1. **A gestão da qualidade estabelece que os recursos humanos devem ser valorizados e entendidos como integrantes do sucesso da organização.**

Certo

Errado

1. **Na política da qualidade, desde que o produto final atenda às especificações técnicas estabelecidas no processo produtivo, considera-se que o cliente está satisfeito.**

Certo

Errado

1. **Marque a alternativa verdadeira no tocante às Eras da Qualidade:**

a) O controle da qualidade moderno teve seu inicio na década de 1930, nos Estados Unidos, com a aplicação industrial do consagrado gráfico de controle criado por Walter A. Shewhart na empresa de telefonia Bell Telephone Laboratories.

b) A 4ª Era da Gestão da Qualidade Total, teve início a partir da invasão no mercado americano dos produtos chineses de alta qualidade no final da década de 1970.

c) Na chamada Era Contratual mais uma ferramenta foi criada, a prevenção e as técnicas foram além das ferramentas estatísticas, incluiu conceitos, habilidades e técnicas gerenciais.

d) Na década de 30, surge a Era chamada de Era do Controle Estatístico, que pregava o uso e ações preventivas para reduzir gastos.

e) Na Era da Inspeção, o controle de qualidade se baseava na amostragem

1. **Os três pontos fundamentais propostos por Joseph Juram (trilogia do Juran) são:**

a) Planejamento da qualidade, a melhoria da qualidade e o controle de qualidade.

b) Planejamento da qualidade, treinamento e motivação do pessoal.

c) Planejamento da qualidade, motivação e a inspeção.

d) Planejamento da qualidade, pesquisa e desenvolvimento de produto e inspeção.

e) Planejamento da qualidade, pesquisa do mercado e inspeção qualitativa

1. **A gestão da qualidade tornou-se estratégica para manter a competitividade da empresa e passou a enfatizar os aspectos de inspeção, processos, pessoas, sistema e gestão. A ênfase em sistema significa:**

a) integração de processos e pessoas visando um objetivo maior

b) monitoramento feito nas ações de forma isolada.

c) inclusão da visão integrada entre as ações e percepção da cadeia de causas e efeitos

d) percepção da importância da especialização das pessoas envolvidas nos processos

e) percepção e busca de melhores resultados.

1. **David Garvin estabeleceu 5 categorias de qualidade. Em qual delas abaixo se enquadraria no sentido de um trabalho clássico de um alfaiate?**

a) Abordagem transcendental

b) Abordagem baseada na manufatura

c) Abordagem baseada no usuário

d) Abordagem baseada no produto

e) Abordagem baseada em valor

1. **Sobre os enfoques da qualidade aquele que é definido conceitualmente principalmente por levar em consideração os fatores técnicos da Engenharia e Produção, cabendo a excelência da Qualidade neste enfoque, uma ligação direta com a perfeição de um produto desde o seu projeto, denomina-se enfoque:**

a) Baseado no produto.

b) Baseado no cliente.

c) Baseado na produção.

d) Transcendental.

e) Baseado na auditoria.

1. **Analise as afirmativas sobre a gestão pela qualidade colocando entre parênteses a letra “V”, quando se tratar de afirmativa verdadeira, e a letra “F” quando se tratar de afirmativa falsa. A seguir, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.**

( ) A origem das discussões sobre a gestão pela qualidade foi motivada pelo cenário da financeirização econômica que vigorou a partir dos anos noventa.

( ) A tônica da qualidade no ambiente empresarial foi fortalecida a partir do momento em que os consumidores tomaram-se mais bem informados uma vez que a informação eleva o nível de exigência.

( ) Um dos pressupostos da qualidade é o de fabricar produtos que gerem benefícios temporários e adequados aos consumidores ao contrário de gerar problemas a serem resolvidos.

( ) A falta de gestão pela qualidade numa Organização implica diretamente, na redução do capital investido em imobilizações patrimoniais.

( ) A compreensão do conceito de qualidade pode ter dois aspectos: o da Organização (compreensão objetiva) e o do cliente (compreensão subjetiva).

a) V-V-V-F-V.

b) V-F-V-F-F.

c) F-V-V-F-F.

d) F-V-F-F-V.

e) F-F-F-V-V