

- 1- “Existe uma única e inequívoca definição de qualidade”. Comente a afirmação.
- 2- “Numa empresa em que se pretende atingir a Gestão pela Qualidade Total é fundamental a eliminação de processos de Inspeção ao produto final”. Está de acordo com esta afirmação? Justifique.
- 3- Quais as semelhanças e diferenças entre os princípios da GQT e os requisitos da norma ISO 9001? Considera que a ISO 9001 é compatível com a GQT? Considera que a implementação da ISO 9001 permite atingir todos os objectivos da GQT? Justifique.

Considere as seguintes afirmações.

Consultando as normas ISO 9000 e ISO 9001 indique se são verdadeiras ou falsas indicando qual a norma e quais o(s) ponto(s) da(s) norma(s) que utilizou para basear as suas respostas.

- 4- A auditoria consiste num processo sistemático independente e documentado para obter evidências de auditoria e respectiva avaliação objectiva com vista a determinar se os critérios da auditoria são satisfeitos.
- 5- A ISO 9001 estabelece requisitos para os produtos.
- 6- A norma ISO 9000 destina-se, entre outros, a “organizações que procuram obter vantagens por via da implementação de sistemas de gestão da qualidade”.
- 7 - Uma empresa pode ser certificada de acordo com os requisitos da norma ISO 9001
- 8- A norma ISO 9001 requer que sejam identificados os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e para a sua aplicação em toda a organização.
- 9- Na norma ISO 9001 o termo “produto” aplica-se a todos os produtos, mesmo para aqueles que não se destinam ou não são requeridos pelo cliente.
- 10- As causas das não conformidades não necessitam de ser determinadas.
- 11- Após a realização das auditorias os relatórios das mesmas deverão ser arquivados e rapidamente esquecidos, especialmente se tiverem sido detectadas não conformidades.
- 12- As empresas deverão* ter um programa de auditorias que tenha em consideração o e a importância dos processos e das áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores.
- 13- A utilização da documentação contribui para avaliar a eficácia e a adequabilidade permanente do sistema de gestão da qualidade.
- 14- O documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização é denominado de Procedimento Principal do sistema de Gestão da qualidade.
- 15 – A gestão de topo tem um papel importante na implementação e manutenção do sistema de gestão da qualidade.

- 16 - Os registos são um tipo de documentos dos sistemas de gestão da qualidade.
- 17- A extensão da documentação do sistema de gestão da qualidade terá de ser igual em todas as organizações e terá sempre de obedecer ao mesmo formato e suporte.
- 18- Caso uma organização escolha subcontratar qualquer processo que afecte a conformidade do produto com os requisitos, a organização deve assegurar o controlo sobre tais processos.
- 19- A norma ISO 9001 inclui requisitos específicos a outros sistemas de gestão, tais como os particulares de gestão ambiental, gestão da segurança e saúde no trabalho, gestão financeira ou gestão de riscos.
- 20- As abordagens dos sistemas de gestão da qualidade referidas na família de normas ISO 9000 e nos modelos de excelência organizacional baseiam-se em princípios contraditórios.
- 21- Uma desvantagem da abordagem por processos é o facto de não permitir o controlo passo-a-passo sobre a interligação dos processos individuais dentro do sistema de processos, bem como sobre a sua combinação e interacção
- 22- A validação da concepção e desenvolvimento deve, onde quer que seja praticável, ser completada antes da entrega ou implementação do produto.
- 23- As auditorias de primeira parte são realizadas por clientes da organização, ou por outras entidades em nome desses clientes.
- 24- Não é aconselhável a utilização de técnicas estatísticas na promoção da melhoria contínua.
- 25- A organização deve determinar e proporcionar os recursos necessários para aumentar a satisfação do cliente indo ao encontro dos seus requisitos.
- 26- A organização deve, não só, determinar os requisitos especificados pelo cliente mas também os requisitos não declarados.
- 27- É possível a uma empresa invocar a conformidade com a Norma ISO 9001 caso tenham sido feitas exclusões a requisitos que constam da secção 8 da Norma.
- 28- O conjunto de actividades interrelacionadas e interactuantes que transformam entradas em saídas denominam-se, na linguagem da família das normas ISO 9000, por processos.
- 29- É possível a uma organização adaptar o(s) seu(s) sistema(s) de gestão existente(s) de forma a estabelecer um sistema de gestão da qualidade que obedeça aos requisitos da Norma ISO 9001.
- 30- Deverão* ser feitas, em etapas apropriadas, revisões sistemáticas da concepção e desenvolvimento. A manutenção de registos das revisões é obrigatória.

* Como está exposto no Preambulo Nacional da Norma ISO 9001 os termos deve(devem) e deverá(deverão) são utilizados com sentidos diferentes. Por esse facto, decidi considerar correctas quer as respostas indicadas como V quer as indicadas como F desde que os pontos da norma utilizados para a justificação fossem pertinentes.