|  |
| --- |
| A frase “A área de informação tem como base o uso de indicadores para medir a sua performance de qualidade. E essa qualidade será medida através do nível de satisfação dos clientes, internos e externos” (VALLS; VERGUEIRO,1998, p. 47-59) tem a ver com a seguinte ideia: |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  A monitoração do efetivo atendimento aos clientes deve ser constante. | | Respostas: | Corretaa.  A monitoração do efetivo atendimento aos clientes deve ser constante. | |  | b.  A informação pode ou não ser mensurada para atender determinado cliente. | |  | c.  Os indicadores não são importantes na área da informação. | |  | d.  É impossível medir a satisfação dos clientes internos. | |  | e.  É possível medir a satisfação dos clientes internos, mas não dos externos. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: A Comentário: Pode-se medir constantemente a satisfação dos clientes, tanto internos como externos. É importante o uso de indicadores, pois através deles pode-se acompanhar o quanto a satisfação está sendo efetivamente alcançada. Portanto, a alternativa A é a única que responde à questão. | |

* **Pergunta 2**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | A frase “O instante no qual o cliente tem contato com um determinado setor da empresa, e por meio dessa interação cliente/empresa forma uma opinião sobre o serviço, fazendo a classificação dele imediatamente” (ALBRECHDT; BRADFORD, 1992) expressa: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  O momento da verdade. | | Respostas: | a.  O preconceito do cliente. | |  | b.  O desejo do cliente. | |  | c.  A necessidade do cliente. | |  | Corretad.  O momento da verdade. | |  | e.  Nenhuma das alternativas. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: D Comentário: A frase expressa o momento em que o cliente compara suas expectativas com a realidade do atendimento. É o chamado momento da verdade. | |  |  |  |

* **Pergunta 3**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | A frase “Os serviços de informação se configuram como uma forma de obtenção de recursos informacionais, recursos esses que são agregados a outros, como humanos, materiais e financeiros, que completam a formação mais clássica das empresas, ou seja, não podemos implementar métodos de gestão da qualidade total apenas nos serviços de informação, é necessário que apliquemos esses métodos em toda a empresa” (ARECO, 1992, p. 42) quer dizer, em outras palavras: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  A obtenção da qualidade total depende dos recursos informacionais em conjunto com outros, como os financeiros, materiais e humanos. | | Respostas: | a.  As empresas podem perfeitamente implementar apenas métodos informacionais para obter a qualidade total. | |  | b.  As empresas podem aplicar a integração de recursos apenas em algumas partes da organização. | |  | c.  As organizações podem ter áreas com integração total de recursos e outras áreas sem essa integração. | |  | d.  Não é absolutamente necessária que toda a organização obtenha métodos de gestão de qualidade. | |  | Corretae.  A obtenção da qualidade total depende dos recursos informacionais em conjunto com outros, como os financeiros, materiais e humanos. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: E Comentário: A questão enfatiza justamente a necessidade de integração das áreas da Informação, Recursos Humanos, Materiais e Financeiros como forma de implantar métodos de qualidade total. Portanto, a resposta correta é a alternativa E. | |  |  |  |

* **Pergunta 4**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | A série de normas ISO-9000 é composta: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  Das normas NBRISO-9000, NBRISO-9001 e NBRISO-9004. | | Respostas: | a.  Das normas NBRISO-9001 e NBRISO-9002. | |  | b.  Das normas NBRISO-9002 e NBRISO-9003. | |  | c.  Das normas NBRISO-9001, NBRISO-9002 e NBRISO-9003. | |  | d.  Das normas NBRISO-9001 e NBRISO-9004. | |  | Corretae.  Das normas NBRISO-9000, NBRISO-9001 e NBRISO-9004. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: E Comentário: O conjunto ou série de normas ISO-9000 é composta da NBRISO-9000, que traz a definição dos conceitos fundamentais; a NBRISO-9001, que mostra os principais requisitos para que possamos implementar um Sistema de Gestão da Qualidade; e a NBRISO-9004, que trata das diretrizes para a melhoria do desempenho, mostra as principais diretrizes para o constante aperfeiçoamento do sistema da gestão da qualidade. Portanto, a alternativa correta é a E. | |  |  |  |

* **Pergunta 5**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Analise a frase: “O processo de gestão da informação pode ser representado sob a forma de um conjunto com estruturas de atividades definidas, que incluem a maneira como as empresas usam, distribuem e disseminam a informação e fazem com que ela gere conhecimento”. Seu autor é: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  Davenport. | | Respostas: | Corretaa.  Davenport. | |  | b.  Schreiber. | |  | c.  Belluzzo. | |  | d.  Ferreira. | |  | e.  Alexandre, o Grande. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: A Comentário: Davenport escrevia sobre a qualidade na gestão das informações. A frase acima expressa o processo de criação do conhecimento a partir das informações coletadas. | |  |  |  |

* **Pergunta 6**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | De acordo com Garvin (1980) “Uma imagem empresarial sólida tem início através de um desempenho satisfatório e do fornecimento ideal de serviços. Esse processo cria satisfação do cliente que, quando satisfeito, costuma fazer propaganda do produto a outros consumidores.”. Isto quer dizer: I. Um cliente que receba um produto igual ao que esperava poderá voltar a consumir da mesma organização. II. Um cliente que receba um produto superior ao que esperava certamente voltará a consumir da mesma organização. III. Um cliente que receba um produto inferior ao que esperava será um cliente fidelizado. |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretac.  Estão corretas somente as afirmativas I e II. | | Respostas: | a.  Estão corretas as afirmativas I, II e II. | |  | b.  Estão corretas somente as afirmativas II e III. | |  | Corretac.  Estão corretas somente as afirmativas I e II. | |  | d.  Estão corretas somente as afirmativas I e III. | |  | e.  Nenhuma das alternativas anteriores está correta. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: C Comentário: Se um cliente recebe o que espera poderá continuar a consumir um determinado produto ou serviço, até que surja algo que supere suas expectativas. Se um cliente recebe algo superior ao que espera certamente continuará cliente. Ao contrário, se receber algo inferior ao que espera jamais será um cliente fidelizado. Portanto, a alternativa correta é a C. | |  |  |  |

* **Pergunta 7**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Dentre os motivos mais frequentes para que as organizações busquem a certificação ISO-9000 estão os elencados abaixo, **exceto**: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Pensar exclusivamente no lucro. | | Respostas: | a.  Exigência dos clientes. | |  | b.  Formalização dos sistemas de qualidade. | |  | c.  Exigência da empresa matriz. | |  | Corretad.  Pensar exclusivamente no lucro. | |  | e.  Exigência do mercado externo para exportação. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: D Comentário: Pensar somente nos lucros da organização não é uma justificativa correta para a busca da certificação da qualidade. A busca da qualidade envolve toda a organização, pois é uma forma de educar a empresa na busca da satisfação de clientes internos e externos. Evidentemente que a qualidade tem custos. Portanto, é incompatível com a ideia de se obter somente lucro. Essa é a razão da resposta estar centrada na alternativa D. | |  |  |  |

* **Pergunta 8**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Os serviços de TI com qualidade devem estabelecer, dentre outros fatores: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  Todas as alternativas anteriores estão corretas. | | Respostas: | a.  Velocidade da informação. | |  | b.  Disponibilidade em qualquer ambiente. | |  | c.  Facilidade de comunicação e acompanhamento das tendências e inovações. | |  | d.  Competição/Concorrência. | |  | Corretae.  Todas as alternativas anteriores estão corretas. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: E Comentário: Um serviço de TI de qualidade envolve múltiplos fatores que devem ser pensados já no planejamento. Certamente a velocidade da informação propicia aos usuários utilizarem a mesma forma tempestiva. A disponibilização em qualquer ambiente ajuda na interconectividade, pois muitas vezes determinados acessos não podem ser feitos no próprio ambiente do trabalho, e tablets e *smartphones* acabam sendo instrumentos úteis para decisões importantes. As facilidades de todo o sistema e a atualização constante também fornecem uma dinâmica adequada ao gestor moderno. Finalmente, a competitividade das organizações está diretamente vinculada à eficiência de seus meios administrativos. Portanto, todas as alternativas são pertinentes, logo a resposta correta é a E. | |  |  |  |

* **Pergunta 9**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Para Davenport, após a análise pertinente dos dados obtidos, a informação ou o conhecimento devem ser difundidos: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Para os usuários que necessitam. | | Respostas: | a.  Para toda a organização. | |  | b.  Para todos que solicitem. | |  | c.  Para todos os órgãos externos da organização. | |  | Corretad.  Para os usuários que necessitam. | |  | e.  Para a Diretoria da organização. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: D Comentário: A informação ou o conhecimento produzido após a devida análise deve ser difundido apenas para os usuários que necessitem, ou seja, aqueles diretamente envolvidos no assunto. A difusão não deve ser irrestrita. | |  |  |  |

* **Pergunta 10**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Por que alguns autores denominam os tempos atuais de “Era da Informação”? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Pela importância e crescimento da quantidade de informações nos tempos atuais. | | Respostas: | a.  Pelas notícias veiculadas na televisão. | |  | b.  Pela transmissão “boca a boca”. | |  | c.  Pelo fato de existir redes sociais. | |  | Corretad.  Pela importância e crescimento da quantidade de informações nos tempos atuais. | |  | e.  Apenas uma denominação como outra qualquer. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: D Comentário: Nunca a humanidade produziu tantos dados e informações, seja pelos meios tradicionais, seja pelas pesquisas científicas, seja pelos meios digitais. Esses dados e informações, quando bem trabalhados, produzem conhecimento útil para a organização. Portanto, a resposta tem a ver com o crescimento e importância cada vez maior das informações, ou seja, a alternativa D. | |  |  |  |