



**Licenciatura em Engenharia Alimentar**  
**EXAME de Gestão da Qualidade**  
**19 de Junho de 2007**  
**(Sem consulta)**

- 1- Explique em que consiste a “Trilogia da Qualidade” advogada por Deming.
- 2- Indique os princípios de Gestão da Qualidade de acordo com a família de normas ISO 9000.
- 3- Refira, explicando brevemente, dois procedimentos obrigatórios referidos na norma ISO 9001:2000
- 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- Nas aulas de gestão da qualidade foram estudadas várias categorias de custos da qualidade
  - a. Indique e defina as principais categorias em que podem ser enquadrados os custos de qualidade.
  - b. Para cada uma das categorias de custos referidas na resposta à alínea anterior dê 3 exemplos de custos que nela possam ser enquadrados
- 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.