



INSTITUTO POLITÉCNICO DE COIMBRA
ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA

Licenciatura em Engenharia Alimentar
EXAME de Gestão da Qualidade
22 de Junho de 2006
(Sem consulta)

- 1- Indique os princípios de Gestão da Qualidade de acordo com a família de normas ISO 9000.
- 2- Indique quais os procedimentos documentados requeridos pela Norma ISO 9001:2000
- 3- Comente esta afirmação “Uma empresa pode ser certificada de acordo com os requisitos da norma ISO 9000:2000”.
- 4- Relativamente a auditorias internas
 - a. Refira o papel das auditorias internas no âmbito dos sistemas de gestão da qualidade.
 - b. Quem deverá conduzir as auditorias internas ao sistema de Gestão da Qualidade?
 - c. Poderão ser conduzidas por um recém-licenciado sem experiência profissional prévia no mercado de trabalho?
- 5- Estabeleça a diferença entre problemas crónicos e esporádicos. Qual a estratégia a utilizar na resolução destes diferentes tipos de problemas?
- 6- 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.