

**Licenciatura em Engenharia Alimentar**  
**Exame de Recurso de Gestão da Qualidade**  
**19 de Julho de 2006**

---

- 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- Indique os princípios de Gestão da Qualidade de acordo com a família de normas ISO 9000.
- 5- Indique quais os procedimentos documentados requeridos pela Norma ISO 9001:2000
- 6- “A gestão de topo não tem um papel relevante na implementação e manutenção do sistema de gestão da qualidade”. Comente
- 7- Defina os seguintes termos relativos a auditorias (i) “Critérios da Auditoria” (ii) “Evidências da auditoria”, (iii) “Constatações da auditoria” e (iv) “Conclusões da auditoria”
- 8- Explique brevemente o que entende por auditorias de 1ª, 2ª e 3ª parte.
- 9- “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.
- 10- Indique as principais fases da abordagem projecto-a-projecto para a melhoria da qualidade e redução de custo, discutida nas aulas.