

## TESTE REALIZADO

### Questão1

Cada um de nós vê o mundo através das lentes específicas de nossa própria \_\_\_\_\_.

- 1 - classe social
- 2 - profissão
- 3 - idade
- 4 - imaginação
- 5 - experiência

Sua resposta: experiência

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão2

O mapa mental é na realidade uma grande quantidade de relações \_\_\_\_\_ entre opções de comportamentos e resultados esperados.

- 1 - comparativas
- 2 - de antagonismo
- 3 - de neutralidade
- 4 - temporais
- 5 - de causa e efeito

Sua resposta: comparativas

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 13

Valor recebido: 0.00

### Questão3

Os reforços psicológicos positivos \_\_\_\_\_ as ligações existentes entre grupos de neurônios.

- 1 - atenuam
- 2 - reforçam
- 3 - mantêm constantes
- 4 - eliminam
- 5 - ajustam

Sua resposta: reforçam

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão4

Ao deparar-se com um assunto já conhecido, nosso mapa mental \_\_\_\_\_.

- 1 - descarta-o imediatamente
- 2 - modifica-o inconscientemente
- 3 - compara-o com os conhecimentos anteriores
- 4 - registra-o sem prévia análise
- 5 - registra-o mas não o classifica

Sua resposta: compara-o com os conhecimentos anteriores

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão5

À medida que o ser humano aprende algo novo, as ligações entre grupos de neurônios\_\_\_\_\_.

- 1 - mudam sua forma física
- 2 - mudam sua composição química
- 3 - permanecem sem alteração
- 4 - são desfeitas
- 5 - triplicam de tamanho

Sua resposta: mudam sua composição química

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão6

Tudo aquilo que \_\_\_\_\_ representa um processo de punição.

- 1 - aprendemos
- 2 - vivenciamos
- 3 - presenciamos
- 4 - desgostamos
- 5 - acreditamos

Sua resposta: desgostamos

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão7

As alterações químicas entre grupos de neurônios representam\_\_\_\_\_ de uma pessoa.

- 1 - o quociente de inteligência
- 2 - o quociente emocional
- 3 - os pontos vulneráveis
- 4 - a história de toda a vida
- 5 - o nível intelectual

Sua resposta: a história de toda a vida

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão8

\_\_\_\_\_ é o conjunto de crenças e suposições que fornece ordem e previsibilidade ao nosso mundo pessoal.

- 1 - Nossa profissão
- 2 - Nosso sistema nervoso
- 3 - Nosso partido político
- 4 - Nosso mapa mental
- 5 - Nosso nível social

Sua resposta: Nosso nível social

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 12

Valor recebido: 0.00

### Questão9

As pessoas adquirem suas crenças a partir da interpretação \_\_\_\_\_.

- 1 - dos ensinamentos da escola
- 2 - da experiência dos seus pais
- 3 - dos melhores autores
- 4 - de suas experiências
- 5 - dos ensinamentos de infância

Sua resposta: de suas experiências

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão10

As experiências do Prof. Leone provaram que a aprendizagem, além da atividade física, pode ser concretizada também pela \_\_\_\_\_.

- 1 - leitura
- 2 - imitação
- 3 - hipnose
- 4 - prática constante
- 5 - imaginação

Sua resposta: imaginação

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão3

Os olhos somente conseguem ver as ondas eletromagnéticas que estão na faixa de frequência entre \_\_\_\_\_.

- 1 - VHF e o UHF
- 2 - infravermelho e o VHF
- 3 - infravermelho e ultravioleta
- 4 - VHF e micro-onda
- 5 - as micro-ondas e o VHF

Sua resposta: infravermelho e o VHF

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 7

Valor recebido: 0.00

### Questão6

Qualquer modificação no mapa mental provocará ações \_\_\_\_\_ no futuro.

- 1 - idênticas
- 2 - parecidas
- 3 - diferentes
- 4 - inesperadas
- 5 - negativas

Sua resposta: idênticas

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 13

Valor recebido: 0.00

### Questão7

Nosso sistema de \_\_\_\_\_ cria a nossa realidade.

- 1 - análise de problemas
- 2 - crenças pessoais
- 3 - aprendizagem
- 4 - relacionamento interpessoal
- 5 - conhecimento

Sua resposta: análise de problemas

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 16

Valor recebido: 0.00

### Questão9

Os processos de punição conseguem mudar um comportamento indesejável, porém eles \_\_\_\_\_ o nível de energia do funcionário.

- 1 - aumentam
- 2 - mantêm constante
- 3 - reduzem
- 4 - eliminam
- 5 - quase não alteram

Sua resposta: aumentam

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 18

Valor recebido: 0.00

### Questão10

\_\_\_\_\_ é o conjunto de crenças e suposições que fornece ordem e previsibilidade ao nosso mundo pessoal.

- 1 - Nossa profissão
- 2 - Nosso sistema nervoso
- 3 - Nosso partido político
- 4 - Nosso mapa mental
- 5 - Nosso nível social

Sua resposta: Nossa profissão

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 12

Valor recebido: 0.00

## TESTE REALIZADO

### Questão1

Os problemas do trabalho emocional \_\_\_\_\_.

- 1 - não devem influenciar na seleção de pessoal
- 2 - devem ser tratados de forma secundária na seleção de pessoal
- 3 - precisam ser considerados prioritariamente na seleção de pessoal
- 4 - não afetam o rendimento dos funcionários
- 5 - não são transferidos aos clientes

Sua resposta: precisam ser considerados prioritariamente na seleção de pessoal

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão2

A longo prazo, investir no treinamento dos empregados é \_\_\_\_\_.

- 1 - altamente lucrativo
- 2 - perda de tempo
- 3 - um mau investimento
- 4 - de retorno muito baixo
- 5 - desaconselhável

Sua resposta: altamente lucrativo

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão3

Devemos selecionar para a linha de frente os candidatos \_\_\_\_\_.

- 1 - que não suportam a pressão emocional
- 2 - que conhecem bem a rotina
- 3 - com indicação política
- 4 - que suportam a pressão emocional
- 5 - que sejam técnicos experientes

Sua resposta: que suportam a pressão emocional

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão4

O resultado final de qualquer esforço depende \_\_\_\_\_.

- 1 - somente de sua intensidade
- 2 - somente da razão pela qual ele foi executado
- 3 - de quem o executa
- 4 - somente de quando ele foi executado
- 5 - somente de como o trabalho é feito

Sua resposta: de quem o executa

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão5

O trabalho emocional \_\_\_\_\_.

- 1 - é uma atividade do hemisfério esquerdo do cérebro
- 2 - é idêntico ao trabalho físico
- 3 - não deve ser considerado na contratação de um profissional
- 4 - é uma atividade do hemisfério direito do cérebro
- 5 - é irrelevante em comparação ao trabalho físico

Sua resposta: é uma atividade do hemisfério direito do cérebro

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão6

A reação emocional negativa do empregado submetido à sobrecarga emocional\_\_\_\_\_.

- 1 - não é transferida aos clientes
- 2 - não afeta seu desempenho
- 3 - pode motivá-lo a melhorar seu trabalho
- 4 - não afeta seus demais colegas de trabalho
- 5 - é transferida aos clientes

Sua resposta: é transferida aos clientes

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão7

Os testes de aptidão desenvolvidos pelas empresas \_\_\_\_\_.

- 1 - avaliam basicamente o quociente emocional do candidato
- 2 - medem o potencial presente e futuro dos candidatos
- 3 - dão ênfase ao pensamento a longo prazo do candidato
- 4 - priorizam o aspecto humano do candidato, ao invés do técnico
- 5 - medem quase sempre o potencial para o trabalho a curto prazo

Sua resposta: medem quase sempre o potencial para o trabalho a curto prazo

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão8

\_\_\_\_\_ permite reduzir a rotatividade do pessoal.

- 1 - Pagamento de salários menores
- 2 - Uma forte fiscalização
- 3 - Uma maior liberdade no horário de saída
- 4 - Treinamento dos empregados
- 5 - A contratação de consultoria externa

Sua resposta: Pagamento de salários menores

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 8

Valor recebido: 0.00

### Questão9

O trabalho \_\_\_\_\_ depende das habilidades de comunicação.

- 1 - puramente técnico
- 2 - de contato com os clientes
- 3 - de rotina interna
- 4 - de fazer as especificações de novos produtos
- 5 - de fazer a manutenção industrial

Sua resposta: de contato com os clientes

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00



### Questão10

Julgue as sentenças a seguir e marque a alternativa correta.

- 1 - A sobrecarga de trabalho emocional pode motivar o empregado positivamente.
- 2 - Reações emocionais, psicológicas e pessoais fazem parte do trabalho dos funcionários, mas não devemos lidar com elas, devido à sua subjetividade.
- 3 - As atividades de serviço não exigem mais emoções dos funcionários.
- 4 - Estresse, hostilidade ao cliente, mau humor e irritabilidade podem estar relacionados à sobrecarga do trabalho emocional.
- 5 - As tarefas do trabalho industrial exigem muito esforço emocional, comparado ao trabalho em empresas de serviços.

Sua resposta: Estresse, hostilidade ao cliente, mau humor e irritabilidade podem estar relacionados à sobrecarga do trabalho emocional.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

Total de itens corretos: 9

Total de itens errados: 1

Nota obtida no teste: 90.00 / 100

### AULA 4 – Metodologia de reuniões

#### TESTE REALIZADO

### Questão1

Para que ocorram as reuniões, os funcionários das organizações são afastados de suas atividades rotineiras para participarem das mesmas. Porém, está comprovado que:

- I - Todos os membros das organizações devem participar de todas as reuniões, pois as decisões devem ser colegiadas;
- II - Só existe uma produtividade aceitável nas reuniões, se as mesmas tiverem uma duração de 10 a 15 minutos;
- III - As reuniões não necessitam de uma pauta definida, pois é no decorrer das mesmas que surgem as ideias mais brilhantes;
- IV - As reclamações e comentários que se originam nas reuniões podem se prolongar por várias horas;
- V - Muitas vezes as reuniões se transformam em perda de tempo.

1 - Apenas os itens IV e V estão corretos.

2 - Apenas os itens I,II e V estão corretos.

- 3 - Apenas os itens III e V estão corretos.
- 4 - Apenas os itens I e III estão corretos.
- 5 - Apenas os itens I e V estão corretos.

Sua resposta: Apenas os itens IV e V estão corretos.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

## Questão2

Ao se utilizar a técnica de se encorajar as ideias, com vistas a melhorar o rendimento das reuniões, é importante que o chefe tenha a seguinte postura:

- I – Não permita críticas as ideias apresentadas.
- II – Seja rigoroso em relação as ideias mais singelas.
- III – Tenha a convicção de que todas as ideias tem o seu valor.
- IV – Demonstre a sua autoridade e poder de persuasão sobre os membros.
- V – Saiba que mesmo as ideias aparentemente sem valor, podem gerar novas ideias.

- 1 - Apenas os itens III e V estão corretos.
- 2 - Apenas os itens I e V estão corretos.
- 3 - Apenas os itens I, III e V estão corretos.
- 4 - Apenas os itens III e IV estão corretos.
- 5 - Apenas os itens II e V estão corretos.

Sua resposta: Apenas os itens I, III e V estão corretos.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

## Questão3

Dentre os principais problemas que norteiam a existência de reuniões, podem ser destacados como fatores negativos e que desaconselham o modelo utilizado:

- I - A alta gerência gasta mais de 80% do seu tempo com reuniões;
- II - Ao somar os salários dos participantes das reuniões, vê-se que são muito caras para a organização;
- III - Muitos gerentes e executivos aprendem a realizar reuniões dentro das próprias escolas que estudaram;

IV - Quando os gerentes se formam nas escolas e começam a trabalhar, enfrentam semanalmente um grande número de reuniões;

V - É constatado que na maioria das organizações as metodologias utilizadas nas reuniões não são válidas.

1 - Apenas os itens I e V estão corretos.

2 - Apenas os itens IV e V estão corretos.

3 - Apenas os itens I, II, IV e V estão corretos.

4 - Apenas os itens III, IV e V estão corretos.

5 - Apenas os itens I, III, IV e V estão corretos.

Sua resposta: Apenas os itens I, II, IV e V estão corretos.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão4

Quando se faz referência a técnica de registrar todas as sugestões, no processo que objetiva melhorar o rendimento das reuniões, é importante ressaltar que:

I – Todas as sugestões devem ser registradas num quadro.

II – As ideias não devem ser identificadas com o nome do autor.

III – As ideias apresentadas passam a pertencer ao grupo.

IV – Os autores das ideias devem ser elogiados em público.

V – Os membros do grupo que não apresentarem ideias devem ser demitidos.

1 - Apenas os itens I e III estão corretos.

2 - Apenas os itens I, II e III estão corretos.

3 - Apenas os itens I e IV estão corretos.

4 - Nenhum item está correto.

5 - Apenas o item I está correto.

Sua resposta: Apenas os itens I, II e III estão corretos.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão5

Nas reuniões que utilizam a metodologia do sistema parlamentar, existe a ótima oportunidade para se prover debates formais. Mas, para reuniões que visam solucionar realmente os problemas existentes numa organização, esse estilo é inadequado. Isso motivado por:

- I - Para se chegar a um acordo sobre questões complexas e interdependentes, é preciso haver cooperação;
- II - Quando um chefe convoca uma reunião, a primeira coisa que deve fazer é explicar o motivo da reunião;
- III - É proveitoso que antes do término da explicação do chefe sobre o motivo da reunião, já apareça algum participante que tenha se antecipado e achado uma solução genial para o tema;
- IV - É importante também que todos os membros das reuniões procurem no andamento das mesmas achar soluções paralelas aplicáveis para a solução dos problemas;
- V - As reuniões devem ser sempre procedidas de uma confraternização entre os participantes, para que entrem com os ânimos bastante exaltados e em clima festivo.

- 1 - Apenas I e III estão corretas.
- 2 - Apenas I e IV estão corretas.
- 3 - Apenas I e VI estão corretas.
- 4 - Apenas II e IV estão corretas.
- 5 - Apenas V está correta.

Sua resposta: Apenas II e IV estão corretas.

Valor: Resposta errada.

Valor recebido: 0.00

#### Questão6

Uma das técnicas para o aumento do rendimento das reuniões convencionais é unir o grupo, objetivando harmonizar o ambiente, pois o maior perigo é a agressão entre os seus membros. Pode-se para tal, utilizar-se das seguintes técnicas:

- I - Promover o desabafo;
- II - Ser imparcial;
- III - Mandar calar os impacientes;
- IV - Convocar outros membros;
- V - Restringir-se aos fatos.

- 1 - Apenas os itens I, II, IV e V estão corretos.
- 2 - Apenas os itens I, III e IV estão corretos.
- 3 - Apenas os itens III e IV estão corretos.
- 4 - Apenas os itens I e V estão corretos.
- 5 - Todos os itens estão corretos.

Sua resposta: Apenas os itens I, II, IV e V estão corretos.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão7

Quando se faz referência as reuniões interativas, constata-se que as mesmas possuem dentro do seu desenvolvimento:

- I – o facilitador informa que está ali para facilitar a vida das pessoas.
- II – o chefe e os participantes discutem os assuntos da reunião.
- III – o chefe apresenta ao grupo o facilitador e o registrador e senta-se junto aos participantes.
- IV – é permitido aos participantes fazer perguntas sobre o que vai ser discutido.
- V – no início o chefe esclarece o problema a ser examinado.

- 1 - Apenas os itens II, III e V estão corretos.
- 2 - Apenas os itens IV e V estão corretos.
- 3 - Apenas os itens II, IV e V estão corretos.
- 4 - Apenas os itens III, IV e V estão corretos.
- 5 - Apenas os itens II, III, IV e V estão corretos.

Sua resposta: Apenas os itens II, III, IV e V estão corretos.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão8

No estudo dos processos de melhorias das reuniões, os norte-americanos Doyle e Strauss desenvolveram, em 1976, a técnica das reuniões interativas. E é sabido que essa técnica, visa:

- I – Mostrar a todos os membros da organização a necessidade de reuniões diariamente.
- II – Obter da diretoria o apoio irrestrito ao chefe, mesmo em situações duvidosas.
- III – Ter a figura de um facilitador das reuniões que se encarrega de seu processo.
- IV – Definir que o processo é separado do conteúdo das reuniões.
- V – Neutralizar os problemas das reuniões convencionais.

- 1 - Apenas os itens IV e V estão corretos.
- 2 - Apenas os itens III e V estão corretos.
- 3 - Apenas o item V está correto.
- 4 - Apenas os itens III, IV e V estão corretos.

5 - Apenas os itens II, IV e V estão corretos.

Sua resposta: Apenas os itens III, IV e V estão corretos.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão9

É sabido que o sistema convencional de reuniões é uma das atividades de mais baixo rendimento existente em qualquer organização, sendo estimado que seu aproveitamento, seja:

1 - superior a 50%

2 - superior a 40%

3 - superior a 20%

4 - inferior a 0%

5 - inferior a 5%

Sua resposta: inferior a 5%

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão10

É de suma importância a condução das reuniões interativas, pois a metodologia aplicada nas mesmas sugere de todos a plena participação. Pode-se afirmar com precisão que nessas reuniões:

I – o facilitador é o responsável pelo processo dessa reunião.

II – o registrador escreve as ideias num álbum seriado à frente do grupo.

III – existe a presença de um fiscal que toca a sirene indicando o início e o término da reunião.

IV – utiliza-se cadeiras universitárias, ou pequenas mesas com cadeiras dispostas em semi-círculo.

V – todos os participantes devem ter papel e caneta para registrar as sugestões apresentadas.

1 - Apenas os itens I, II, IV e V estão corretos

2 - Apenas os itens II, IV e V estão corretos

3 - Apenas os itens IV e V estão corretos

4 - Apenas os itens II, III e V estão corretos

5 - Apenas os itens III, IV e V estão corretos

Sua resposta: Apenas os itens I, II, IV e V estão corretos

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

Total de itens corretos: 9

Total de itens errados: 1

Nota obtida no teste: 90.00 / 100

## AULA 5 – Decisões criativas

### TESTE REALIZADO

#### Questão1

As pessoas \_\_\_\_\_ sabem que seu comportamento é produto de sua própria escolha consciente, baseada em valores conhecidos.

1 - racionais

2 - proativas

3 - reativas

4 - emotivas

5 - reacionárias

Sua resposta: proativas

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão2

Os \_\_\_\_\_ não se guiam por seus valores; eles reagem às causas externas.

1 - emotivos

2 - racionais

3 - proativos

4 - reativos

5 - reacionários

Sua resposta: reativos

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão3

Quando uma pessoa determina suas próprias metas ela \_\_\_\_\_.

- 1 - se sente insegura
- 2 - se sente realizada quando as implanta
- 3 - não renderá seu máximo
- 4 - não se realiza profissionalmente
- 5 - geralmente obterá resultados insatisfatórios

Sua resposta: se sente realizada quando as implanta

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão4

A \_\_\_\_\_ é a capacidade que o ser humano tem de se avaliar internamente.

- 1 - criatividade
- 2 - auto-estima
- 3 - intuição
- 4 - autoconsciência
- 5 - imaginação

Sua resposta: autoconsciência

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão5

O hemisfério esquerdo é responsável \_\_\_\_\_.

- 1 - pelo raciocínio lógico
- 2 - pelo raciocínio criativo
- 3 - pela gravação do conhecimento
- 4 - pela filtragem de um novo conhecimento
- 5 - pela classificação do conhecimento

Sua resposta: pelo raciocínio lógico

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão6

As pessoas \_\_\_\_\_ são conduzidas por sentimentos, circunstâncias e condições ambientais.



- 1 - reacionárias
- 2 - emotivas
- 3 - reativas
- 4 - racionais
- 5 - proativas

Sua resposta: reativas

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão7

O ser humano é \_\_\_\_\_ por natureza; sua vida só será consequência de seu mapa mental se deixar que o mesmo controle sua mente.

- 1 - proativo
- 2 - negativo
- 3 - reativo
- 4 - pessimista
- 5 - passivo

Sua resposta: passivo

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 8

Valor recebido: 0.00

### Questão8

Graças \_\_\_\_\_ podemos examinar nossos paradigmas, determinar se eles ainda são válidos, e alterá-los se desejarmos.

- 1 - à imaginação
- 2 - à criatividade
- 3 - aos cinco sentidos
- 4 - à autoconsciência
- 5 - à auto-estima

Sua resposta: à autoconsciência

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão9

A eficácia depende \_\_\_\_\_.

- 1 - apenas de fazer a coisa certa
- 2 - de realizar o esforço no objetivo certo
- 3 - apenas de fazer alguma coisa
- 4 - somente de quanto esforço se faz numa tarefa
- 5 - da chefia mais alta

Sua resposta: de realizar o esforço no objetivo certo

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão10

De acordo com o princípio de que todas as coisas são criadas duas vezes, a primeira criação é \_\_\_\_\_ e a segunda criação é física.

- 1 - insignificante
- 2 - correta
- 3 - difusa
- 4 - incorreta
- 5 - mental

Sua resposta: mental

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

Total de itens corretos: 9

Total de itens errados: 1

Nota obtida no teste: 90.00 / 100

#### AULA 6 - BARREIRAS E CRIATIVIDADE TESTE REALIZADO

#### Questão1

Quando queremos ideias diferentes, devemos \_\_\_\_\_.

- 1 - permanecer no mesmo grupo
- 2 - perguntar a um especialista
- 3 - procurá-las em outra especialização
- 4 - perguntar a nosso chefe
- 5 - procurar na nossa área de especialização

Sua resposta: procurá-las em outra especialização

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão3

A barreira \_\_\_\_\_ obedece sem desvios à cultura da empresa.

- 1 - "não sou criativo"
- 2 - "seguir as regras"
- 3 - "errar é errado"
- 4 - "dialética"
- 5 - "a resposta certa"

Sua resposta: "dialética"

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 15

Valor recebido: 0.00

### Questão7

As escolas nos ensinam \_\_\_\_\_.

- 1 - "o que fazer" em vez do "como fazer"
- 2 - que existe apenas uma resposta certa para cada problema
- 3 - mais criatividade do que lógica
- 4 - que existem várias respostas certas para as perguntas
- 5 - a gerar várias alternativas para cada problema

Sua resposta: "o que fazer" em vez do "como fazer"

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 3

Valor recebido: 0.00

### Questão2

Sobre o módulo Barreiras à Criatividade, marque a alternativa errada.

- 1 - Existem ocasiões em que a ambigüidade torna-se uma poderosa ferramenta para estimular nossa imaginação.
- 2 - Procurar soluções apenas em uma especialização é a barreira “não é minha área”.
- 3 - Preferir decisões bem definidas é a barreira “evitar a ambigüidade”.
- 4 - A barreira “dialética” defende o emprego de resposta certa.
- 5 - O medo de escolher uma decisão é a barreira “não sou criativo”.

Sua resposta: Existem ocasiões em que a ambigüidade torna-se uma poderosa ferramenta para estimular nossa imaginação.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

### Questão3

Os erros servem para indicar quando \_\_\_\_\_.

- 1 - estamos certos
- 2 - devemos parar e escutar os outros
- 3 - devemos consultar a chefia
- 4 - devemos mudar de direção
- 5 - estamos nos aproximando da solução

Sua resposta: devemos mudar de direção

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão4

\_\_\_\_\_ bloqueia a criatividade.

- 1 - A idade da pessoa
- 2 - O uso da lógica
- 3 - O medo de errar
- 4 - O lado direito do cérebro
- 5 - A especialização

Sua resposta: O medo de errar

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão5

Marque a alternativa correta.

- 1 - Barreiras à criatividade são intransponíveis, porque a criatividade é herdada.
- 2 - O QI é determinante na inovação.
- 3 - Barreiras à criatividade não podem ser retiradas.
- 4 - As pessoas são criativas, mas podem ocorrer bloqueios durante a sua vida.
- 5 - A inovação numa dada área não está relacionada ao conhecimento adquirido nessa área.

Sua resposta: A inovação numa dada área não está relacionada ao conhecimento adquirido nessa área.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

### Questão6

Marque a alternativa correta, em relação às barreiras à criatividade.

- 1 - As escolas nos ensinam mais criatividade do que lógica.
- 2 - Barreiras à criatividade são intransponíveis.
- 3 - Algumas regras se referem ao passado, por isso não podem prejudicar o presente.
- 4 - O medo de errar bloqueia a criatividade.
- 5 - Todas as fases do processo criativo são conscientes.

Sua resposta: Barreiras à criatividade são intransponíveis.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

### Questão7

Existem dois tipos de pensamento : \_\_\_\_\_.

- 1 - básico e lógico
- 2 - desejado e o indesejado
- 3 - básico e o desnecessário
- 4 - básico e o difuso
- 5 - hard e o soft

Sua resposta: hard e o soft

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão8

A melhor maneira de eliminar a barreira da resposta certa é procurar a \_\_\_\_\_.

- 1 - alternativa do chefe
- 2 - solução na Internet
- 3 - segunda resposta certa
- 4 - solução com os colegas
- 5 - bibliotecária

Sua resposta: segunda resposta certa

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão9

Uma pessoa que tem certeza de que \_\_\_\_\_ usa somente a lógica.

- 1 - não é criativa
- 2 - sabe argumentar
- 3 - gosta das outras pessoas
- 4 - é uma especialista
- 5 - é criativa

Sua resposta: é criativa

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 20

Valor recebido: 0.00

### Questão10

Uma das maneiras de aumentar a criatividade é \_\_\_\_\_.

- 1 - brincar de quebrar regras
- 2 - fazer uma reunião por semana
- 3 - reunir os concorrentes
- 4 - copiar os concorrentes
- 5 - aprovar a última sugestão

Sua resposta: brincar de quebrar regras

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

Total de itens corretos: 6

Total de itens errados: 4

Nota obtida no teste: 60.00 / 100

### Questão1

A barreira \_\_\_\_\_ defende o emprego de resposta certa.

- 1 - "errar é errado"
- 2 - "não é minha área"
- 3 - "não sou criativo"

4 - "dialética"

5 - "não é lógico"

Sua resposta: "dialética"

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão4

Procurar soluções apenas em uma especialização é a barreira \_\_\_\_\_.

1 - "não é minha área"

2 - "errar é errado"

3 - "a resposta certa"

4 - "dialética"

5 - "não sou criativo"

Sua resposta: "não é minha área"

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão6

Associe a coluna da esquerda com a coluna da direita, em relação ao processo criativo, e marque a alternativa correta.

1. "Poder fracassar". ( ) A prática de procurar a "resposta certa" pode trazer sérias conseqüências na maneira de pensar e de enfrentar dificuldades.
2. "Quebrar as regras". ( ) Poucos problemas pertencem a uma única área de conhecimento.
3. "Nem tudo é lógico". ( ) A grande ênfase que é dada ao método lógico acaba inibindo a exploração da mente.
4. "Não é minha área". ( ) O sucesso e o fracasso constituem o produto de um mesmo processo.
5. "Mais de uma resposta certa". ( ) Quando se brinca de quebrar as regras e imaginar os resultados, a criatividade pode ser aumentada.

1 - 1, 2, 3, 4, 5.

2 - 5, 2, 3, 4, 1.

3 - 5, 4, 3, 1, 2.

4 - 2, 3, 4, 1, 5.

5 - 1, 2, 3, 5, 4.

Sua resposta: 5, 4, 3, 1, 2.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

## AULA 7 - Fases da criatividade

### Questão10

Gerar e registrar a maior quantidade possível de ideias \_\_\_\_\_.

- 1 - torna a busca de uma solução muito mais complexa
- 2 - sobrecarrega o inconsciente
- 3 - atrapalha na definição do problema
- 4 - é prejudicial ao andamento da reunião
- 5 - aumenta a chance de se conseguir uma boa solução para o problema

Sua resposta: aumenta a chance de se conseguir uma boa solução para o problema

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão4

A maioria das ideias \_\_\_\_\_.

- 1 - não é implementada
- 2 - tem grande apoio interno
- 3 - é implementada facilmente
- 4 - tem grande apoio externo
- 5 - tem o apoio das médias gerências

Sua resposta: não é implementada

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão7

\_\_\_\_\_ é fundamental na implantação de uma ideia complexa.

- 1 - conhecimento do chefe
- 2 - Uma rede de caminho crítico
- 3 - A duração da primeira reunião
- 4 - A definição do problema
- 5 - facilitador

Sua resposta: A definição do problema

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão2



As etapas do processo criativo são : \_\_\_\_\_.

- 1 - definir o problema; gerar ideias; avaliar as ideias
- 2 - definir o problema; colher fatos; gerar ideias
- 3 - definir o problema; colher fatos; gerar ideias; incubar as ideias; avaliar as ideias
- 4 - gerar ideias; incubar as ideias; avaliar as ideias
- 5 - definir o problema; colher fatos; gerar ideias; avaliar as ideias

Sua resposta: definir o problema; colher fatos; gerar ideias; incubar as ideias; avaliar as ideias

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão1

Em termos de processo criativo, todas as ideias \_\_\_\_\_.

- 1 - têm igual valor
- 2 - devem ser aprovadas pelo grupo
- 3 - devem ser originais
- 4 - devem ser classificadas
- 5 - têm pesos diferentes

Sua resposta: têm igual valor

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão1

Muitas vezes a ansiedade de resolver um problema leva a tentativas de forçar \_\_\_\_\_.

- 1 - a geração de alternativas
- 2 - a incubação das ideias
- 3 - a aprovação do chefe
- 4 - uma solução
- 5 - uma nova reunião

Sua resposta: uma solução

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão2

Se você colher muitos fatos sobre um problema, eles próprios \_\_\_\_\_.

- 1 - gerarão muitas alternativas

- 2 - bloquearão novas ideias
- 3 - devem ser abandonados
- 4 - indicarão o caminho da solução
- 5 - criarão a maior confusão

Sua resposta: criarão a maior confusão

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 3

Valor recebido: 0.00

### Questão3

Procure gerar ideias \_\_\_\_\_ para ter maior chance de acertar.

- 1 - somente em sua área de especialização
- 2 - somente em uma ou duas áreas
- 3 - com julgamento imediato
- 4 - fora de sua área de especialização
- 5 - com muita cautela

Sua resposta: fora de sua área de especialização

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão4

O que está sendo aplicado na indústria \_\_\_\_\_ na área de serviços.

- 1 - pode ser usado
- 2 - não tem aplicação alguma
- 3 - deve sofrer grandes alterações para que possa ser usado
- 4 - dificilmente poderá ser usado
- 5 - não pode ser usado

Sua resposta: pode ser usado

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão5

Quando tiver muitos dados sobre um problema, procure \_\_\_\_\_.

- 1 - eliminar os mais fracos
- 2 - "dormir sobre eles"

3 - classificá-los de diversas maneiras

4 - descobrir os melhores

5 - eliminar os mais caros

Sua resposta: classificá-los de diversas maneiras

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão6

Quando você classifica os dados obtidos, está \_\_\_\_\_.

1 - perdendo seu tempo

2 - bloqueando ideias

3 - gerando novas ideias

4 - absorvendo informações

5 - se afastando da solução

Sua resposta: absorvendo informações

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão7

Depois de definir o problema, colher e classificar muitos fatos, devemos \_\_\_\_\_.

1 - gerar ideias para solucionar o problema

2 - selecionar os melhores fatos obtidos

3 - escolher o fato que soluciona o problema

4 - eliminar os fatos irrelevantes

5 - colocar em ordem de prioridade os fatos obtidos

Sua resposta: gerar ideias para solucionar o problema

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão8

Ao classificar e avaliar as ideias, \_\_\_\_\_.

1 - convém ter em mente que a grande maioria delas serão inúteis

2 - não se deve eliminar nenhuma das ideias sugeridas

3 - escolha de imediato a que lhe parecer a melhor

4 - lembre-se de que a maioria delas será útil

5 - nenhum critério de seleção deve ser utilizado, pois pode afetar o trabalho inconsciente

Sua resposta: convém ter em mente que a grande maioria delas serão inúteis

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão9

A criatividade é um processo que todo o ser humano usa quando \_\_\_\_\_.

1 - freqüenta reuniões

2 - gera novas ideias

3 - defende uma ideia

4 - já tem mais idade

5 - argumenta sobre um assunto

Sua resposta: gera novas ideias

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão10

A maioria das pessoas usa o processo criativo \_\_\_\_\_ quando gera novas ideias

1 - conscientemente

2 - passo a passo

3 - em grupo

4 - inconscientemente

5 - individualizado

Sua resposta: conscientemente

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 1

Valor recebido: 0.00

### Questão9

Aprender a \_\_\_\_\_ é importante na implantação de novas ideias.

1 - gerar ideias

2 - usar a lógica

3 - criticar os outros

4 - falar

5 - escutar os outros

Sua resposta: gerar ideias

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 13

Valor recebido: 0.00

## Questão2

É importante lembrar, quando estiver avaliando ideias, que \_\_\_\_\_.

1 - quanto mais rápido for escolhida uma ideia, mais tempo e dinheiro são poupados

2 - a maioria delas será útil

3 - critérios de seleção afetam negativamente o trabalho do inconsciente

4 - nenhuma ideia deverá ser descartada

5 - a aceitação imediata de uma ideia é tão prejudicial quanto uma rejeição imediata

Sua resposta: a maioria delas será útil

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 10

Valor recebido: 0.00

## Questão4

Aprender a \_\_\_\_\_ é importante na implantação de novas ideias.

1 - gerar ideias

2 - usar a lógica

3 - criticar os outros

4 - falar

5 - escutar os outros

Sua resposta: usar a lógica

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 13

Valor recebido: 0.00

## Questão7

Assim que for definido o problema, deve-se \_\_\_\_\_.

1 - procurar gerar a maior quantidade possível de ideias

2 - deixar que o inconsciente trabalhe sobre as ideias

3 - começar logo a procurar soluções para ele

4 - levantar muitos fatos

5 - dividi-lo em pequenas partes

Sua resposta: dividi-lo em pequenas partes

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 3

Valor recebido: 0.00

## AULA 8 - Geração de ideias criativas

### Questão6

\_\_\_\_\_ é uma técnica de geração de ideias por escrito.

1 - Brainwriting

2 - Brainstorming

3 - A Análise de Ishikawa

4 - Nominal Group Technique

5 - Princípio de Pareto

Sua resposta: Brainwriting

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão10

No NGT, após serem registradas todas as ideias (sem repetições) no álbum-seriado, \_\_\_\_\_.

1 - o grupo escolhe as melhores

2 - inicia-se uma fase de esclarecimentos de cada uma delas

3 - as piores devem ser criticadas

4 - deve-se estabelecer as prioridades

5 - cada membro deve classificar as ideias por ordem de importância

Sua resposta: inicia-se uma fase de esclarecimentos de cada uma delas

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão7

O brainstorming \_\_\_\_\_.

1 - não deve ser usado como guia de discussão

2 - gera um grande número de ideias

3 - é bastante útil na monitoração de sistemas

4 - não é bastante útil na monitoração de sistemas

5 - gera um número reduzido de ideias

Sua resposta: gera um grande número de ideias

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão1

Após a geração de ideias por escrito, o chefe, juntamente com o grupo, deve \_\_\_\_\_.

- 1 - tirar dúvidas em relação às ideias propostas
- 2 - estabelecer as prioridades
- 3 - escolher a melhor ideia
- 4 - confeccionar uma lista com as ideias produzidas, sem repetições
- 5 - classificar todas as ideias em ordem de importância

Sua resposta: confeccionar uma lista com as ideias produzidas, sem repetições

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão8

Findo o prazo de geração de ideias numa sessão de NGT, \_\_\_\_\_.

- 1 - cada participante cita uma ideia de sua lista
- 2 - as ideias são registradas num álbum-seriado
- 3 - cada participante deve esclarecer sua ideia aos demais participantes
- 4 - inicia-se uma fase de determinação das prioridades
- 5 - as ideias são recolhidas e enviadas ao chefe

Sua resposta: cada participante cita uma ideia de sua lista

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão1

É função do \_\_\_\_\_ ser o responsável pelo bom andamento da reunião de brainstorming, sem entretanto envolver-se no conteúdo da mesma.

- 1 - registrador
- 2 - presidente da organização
- 3 - facilitador
- 4 - gerente
- 5 - controlador

Sua resposta: gerente

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 4

Valor recebido: 0.00

### Questão2

As principais técnicas usadas para a geração de ideias criativas em grupo são : \_\_\_\_\_.

- 1 - Análise de Ishikawa, Princípio de Pareto, NGT
- 2 - brainstorming e Análise de Ishikawa
- 3 - brainwriting, NGT e Princípio de Pareto
- 4 - brainstorming, brainwriting e Análise de Ishikawa
- 5 - brainstorming, brainwriting e NGT

Sua resposta: brainstorming, brainwriting e NGT

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão3

No brainwriting as pessoas escrevem suas ideias numa folha de papel e depois \_\_\_\_\_.

- 1 - as esclarece para resto do grupo
- 2 - as entrega para o presidente analisar
- 3 - selecionam duas ideias de suas respectivas listas
- 4 - passam esta folha para que outro colega acrescente novas ideias
- 5 - registrador as recolhe para anotá-las no álbum-seriado

Sua resposta: as entrega para o presidente analisar

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 1

Valor recebido: 0.00

### Questão4

A geração de ideias em uma sessão de brainwriting é \_\_\_\_\_.

- 1 - um debate
- 2 - realizada em completo silêncio
- 3 - a geração verbal de ideias
- 4 - a escolha do facilitador
- 5 - realizada com apenas metade dos participantes

Sua resposta: realizada em completo silêncio

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão5

Complete as afirmativas, em relação à técnica brainwriting.

1. "Definir o problema" é a \_\_\_\_\_ fase do brainwriting.
2. Deve-se \_\_\_\_\_ liberdade de interpretação do problema.



3. Ideias minoritárias \_\_\_\_\_ sufocadas.  
4. Ao responsabilizar-se pelos resultados, o grupo tende a \_\_\_\_\_ .

- 1 - mais simples / permitir / não são / desmotivar-se  
2 - mais simples / proibir / são / motivar-se  
3 - segunda / proibir / são / motivar-se  
4 - segunda / permitir / não são / motivar-se  
5 - primeira / permitir / não são / motivar-se

Sua resposta: primeira / permitir / não são / motivar-se

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão5

Marque a alternativa correta, em relação à técnica brainstorming.

- 1 - Na primeira etapa, reúnem-se os participantes (mínimo de oito, máximo de dez membros) numa sala, na qual se acomodam, ao redor de uma mesa, com visões simultâneas.  
2 - Na segunda etapa, há uma apresentação seqüencial das ideias geradas. No sentido horário da mesa, cada pessoa apresenta uma ideia de sua lista.  
3 - Na terceira fase, o facilitador escreve as ideias num álbum seriado, esclarecendo aos presentes o significado de cada uma.  
4 - Na quarta e última fase, procede-se à votação. Esta é feita por meio do voto secreto, vencendo as ideias com maioria simples, ou seja, 50% dos votos mais um.  
5 - É uma técnica intencionalmente desinibidora, utilizada para gerar grande número de ideias, por meio da capacidade criativa da pessoa.

Sua resposta: Na primeira etapa, reúnem-se os participantes (mínimo de oito, máximo de dez membros) numa sala, na qual se acomodam, ao redor de uma mesa, com visões simultâneas.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

### Questão6

Na fase de geração de ideias numa sessão de brainwriting, \_\_\_\_\_.

- 1 - as ideias devem ser formuladas oralmente  
2 - apenas o chefe deve dar sugestões  
3 - as ideias devem ser formuladas apenas mentalmente  
4 - a crítica é eminentemente proibida  
5 - deve-se criticar aqueles que sugerirem ideias irrelevantes

Sua resposta: deve-se criticar aqueles que sugerirem ideias irrelevantes

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 3

Valor recebido: 0.00

#### Questão4

Antes de uma sessão de brainwriting, o chefe deve \_\_\_\_\_.

- 1 - selecionar as pessoas que serão responsáveis pelas críticas
- 2 - escolher o participante mais preparado para liderar a reunião
- 3 - definir o problema em poucas palavras
- 4 - dar a sua solução
- 5 - reunir os participantes em grupos

Sua resposta: definir o problema em poucas palavras

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão8

A determinação das prioridades, numa sessão de NGT, é feita \_\_\_\_\_.

- 1 - em função das opiniões do facilitador
- 2 - somente entre os membros da diretoria
- 3 - por meio de debate entre os participantes
- 4 - por meio de votação secreta
- 5 - mediante críticas e esclarecimentos

Sua resposta: em função das opiniões do facilitador

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 17

Valor recebido: 0.00

#### Questão9

Numa sessão de NGT, após esclarecidas todas as ideias \_\_\_\_\_.

- 1 - o registrador as recolhe para que sejam avaliadas pelo grupo de diretores
- 2 - encerra-se a reunião
- 3 - o chefe determina qual a melhor
- 4 - inicia-se um novo período de geração de ideias
- 5 - determinam-se as prioridades

Sua resposta: o registrador as recolhe para que sejam avaliadas pelo grupo de diretores

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 17

Valor recebido: 0.00

### Questão10

Na fase de esclarecimento de ideias, numa sessão de NGT, as ideias podem \_\_\_\_\_.

- 1 - ser criticadas somente pelo chefe
- 2 - apenas ser esclarecidas
- 3 - ser defendidas ou criticadas a vontade
- 4 - ser aprovadas ou não
- 5 - ser apenas defendidas e não criticadas

Sua resposta: apenas ser esclarecidas

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

TESTE REALIZADO

### Questão1

Findo o primeiro prazo de anotação das ideias numa sessão de brainwriting,\_\_\_\_\_.

- 1 - inicia-se uma fase de esclarecimentos de cada uma das ideias
- 2 - os participantes trocam suas listas, e uma nova etapa de geração de novas ideias é iniciada
- 3 - uma grande lista com todas as ideias geradas é confeccionada
- 4 - inicia-se uma sessão de crítica às ideias tidas como irrelevantes
- 5 - o chefe escolhe a melhor ideia e encerra-se a reunião

Sua resposta: inicia-se uma fase de esclarecimentos de cada uma das ideias

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 1

Valor recebido: 0.00

### Questão2

As regras do brainstorming são : \_\_\_\_\_.

- 1 - registrar todas as ideias; deixar o inconsciente ajudar
- 2 - criticar quando preciso; participação geral; registrar todas as ideias
- 3 - gerar muitas ideias; associar ideias; proibida a crítica; participação de todos; registrar todas as ideias; deixar o subconsciente ajudar
- 4 - gerar grande número de ideias; associar uma ideia à outras; proibida a crítica
- 5 - gerar grande número de ideias; proibido criticar; todos devem participar; registrar todas as ideias

Sua resposta: gerar muitas ideias; associar ideias; proibida a crítica; participação de todos; registrar todas as ideias; deixar o subconsciente ajudar

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão3

No brainwriting as pessoas escrevem suas ideias numa folha de papel e depois \_\_\_\_\_.

- 1 - as esclarece para resto do grupo
- 2 - as entrega para o presidente analisar
- 3 - selecionam duas ideias de suas respectivas listas
- 4 - passam esta folha para que outro colega acrescente novas ideias
- 5 - registrador as recolhe para anotá-las no álbum-seriado

Sua resposta: as esclarece para resto do grupo

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 1

Valor recebido: 0.00

### Questão4

As principais técnicas usadas para a geração de ideias criativas em grupo são : \_\_\_\_\_.

- 1 - Análise de Ishikawa, Princípio de Pareto, NGT
- 2 - brainstorming e Análise de Ishikawa
- 3 - brainwriting, NGT e Princípio de Pareto
- 4 - brainstorming, brainwriting e Análise de Ishikawa
- 5 - brainstorming, brainwriting e NGT

Sua resposta: brainstorming, brainwriting e NGT

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão5

No brainstorming, as ideias são geradas \_\_\_\_\_.

- 1 - verbalmente
- 2 - mediante aprovação do chefe
- 3 - por escrito
- 4 - pelo facilitador e pelo registrador
- 5 - na Internet

Sua resposta: verbalmente

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão6

Durante a fase de geração de ideias numa sessão de brainwriting, o silêncio e a presença de outras pessoas criam uma atmosfera de \_\_\_\_\_.

- 1 - medo
- 2 - competição prejudicial
- 3 - intimidação
- 4 - coletivismo
- 5 - tensão criativa

Sua resposta: tensão criativa

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão7

Numa sessão de NGT, após esclarecidas todas as ideias \_\_\_\_\_.

- 1 - o registrador as recolhe para que sejam avaliadas pelo grupo de diretores
- 2 - encerra-se a reunião
- 3 - o chefe determina qual a melhor
- 4 - inicia-se um novo período de geração de ideias
- 5 - determinam-se as prioridades

Sua resposta: inicia-se um novo período de geração de ideias

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 17

Valor recebido: 0.00

### Questão8

Na fase de esclarecimento de ideias, numa sessão de NGT, as ideias podem \_\_\_\_\_.

- 1 - ser criticadas somente pelo chefe
- 2 - apenas ser esclarecidas
- 3 - ser defendidas ou criticadas a vontade
- 4 - ser aprovadas ou não
- 5 - ser apenas defendidas e não criticadas

Sua resposta: ser aprovadas ou não

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 16

Valor recebido: 0.00

### Questão9

A determinação das prioridades, numa sessão de NGT, é feita \_\_\_\_\_.

- 1 - em função das opiniões do facilitador
- 2 - somente entre os membros da diretoria
- 3 - por meio de debate entre os participantes
- 4 - por meio de votação secreta
- 5 - mediante críticas e esclarecimentos

Sua resposta: em função das opiniões do facilitador

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 17

Valor recebido: 0.00

### Questão10

Nas três técnicas de geração de ideias criativas - NGT, brainstorming e brainwriting - o grupo de participantes deve ser composto de \_\_\_\_\_.

- 1 - no mínimo 20 pessoas
- 2 - no maximo 8 pessoas
- 3 - no máximo 5 pessoas
- 4 - 15 a 20 pessoas
- 5 - no mínimo 40 pessoas

Sua resposta: no máximo 5 pessoas

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 10

Valor recebido: 0.00

### Questão3

A \_\_\_\_\_, numa sessão de NGT, é uma espécie de brainwriting parcial.

- 1 - propagação rotativa de ideias
- 2 - fase de esclarecimento das ideias
- 3 - geração de ideias por escrito
- 4 - determinação das prioridades
- 5 - escolha dos participantes

Sua resposta: fase de esclarecimento das ideias

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 14

Valor recebido: 0.00

### Questão6

No início de uma sessão de NGT, \_\_\_\_\_.

- 1 - cada participante expõe oralmente as suas ideias
- 2 - registrador e o facilitador expõem suas respectivas ideias
- 3 - cada participante vai ao álbum-seriado e escreve a sua ideia
- 4 - cada participante escreve suas ideias numa folha de papel
- 5 - chefe deve manifestar suas ideias

Sua resposta: cada participante expõe oralmente as suas ideias

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 10

Valor recebido: 0.00

### Questão7

Uma das fases mais importantes do NGT é a \_\_\_\_\_.

- 1 - fase de críticas
- 2 - escolha correta dos participantes
- 3 - fase de associação de ideias
- 4 - determinação do prazo de geração de ideias
- 5 - escolha do registrador

Sua resposta: fase de associação de ideias

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 13

Valor recebido: 0.00

### Questão3

Marque a alternativa correta, em relação ao processo de brainstorming.

- 1 - A crítica favorece a geração de ideias.
- 2 - A crítica tem uma função restritiva no brainstorming – ou tempestade de ideias – e tende a ser negativa.
- 3 - Devemos permitir a crítica, durante o brainstorming – ou tempestade de ideias.
- 4 - Gerar e associar ideias em pequena quantidade é a base para gerar boas ideias.
- 5 - Deve-se gerar apenas as ideias corretas, porque é melhor evitar ideias tolas durante o brainstorming.

Sua resposta: Devemos permitir a crítica, durante o brainstorming – ou tempestade de ideias.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

#### Questão4

Durante uma sessão de brainwriting, a primeira coisa a ser feita é a \_\_\_\_\_.

1 - geração das ideias

2 - escolha do facilitador

3 - definição do problema

4 - ouvir a opinião do chefe

5 - escolha do registrador

Sua resposta: geração das ideias

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 1

Valor recebido: 0.00

#### Questão7

Numa sessão de brainwriting, após a fase de introdução, na qual o problema é definido, \_\_\_\_\_.

1 - o chefe sugere sua solução

2 - todos devem apresentar suas respectivas ideias oralmente

3 - os participantes de cargos mais altos apresentam suas ideias

4 - estipula-se o prazo de duração da sessão

5 - cada participante escreve todas as ideias que lhe ocorram sobre o problema

Sua resposta: todos devem apresentar suas respectivas ideias oralmente

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 1

Valor recebido: 0.00

#### AULA 9 - Decisões lógicas

#### TESTE REALIZADO

#### Questão6

As pessoas com um acerto de \_\_\_\_\_ nas decisões lógicas tem pouca chance nas empresas privadas.

1 - 33% a 66%

2 - 45% a 60%

3 - 66% a 100%

4 - 0 a 33%

5 - 70% a 80%

Sua resposta: 0 a 33%

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00



### Questão3

As pessoas com um acerto \_\_\_\_\_ nas decisões lógicas são as que conseguem cargos de média e alta gerência nas empresas privadas.

- 1 - abaixo de 66%
- 2 - entre 10 e 50%
- 3 - abaixo de 30%
- 4 - entre 33 e 66%
- 5 - acima de 66%

Sua resposta: acima de 66%

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão10

A análise de uma decisão mostra 3 vantagens e 5 desvantagens. Sua qualidade aproximada é:

- 1 - 0,14
- 2 - 0,38
- 3 - 0,50
- 4 - 0,75
- 5 - 0,82

Sua resposta: 0,38

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão1

Uma decisão com boa aceitação teria nota entre:

- 1 - 0,66 e 1,0
- 2 - 0,33 e 0,66
- 3 - 0,33 e 0,50
- 4 - 0,50 e 0,70
- 5 - 0 e 0,33

Sua resposta: 0,66 e 1,0

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão2

Uma decisão de qualidade 0,5 e aceitação 0,5 terá eficácia de \_\_\_\_\_.

1 - 0,50

2 - 0,25 = aceitação x qualidade

3 - 1,0

4 - 0,75

5 - 0,025

Sua resposta: 0,25

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão1

Se a aceitação de uma decisão pelas pessoas que a vão implementá-la varia de zero a um, uma decisão com má aceitação teria nota entre \_\_\_\_\_.

1 - 0,3 e 0,7

2 - 0,9 e 1,0

3 - 0,5 e 0,6

4 - 0 e 0,1

5 - 0 e 0,3

Sua resposta: 0 e 0,3

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão2

Os mapas mentais, que representam a experiência das pessoas, são de formação \_\_\_\_\_.

1 - linear

2 - empírica

3 - programada

4 - religiosa

5 - política

Sua resposta: empírica

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão3

Na decisão grupal são usados vários mapas mentais, formando um mapa mental \_\_\_\_\_.

- 1 - inferior ao individual
- 2 - isento de erros
- 3 - distorcido
- 4 - mais próximo da realidade
- 5 - mais desorganizado

Sua resposta: mais próximo da realidade

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão4

\_\_\_\_\_ representa o "como fazer".

- 1 - A mão-de-obra
- 2 - processo utilizado
- 3 - ambiente da fábrica
- 4 - desejo dos clientes
- 5 - produto

Sua resposta: ambiente da fábrica

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 7

Valor recebido: 0.00

#### Questão5

A análise de uma decisão deixa entre 15 vantagens e 20 desvantagens. Sua qualidade aproximada é:

- 1 - 0,13
- 2 - 0,23
- 3 - 0,83
- 4 - 0,63
- 5 - 0,43

Sua resposta: 0,83

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 5

Valor recebido: 0.00

#### Questão6

A análise de uma decisão deixa entre 15 vantagens e 20 desvantagens. Sua qualidade aproximada é:

- 1 - 0,13

- 2 - 0,23
- 3 - 0,83
- 4 - 0,63
- 5 - 0,43

Sua resposta: 0,13

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 5

Valor recebido: 0.00

#### Questão6

O produto ou serviço a ser proporcionado representa \_\_\_\_\_.

- 1 - "o que fazer"
- 2 - "quando fazer"
- 3 - "como fazer"
- 4 - "onde fazer"
- 5 - "quem vai fazer"

Sua resposta: "o que fazer"

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão7

Se a qualidade de uma decisão for avaliada de zero a 100, uma decisão \_\_\_\_\_ teria nota entre 66 e 100.

- 1 - média
- 2 - de alto risco
- 3 - boa
- 4 - má
- 5 - crítica

Sua resposta: boa

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão8

As pessoas com um acerto de \_\_\_\_\_ nas decisões lógicas ficam no mesmo cargo por longos anos.

- 1 - 33 a 66%
- 2 - acima de 70%

- 3 - abaixo de 20%
- 4 - de 66 a 100%
- 5 - acima de 90%

Sua resposta: 33 a 66%

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão9

A qualidade das decisões probabilísticas tende para uma distribuição \_\_\_\_\_.

- 1 - retangular
- 2 - exponencial
- 3 - normal
- 4 - anormal
- 5 - logarítmica

Sua resposta: normal

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão10

Uma decisão de qualidade 0,5 e aceitação 0,5 terá eficácia de \_\_\_\_\_.

- 1 - 0,50
- 2 - 0,25
- 3 - 1,0
- 4 - 0,75
- 5 - 0,025

Sua resposta: 1,0

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 6

Valor recebido: 0.00

#### Questão4

A análise de uma decisão mostra 4 vantagens e uma desvantagem. Sua qualidade aproximada é:

- 1 - 0,4
- 2 - 0,6
- 3 - 0,8
- 4 - 1,0
- 5 - 0,2

Sua resposta: 0,4

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 5

Valor recebido: 0.00

### Questão9

Se a qualidade de uma decisão for avaliada de zero a 100, uma decisão \_\_\_\_\_ teria nota entre zero e 33.

- 1 - boa
- 2 - crítica
- 3 - má
- 4 - de alto risco
- 5 - média

Sua resposta: média

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 5

Valor recebido: 0.00

### Questão1

Se a qualidade de uma decisão for avaliada de zero a 100, uma decisão \_\_\_\_\_ teria nota entre 33 e 66.

- 1 - boa
- 2 - má
- 3 - crítica
- 4 - média
- 5 - de alto risco

Sua resposta: má

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 5

Valor recebido: 0.00

## AULA 10 - Introduzindo o raciocínio lógico

### TESTE REALIZADO

### Questão10

Indique a afirmativa correta, de acordo com o texto.

Uma leitura correta significa:

- 1 - Ler atentamente as palavras-chave.
- 2 - Ler o texto em alta velocidade.

3 - Ler o cuidadosamente o texto.

4 - Ler os grupos de ideias com atenção.

Sua resposta: Ler o cuidadosamente o texto.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão4

Indique a afirmativa correta, de acordo com o texto.

As diferentes áreas do conhecimento utilizam a lógica para:

1 - Identificar a conclusão correta a partir de argumentos apresentados.

2 - Utilizar a linguagem adequada para comunicar as teorias.

3 - Comparar ideias e teorias de várias naturezas.

4 - Transformar problemas em equações para garantir a solução correta.

Sua resposta: Identificar a conclusão correta a partir de argumentos apresentados.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão10

John, Harry, e Phil são casados com Sally, Nancy, e Adriana, não necessariamente nesta ordem. John, que é irmão de Sally, tem 5 filhos. Nancy, que é perito-contadora pública, quer esperar alguns anos antes de começar uma família. Harry é casado com a irmã do John. O Phil é casado com quem?

1 - Phil é casado com Sally

2 - Phil é casado com Nancy

Sua resposta: Phil é casado com Sally

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

#### Questão9

Indique a afirmativa correta, de acordo com o texto.

Pensar em voz alta ocasiona:

1 - Confusão entre diferentes procedimentos.

2 - Análise das possibilidades de solução.

3 - Solução intuitiva de um problema.

4 - Diminuir a ansiedade ao trabalhar.

Sua resposta: Confusão entre diferentes procedimentos.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

#### Questão8

Quais números devem ser colocados na área sombreada?

1 - 3, 5, 7, 11, 13 17, 19

2 - 1, 3, 5, 7, 9, 11, 19

Sua resposta: 3, 5, 7, 11, 13 17, 19

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão7

Gabriela é professora, Sally caminhoneira, Violeta opera guindastes, e Ana é uma duble de Hollywood. A caminhoneira é mais pesada que Ana. Aquela que opera guindastes é mais leve do que a duble. Gabriela é mais pesada do que a caminhoneira. Qual delas é a mais pesada, e qual é a mais leve?

1 - Gabriela é a mais pesada; Violeta é a mais leve

2 - Violeta é a mais pesada; Ana é a mais leve.

Sua resposta: Gabriela é a mais pesada; Violeta é a mais leve

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão5

Na palavra pirilampo qual é a letra que fica duas letras anteriores à letra que precede a letra L?

1 - Letra r

2 - Primeiro i

Sua resposta: Primeiro i

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00



### Questão1

Indique a afirmativa correta.

A dificuldade de se ensinar raciocínio lógico está em:

- 1 - Falta de motivação do aluno.
- 2 - Deficiência em Matemática.
- 3 - Impossibilidade de observação.
- 4 - Ausência de talento do aluno.

Sua resposta: Deficiência em Matemática.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

### Questão2

Indique a afirmativa INCORRETA, de acordo com o texto.

Pensar em voz alta proporciona:

- 1 - Não ficar confuso.
- 2 - Analisar ideias e possibilidades.
- 3 - Ficar mais tempo no problema.
- 4 - Não saltar etapas.

Sua resposta: Ficar mais tempo no problema.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão3

Um homem foi dormir às 10:25 da noite, e acordou às 4:10 da manhã. Quanto tempo ele dormiu?

- 1 - 5 horas e 35 minutos
- 2 - 5 horas e 45 minutos

Sua resposta: 5 horas e 35 minutos

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

#### Questão6

Três mulheres - Patrícia, Joana e Maria – têm, entre elas, um total de 30 vestidos, dos quais 15 são de cotton e o resto são, ou de lã, ou de fibra sintética. Patrícia tem 3 vestidos de cotton e 3 de fibra sintética. Maria, que tem um total de 8 vestidos, tem 4 de cotton. Patrícia tem a mesma quantidade que a Maria tem de vestidos de cotton, só que de lã. Joana tem de vestidos de lã tanto quanto a Patrícia tem de cotton. E a Maria também tem de vestidos de lã tanto quanto a Patrícia tem de cotton. Qual o total de vestidos que a Joana tem de cada um? (Utilize a tabela)

1 - Joana tem 10 vestidos

2 - Joana tem 12 vestidos.

Sua resposta: Joana tem 10 vestidos

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

#### Questão4

Drácula odeia a luz do dia mais do que o Lobisomem a não ser que o Frankenstein odeie a luz do dia mais do que o Drácula. Neste caso, o Lobisomem odeia a luz do dia mais do que o Drácula, porém menos do que a Múmia. A Múmia odeia a luz do dia mais do que o Drácula, porém menos do que o Frankenstein. Mostre os monstros ordenados de acordo com seu ódio pela luz do dia.

1 - Frankenstein, Lobisomem, Múmia, Drácula

2 - Frankenstein, Múmia, Lobisomem, Drácula

Sua resposta: Frankenstein, Múmia, Lobisomem, Drácula

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão5

Bob, Juanita, Ted, e Aretha, juntos, têm uma renda total de \$1,100 por semana, da qual \$210 vem do Bob. O Bob e a Juanita, juntos, ganham \$500 por semana, enquanto que o Bob e o Ted, juntos, ganham \$530. Quanto ganham, juntas a Juanita e a Aretha?

1 - R\$ 570,00

2 - R\$ 470,00

Sua resposta: R\$ 570,00

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão6

Se o Bob e o Fred são ambos mais altos do que o Tom, e se o Hal é mais alto do que o Bob, porém mais baixo que o Fred, qual dos homens é o mais alto e qual deles é o segundo mais alto?

1 - Bob é o mais alto; Tom é o segundo mais alto

2 - Fred é o mais alto; Hal é o segundo mais alto.

Sua resposta: Bob é o mais alto; Tom é o segundo mais alto

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

### Questão7

Os Grandes Lagos diferem em ambas, área (medidas em quilômetros quadrados) e profundidade. Contudo, essas duas dimensões não diferem perfeitamente ao mesmo tempo. Por exemplo, O lago Michigan só é excedido em profundidade pelo Lago Superior, mas é também excedido em área por ambos, Lago Superior e Huron. O Lago Superior é de longe o mais largo e o mais profundo dos Grandes Lagos, e o Lago Ontário, que é o menor em área, é mais profundo que ambos, Lago Huron e Lago Erie. Lago Erie é mais largo do que o Lago Ontário, porém não só é mais raso do que Huron, também é mais raso do que o Lago Ontário. Mostre a ordem dos Grandes lagos de acordo com sua profundidade.

1 - Superior, Michigan, Ontário, Huron, Erie

2 - Superior, Ontário, Michigan, Erie, Huron

Sua resposta: Superior, Michigan, Ontário, Huron, Erie

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão8

Quatro fanáticos cortadores de grama, Fred, John, Alice, e Nina têm, entre eles 86 equipamentos de cortar grama, que consistem em tesouras, aparadores manuais, e máquinas de cortar grama. O Fred gosta de estar perto de seu trabalho, então ele é dono de 8 tesouras e 13 aparadores, mas nenhuma máquina de cortar. John é exatamente o oposto. Ele prefere ficar o mais longe do trabalho possível e, portanto tem apenas máquinas de cortar, 33 no total! Alice é uma jardineira que mora em toda parte e é dona de 5 tesouras, 8 máquinas de cortar, e vários aparadores. Nina, uma mulher de muitos talentos, tem um total de 15 equipamentos, entre os quais 3 são tesouras e 5 são aparadores. Curiosamente, os quatro fanáticos são donos de mais de o dobro de máquinas do que de aparadores, 48 máquinas no total. Quantos aparadores a Alice tem?

1 - 4 aparadores

2 - 6 aparadores

Sua resposta: 4 aparadores

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão4

Betty é menor do que a Sally. Cíntia é maior do que a Sally. Carla é menor do que a Betty. A Sally é maior ou menor do que a Carla?

1 - Sally é maior

2 - Sally é menor

Sua resposta: Sally é maior

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão9

Judy, Célia, e Betty são, não necessariamente nessa ordem, professora de matemática, caminhoneira, e dona de casa. Judy não sabe dirigir e é casada com o irmão da professora de matemática. Célia é a melhor amiga da caminhoneira. Betty teve uma péssima experiência com matemática na escola e tem evitado qualquer contato com matemática desde então. Qual a profissão de cada uma delas?

1 - Judy – dona de casa; Célia – professora de matemática; Betty – caminhoneira.

2 - Betty – dona de casa; Célia – professora de matemática; Judy – caminhoneira.

Sua resposta: Judy – dona de casa; Célia – professora de matemática; Betty – caminhoneira.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão10

Indique a afirmativa correta, de acordo com o texto.

Quando alguém busca uma conclusão lógica para um problema, deve:

1 - Buscar mais dados em campo para dar apoio às suas ideias.

2 - Tratar matematicamente o problema para evitar dúvidas.

- 3 - Encadear as razões que sustentam o seu raciocínio.
- 4 - Discutir com outras pessoas as possíveis soluções.

Sua resposta: **Buscar mais dados em campo para dar apoio às suas ideias.**

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

Total de itens corretos: 6

Total de itens errados: 4

Nota obtida no teste: 60.00 / 100

### Questão3

A dificuldade de se ensinar raciocínio lógico está na:

- 1 - Impossibilidade de ensinar.
- 2 - Deficiência em cálculo.
- 3 - **Dificuldade de observação.**
- 4 - Falta de interesse do aluno.

Sua resposta: Impossibilidade de ensinar.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

### Questão1

Neste problema o “primeiro trimestre do ano” significa Janeiro, Fevereiro, e Março. O “segundo trimestre” é Abril, Maio, e Junho, e por aí vai.

A Companhia Imobiliária XYZ vendeu 23 casas durante o primeiro trimestre do ano, e de novo, no último trimestre. As vendas durante os dois outros trimestres não foram tão boas, de forma que as vendas anuais totalizaram 57 casas. A Companhia B & B Imobiliária vendeu 50 casas durante o segundo trimestre do ano, e metade disto durante o quarto trimestre, totalizando as vendas anuais em 75 casas. A Companhia Arco vendeu a mesma quantidade de casas durante o terceiro trimestre que a Companhia B & B Imobiliária vendeu durante o ano inteiro, mas nos outros trimestres eles não venderam mais do que a Companhia B & B vendeu durante o primeiro trimestre. Juntas, as três Companhias venderam um total de 79 casas durante o terceiro trimestre. Quantas casas foram vendidas no segundo trimestre pelas três companhias imobiliárias? (Use a tabela)

- 1 - **Foram vendidas 37 casas no segundo trimestre**
- 2 - Foram vendidas 57 casas no segundo trimestre

Sua resposta: **Foram vendidas 37 casas no segundo trimestre**

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

## Questão2

Indique a afirmativa INCORRETA, de acordo com o texto.

O estudo da lógica ajuda a desenvolver muitas habilidades, entre elas:

- 1 - Solucionar problemas com rapidez.
- 2 - Argumentar com mais segurança.
- 3 - Raciocinar sobre as questões diárias.
- 4 - Resolver questões emocionais.

Sua resposta: Solucionar problemas com rapidez.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

## AULA 11 - Pacote de valor

### Questão1

A ideia de valor para o cliente \_\_\_\_\_.

- 1 - não melhora a qualidade de uma organização
- 2 - desvia a organização de sua real meta
- 3 - melhora a qualidade do produto e do atendimento
- 4 - é demasiadamente complexa para ser difundida entre os funcionários
- 5 - nenhuma das anteriores

Sua resposta: melhora a qualidade do produto e do atendimento

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão6

As escolas ocidentais se especializaram em estabelecer o "\_\_\_\_\_".

- 1 - onde fazer
- 2 - quem fará
- 3 - como fazer
- 4 - que fazer
- 5 - quando fazer

Sua resposta: como fazer

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão7

As empresas de êxito se conscientizaram de que a ênfase deve ser dada \_\_\_\_\_.

- 1 - aos custos de produção
- 2 - aos fatores tangíveis
- 3 - apenas à satisfação dos funcionários
- 4 - apenas aos valores intangíveis
- 5 - à entrega de valor para o cliente

Sua resposta: à entrega de valor para o cliente

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão4

Se existe valor para o cliente, \_\_\_\_\_.

- 1 - custo deve aumentar
- 2 - lucro virá como consequência
- 3 - deve-se fazer propaganda
- 4 - a qualidade está ótima
- 5 - custo deve diminuir

Sua resposta: lucro virá como consequência

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão5

Os \_\_\_\_\_ são os responsáveis por cerca de 85% dos problemas de uma organização.

- 1 - sistemas e processos, que dependem da chefia
- 2 - fornecedores
- 3 - clientes
- 4 - funcionários da linha de montagem
- 5 - funcionários da linha de frente

Sua resposta: sistemas e processos, que dependem da chefia

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão10

O sistema de produção industrial, ensinado na maioria das escolas de administração, dá ênfase

1 - na obtenção de resultados tangíveis

2 - nos resultados intangíveis

3 - na entrega de máximo valor para o cliente

4 - na parte motivacional dos clientes

5 - nos processos qualitativos

Sua resposta: na obtenção de resultados tangíveis

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão5

O valor entregue ao cliente tem dois componentes fundamentais : \_\_\_\_\_.

1 - custo e a qualidade

2 - a aparência e o peso

3 - externo e o interno

4 - produto e o atendimento

5 - real e o emocional

Sua resposta: custo e a qualidade

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 1

Valor recebido: 0.00

#### Questão2

As empresas devem olhar para fora, onde estão os clientes finais, para determinar "\_\_\_\_\_".

1 - como fazer

2 - onde fazer

3 - quando fazer

4 - que fazer

5 - quem fará

Sua resposta: como fazer

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 7



Valor recebido: 0.00

### Questão3

O produto é o componente \_\_\_\_\_ do valor entregue ao cliente.

- 1 - intangível
- 2 - invisível
- 3 - tangível
- 4 - subjetivo
- 5 - abstrato

Sua resposta: tangível

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão4

A maioria dos programas de qualidade \_\_\_\_\_.

- 1 - não se preocupa com os processos internos de fabricação
- 2 - enfatiza somente a parte motivacional dos clientes
- 3 - prioriza em excesso a entrega de valor para o cliente
- 4 - enfatiza somente os processos internos de fabricação
- 5 - enfatiza apenas os resultados intangíveis

Sua resposta: prioriza em excesso a entrega de valor para o cliente

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 6

Valor recebido: 0.00

### Questão5

O paradigma industrial tende a ver a missão da empresa como sendo \_\_\_\_\_.

- 1 - conquistar o cliente
- 2 - manter o cliente
- 3 - entregar valor para o cliente
- 4 - vender mercadoria com lucro
- 5 - nenhuma das anteriores

Sua resposta: vender mercadoria com lucro

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão6

Quando se pretende entregar o máximo de valor para o cliente, as empresas devem \_\_\_\_\_.

- 1 - dar maior ênfase sobre os valores tangíveis
- 2 - se especializar no "como fazer"
- 3 - procurar fazer o que os clientes desejam
- 4 - ter em mente que todos os clientes devem ser tratados da mesma forma
- 5 - se concentrar primeiro nos seus produtos e depois procurar clientes para os mesmos

Sua resposta: procurar fazer o que os clientes desejam

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão7

No paradigma industrial, os gerentes atuam como \_\_\_\_\_.

- 1 - tutores de seus subordinados
- 2 - relações públicas da empresa
- 3 - auxiliares de seus subordinados
- 4 - fiscais de seus subordinados
- 5 - defensores dos clientes

Sua resposta: fiscais de seus subordinados

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão8

Os \_\_\_\_\_ entregam valor aos departamentos de linha de frente, que são seus clientes internos.

- 1 - funcionários do mais baixo escalão
- 2 - departamentos de serviços internos
- 3 - membros da alta chefia
- 4 - fornecedores
- 5 - gerentes

Sua resposta: funcionários do mais baixo escalão

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 5

Valor recebido: 0.00

### Questão9

No paradigma do valor, os funcionários \_\_\_\_\_.

- 1 - apenas executam as tarefas que lhes são designadas
- 2 - não são clientes internos
- 3 - são clientes internos da empresa
- 4 - são meros coadjuvantes
- 5 - não devem dar sugestões sobre como entregar mais valor para os clientes

Sua resposta: apenas executam as tarefas que lhes são designadas

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 10

Valor recebido: 0.00

### Questão10

No paradigma do valor, os gerentes devem ser \_\_\_\_\_.

- 1 - guardiões do status quo
- 2 - fiscais de seus subordinados
- 3 - especialistas em "como fazer"
- 4 - responsáveis diretos pela entrega de valor para o cliente
- 5 - facilitadores que auxiliam seus funcionários a entregarem valor aos clientes

Sua resposta: guardiões do status quo

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 12

Valor recebido: 0.00

### Questão1

No paradigma industrial, os gerentes julgam os funcionários \_\_\_\_\_.

- 1 - pela satisfação do cliente
- 2 - pela motivação dos mesmos
- 3 - pelo número de clientes que foram conquistados
- 4 - pelo desempenho do mesmo nas tarefas
- 5 - pelo valor entregue ao cliente

Sua resposta: pelo número de clientes que foram conquistados

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 11

Valor recebido: 0.00

### Questão8

No paradigma do valor, os gerentes devem ser \_\_\_\_\_.

- 1 - guardiões do status quo
- 2 - fiscais de seus subordinados
- 3 - especialistas em "como fazer"
- 4 - responsáveis diretos pela entrega de valor para o cliente
- 5 - facilitadores que auxiliam seus funcionários a entregarem valor aos clientes

Sua resposta: fiscais de seus subordinados

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 12

Valor recebido: 0.00

### Módulo - AULA 12 - Avaliação dos serviços TESTE REALIZADO

### Questão1

A mera existência do atributo na ficha de avaliação \_\_\_\_\_ que ele tem importância.

- 1 - não indica
- 2 - pode até indicar
- 3 - indica as vezes
- 4 - sempre indica
- 5 - não significa

Sua resposta: pode até indicar

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 12

Valor recebido: 0.00

### Questão2

A ficha de avaliação do cliente contem \_\_\_\_\_ tipos de informação.

- 1 - dois
- 2 - três
- 3 - sete
- 4 - cinco
- 5 - quatro

Sua resposta: três

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão3

As empresas medíocres tendem a se preocupar estritamente com \_\_\_\_\_.

- 1 - a qualidade dos produtos
- 2 - lucros e custos
- 3 - a qualidade do atendimento
- 4 - a opinião dos clientes
- 5 - valor entregue aos clientes

Sua resposta: lucros e custos

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão4

A empresa excelente procura eliminar \_\_\_\_\_.

- 1 - os empregados despreparados
- 2 - qualquer concorrente
- 3 - os obstáculos desmotivadores
- 4 - os gerentes mais idosos
- 5 - os concorrentes desonestos

Sua resposta: os obstáculos desmotivadores

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão5

As companhias conhecidas pela excelência de seus serviços partem \_\_\_\_\_, quando avaliam a eficiência de suas operações.

- 1 - do valor entregue ao cliente
- 2 - do lucro anual
- 3 - da opinião dos acionistas
- 4 - do custo total
- 5 - da opinião dos concorrentes

Sua resposta: do valor entregue ao cliente

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão6

Os atributos são \_\_\_\_\_.

1 - os principais momentos da verdade

2 - estabelecidos uma única vez

3 - características que, para o cliente, indicam que o preço está razoável

4 - sempre desconhecidos

5 - medidos diariamente

Sua resposta: os principais momentos da verdade

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão7

Os gerentes das empresas de serviço excelente encaram sua principal missão como sendo a de \_\_\_\_\_.

1 - entregar o maximo valor para o cliente

2 - tornar-se especialistas em produtos de qualidade

3 - fiscalizar os subordinados

4 - manter o status quo

5 - cuidar dos clientes

Sua resposta: entregar o maximo valor para o cliente

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão8

\_\_\_\_\_ é diretamente responsável pela maneira como o cliente vê a organização.

1 - A alta gerência

2 - proprietário

3 - Departamento de Pessoal

4 - A média gerência

5 - funcionário da linha de frente

Sua resposta: funcionário da linha de frente

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão9

\_\_\_\_\_ representam as pedras fundamentais do produto/serviço.

- 1 - Os ciclos de serviços
- 2 - Os atributos
- 3 - As conformidades
- 4 - Os preços
- 5 - Os momentos da verdade

Sua resposta: Os ciclos de serviços

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 2

Valor recebido: 0.00

### Questão10

A ficha de avaliação do cliente é \_\_\_\_\_.

- 1 - um mapa dos momentos da verdade
- 2 - apenas um outro modismo
- 3 - uma ferramenta que permite avaliar o valor entregue aos clientes
- 4 - uma ferramenta desnecessária
- 5 - útil somente na indústria

Sua resposta: uma ferramenta que permite avaliar o valor entregue aos clientes

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão9

As empresas de sucesso reconhecem que aumentado o valor para o cliente \_\_\_\_\_ a longo prazo.

- 1 - aumenta o custo total
- 2 - diminui o custo total
- 3 - diminui o lucro
- 4 - favorece os concorrentes
- 5 - pode gerar enormes dividendos

Sua resposta: aumenta o custo total

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 10

Valor recebido: 0.00

### Questão7

A importância do mapeamento dos ciclos de serviço é que se passa a enxergar sob o ponto de vista \_\_\_\_\_.

- 1 - da chefia
- 2 - dos departamentos
- 3 - dos acionistas
- 4 - dos clientes
- 5 - dos concorrentes

Sua resposta: da chefia

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 8

Valor recebido: 0.00

#### Questão5

Em relação ao "momento da verdade" devemos pensar em funcionários \_\_\_\_\_.

- 1 - que executam tarefas predeterminadas
- 2 - que cumprem os horários
- 3 - como insumos da produção
- 4 - que transacionam com os clientes
- 5 - que obedecem aos regulamentos

Sua resposta: que executam tarefas predeterminadas

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 2

Valor recebido: 0.00

### AULA 13 – Componentes de valor TESTE REALIZADO

#### Questão3

Assinale a alternativa que define o conceito abaixo, referente aos elementos básicos da filosofia de valor para o cliente.

"Incorporar a filosofia de qualidade nas pessoas significa ajudá-las a se tornarem capazes de implementar melhorias contínuas nos processos em andamento, a fim de aumentar o valor entregue ao cliente."

- 1 - Ênfase nas pessoas.
- 2 - Processos e sistemas.
- 3 - Fornecedores e clientes.
- 4 - Qualidade em todas as áreas.
- 5 - Trabalho em equipe.

Sua resposta: Ênfase nas pessoas.

Valor: Resposta Correta



Valor recebido: 10.00

#### Questão7

Marque a alternativa correta, de acordo com a filosofia do valor para o cliente.

- 1 - A filosofia da qualidade está funcionando quando os colaboradores são capazes de melhorar continuamente os seus processos organizacionais.
- 2 - O controle estatístico de processo é um conjunto de palpites.
- 3 - Os processos, por melhorarem continuamente, devem ser priorizados em relação aos resultados percebidos pelos clientes.
- 4 - O administrador deve reagir aos sintomas, não se preocupando com as causas básicas dos problemas.
- 5 - Não podemos melhorar continuamente processos.

Sua resposta: A filosofia da qualidade está funcionando quando os colaboradores são capazes de melhorar continuamente os seus processos organizacionais.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão6

Um processo é \_\_\_\_\_.

- 1 - um conjunto independente de tarefas
- 2 - trabalho de um departamento
- 3 - uma atividade secundária da empresa
- 4 - um agrupamento de tarefas para um determinado resultado
- 5 - sempre de responsabilidade da chefia

Sua resposta: um agrupamento de tarefas para um determinado resultado

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão8

Algumas das etapas de um processo \_\_\_\_\_.

- 1 - estão numa mesma área da organização
- 2 - têm um responsável definido
- 3 - estão subordinadas a um só departamento
- 4 - não estão relacionadas
- 5 - estão em áreas diferentes da organização

Sua resposta: estão em áreas diferentes da organização

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão9

Escolha a alternativa errada, de acordo com o módulo “Componentes de Valor”.

- 1 - Não devemos considerar os processos, apenas os resultados.
- 2 - As empresas podem entregar maior valor ao cliente, melhorando seus processos.
- 3 - Uma série de tarefas correlacionadas pode ser chamada de um processo, e um grupo de processos interligados pode ser chamado de sistema.
- 4 - Podemos considerar que as atividades de uma empresa são conjuntos de processos.
- 5 - Dentro da empresa, os funcionários recebem “valor” de outros colegas, seus fornecedores internos.

Sua resposta: Não devemos considerar os processos, apenas os resultados.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão2

As empresas somente podem aumentar o valor para os clientes \_\_\_\_\_.

- 1 - por meio da redução dos custos
- 2 - melhorando a qualidade dos produtos
- 3 - melhorando continuamente seus processos
- 4 - melhorando o atendimento dispensado aos mesmos
- 5 - fazendo promoções de vendas

Sua resposta: por meio da redução dos custos

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 9

Valor recebido: 0.00

### Questão3

De acordo com a filosofia do valor para o cliente, julgue as sentenças e marque a alternativa errada.

- 1 - O controle estatístico dos processos é um processo científico.
- 2 - Os clientes recebem determinado resultado dos processos organizacionais, por isso somente eles podem julgá-los quanto à qualidade.
- 3 - Tornar as pessoas capazes de implementar melhorias contínuas nos processos é incorporar a filosofia da qualidade.
- 4 - O administrador deve atentar para sintomas superficiais, porque o controle estatístico não tem funcionado nas empresas modernas.

5 - O administrador deve tomar decisões com base em dados confirmados e não em palpites.

Sua resposta: O controle estatístico dos processos é um processo científico.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

#### Questão4

De acordo com a filosofia do valor para o cliente, julgue as alternativas e marque a errada.

1 - Os clientes recebem determinado resultado dos processos organizacionais, por isso somente eles podem julgá-lo quanto à qualidade.

2 - Palpites são importantes porque são a base do controle estatístico dos processos, e do controle científico dos processos.

3 - Tornar as pessoas capazes de implementar melhorias contínuas nos processos é incorporar a filosofia da qualidade.

4 - O administrador deve encontrar as causas básicas dos problemas, em vez de reagir a sintomas superficiais.

5 - O administrador deve tomar decisões com base em dados confirmados e não em palpites.

Sua resposta: Os clientes recebem determinado resultado dos processos organizacionais, por isso somente eles podem julgá-lo quanto à qualidade.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

#### Questão5

A qualidade do resultado de um processo depende \_\_\_\_\_.

1 - do processo seguinte

2 - da qualidade das chefias

3 - da promoção de vendas

4 - da qualidade do que entra no processo

5 - da publicidade da empresa

Sua resposta: do processo seguinte

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 6

Valor recebido: 0.00

#### Questão6

\_\_\_\_\_ é um dos elementos básicos da filosofia de valor para o cliente.

1 - A ênfase nas pessoas

2 - A redução de custos

3 - A fiscalização dos funcionários

4 - aumento do lucro

5 - trabalho individual

Sua resposta: A ênfase nas pessoas

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão7

Marque a alternativa correta, de acordo com o módulo “Componentes de Valor”.

1 - As empresas podem entregar maior valor ao cliente, melhorando seus processos.

2 - Qualidade deve ser buscada apenas pelas empresas que possuem saúde financeira boa.

3 - Não há relação entre a satisfação dos clientes internos com a satisfação dos clientes externos.

4 - Para garantir qualidade é preciso abandonar o controle dos processos.

5 - Os processos em uma empresa são controlados pelos tribunais de júri estaduais.

Sua resposta: As empresas podem entregar maior valor ao cliente, melhorando seus processos.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão8

Marque a alternativa correta de acordo com o módulo "Componentes de Valor".

Fornecedor é quem \_\_\_\_\_ alguma coisa num processo.

1 - empresta

2 - envia

3 - adquire

4 - informa

5 - recebe

Sua resposta: empresta

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

### Questão9

Somente \_\_\_\_\_ de um processo podem julgar a qualidade do que recebem.

- 1 - os fornecedores
- 2 - os clientes
- 3 - as chefias
- 4 - os concorrentes
- 5 - os criadores

Sua resposta: os fornecedores

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 6

Valor recebido: 0.00

### Questão10

Marque a alternativa errada, de acordo com o módulo “Componentes de Valor”.

- 1 - Os resultados de um processo dependem do que entra nesse processo.
- 2 - Um grupo de processos interligados pode ser chamado de sistema.
- 3 - Dentro da empresa, os funcionários recebem valores de outros colegas, mas não podem chamá-los de seus fornecedores internos.
- 4 - Toda organização possui fornecedores e clientes internos e externos.
- 5 - As empresas podem entregar maior valor ao cliente, melhorando seus processos.

Sua resposta: As empresas podem entregar maior valor ao cliente, melhorando seus processos.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

### Questão1

\_\_\_\_\_ é fundamental para se analisar e entender um processo.

- 1 - A escolha de um responsável
- 2 - trabalho em grupo
- 3 - interesse da chefia
- 4 - Muito treinamento
- 5 - trabalho individual

Sua resposta: interesse da chefia

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 7

Valor recebido: 0.00

### Questão9

Escolha a alternativa errada, de acordo com o módulo “Componentes de Valor”.

- 1 - Não devemos considerar os processos, apenas os resultados.

2 - As empresas podem entregar maior valor ao cliente, melhorando seus processos.

3 - Uma série de tarefas correlacionadas pode ser chamada de um processo, e um grupo de processos interligados pode ser chamado de sistema.

4 - Podemos considerar que as atividades de uma empresa são conjuntos de processos.

5 - Dentro da empresa, os funcionários recebem “valor” de outros colegas, seus fornecedores internos.

Sua resposta: As empresas podem entregar maior valor ao cliente, melhorando seus processos.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

## AULA 14 - Bloqueios culturais

### TESTE REALIZADO

#### Questão3

Marque a alternativa correta de acordo com o módulo "A Experiência Japonesa". Os Programas de Qualidade devem incluir \_\_\_\_\_.

1 - clientes e funcionários

2 - só chefes

3 - só funcionários

4 - chefes e funcionários

5 - clientes

Sua resposta: chefes e funcionários

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão4

Marque a alternativa que não se constitui numa razão pela qual a metodologia da qualidade não tem funcionado a contento no Ocidente.

1 - É utilizada apenas para funcionários.

2 - Falta de apoio do chefe principal.

3 - Inexistência de uma área de livre comércio entre o Ocidente e o Oriente.

4 - A participação é voluntária.

5 - Falta de treinamento.

Sua resposta: Inexistência de uma área de livre comércio entre o Ocidente e o Oriente.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão1

Julgue as afirmativas a seguir, sobre a composição dos Círculos de Controle de Qualidade (CCQ), de acordo com o Modelo Japonês, e escolha a alternativa correta.

1. Controladores baseados em simulação.

2. Controladores baseados em análise de alianças.

3. Grupos homogêneos e heterogêneos.

4. Funcionários devem participar em grupos homogêneos para implantar melhorias contínuas.  
5. Gerentes devem participar de grupos heterogêneos (multifuncionais), resolvendo problemas e desenvolvendo novos produtos.

- 1 - As afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.  
2 - As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.  
3 - As afirmativas 1 e 5 são verdadeiras.  
4 - A afirmativa 4 é falsa.

5 - As afirmativas 3, 4 e 5 são verdadeiras.

Sua resposta: As afirmativas 3, 4 e 5 são verdadeiras.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão2

É uma razão pela qual a metodologia da qualidade tem funcionado a contento, no Oriente.  
item texto

- 1 - Investimentos financeiros de capital estrangeiro.  
2 - Apoio do chefe principal.  
3 - É utilizada apenas para a chefia.  
4 - A participação é voluntária.  
5 - Falta de treinamento.

Sua resposta: Apoio do chefe principal.

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão4

Para conseguir superar os padrões internacionais de qualidade e custo, empresas de todo o mundo passaram a treinar seus funcionários nas técnicas de \_\_\_\_\_.

- 1 - Controle Estatístico de Processo, Planejamento Estratégico e Desenvolvimento Organizacional  
2 - Controle Estatístico de Qualidade, Brainstorming e Análise de Ishikawa  
3 - Análise de Ishikawa, Planejamento Estratégico e Administração por Objetivos  
4 - Brainstorming, Controle Estatístico de Qualidade e Planejamento Estratégico  
5 - Desenvolvimento Organizacional, Brainstorming e Análise de Ishikawa

Sua resposta: Controle Estatístico de Qualidade, Brainstorming e Análise de Ishikawa

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão8

Para ser comercializado nos países desenvolvidos, os produtos/serviços devem ter\_\_\_\_\_.

- 1 - apenas qualidade internacional
- 2 - custo acima do internacional
- 3 - qualidade abaixo da internacional
- 4 - apenas custo internacional
- 5 - qualidade e custo internacionais

Sua resposta: qualidade e custo internacionais

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão5

Marque a alternativa correta de acordo com o módulo "A experiência japonesa". O \_\_\_\_\_ brasileiro pode ser considerado de qualidade internacional e custo superior ao internacional.

- 1 - sapato
- 2 - eletrodoméstico
- 3 - açúcar
- 4 - microcomputador
- 5 - tecido

Sua resposta: sapato

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

#### Questão6

Não é uma razão pela qual a metodologia da qualidade não tem funcionado a contento, no Ocidente.

- 1 - Investimentos financeiros de capital estrangeiro.
- 2 - Falta de apoio do chefe principal.
- 3 - É utilizada apenas para funcionários.
- 4 - A participação é voluntária.
- 5 - Falta de treinamento.

Sua resposta: Falta de apoio do chefe principal.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

#### Questão7

Os Programas de Qualidade devem incluir \_\_\_\_\_.

- 1 - clientes e funcionários
- 2 - só chefes
- 3 - só funcionários
- 4 - chefes e funcionários
- 5 - clientes



Sua resposta: chefes e funcionários

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão8

Os Programas de Qualidade devem possuir círculos \_\_\_\_\_.

1 - homogêneos somente

2 - homogêneos e heterogêneos

3 - heterogêneos somente

4 - de no mínimo 20 pessoas

5 - de no mínimo 100 pessoas

Sua resposta: homogêneos e heterogêneos

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão9

Na década de 50, os produtos e serviços japoneses eram de \_\_\_\_\_.

1 - ótima qualidade

2 - média qualidade

3 - péssima qualidade

4 - boa qualidade

5 - qualidade internacional

Sua resposta: péssima qualidade

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão10

Os \_\_\_\_\_ brasileiros são considerados de qualidade internacional e custos internacionais.

1 - sapatos

2 - microcomputadores

3 - automóveis

4 - aparelhos eletrônicos

5 - eletrodomésticos

Sua resposta: sapatos

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão1

Para melhorar qualidade de seus produtos, o Japão resolveu utilizar \_\_\_\_\_.

- 1 - Brainstorming
- 2 - a Administração por Objetivos
- 3 - Controle Estatístico de Qualidade
- 4 - Planejamento Estratégico
- 5 - Controle Estatístico de Processo

Sua resposta: Brainstorming

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 7

Valor recebido: 0.00

#### Questão10

Para melhorar a qualidade de seus produtos, o Japão resolveu implementar \_\_\_\_\_ na sua indústria.

- 1 - Controle Estatístico de Processo
- 2 - Controle Estatístico de Qualidade
- 3 - Brainstorming
- 4 - a Análise de Ishikawa
- 5 - Brainwritting

Sua resposta: Brainstorming

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 7

Valor recebido: 0.00

#### Questão2

Marque a alternativa errada, de acordo com o módulo "A experiência Japonesa".

- 1 - O chefe principal deve apoiar e participar da metodologia da qualidade e não apenas os funcionários.
- 2 - O presidente não precisa apoiar o programa de qualidade, pois a qualidade espalha-se automaticamente para a empresa.
- 3 - A participação de todos deve ser obrigatória.
- 4 - Deve haver o treinamento no uso das ferramentas para melhoria dos processos.
- 5 - Os círculos de qualidade não devem ser considerados trabalho da gerência.

Sua resposta: Deve haver o treinamento no uso das ferramentas para melhoria dos processos.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

#### Questão4

Os programas de Qualidade Total criados no Ocidente \_\_\_\_\_.

- 1 - são de curta duração
- 2 - são bem administrados
- 3 - são de longa duração
- 4 - são sempre muito bem administrados
- 5 - têm êxito total

Sua resposta: são bem administrados

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 13

Valor recebido: 0.00

#### Questão5

É uma razão pela qual a metodologia da qualidade não tem funcionado a contento, no Ocidente.

1 - O brainwriting entrou em conflito com o brainstorming.

2 - A religião praticada não favorece o seu uso.

3 -

O Ocidente só se preocupa com quantidade.

4 - O brainstorming só se aplica a países orientais.

5 - Falta de apoio do chefe principal.

Sua resposta: A religião praticada não favorece o seu uso.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

#### Questão4

Marque a alternativa correta, na composição dos Círculos de Controle de Qualidade (CCQ), de acordo com o Modelo Japonês.

1 - Controladores baseados em simulação.

2 - Controladores baseados em análise de alianças.

3 - Grupos homogêneos, sempre.

4 - Funcionários não devem participar em grupos homogêneos para implantar melhorias contínuas.

5 - Gerentes devem participar de grupos heterogêneos (multifuncionais), resolvendo problemas e desenvolvendo novos produtos.

Sua resposta: Funcionários não devem participar em grupos homogêneos para implantar melhorias contínuas.

Valor: Resposta Errada

Valor recebido: 0.00

### AUAULA 16 - Critérios de avaliação

#### TESTE REALIZADO

#### Questão1

A Administração por Objetivos \_\_\_\_\_, pois é ensinada nas escolas de administração.

1 - é praticada pela maioria das empresas ocidentais

2 - é largamente utilizada nas empresas orientais

- 3 - é uma metodologia atual
- 4 - deveria ser praticada pela maioria das empresas ocidentais
- 5 - nenhuma das anteriores

Sua resposta: é praticada pela maioria das empresas ocidentais

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão1

Na administração ocidental o interesse em apoiar os esforços de melhoramento dos CCQs, deve ser preocupar em :

1 - estabelecer critérios de processo

2 - dar ênfase no processo

3 - Não se preocupar com critérios

4 - Se preocupar com critérios mas não estabelecer nenhum

Sua resposta: estabelecer critérios de processo

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão2

As escolas de administração ensinam o pensamento voltado para \_\_\_\_\_.

1 - processo

2 - a satisfação dos clientes

3 - os valores intangíveis

4 - os funcionários

5 - resultado

Sua resposta: resultado

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão4

Aumentar o trabalho na inspeção dos produtos ou serviços não representa necessariamente melhora de valor para o cliente.

1 - certo

2 - errado

3 - as vezes

4 - pode ser

Sua resposta: certo

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão2

As recompensas do critério "P" são \_\_\_\_\_, representadas pelo reconhecimento aos esforços feitos.

1 - emocionais

2 - racionais

3 - nenhuma

4 - emocional e racional

Sua resposta: emocionais

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão2

A Administração por Objetivos \_\_\_\_\_.

1 - faz com que os funcionários superem a mediocridade

2 - implanta o medo na organização

3 - implanta um ambiente de tensão criativa na organização

4 - deveria ser ensinado nas escolas

5 - aumenta a iniciativa dentro da empresa

Sua resposta: implanta um ambiente de tensão criativa na organização

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 6

Valor recebido: 0.00

### Questão3

Numa sociedade orientada para os números o que conta é o :

1 - cliente

2 - processo

3 - resultado

4 - controle

Sua resposta: resultado

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão4

A preocupação em entregar valor para o cliente gera o pensamento voltado para a melhoria \_\_\_\_\_.

- 1 - dos resultados
- 2 - dos objetivos
- 3 - das inovações
- 4 - do processo
- 5 - das rotinas

Sua resposta: do processo

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão5

Para que se consigam melhores resultados de entrega de valor para o cliente deve-se melhorar o :

- 1 - cliente
- 2 - processo
- 3 - resultados
- 4 - serviço

Sua resposta: processo

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão6

As empresas do Ocidente que implantam CCQs só usam critérios de :

- 1 - não usam
- 2 - usam mas não aplicam
- 3 - P
- 4 - R

Sua resposta: R

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão7

As funções do gerente de controle são dirigidas aos resultados e as funções de \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ são dirigidas ao melhoramento dos processos.

- 1 - apoio e estímulo
- 2 - resultado e direção
- 3 - melhorias e serviços
- 4 - processo e resultado

Sua resposta: processo e resultado

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 1

Valor recebido: 0.00

#### Questão8

As recompensas dos critérios de \_\_\_\_\_ são financeiras, diretamente voltadas para os lucros obtidos.

- 1 - R
- 2 - P
- 3 - nenhum
- 4 - PP

Sua resposta: R

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão9

A Administração por Objetivos incentiva \_\_\_\_\_.

- 1 - trabalho em equipe
- 2 - a organização a olhar para dentro de si mesma
- 3 - a organização a olhar para fora, onde está o cliente final
- 4 - a iniciativa dos funcionários
- 5 - o controle dos funcionários

Sua resposta: a iniciativa dos funcionários

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 7

Valor recebido: 0.00

#### Questão10

A diferença entre os critérios de "P" e de "R" pode ser melhor compreendida pela consideração do enfoque da administração ocidental e da oriental. A administração ocidental interessa-se apenas por :

1 - P

2 - R

3 - P e R

4 - R e R

Sua resposta: R

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão7

Os índices de \_\_\_\_\_ são binários, só admitem duas respostas : atingido ou não.

1 - objetivo (O)

2 - inovação (I)

3 - resultado (R)

4 - especificação (E)

5 - processo (P)

Sua resposta: processo (P)

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 3

Valor recebido: 0.00

### Questão10

A Administração por Objetivos, usada no Ocidente, \_\_\_\_\_.

1 - aumenta o grau de iniciativa dos funcionários

2 - estimula o pensamento a longo prazo

3 - estimula o poder de criação dos funcionários

4 - permite que se entregue cada vez mais valor para o cliente

5 - produz a destruição do trabalho em grupo

Sua resposta: aumenta o grau de iniciativa dos funcionários

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 6

Valor recebido: 0.00

AULA 11 - Pacote de valor

### Questão6

As escolas ocidentais se especializaram em estabelecer o "\_\_\_\_\_".



- 1 - onde fazer
- 2 - quem fará
- 3 - como fazer
- 4 - que fazer
- 5 - quando fazer

Sua resposta: como fazer

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão7

As empresas de êxito se conscientizaram de que a ênfase deve ser dada \_\_\_\_\_.

- 1 - aos custos de produção
- 2 - aos fatores tangíveis
- 3 - apenas à satisfação dos funcionários
- 4 - apenas aos valores intangíveis
- 5 - à entrega de valor para o cliente

Sua resposta: à entrega de valor para o cliente

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão4

Se existe valor para o cliente, \_\_\_\_\_.

- 1 - custo deve aumentar
- 2 - lucro virá como consequência
- 3 - deve-se fazer propaganda
- 4 - a qualidade está ótima
- 5 - custo deve diminuir

Sua resposta: lucro virá como consequência

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão5

Os \_\_\_\_\_ são os responsáveis por cerca de 85% dos problemas de uma organização.

- 1 - sistemas e processos, que dependem da chefia
- 2 - fornecedores
- 3 - clientes
- 4 - funcionários da linha de montagem
- 5 - funcionários da linha de frente

Sua resposta: sistemas e processos, que dependem da chefia

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão10

O sistema de produção industrial, ensinado na maioria das escolas de administração, dá ênfase \_\_\_\_\_.

1 - na obtenção de resultados tangíveis

2 - nos resultados intangíveis

3 - na entrega de máximo valor para o cliente

4 - na parte motivacional dos clientes

5 - nos processos qualitativos

Sua resposta: na obtenção de resultados tangíveis

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão1

O valor entregue ao cliente tem dois componentes fundamentais : \_\_\_\_\_.

1 - custo e a qualidade

2 - a aparência e o peso

3 - externo e o interno

4 - produto e o atendimento

5 - real e o emocional

Sua resposta: custo e a qualidade

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 1

Valor recebido: 0.00

#### Questão2

As empresas devem olhar para fora, onde estão os clientes finais, para determinar "\_\_\_\_\_".

1 - como fazer

2 - onde fazer

3 - quando fazer

4 - que fazer

5 - quem fará

Sua resposta: como fazer

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 7

Valor recebido: 0.00

### Questão3

O produto é o componente \_\_\_\_\_ do valor entregue ao cliente.

1 - intangível

2 - invisível

3 - tangível

4 - subjetivo

5 - abstrato

Sua resposta: tangível

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão4

A maioria dos programas de qualidade \_\_\_\_\_.

1 - não se preocupa com os processos internos de fabricação

2 - enfatiza somente a parte motivacional dos clientes

3 - prioriza em excesso a entrega de valor para o cliente

4 - enfatiza somente os processos internos de fabricação

5 - enfatiza apenas os resultados intangíveis

Sua resposta: prioriza em excesso a entrega de valor para o cliente

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 6

Valor recebido: 0.00

### Questão5

O paradigma industrial tende a ver a missão da empresa como sendo \_\_\_\_\_.

1 - conquistar o cliente

2 - manter o cliente

3 - entregar valor para o cliente

4 - vender mercadoria com lucro

5 - nenhuma das anteriores

Sua resposta: vender mercadoria com lucro

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão6

Quando se pretende entregar o máximo de valor para o cliente, as empresas devem \_\_\_\_\_.

- 1 - dar maior ênfase sobre os valores tangíveis
- 2 - se especializar no "como fazer"
- 3 - procurar fazer o que os clientes desejam
- 4 - ter em mente que todos os clientes devem ser tratados da mesma forma
- 5 - se concentrar primeiro nos seus produtos e depois procurar clientes para os mesmos

Sua resposta: procurar fazer o que os clientes desejam

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão7

No paradigma industrial, os gerentes atuam como \_\_\_\_\_.

- 1 - tutores de seus subordinados
- 2 - relações públicas da empresa
- 3 - auxiliares de seus subordinados
- 4 - fiscais de seus subordinados
- 5 - defensores dos clientes

Sua resposta: fiscais de seus subordinados

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão8

Os \_\_\_\_\_ entregam valor aos departamentos de linha de frente, que são seus clientes internos.

- 1 - funcionários do mais baixo escalão
- 2 - departamentos de serviços internos
- 3 - membros da alta chefia
- 4 - fornecedores
- 5 - gerentes

Sua resposta: funcionários do mais baixo escalão

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 5

Valor recebido: 0.00

### Questão9

No paradigma do valor, os funcionários \_\_\_\_\_.

- 1 - apenas executam as tarefas que lhes são designadas
- 2 - não são clientes internos
- 3 - são clientes internos da empresa
- 4 - são meros coadjuvantes
- 5 - não devem dar sugestões sobre como entregar mais valor para os clientes

Sua resposta: apenas executam as tarefas que lhes são designadas

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 10

Valor recebido: 0.00

### Questão10

No paradigma do valor, os gerentes devem ser \_\_\_\_\_.

- 1 - guardiões do status quo
- 2 - fiscais de seus subordinados
- 3 - especialistas em "como fazer"
- 4 - responsáveis diretos pela entrega de valor para o cliente
- 5 - facilitadores que auxiliam seus funcionários a entregarem valor aos clientes

Sua resposta: guardiões do status quo

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 12

Valor recebido: 0.00

### Questão1

No paradigma industrial, os gerentes julgam os funcionários \_\_\_\_\_.

- 1 - pela satisfação do cliente
- 2 - pela motivação dos mesmos
- 3 - pelo número de clientes que foram conquistados
- 4 - pelo desempenho do mesmo nas tarefas
- 5 - pelo valor entregue ao cliente

Sua resposta: pelo número de clientes que foram conquistados

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 11

Valor recebido: 0.00

### Questão8

No paradigma do valor, os gerentes devem ser \_\_\_\_\_.

- 1 - guardiões do status quo
- 2 - fiscais de seus subordinados
- 3 - especialistas em "como fazer"
- 4 - responsáveis diretos pela entrega de valor para o cliente
- 5 - facilitadores que auxiliam seus funcionários a entregarem valor aos clientes

Sua resposta: fiscais de seus subordinados

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 12

Valor recebido: 0.00

### Questão8

No paradigma industrial, os clientes são vistos como \_\_\_\_\_.

- 1 - a razão da sobrevivência de uma organização
- 2 - um ativo em valorização
- 3 - a garantia de sucesso de uma organização
- 4 - um "patrimônio" a ser conquistado
- 5 - estatísticas substituíveis

Sua resposta: a razão da sobrevivência de uma organização

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 9

Valor recebido: 0.00

## 1.AULA 18 - Análise de Ishikawa

### TESTE REALIZADO

### Questão1

Após a definição das etapas do processo, inicia-se a geração de ideias.

1 - V

2 - F

Sua resposta: V

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 4

Valor recebido: 0.00

### Questão4

Quando o grupo completar os 4Ms da primeira etapa do processo, o facilitador começa a fazer perguntas para completar a segunda etapa.

1 - V

2 - F

Sua resposta: V

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão2

Quando o diagrama estiver completo, é necessário que o grupo o abandone por alguns dias para que novas ideias surjam e sejam colocadas também no diagrama.

1 - V

2 - F

Sua resposta: V

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão2

O Plano de Análise de Causas utiliza o lado esquerdo, ou lógico, do cérebro.

1 - V

2 - F

Sua resposta: V

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão1

A Análise de Ishikawa é usada para levantar e relacionar as causas de um determinado efeito.

1 - V

2 - F

Sua resposta: V

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

### Questão3

Cada uma das etapas do processo deve receber os 4Ms nos vértices da respectiva folha : Maq, Mdo, Mat e Met. Cada um deles é ligado por uma seta com o nome da etapa.

1 - V

2 - F

Sua resposta: V

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão4

Um Diagrama de Ishikawa com poucos detalhes indica que o grupo foi mal selecionado. Eles possuem pouco conhecimento do problema analisado.

1 - V

2 - F

Sua resposta: V

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão5

A Análise de Ishikawa fica concluída quando terminar o desenho do diagrama.

1 - V

2 - F

Sua resposta: V

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 4

Valor recebido: 0.00

#### Questão6

O Diagrama de Ishikawa serve como uma ferramenta muito útil na coleta de informações sobre um determinado problema.

1 - V

2 - F

Sua resposta: V

Valor: Resposta Correta



Valor recebido: 10.00

#### Questão7

Para preencher cada um dos M de uma etapa, o facilitador faz uma série de perguntas ao grupo.

1 - V

2 - F

Sua resposta: V

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão8

Entende-se por etapa de um processo todo conjunto de atividades que, após sua realização, permite que o processo seja interrompido, sem prejuízo para o produto final.

1 - V

2 - F

Sua resposta: V

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão9

Para examinar as causas do Plano de Análise de Causas, é utilizado apenas o histograma.

1 - V

2 - F

Sua resposta: V

Valor: Resposta Errada - Consulte a página 4

Valor recebido: 0.00

#### Questão10

A Análise de Ishikawa serve também para estudar as causas de um resultado melhor do que o esperado, para poder repeti-las em outras situações.

1 - V

2 - F

Sua resposta: V

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

Total de itens corretos: 7

Total de itens errados: 3

Nota obtida no teste: 70.00 / 100

#### Questão7

Para classificar as causas primárias no Diagrama de Ishikawa, pode utilizar os 4Ms : Máquinas, Mão-de-Obra, Materiais e Métodos.

1 - V

2 - F

Sua resposta: V

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00

#### Questão10

No Plano de Análise de Causas, os participantes indicam quais causas do diagrama podem estar ocasionando o efeito em estudo. Elas são assinaladas a cores no diagrama.

1 - V

2 - F

Sua resposta: V

Valor: Resposta Correta

Valor recebido: 10.00