INSTITUTO POLITÉCNICO DE COIMBRA

ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA

Mestrado em Engenharia Alimentar
2ª Frequência de Gestão da Qualidade e Auditorias
20 de Fevereiro de 2009

1- Indique e defina as principais categorias em que podem ser enquadrados os custos de qualidade (qualidade e não qualidade). Para cada uma das categorias dê entre 2 a 4 exemplos de custos que nela possam ser enquadrados.

2- O que entende por "custos escondidos da qualidade"?

3- Os custos da qualidade podem ser atribuídos a problemas crónicos e esporádicos. Explique sucintamente o seu significado e indique as diferenças entre eles, nomeadamente no que se refere à necessidade do imediatismo da sua resolução e estratégicas para a sua resolução.

4- Indique as principais fases da abordagem "projecto-a-projecto" para a melhoria da qualidade e redução de custo, discutida nas aulas.

5- 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)

6- Defina os seguintes termos relativos a auditorias (i) "Critérios da Auditoria" (ii) "Evidências da auditoria", (iii) "Constatações da auditoria" e (iv) "Conclusões da auditoria"

7- Explique brevemente o que entende por auditorias de 1ª, 2ª e 3ª parte.

8- "A 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.

9- "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.

10- "Um recém-licenciado poderá ocupar as funções de auditor coordenador numa auditoria da qualidade". Comente