|  |
| --- |
| É possível a uma empresa ter um excelente sistema de qualidade e vender seus produtos com sucesso no mercado sem ter a certificação ISO? |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretac.  Sim, mas precisa contar com excelente reputação (imagem). | | Respostas: | a.  Não, impossível. | |  | b.  Sim, mas certamente perderá oportunidades de negócios. | |  | Corretac.  Sim, mas precisa contar com excelente reputação (imagem). | |  | d.  Não, o risco financeiro é muito alto. | |  | e.  Independe, porque a norma é de cunho técnico, não mercadológico. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: c) | |

* **Pergunta 2**

0 em 0 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | De acordo com os modelos de qualidade percebida: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretab.  Um cliente insatisfeito irá prejudicar toda a empresa, especialmente se ela não estiver com uma boa reputação (imagem). | | Respostas: | a.  Um cliente insatisfeito irá prejudicar toda a empresa, mesmo que ela tenha boa reputação (imagem). | |  | Corretab.  Um cliente insatisfeito irá prejudicar toda a empresa, especialmente se ela não estiver com uma boa reputação (imagem). | |  | c.  Jamais afetará toda uma organização. | |  | d.  Traz ensinamentos para a empresa, mas não para o mercado. | |  | e.  Uma insatisfação somente se manifesta se pelo 60% dos clientes relatarem um mau serviço. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: b) | |  |  |  |

* **Pergunta 3**

0 em 0 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Especificamente, na área de TI: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Qualidade significa boa gestão da informação. | | Respostas: | a.  Não se aplicam os conceitos de Crosby. | |  | b.  É impossível aplicar Deming. | |  | c.  Não se aplicam os conceitos de Juran. | |  | Corretad.  Qualidade significa boa gestão da informação. | |  | e.  Qualidade é sinônimo de atendimento pós-vendas. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: d) | |  |  |  |

* **Pergunta 4**

0 em 0 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Quem consolidou o conceito de Gestão da Qualidade Total – TQM? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretac.  Feigenbaum. | | Respostas: | a.  Deming. | |  | b.  Juran. | |  | Corretac.  Feigenbaum. | |  | d.  Crosby. | |  | e.  August Sabin. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Resposta: c) | |  |  |  |