



Licenciatura em Engenharia Alimentar
2ª Frequência de Gestão da Qualidade - 18 de Dezembro de 2007

- 1- Indique quais as principais secções da norma NP EN ISO 19011:2003 (Linhas de orientação para auditorias de sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental)
- 2- Defina os seguintes termos relativos a auditorias (i) "Critérios da Auditoria" (ii) "Evidências da auditoria", (iii) "Constatações da auditoria" e (iv) "Conclusões da auditoria"
- 3- Explique brevemente o que entende por auditorias de 1ª, 2ª e 3ª parte.
- 4- Indique quais os (possíveis) objectivos de um Programa de Auditorias.
- 5- "O actividade principal de uma auditoria interna da qualidade é descobrir falhas na empresa e encontrar os culpados. O auditor poderá ser considerado o polícia da empresa". Comente.
- 6- "A utilização de listas de comprovação no processo de auditoria da qualidade é desaconselhada e o seu uso denota uma falta de profissionalismo e inexperiência do auditor". Comente.
- 7- "Um recém-licenciado poderá ocupar as funções de auditor coordenador numa auditoria da qualidade". Comente
- 8- Indique e defina as principais categorias em que podem ser enquadrados os custos de qualidade. Para cada uma das categorias dê entre 2 a 4 exemplos de custos que nela possam ser enquadrados
- 9- Indique as principais fases da abordagem projecto-a-projecto para a melhoria da qualidade e redução de custo, discutida nas aulas.
- 10- Juran e Gryna (Melhoria da Qualidade e Redução de Custos) discutem várias metodologias que permitem o teste de teorias para problemas controláveis pela Gestão.
 - a. Nomeie 5 das metodologias discutidas
 - b. Explique, sucintamente, 2 metodologias nomeadas na resposta à alínea anterior