

Consulta – Só poderão utilizar a Norma ISO 9001

PARTE A

- 1- “A qualidade é algo de subjetivo”. Comente a afirmação (2 valores)

- 2- Explique, brevemente, como evoluiu a “função” qualidade dentro das empresas (2 valores)

- 3- Explique em que consiste a “Trilogia da Qualidade” de Juran (2 valores)

- 4- “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 (2 valores)

- 5- Indique quais os princípios da qualidade segundo a Norma ISO 9000 (2 valores)

PARTE B (10 valores)

Considere as seguintes afirmações e consultando a norma ISO 9001 indique se são verdadeiras ou falsas indicando o(s) ponto(s) da norma que utilizou para basear as suas respostas.

- i- A abordagem por processos permite a uma organização planear os seus processos e as respetivas interações.
- ii- Na medida necessária, a organização deve evitar manter a informação documentada necessária para suportar a operacionalização dos seus processos
- iii- A organização não deve determinar as questões externas e internas que sejam relevantes para o seu propósito e a sua orientação estratégica e que afetem a sua incapacidade para atingir o(s) resultado(s) pretendido(s) do seu sistema de gestão da qualidade.
- iv- A organização não deve conduzir auditorias internas.
- v- A gestão de topo deve demonstrar liderança e compromisso no que se refere ao foco no cliente ao assegurar que o foco no aumento da satisfação dos fornecedores é mantido.
- vi- A organização deve determinar os limites e a aplicabilidade do sistema de gestão da qualidade para estabelecer o seu âmbito.
- vii- A adoção de um sistema de gestão da qualidade é uma decisão estratégica de uma organização que pode ajudar a melhorar o

- seu desempenho global e proporcionar uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável.
- viii- As ações empreendidas para tratar riscos e oportunidades devem ser inversamente proporcionais ao impacto potencial na conformidade dos produtos e serviços.
 - ix- A organização deve avaliar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade
 - x- A organização deve determinar se a validade dos resultados de medição anteriores foi adversamente afetada quando se deteta equipamento de medição não apto para o propósito pretendido e deve empreender ação adequada conforme necessário.
 - xi- A organização não deve determinar os requisitos essenciais para os tipos específicos de produtos e serviços a ser objeto de design e desenvolvimento
 - xii- A gestão de topo deve assegurar que são atribuídas, comunicadas e compreendidas as responsabilidades e autoridades para funções que são relevantes dentro da organização.
 - xiii- A organização deve determinar e providenciar as pessoas necessárias para a implementação eficaz do seu sistema de gestão da qualidade e para a operacionalização e o controlo dos seus processos.
 - xiv- A organização deve assegurar que as saídas conformes, com os respetivos requisitos são identificadas e controladas para prevenir a sua utilização ou entrega não pretendidas.
 - xv- A gestão de topo deve proceder à revisão do sistema de gestão da qualidade da organização, em intervalos planeados, para assegurar a sua contínua pertinência, adequação, eficácia e alinhamento com a orientação estratégica da organização.
 - xvi- A organização deve determinar e eliminar as oportunidades de melhoria e implementar quaisquer ações necessárias para satisfazer os requisitos dos clientes e aumentar a satisfação do cliente
 - xvii- A organização deve considerar os resultados da análise e da avaliação e as saídas da revisão pela gestão para determinar se há necessidades ou oportunidades que devem ser tratadas no contexto da melhoria contínua