



Curso:	Tecnólogo de Processos Gerenciais	Período Letivo:	4ª fase
Professora:	Thaís Rodrigues	Data: 14/08/25	
Nome(s)		Valor:	10

Questões de Reflexão (para responder com palavras próprias)

1. Com suas palavras, descreva as Quatro Eras da Qualidade.
2. Na sua visão, qual é a diretriz de qualidade mais importante para uma empresa se manter competitiva no mercado? Por quê?
3. Dê um exemplo real ou fictício de como uma diretriz de qualidade pode ser desdobrada em metas e indicadores.
4. Como a melhoria da qualidade pode impactar a produtividade em uma empresa de serviços e em uma empresa industrial?
5. Qual você considera ser o maior desafio para implementar uma gestão da qualidade eficiente?
6. Cite um exemplo do seu dia a dia (como consumidor ou profissional) em que percebeu claramente a falta de qualidade e explique o impacto disso.
7. Na sua opinião, o investimento em qualidade deve ser visto como custo ou como estratégia? Justifique.