

Qualidade

Instituições Relacionadas à Qualidade

Assinale a alternativa errada:

- A) Ao longo da história, o homem procurou o que mais se adequasse às suas necessidades;
- B) A qualidade tem sua existência desde que o mundo é mundo;
- C) A qualidade tem sua existência desde que foi identificada, estudada e divulgada;
- D) A relação cliente-fornecedor tão propalada nos dias atuais, na verdade sempre existiu no seio familiar e entre amigos;
- E) A relação cliente-fornecedor tão propalada nos dias atuais, na verdade sempre existiu entre amigos, nas organizações de trabalho, escola e na sociedade em geral.

✔ **Você já respondeu e acertou este exercício! (Resposta: C)**

Para os autores Junqueira e Viana, as tendências estratégicas da qualidade que terão grande impacto nas organizações do século XXI são:

- A) A competitividade cada vez mais forte e a concorrência acirrada;
- B) A empresa será cada vez mais enfocada como uma realidade humana;
- C) Aprendizado fará parte, cada vez mais forte, nas atitudes e ações organizacionais;
- D) A comunicação e o alinhamento da personalidade empresarial serão atributos prioritários;
- E) Todas as alternativas.

✔ **Você acertou este exercício!(E)**

Clauss Moller propõe que a qualidade deva ser abrangente e focada em cinco pontos:

- A) Qualidade pessoal, qualidade gerencial, qualidade de produtos e serviços, qualidade da empresa e clientes satisfeitos;
- B) Qualidade interpessoal, qualidade departamental, qualidade de processos, qualidade da empresa e clientes satisfeitos;
- C) Qualidade interpessoal, qualidade departamental, qualidade de processos, qualidade da empresa e clientes satisfeitos;
- D) Qualidade pessoal, qualidade departamental, qualidade de produtos e serviços, qualidade da empresa e clientes satisfeitos;
- E) Qualidade pessoal, qualidade gerencial, qualidade de produtos e serviços, qualidade do mercado e clientes satisfeitos.

✔ (D)

Ao longo dos anos o Brasil vem se destacando por seu empenho e comprometimento na difusão e implantação de sistemas da qualidade nas empresas:

- A) De médio e grande portes;
- B) De pequeno, médio e grande portes;
- C) Dos setores industriais e comerciais;
- D) Dos setores industriais e de serviços;
- E) De todos os portes e tipos.

✔ (E)

Assinale a alternativa correta:

- A) A Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT cuida da normalização geral da Qualidade e o Instituto Nacional da Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial é o órgão creditor das normas ISO.
- B) A Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, é o órgão creditor das normas ISO e o Instituto Nacional da Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial cuida da normalização geral da Qualidade.
- C) Prêmio Nacional da Qualidade é um forte incentivo para muitas empresas e profissionais manterem os modelos de gestão, o comportamento organizacional, os processos, a gestão da qualidade, o clima interno e a valorização do capital humano.
- D) Prêmio Nacional da Qualidade é um forte incentivo para muitas pessoas efetuarem mudanças nos modelos de gestão, comportamento organizacional, dando maior atenção aos processos, gestão da qualidade, clima interno e, principalmente, na valorização do capital humano.
- E) Nenhuma delas.

✔ (A)

Qualidade Ambiental

Assinale a alternativa correta:

- A) A gestão ambiental empresarial pode ser definida como sendo um conjunto de políticas, programas e práticas administrativas e operacionais que levam em conta a saúde e a segurança das pessoas e a proteção do meio ambiente;
- B) A gestão ambiental empresarial pode ser definida como sendo um conjunto de regras operacionais, programas e práticas administrativas e operacionais que levam em conta a saúde e a segurança das pessoas e a proteção do meio ambiente;
- C) A gestão ambiental empresarial pode ser definida como sendo um conjunto de políticas, métodos administrativos e operacionais que levam em conta a saúde e a segurança das pessoas e a proteção do meio ambiente;
- D) A gestão ambiental empresarial pode ser definida como sendo um conjunto de regras operacionais, métodos administrativos e operacionais que levam em conta a saúde e a segurança das pessoas e a proteção do meio ambiente;
- E) A gestão ambiental empresarial pode ser definida como sendo um conjunto de políticas, programas e práticas administrativas e operacionais que levam em conta a segurança das empresas e a proteção do meio ambiente;

✔ (A)

Segundo Fiates:

- A) o dinamismo e a crescente competitividade no mundo dos negócios não colocam em risco a vida das empresas que não questionarem seus métodos tradicionais de gerenciamento, desenvolvimento de novos produtos e serviços, produção, controle de qualidade, etc.
- B) o dinamismo e a crescente competitividade no mundo dos negócios colocam em risco a vida das empresas que não questionarem seus métodos tradicionais de gerenciamento, desenvolvimento de novos produtos e serviços, produção, controle de qualidade, etc.

- C) o dinamismo e a crescente competitividade no mundo dos negócios não colocam em risco a vida das empresas que não questionarem suas políticas atuais de gerenciamento, desenvolvimento de novos produtos e serviços, produção, controle de qualidade, etc.
- D) o dinamismo e a crescente competitividade no mundo dos negócios colocam em risco a vida das empresas que questionarem suas políticas atuais de gerenciamento, fabricação de produtos e prestação de serviços, controle de qualidade, etc.
- E) o dinamismo e a crescente competitividade no mundo dos negócios colocam em risco a vida das empresas que não questionarem suas políticas tradicionais de gerenciamento, desenvolvimento dos atuais produtos e serviços, produção, controle de qualidade, etc.
- ✓ (B)

Assinale a alternativa errada:

- A) Clientes e consumidores estão passando a valorizar mais produtos ecologicamente corretos;
- B) Clientes e consumidores estão passando a valorizar mais os produtos que agridam o mínimo possível o meio ambiente;
- C) O consumo elevado de recursos naturais vem sendo a causa de uma busca frenética por soluções imediatas;
- D) Surgem medidas tomadas pelos governos que elevam os custos de produção das empresas.
- E) O consumo elevado de recursos naturais reduzem os custos de produção das empresas.
- ✓ (E)

O processo decisório nas organizações

Assinale a alternativa errada:

- A)
O contínuo aperfeiçoamento dos produtos e processos, além da eliminação de desperdícios, pode ser obtido através de um sistema de gestão da qualidade
- B)
O conceito de qualidade introduziu alterações relevantes nos modelos tradicionais de gestão ao promover melhorias constantes no desempenho das organizações.
- C)
Na literatura estão disponíveis várias abordagens para a gestão da qualidade enfocando sua importância como diferencial competitivo.
- D)
Deming definia a qualidade como função das exigências e necessidades do consumidor, que, por variarem com o tempo, também deviam ser alteradas regularmente.
- E)
Deming salientava que a maioria das oportunidades para melhorar a qualidade requer decisivas ações políticas.
- ✓ (E)

Assinale a alternativa errada:

Deming enunciou 14 Princípios de Administração, também conhecidos como 14 Princípios da Qualidade, onde enfatiza o papel da administração na condução da mudança do foco administrativo para a melhoria da qualidade.



A)

Deming enunciou 14 Princípios de Administração, também conhecidos como 14 Princípios da Qualidade, onde enfatiza o papel da administração na condução da mudança do foco administrativo para a melhoria da qualidade.



B)

Juran abordou a qualidade como adequação ao uso, e que sua obtenção resulta da gestão da organização para a mudança.



C)

Juran e Deming divergem quanto ao reconhecimento de que a maioria das oportunidades requer ações decisivas da administração para serem aproveitadas.



D)

O conceito de que o controle da qualidade deveria abranger não só um determinado departamento, e sim a empresa como um todo, foi introduzido por Feigenbaum.



E)

Todas as alternativas anteriores.



(C)

Assinale a alternativa errada:



A)

Deming enunciou 14 Princípios de Administração, também conhecidos como 14 Princípios da Qualidade, onde enfatiza o papel da administração na condução da mudança do foco administrativo para a melhoria da qualidade.



B)

Juran abordou a qualidade como adequação ao uso, e que sua obtenção resulta da gestão da organização para a mudança.



C)

Juran e Deming divergem quanto ao reconhecimento de que a maioria das oportunidades requer ações decisivas da administração para serem aproveitadas.



D)

O conceito de que o controle da qualidade deveria abranger não só um determinado departamento, e sim a empresa como um todo, foi introduzido por Feigenbaum.



E)

Todas as alternativas anteriores.



(C)

No que se refere à implementação de um Programa de Qualidade Total, assinale a alternativa correta.



A)

É de suma importância buscar conhecimentos relativos aos potenciais clientes, à concorrência, as normas e regulamentações, sua cadeia de suprimentos, o cenário econômico, a política industrial e as influências do mercado externo.



B)

É significativo identificar as inovações tecnológicas dos produtos e serviços, e os novos processos operacionais e de gestão atuais e tendências futuras.



C)

É primordial a avaliação do clima organizacional, que pode influenciar, positivamente ou não, na implementação dos métodos e ferramentas da Gestão da Qualidade.



D)

Devem ser utilizados modelos de referência, como os da série de normas ISO 9000:2000.

E)
Todas as alternativas anteriores.

(E)

Crescimento organizacional

Assinale a alternativa errada:

A)

Muitas mudanças significativas no ambiente interno e externo da empresa, provocadas pela alta competitividade do mercado, levaram a exigir respostas mais rápidas dos dirigentes de empresas.

B)

Os recursos de informática podem ser utilizados como ferramentas estratégicas para o planejamento, coordenação e controle da empresa;

C)

No atual mundo globalizado e altamente competitivo, a forma com que as organizações utilizam as informações é determinante para sua permanência no mercado;

D)

No mundo globalizado a pressão dos concorrentes, produtos substitutos, fornecedores e clientes é decrescente.

E)

Nesse ambiente competitivo é necessário atuar e produzir de forma diferenciada e uma das estratégias para se sobressair nesse cenário consiste na busca da Qualidade Total.

Você acertou este exercício!(D)

Assinale a alternativa correta:

I. Um dos mais importantes instrumentos que permitem viabilizar a implantação de um programa de gestão da qualidade em uma organização consiste na utilização de um sistema capaz de atender às necessidades de informações gerenciais;

II. A elaboração, o desenvolvimento e a implantação de um sistema de informações bem estruturado, constituem-se em fator preponderante para o estabelecimento de uma estratégia competitiva.

III. O sistema de informações gerenciais deve considerar as conveniências dos clientes, a realidade do mercado, os recursos e as habilidades internas da empresa;

IV. O sistema de informações gerenciais precisa dispor de mecanismos de avaliações de desempenhos organizacionais.

A)

Somente o item I;

B)

Os itens I e II;

C)

Os itens II e IV;

D)

Todos os itens;

E)

Nenhum dos itens.

✔ **Você acertou este exercício!(D)**

Assinale a alternativa correta:

I. No caso de empresas de pequeno porte, onde os empresários demandam por mais tempo por acumular funções e concentrar decisões, torna-se imperativo a adoção de um sistema de informações que auxiliem os empresários no processo de tomada de decisões gerenciais visando à melhoria e a manutenção da qualidade para o desenvolvimento de seus negócios e permanência no mercado.

II. Com relação às grandes organizações, hierarquizadas e departamentalizadas, o sistema de informações deve ser estruturado de forma a atender às necessidades de diversas áreas ou setores que se ocupam com os diferentes níveis de decisões estratégicas, táticas ou operacionais.

III. No caso de empresas de grande porte, onde os empresários demandam por mais tempo por acumular funções e concentrar decisões, torna-se imperativa a adoção de um sistema de informações que confunda os empresários no processo de tomada de decisões gerenciais visando à melhoria e a manutenção da qualidade para o desenvolvimento de seus negócios e permanência no mercado.

IV. Com relação às pequenas organizações, hierarquizadas e departamentalizadas, o sistema de informações deve ser estruturado de forma a atender às necessidades de diversas áreas ou setores que se ocupam com os iguais níveis de decisões estratégicas, táticas ou operacionais.

A)

(I e II);

B)

(I e III);

C)

(II e III);

D)

(II e IV)

E)

(III e IV)

✔ **Você acertou este exercício!(A)**