Gestão da Qualidade – Licenciatura em Engenharia Alimentar
1ª Frequência 2007/2008
ESAC, 12 de Dezembro de 2008

- 1- “Existe uma única e inequívoca definição de qualidade”. Comente a afirmação.
- 2- Explique, brevemente, como evoluiu a “função” qualidade dentro das empresas.
- 3- Indique um elemento chave da Gestão pela Qualidade Total, explicando brevemente o porquê da sua importância.
- 4- Explique brevemente o conceito de “Extended process” (Processo estendido) proposto por Deming.
- 5- Explique em que consiste a “Trilogia da Qualidade” de Juran

Considere as seguintes afirmações.

Consultando as normas ISO 9000:2005 (ou ISO 9000:2000) e ISO 9001:2000 indique se são verdadeiras ou falsas indicando qual a norma e quais o(s) ponto(s) da(s) norma(s) que utilizou para basear as suas respostas.

- 6 - Uma empresa pode ser certificada de acordo com os requisitos da norma ISO 9000.
- 7- A norma ISO 9000 destina-se unicamente a “organizações que procuram obter vantagens por via da implementação de sistemas de gestão da qualidade”.
- 8- A ISO 9001 não estabelece requisitos para os produtos.
- 9- Os objectivos da qualidade não têm de ser consistentes com a política da qualidade.
- 10 – A gestão de topo não tem um papel importante na implementação e manutenção do sistema de gestão da qualidade.
- 11- A documentação da qualidade deve incluir um manual da qualidade.
- 12- A formação dos colaboradores da empresa é algo que, apesar de importante, não é um requisito das normas da família ISO 9000
- 13- As empresas deverão ter um programa de auditorias que tenha em consideração o e a importância dos processos e das áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores.
- 14- Após a realização das auditorias os relatórios das mesmas deverão ser arquivados e rapidamente esquecidos, especialmente se tiverem sido detectadas não conformidades.
- 15- As causas das não conformidades deverão ser determinadas
- 16- Quando a organização ou o seu cliente tencionarem proceder a verificações nas instalações do fornecedor, organização deve declarar, na informação de compra, as disposições de verificação pretendidas e o método para liberação do produto.

17- Uma desvantagem da abordagem por processos é o facto de não permitir o controlo passo-a-passo sobre a interligação dos processos individuais dentro do sistema de processos, bem como sobre a sua combinação e interacção

18- A ISO 9004 é destinada para a certificação ou para fins contratuais.

19- A norma ISO 9001:2000 inclui requisitos específicos a outros sistemas de gestão, tais como os particulares de gestão ambiental, gestão da segurança e saúde no trabalho, gestão financeira ou gestão de riscos.

20- Caso uma organização escolha subcontratar qualquer processo que afecte a conformidade do produto com os requisitos, a organização deve assegurar o controlo sobre tais processos. O controlo de tais processos subcontratados deve ser identificado dentro do sistema de gestão da qualidade.

21- A extensão da documentação do sistema de gestão da qualidade terá de ser igual em todas as organizações e terá sempre de obedecer ao mesmo formato e suporte.

22- Os registos são um tipo de documentos dos sistemas de gestão da qualidade.

23- As auditorias de terceira parte são realizadas por clientes da organização, ou por outras entidades em nome desses clientes.

24- Não é aconselhável a utilização de técnicas estatísticas na promoção da melhoria contínua.

25- A organização deve determinar e proporcionar os recursos necessários para aumentar a satisfação do cliente indo ao encontro dos seus requisitos.

26- A organização deve, não só, determinar os requisitos especificados pelo cliente mas também os requisitos não declarados.

27- É possível a uma empresa invocar a conformidade com a Norma ISO 9001 caso tenham sido feitas exclusões a requisitos que constam da secção 8 da Norma.

28- A organização não deve, em qualquer circunstância, comunicar com o cliente.

29- Não é possível a uma organização adaptar o(s) seu(s) sistema(s) de gestão existente(s) de forma a estabelecer um sistema de gestão da qualidade que obedeça aos requisitos da Norma ISO 9001. É necessário começar tudo de novo.

30- Os objectivos da qualidade complementam outros objectivos da organização tais como: o crescimento, financiamento, rentabilidade, ambiente, segurança e saúde no trabalho.