

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	11
■ COMPREENSÃO E INTELECÇÃO DE TEXTOS.....	11
■ TIPOLOGIA TEXTUAL	13
■ ORTOGRAFIA.....	17
■ ACENTUAÇÃO GRÁFICA	17
■ EMPREGO DO SINAL INDICATIVO DE CRASE	18
■ FORMAÇÃO, CLASSE E EMPREGO DE PALAVRAS	19
■ SINTAXE DA ORAÇÃO E DO PERÍODO.....	45
■ PONTUAÇÃO.....	55
■ CONCORDÂNCIA NOMINAL E VERBAL	58
■ COLOCAÇÃO PRONOMINAL	62
■ REGÊNCIA NOMINAL E VERBAL.....	62
■ EQUIVALÊNCIA E TRANSFORMAÇÃO DE ESTRUTURAS.....	64
■ PARALELISMO SINTÁTICO	66
■ RELAÇÕES DE SINONÍMIA E ANTONÍMIA.....	66
LEGISLAÇÃO APLICADA AOS SERVIDORES DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL.....	77
■ LEI ORGÂNICA DO DISTRITO FEDERAL E ALTERAÇÕES POSTERIORES	77
■ LEI COMPLEMENTAR Nº 840, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2011 (DISPÕE SOBRE O REGIME JURÍDICOS DOS SERVIDORES PÚBLICOS CIVIS DO DISTRITO FEDERAL, DAS AUTARQUIAS E DAS FUNDAÇÕES PÚBLICAS DISTRITAIS).....	92
■ SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)	105
EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE NO BRASIL E A CONSTRUÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS): PRINCÍPIOS, DIRETRIZES E ARCABOUÇO LEGAL.....	105
■ CONTROLE SOCIAL NO SUS	111
■ RESOLUÇÃO Nº 453, DE 2012, DO CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE – POLÍTICA NACIONAL DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PARTICIPATIVA DO MINISTÉRIO DA SAÚDE.....	111

■	CONSTITUIÇÃO FEDERAL	112
	ARTIGOS DE 194 A 200	112
■	LEI ORGÂNICA DA SAÚDE	114
	LEI Nº 8.080, DE 19 DE SETEMBRO DE 1990	114
	LEI Nº 8.142, DE 28 DE DEZEMBRO 1990.....	122
	DECRETO PRESIDENCIAL Nº 7.508, DE 28 DE JUNHO DE 2011	122
■	DETERMINANTES SOCIAIS DA SAÚDE	126
■	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE	128
	 RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO.....	135
■	OPERAÇÕES, PROPRIEDADES E APLICAÇÕES (SOMA, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, POTENCIAÇÃO E RADICIAÇÃO)	135
■	PRINCÍPIOS DE CONTAGEM E PROBABILIDADE	141
	ARRANJOS E PERMUTAÇÕES	142
	COMBINAÇÕES.....	143
■	CONJUNTOS NUMÉRICOS (NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS, RACIONAIS E REAIS) E OPERAÇÕES COM CONJUNTOS	147
■	RAZÕES E PROPORÇÕES (GRANDEZAS DIRETAMENTE PROPORCIONAIS, GRANDEZAS INVERSAMENTE PROPORCIONAIS, PORCENTAGEM, REGRAS DE TRÊS SIMPLES E COMPOSTAS)	154
■	EQUAÇÕES E INEQUAÇÕES	166
■	SISTEMAS DE MEDIDAS	171
	VOLUMES	172
■	COMPREENSÃO DE ESTRUTURAS LÓGICAS E LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO (ANALOGIAS, INFERÊNCIAS, DEDUÇÕES E CONCLUSÕES)	174
	DIAGRAMAS LÓGICOS	175
	 MICROINFORMÁTICA.....	189
■	CONCEITOS BÁSICOS E MODOS DE UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS, FERRAMENTAS, APLICATIVOS E PROCEDIMENTOS ASSOCIADOS AO USO DE INFORMÁTICA NO AMBIENTE DE ESCRITÓRIO	189
■	APLICATIVOS E USO DE FERRAMENTAS NA INTERNET E (OU) INTRANET	199

■	SOFTWARES DO PACOTE MICROSOFT OFFICE (WORD, POWER POINT E OUTLOOK) E SUAS FUNCIONALIDADES	200
■	SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	213
■	ROTINAS DE BACKUP, PREVENÇÃO DE VÍRUS, ROTINAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE ARQUIVOS	228
	CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	265
■	NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS	265
	AS ORGANIZAÇÕES E AS PESSOAS QUE NELAS TRABALHAM	265
	Funções Gerais e Atividades de Rotina	265
■	QUALIDADE EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	265
	AS DIMENSÕES DA QUALIDADE PESSOAL E PROFISSIONAL E OS FATORES QUE DETERMINAM A QUALIDADE DE UM SERVIÇO	265
	NORMALIZAÇÃO TÉCNICA E QUALIDADE.....	269
	QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO INTERNO E EXTERNO	270
	COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS	270
■	NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA.....	271
	OBJETIVO, FUNÇÕES E ESTRUTURA	271
	FINANÇAS	273
	PATRIMÔNIO.....	274
	LIQUIDEZ	275
	RENTABILIDADE	276
■	AGENTES AUXILIARES DO COMÉRCIO.....	278
	OPERAÇÕES BANCÁRIAS E CARTÓRIOS	278
■	MANUTENÇÃO, PLANEJAMENTO, CONTROLE E MOVIMENTAÇÃO DE ESTOQUES DE MERCADORIAS E (OU) MATERIAIS; ARMAZENAMENTO E MOVIMENTAÇÃO DE MERCADORIAS E(OU) MATERIAIS	285
	INVENTÁRIO (DE MATERIAIS E FÍSICO).....	293
■	NOÇÕES DE ARQUIVAMENTO E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS: ARQUIVO E SUA DOCUMENTAÇÃO; ORGANIZAÇÃO DE UM ARQUIVO; MODELOS DE ARQUIVOS E TIPOS DE PASTAS; ARQUIVAMENTO DE REGISTROS INFORMATIZADOS	294
	TÉCNICAS E MÉTODOS DE ARQUIVAMENTO.....	296
■	NOÇÕES DE USO DE EQUIPAMENTOS DE ESCRITÓRIO.....	300

■ NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAL E DE CONTROLE PATRIMONIAL.....	300
■ HIERARQUIA E AUTORIDADE.....	304
■ EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, PRODUTIVIDADE E COMPETITIVIDADE.....	306
■ PROCESSO DECISÓRIO	307
■ PLANEJAMENTO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL.....	308
■ DIVISÃO DO TRABALHO.....	311
■ CONTROLE E AVALIAÇÃO	312
■ MOTIVAÇÃO E DESEMPENHO	313
■ LIDERANÇA.....	314
■ ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO	314
■ GESTÃO DA QUALIDADE	316
■ EQUIPES DE TRABALHO.....	316
■ SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	319
■ TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	322
■ RELAÇÕES HUMANAS E RELAÇÕES PÚBLICAS.....	322
■ CÓDIGOS E SÍMBOLOS ESPECÍFICOS DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	324

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

AS ORGANIZAÇÕES E AS PESSOAS QUE NELAS TRABALHAM

Para tratar sobre administração de recursos humanos ou gestão de pessoas no serviço público, primeiramente é necessário definir o termo administração. A palavra administração é oriunda do latim *ad* (direção, tendência para) e *minister* (subordinação, obediência) e pode ser definida como aquele que realiza uma atividade sob o comando de terceiro. A administração também é constantemente definida como a execução do processo administrativo, composto por quatro fases: planejamento, organização, direção e controle. Isso significa que o sucesso das organizações depende da qualidade de sua administração.

As organizações estão em constante crescimento e desenvolvimento. Quanto maior o número de produtos/serviços oferecidos e abrangência de mercado, maior a necessidade de ter pessoas qualificadas e competentes para manter e aumentar a competitividade organizacional. Sendo assim, toda organização necessita de pessoas para a sua sobrevivência e sucesso, ainda que em menor escala. E é justamente porque as organizações dependem das pessoas que existe a necessidade de gerenciar e orientar o comportamento desses indivíduos no ambiente de trabalho. Isso significa que o comportamento dos trabalhadores deve ser coerente com os objetivos e valores da organização. A área/departamento que atua sobre o comportamento das pessoas é chamada de Gestão de Pessoas (GP) ou Recursos Humanos (RH).

Funções Gerais e Atividades de Rotina

O RH é responsável por diversas funções, tais como recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento, oferta de benefícios e serviços sociais, implementação de programas de incentivos, remuneração, avaliação do desempenho, atenção a questões de saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho, entre outros.

Quando se trata do setor público, podemos definir o RH como o esforço em suprir, manter e desenvolver as pessoas nas organizações públicas, em observância aos princípios legais e considerando as condições e as necessidades do ambiente externo¹. Assim como a administração de uma forma geral, a administração de RH consiste em planejar, organizar, dirigir e controlar. É realizado um planejamento das necessidades individuais e organizacionais; seguido de uma organização e alocação dos recursos necessários para suprir tais necessidades; posteriormente ocorre a direção, envolvendo a operacionalização do planejamento; e, por fim, é realizado o controle e avaliação dos resultados obtidos, comparação com os objetivos desejados e, se necessário, aplicação de medidas corretivas.

No setor público, os servidores públicos são alguns dos recursos humanos. A Lei nº 8.112 de 11 de dezembro de 1990 dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Bergue considera que os servidores públicos são aqueles que prestam serviço ao Estado, com ele mantêm um vínculo de trabalho e são pagos com o dinheiro dos cofres públicos. Os servidores públicos podem ser:

SERVIDORES ESTATUTÁRIOS	Ocupam cargos públicos e seus vínculos laborais são regidos pelo estatuto do servidor público, conforme art. 37, inciso II, da Constituição Federal.
EMPREGADOS PÚBLICOS	Ocupam empregos públicos e seus vínculos laborais são regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).
SERVIDORES TEMPORÁRIOS	Exercem funções públicas, mas não ocupam cargos ou empregos públicos. Tais servidores são admitidos por tempo determinado, visando a atender uma necessidade específica e temporária de interesse público, conforme art. 37, inciso IX, da Constituição Federal.

No âmbito público, as práticas de RH são diferentes daquelas adotadas nas empresas privadas. Vamos focar nas diferenças quanto ao recrutamento e seleção (admissão no setor público), continuidade no trabalho, remuneração e demissão.

QUALIDADE EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

AS DIMENSÕES DA QUALIDADE PESSOAL E PROFISSIONAL E OS FATORES QUE DETERMINAM A QUALIDADE DE UM SERVIÇO

A qualidade de um serviço está intrinsecamente ligada à satisfação das necessidades do usuário (cliente). Assim, por exemplo, quando falamos em serviço público, segundo Paludo (2010, p. 70), o cidadão é visto ao mesmo tempo como usuário, financiador e titular da coisa pública. Se anteriormente ele era apenas o financiador da prestação dos serviços públicos, agora ele é o cliente-destinatário das ações do Estado e da administração.

O objetivo atual é melhorar a prestação de serviços, a fim de que o cidadão fique satisfeito. Ou seja, o foco das ações decorre de um novo modo de se perceber o cidadão.

A ideia de “redução de custos e eficiência a qualquer preço” não é compatível com os valores democráticos e com as necessidades dos usuários: a questão do custo, atualmente, está subordinada à avaliação do destinatário dos serviços, o cliente-cidadão. Essa mesma premissa também é válida para o setor privado.

Por isso, antes de falarmos das dimensões da qualidade, é fundamental compreendermos “o que é a qualidade”, a partir de uma perspectiva mais ampla.

¹ Bergue (2010)

O termo **qualidade** pode assumir diferentes significados, em diferentes contextos, a depender da literatura utilizada. Em termos mais subjetivos, o que uma pessoa considera como qualidade de vida, por exemplo, é totalmente diferente do que outra pode considerar. Já para o dicionário, a qualidade designa uma característica particular, um atributo individualizado de algo ou alguém. Para Mello (2011, p. 4), o conceito de qualidade está diretamente ligado a três fatores:



Ou seja, **qualidade** significa, para o autor, fazer melhor, com custos reduzidos, de modo a entregar aos clientes produtos ou serviços que correspondam — ou superem — suas expectativas.

Para Juran (1992), a qualidade está relacionada ao desempenho do produto e à satisfação do cliente. Em outras palavras, a qualidade tem a ver com a **adequação ao uso**. O usuário precisa reconhecer o produto ou o serviço como adequado às suas necessidades.

Além disso, o autor também menciona que a qualidade está relacionada à **ausência de defeitos**. Porém, é importante ressaltar que não é possível garantir que, necessariamente, um produto “sem defeitos” vá gerar satisfação, afinal ainda existem concorrentes que podem ter um melhor desempenho.

Temos também a definição de Crosby (1979), que diz que a qualidade é a conformidade com os requisitos e especificações. Ele ficou conhecido por propor o programa **Zero Defeito** que prega “fazer o trabalho direito logo da primeira vez”.

Para Campos (2014), um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, acessível e segura, no tempo certo, as necessidades do cliente. Ou seja, para o autor, qualidade envolve:

- Projeto perfeito (“atende perfeitamente”);
- Sem defeitos (“de forma confiável”);
- De forma acessível (“baixo custo”);
- De forma segura (“segurança do cliente”);
- No tempo certo (“entre no prazo, local e na quantidade certos”).

Existem, portanto, inúmeras definições e sugerimos que foque na essência de cada uma delas. Perceba que as palavras-chave conversam entre si. A qualidade envolve:

- Satisfação das necessidades e expectativas dos clientes;
- Redução de custos;
- Conformidade;
- Adequação ao uso (Juran);
- Ausência de defeitos (Crosby);
- Aumento de produtividade.

Perceba, também, que alguns desses conceitos ficaram “famosos” a partir de determinados autores e estão, consequentemente, atrelados a eles. Já outros conceitos, de outros autores, são uma “mescla” de diversas abordagens anteriores.

Algumas vezes a banca pode trazer um determinado conceito de qualidade, proposto por determinado autor, ou, muitas vezes, ela pode simplesmente

abordar um conceito mais geral, que envolva todas as definições vistas acima (ou parte delas). Por isso a importância de entendermos a essência do tema, e não somente decorar cada uma das definições.

Vamos aproveitar, então, para resumir alguns conceitos relacionados ao primeiro caso — quando a banca trouxer um determinado conceito de qualidade, proposto por determinado autor. Observe o que alguns dos mais famosos “gurus” da qualidade preconizam:

- Como vimos, **Crosby** foi um “guru da qualidade” que teve como conceito mais difundido (inclusive premiado) o de **Zero defeito**. Para ele, a **ausência de defeitos** deveria ser o padrão de desempenho adotado pelas organizações. E a “chave” estaria na prevenção — defeitos antecipados e evitados a todo custo. Envolve “fazer certo desde a primeira vez”;
- **Joseph Juran (PCA)** foi um dos mestres da gestão da qualidade e, junto com Deming, foi responsável pelo desenvolvimento das indústrias japonesas durante a II Guerra. Criou a “trilogia da qualidade”, composta por **Planejamento, Controle e Aperfeiçoamento**. Além disso, como vimos, para ele, qualidade tem a ver com “adequação à finalidade ou ao uso”;
- **W. Edwards Deming** (1900 - 1993) foi considerado pioneiro em diversos estudos da gestão da qualidade, e em 1982, publicou um livro chamado “*Quality Productivity and Competitive Position*” e posteriormente “*Out of the Crisis*”, nos quais expôs 14 princípios que devem nortear o programa de melhoria contínua. Também disseminou o ciclo **PDCA**.

Dica

Para memorizar:

- Crosby — Zero defeitos (utilize as letras Y–Z para se lembrar);
- Juran — Trilogia da qualidade (Planejamento, Controle e Aperfeiçoamento) e “adequação à finalidade ao uso”;
- Deming — ciclo PDCA, melhoria contínua, 14 princípios.

Além disso, quando falamos em qualidade nos serviços, as coisas mudam um pouco de figura, afinal, os serviços possuem características peculiares, digamos.

Kotler e Keller (2012, p. 384), afirmam que, ao contrário de bens (produtos tangíveis), os serviços não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem adquiridos:

- Por exemplo, “uma pessoa que se submete a uma cirurgia plástica não pode ver os resultados exatos antes que o procedimento seja feito” (p. 384). Ou seja, existe uma **intangibilidade**;
- Além disso, existe uma **inseparabilidade**: “enquanto os bens materiais são fabricados, estocados, distribuídos e mais tarde consumidos, de modo geral os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente” (p. 385). Por exemplo: “um corte de cabelo não pode ser armazenado nem produzido sem o cabeleireiro. A pessoa encarregada de prestar o serviço é parte dele” (Kotler e Keller, 2012, p. 385), assim como o cliente;

- Temos também a **variabilidade**: os serviços dependem de onde, quando e por quem são fornecidos, ou seja, eles são altamente variáveis. Por exemplo: “alguns médicos são muito afáveis, outros nem tanto” (p. 385);
- **Precibilidade**: “Serviços não podem ser estocados, por isso sua precibilidade pode ser um problema quando a demanda oscila” (p. 387). Por exemplo: “Alguns médicos cobram dos pacientes uma taxa de não comparecimento a consultas, porque o valor do serviço (a disponibilidade do médico) existe somente no momento da consulta” (Kotler e Keller, 2012, p. 387).

Evolução Histórica da Gestão da Qualidade

É importante ressaltar que, em geral, os conceitos de qualidade surgiram a partir de determinado contexto histórico. Ou seja, o conceito de qualidade não é algo estático, muito pelo contrário: a tendência é que as definições se atualizem com o tempo e ganhem novas formas. Por exemplo, na revolução industrial do século XVIII, as máquinas a vapor propiciaram um aumento significativo na capacidade produtiva, que até então era bem limitada. Se antes o artesão acompanhava o processo do início ao fim, com a revolução industrial isso já não era possível.

O trabalho, portanto, passou a ser dividido e houve a necessidade de criar sistemas de inspeção. Surgiu, então, a figura do **inspetor**, responsável pelo controle de qualidade do produto final. Nesse período, conhecido como **era da inspeção**, esses inspetores usavam determinados modelos-padrão, como um meio para determinar se os produtos (ou suas peças) estavam ou não em conformidade.

Com o passar do tempo, no entanto, a verificação “peça por peça” foi ficando inviável e os inspetores passaram a escolher aleatoriamente cada uma das peças. Caso alguma delas apresentasse defeito, aí sim, eles verificavam todo o resto. Com isso, emergiu-se a necessidade de ferramentas estatísticas que contribuíssem com esse processo.

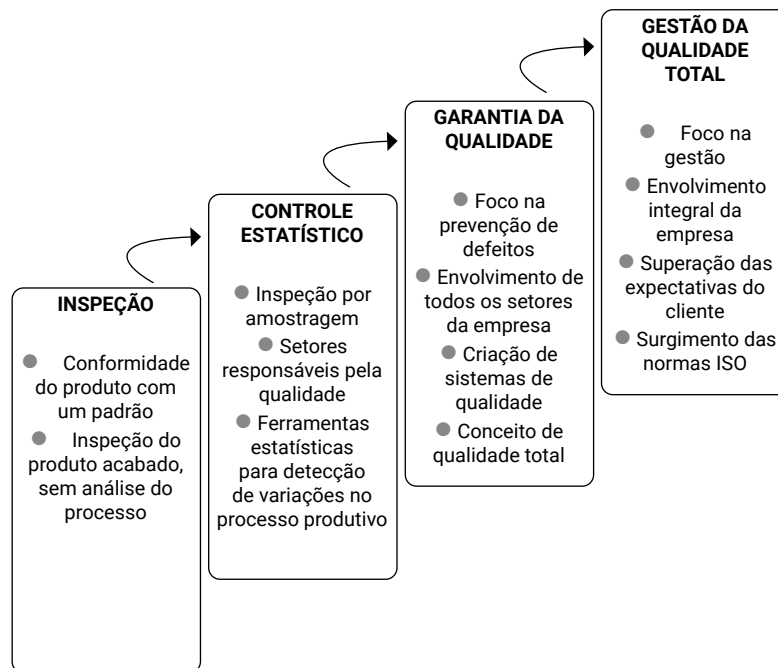
Assim, teve início a **era do controle estatístico de qualidade**, baseada em ferramentas e procedimentos estatísticos, como a amostragem. O grande precursor dessa era foi **Walter A. Shewart**, físico norte-americano, que influenciou, posteriormente, o próprio Deming e Joseph M. Juran — alguns dos “gurus” da qualidade.

A partir da década de 1930, surgiram os setores especializados em qualidade nas empresas e o controle estatístico de qualidade (CEQ), propriamente ditos. Em 1950, o CEQ evoluiu para **garantia de qualidade** e deu origem, assim, aos padrões e normas de qualidade.

Crosby, então, surge com o seu programa **Zero Defeito** e Armand V. Feigenbaum, também norte-americano, com a concepção de controle total da qualidade (ou *total quality control* — TQC).

A datar de 1970, deu-se início à **era da gestão da qualidade total**, com foco no cliente e nos processos em geral, não somente na diminuição das perdas e dos defeitos. E, em 1980 surgem as normas ISO 9000.

Observe como se deu a evolução do conceito de qualidade, segundo Mello (2011, p. 13):



Agora, sim, vamos ao enfoque da qualidade!

Dimensões da Qualidade

Garvin (1988) procurou enxergar a qualidade a partir de 5 enfoques:

- **Enfoque Transcendental (ou Transcendente)**

Esse enfoque traz a qualidade como algo “nato”, absoluto e universalmente reconhecível, como algo que “transcende”. Isso não quer dizer que a qualidade possa ser medida precisamente. Na realidade, essa medição ainda é inviável, porém, nesse caso, a qualidade costuma ser percebida pela própria experiência. Em suma, a qualidade é vista como **absoluta** e significa o **melhor possível**.

- **Por exemplo:** é quase um senso comum que os chocolates ou relógios suíços possuem um elevado nível de qualidade. Isso também vale para os serviços!

● Enfoque Baseado no Produto

Aqui, a qualidade passa a ser considerada como uma variável precisa e mensurável. Ou seja, a qualidade pode ser avaliada objetivamente. Os produtos passam a ser classificados de acordo com as características que possuem (ou não). E, como a qualidade depende de determinadas características contidas nos produtos (ou serviços), então, é possível supor que uma qualidade melhor somente pode ser obtida a custos maiores. Para esse enfoque, em geral, **os produtos de maior qualidade são mais caros**. Perceba o seguinte: aqui, o ponto decisivo é justamente algum ingrediente, alguma matéria-prima ou algum atributo do produto.

- **Por exemplo:** uma roupa com tecido de algodão orgânico, de seda ou de linho, por exemplo, certamente terá uma qualidade superior a uma roupa de tecido sintético.

● Enfoque Baseado no Usuário

Para esse enfoque, a qualidade depende do observador. Ou seja, a qualidade é subjetiva e relativa. Se o consumidor estiver satisfeito, então, o produto ou serviço tem qualidade. O objetivo é atender às necessidades e conveniências dos consumidores. E, por isso, esse enfoque é subjetivo: os clientes possuem diferentes gostos, preferências, exigências e demandas.

Lembra-se que vimos anteriormente a definição de qualidade proposta por Juran (1992)? Qualidade é a adequação ao uso! Esse conceito se encaixa perfeitamente nesse enfoque: **um produto de qualidade pressupõe adequação ao uso e ao usuário**.

- **Por exemplo:** companhias aéreas que projetam serviços de bordo mais completos e, conseqüentemente, isso acaba aumentando os preços. Porém, o que os consumidores efetivamente querem é chegar ao destino esperado, com segurança, por um menor preço, ainda que isso implique em reduzir as refeições a bordo.

Perceba que, nesse enfoque, o **importante** é: o que o consumidor efetivamente quer? Quais são suas reais necessidades? Como satisfazer os seus desejos?

Para responder essas questões, podem ser feitos estudos, análises, entrevistas etc.

● Enfoque Baseado na Produção

Para esse enfoque, um produto de qualidade atende plenamente as especificações determinadas previamente, lá no projeto. Ou seja, é um produto “livre de erros”. Qualquer desvio nesse sentido acaba reduzindo os padrões de qualidade.

Por outro lado, quando a qualidade aumenta, os custos de inspeção acabam reduzindo e, também, os custos de retrabalho. Por isso esse enfoque **dá grande importância às práticas relacionadas com a engenharia e a produção**.

- **Por exemplo:** se a produção se determinado carro segue integralmente os requisitos propostos no projeto de engenharia, atendendo as devidas especificações, as chances de retrabalho tendem a diminuir drasticamente.

● Enfoque Baseado no Valor

Valor tem a ver com relação custo-benefício. Se enxergamos grandes benefícios em determinados serviços ou produtos e os seus custos são baixos, a tendência é que a percepção de valor aumente.

Já os produtos ou serviços com baixos benefícios e grandes custos tendem a gerar uma percepção reduzida de valor. Ou seja, para esse enfoque, um produto de qualidade oferece benefício — bom desempenho ou conformidade — por um preço justo.

- **Por exemplo:** o consumidor pode pagar mais barato por um determinado produto, porém a tendência é que ele seja de menor qualidade. Existe também opção de pagar mais e, conseqüentemente, obter maior qualidade.

Importante!

Os enfoques devem coexistir.

Por fim, Garvin (1992) propõe que esses enfoques coexistam entre si. Não há necessidade de priorizar apenas um deles e negligenciar os demais. **De que forma isso aconteceria, então?** Um exemplo bem simples é o próprio processo de introdução de um novo produto no mercado:

- Em geral, são feitas pesquisas prévias sobre as necessidades dos clientes, com o intuito de identificar suas necessidades e expectativas (enfoque baseado no usuário);
- Essas pesquisas são traduzidas em atributos do produto (enfoque baseado no produto);
- Esses produtos possuem especificações, que servirão de parâmetro ao logo do processo produtivo (enfoque baseado na produção); e por aí vai...

Percebe que esses enfoques estão interconectados? Por isso a importância de as empresas entenderem cada um deles e gerenciá-los da melhor forma possível.

Com base nesses 5 enfoques já citados, Garvin propôs **8 dimensões** por meio das quais é possível caracterizar a qualidade de um produto ou serviço. São elas:

- **Características:** são os fatores, ou atributos, que diferenciam um determinado produto ou serviço de seus concorrentes;
- **Conformidade:** diz respeito ao grau de atendimento aos padrões (especificações);
- **Desempenho:** tem a ver com os aspectos operacional básicos do produto;
- **Confiabilidade:** refere-se à probabilidade de não existir falhas, em determinado período, sob certas condições;
- **Durabilidade:** tem a ver com vida útil — por quanto tempo é possível utilizar o produto?;
- **Qualidade percebida:** percepção do cliente sobre o produto ou serviço. O marketing, a publicidade e a propaganda podem exercer influência sobre essa percepção;
- **Estética:** está relacionada com a percepção inicial e envolve determinados padrões de beleza existente em determinado indivíduo ou grupo;
- **Atendimento:** envolve, por exemplo, a continuidade dos serviços após a venda.