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

Certo, pois o fator humano desempenha um papel primordial na obtenção da qualidade.

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.**

Errado, o nível de qualidade é determinado pelo cliente.

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

a) O controle da qualidade moderno teve seu início 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

A, em memorando datado de 16 de maio de 1924, o Dr. Shewhart propôs o seu gráfico de controle para análise de dados com resultados obtidos através de inspeções do produto, num procedimento baseado na detecção e correção de produtos defeituosos dando ênfase no estudo e prevenção dos problemas relacionados à qualidade, de modo a impedir que os produtos defeituosos fossem produzidos. Os pioneiros na aplicação da estatística ao controle de qualidade foram Walter ª Shewhart (que preparou a primeira Carta de Controle), Dodge e Romig, dupla que desenvolveu técnicas de 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

A , Juran defende que a gestão da qualidade se divide em três pontos fundamentais: planejamento, melhoria e o controle de qualidade. No livro Managerial Breakthrough, coloca a melhoria da qualidade no topo das prioridades do gestor. Ele acreditava que os processos de negócio são a maior e a mais negligenciada oportunidade de melhoria.

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.

A , A qualidade na empresa se forma a partir de um conjunto de variáveis para suprir as demandas dos clientes, e uma dessas variáveis é a especialização dos profissionais.A gestão de qualidade precisa estar próxima de todos os setores da empresa.

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

C, a Abordagem Baseada no Usuário é fundamental para fazer o cliente satisfeito com o produto e/ou serviço, ou seja, a mercadoria tem estar com a adaptação dos critérios de padrão do consumidor.

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.

C, Baseado na produção pois uma vez que as especificações tenham sido estabelecidas, qualquer desvio significa perda de Qualidade.

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.**

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

(V) 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.

(F) 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.

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

(V) 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