeza de esgotos e um serviço de limpeza de paredes. III. Um serviço de limpeza de banheiros e um serviço de limpeza de cozinhas. Os exemplos, no conjunto, são típicos da característica: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretac.  Variabilidade. | | Respostas: | a.  Tangibilidade. | |  | b.  Imperecibilidade. | |  | Corretac.  Variabilidade. | |  | d.  Separabilidade. | |  | e.  Nenhuma das anteriores. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: C Comentário: Os exemplos são todos da prestação de serviços de limpeza. Contudo, cada um atende às especificidades próprias, seja de material e equipamentos adequados, seja de treinamento adequado de pessoal. A característica é a de variabilidade, portanto a alternativa correta é a C. | |  |  |  |

* **Pergunta 3**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Analise as afirmações: I. Uma limpeza efetivamente feita. II. Um serviço de jardinagem. III. Limpeza de graxa numa determinada linha de produção. Qual destas afirmações representa o conceito de perecibilidade dos serviços? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  Todas as afirmativas, ou seja, I, II e III. | | Respostas: | a.  Somente a afirmativa I. | |  | b.  Somente as afirmativas I e II. | |  | c.  Somente as afirmativas II e III. | |  | d.  Somente a afirmativa III. | |  | Corretae.  Todas as afirmativas, ou seja, I, II e III. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: E Comentário: A perecibilidade é uma característica própria da área de serviços. Não é possível estocar, guardar, tal qual um serviço. Por exemplo, minutos depois de uma limpeza feita, antes mesmo do cliente conferi-la, é possível que alguém suje o local. Da mesma forma, um serviço de jardinagem ou a retirada de graxa numa determinada linha de produção. Não há como garantir a condição obtida logo após a realização do serviço. Portanto, a alternativa correta é a E. | |  |  |  |

* **Pergunta 4**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | As questões relacionadas à “responsabilidade pelo próprio bem-estar físico” e a “concepção de que ser saudável é estar pleno e ter um senso de bem-estar bastante amplo e tranquilo” fazem parte: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretab.  Da visão de Harman e Hormann de integração holística da saúde. | | Respostas: | a.  De um dos princípios de Qualidade de Deming. | |  | Corretab.  Da visão de Harman e Hormann de integração holística da saúde. | |  | c.  De uma visão socrática da realidade. | |  | d.  Das ponderações de Lipowski. | |  | e.  Da teoria de Marketing, de Kotler. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: B Comentário: A visão de Harman e Hormann a respeito da integração holística da saúde inclui os dois temas relacionados na questão, além da “adoção de métodos de medicina preventiva”, “presença de um curador interior”, “ver na doença uma oportunidade para melhorar o bem-estar” e “manter uma definição mais ampla sobre saúde”. Portanto, a alternativa correta é a B. | |  |  |  |

* **Pergunta 5**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Lipowski (1986) definiu que “As empresas começam a construir um sistema de qualidade de vida no trabalho quando os colaboradores começam a se ver como parte do todo, ou seja, a partir do momento em que despertam sua visão biopsicossocial”. Ele referiu-se aos aspectos: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  Sociais, biológicos e psicológicos. | | Respostas: | Corretaa.  Sociais, biológicos e psicológicos. | |  | b.  Psicológicos, pedagógicos e legais. | |  | c.  Biológicos, psicológicos e pedagógicos. | |  | d.  Sociais, legais e psicológicos. | |  | e.  Nenhuma das alternativas anteriores. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: A Comentário: Lipowski referiu-se aos aspectos sociais, como aqueles “ligados aos nossos valores, às nossas crenças, à importância que damos à nossa família e ao nosso trabalho, os grupos que frequentamos e com os quais interagimos. O meio ambiente em que vivemos e a forma como interagimos com ele também compõem essas características”. Já o aspecto biológico refere-se às “características biológicas estão ligadas às características físicas, que são nossa herança genética. Essas características também podem ser adquiridas ao longo da vida e nos acompanham até a morte”. E o aspecto psicológico engloba “as características que se referem ao nosso processo afetivo, a maneira como vemos nossos relacionamentos, sejam eles familiares, pessoais ou profissionais. Inclui aspectos de raciocínio lógico, ações conscientes ou inconscientes. A união de todos esses fatores dá origem à nossa personalidade e à maneira como nos posicionamos diante das pessoas, dos desafios e das adversidades”. Portanto, a alternativa correta é a A. | |  |  |  |

* **Pergunta 6**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Lobos (1993) fala especificamente do conjunto produto-serviço. São exemplos deste conjunto, exceto: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Num terminal de atendimento bancário: depósito ou saques. | | Respostas: | a.  Num restaurante: a comida e o atendimento. | |  | b.  Numa concessionária de veículos: a venda do veículo e as revisões. | |  | c.  Numa doceira: o doce e a forma como é servido pelo atendente. | |  | Corretad.  Num terminal de atendimento bancário: depósito ou saques. | |  | e.  Numa farmácia: o remédio e a atenção do farmacêutico. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: D Comentário: As alternativas A, B, C e E apresentam características de produto e serviços. Já na alternativa D apenas o serviço é disponibilizado, no caso saques ou depósitos bancários. Nesse caso, o consumidor não compra ou adquire nada, apenas dispõe de um serviço de autoatendimento. Portanto, a alternativa correta é a D. | |  |  |  |

* **Pergunta 7**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Na percepção do cliente, segundo Gianesi e Corrêa (1996), a questão do tempo na avaliação de qualidade do serviço tem a ver com: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  Rapidez no atendimento. | | Respostas: | Corretaa.  Rapidez no atendimento. | |  | b.  Nível de conhecimento para a execução do serviço. | |  | c.  Estar em conformidade com as experiências adquiridas anteriormente. | |  | d.  Dar atenção especial e personalizada ao consumidor. | |  | e.  Habilidade de transmitir confiança. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: A Comentário: A rapidez no atendimento é fundamental num mundo cada vez mais corrido em que o tempo é extremamente escasso. A rapidez está relacionada com a resposta da empresa e de seus colaboradores em prestar o serviço e com o tempo de espera percebido pelo cliente. Portanto, a alternativa correta é a A. | |  |  |  |

* **Pergunta 8**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Para Gronroos (1995), os principais objetivos do endomarketing são: I. Garantir a motivação para um bom desempenho por parte dos funcionários de linha de frente. II. Atrair e manter bons funcionários. III. Perceber a necessidade dos compradores. Assinale a alternativa correta em relação às afirmações, de acordo com a frase inicial: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretab.  I e II. | | Respostas: | a.  I, II e III. | |  | Corretab.  I e II. | |  | c.  Somente a afirmativa I. | |  | d.  Somente a afirmativa II. | |  | e.  I e III. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: B Comentário: Endomarketing tem a ver com a “ideia de que os funcionários constituem o primeiro mercado para as organizações, e este conceito não é tão novo que as empresas não possam conhecê-lo” (Gronroos, 1995). Portanto, garantir a motivação dos funcionários e atrair e manter os bons são os objetivos do endomarketing, que não está relacionado aos compradores externos. Logo, a alternativa correta é a B. | |  |  |  |

* **Pergunta 9**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Para Kotler, existem três classes distintas de bens: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Bens duráveis, não duráveis e serviços. | | Respostas: | a.  Bens duráveis, não duráveis e serviços duráveis. | |  | b.  Bens duráveis, não duráveis e mistos. | |  | c.  Serviços do tipo I, II e III. | |  | Corretad.  Bens duráveis, não duráveis e serviços. | |  | e.  Nenhuma das alternativas anteriores. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: D Comentário: Para Kotler, há três tipos de bens: bens duráveis, aqueles que são tangíveis e usualmente têm vida longa, como geladeiras, roupas, etc.; os bens não duráveis, que são bens tangíveis e usualmente consumidos em pouco tempo, um ano ou pouco mais, como comida e produtos de higiene; e os serviços, que são todas as atividades e benefícios que são oferecidos para venda, como tratamentos estéticos e customizações. Portanto, a alternativa correta é a D. | |  |  |  |

* **Pergunta 10**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Segundo Moreira (1996) há características que permeiam a qualidade de serviços em TI. Abaixo tais características, **exceto:** |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  Ser lucrativa. | | Respostas: | a.  Ser confiável. | |  | b.  Ser consistente. | |  | c.  Ser válida. | |  | d.  Ser relevante. | |  | Corretae.  Ser lucrativa. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: E Comentário: Moreira abordou as características que tornam o serviço de TI com a qualidade devida. Abordou a confiabilidade, no sentido de serem precisos e devidamente aptos à utilização; abordou a consistência, no sentido de garantir um determinado grau de equilíbrio e coerência com o sistema de medidas; dissertou, ainda, sobre a validez, no sentido de mensurar corretamente àquilo que se destinam; e abordou também a relevância, na medida em que as informações fornecidas sejam relevantes e não poderão ser substituídas. Portanto, pensar apenas no fator lucratividade não é uma boa gestão de qualidade. A resposta correta é a E. | |  |  |  |