



Teste de Avaliação de ECM - M2

GRUPO I

Indica o valor lógico, verdadeiro (V) ou falso (F) , das seguintes afirmações e corrige a falsas.

(16X6 pontos=96 pontos)

1- A norma ISO 9000: 2005 constitui a referência internacional para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

2- As reclamações permitem obter informações para as empresas avaliarem se foram ao encontro das necessidades e expectativas do cliente.

3- A certificação em qualidade é uma desvantagem competitiva para as empresas.

4- As normas ISO 9000 são aplicáveis só às grandes empresas.

5- A certificação tem desvantagens a nível externo para as empresas, pois confere uma pior imagem à empresa, contribuindo para a desconfiança dos seus clientes, atuais e potenciais.

6- A Qualidade é reconhecida por todos nós como um valor.

7- SERVQUAL é um processo de medida da qualidade do serviço.

8- A certificação tem vantagens a nível interno nas empresas pois contribui para o aumento de custos, devido à diminuição de desperdícios, rejeições e reclamações.

9- Os atributos básicos (ou obrigatórios) são as características que os produtos/serviço têm de ter, isto é, são características tomadas como garantida.

10- Tornar a melhoria contínua dos produtos, processos e sistemas, é um objetivo que diz respeito apenas aos proprietários das empresas.

11- Ao medir a qualidade e a satisfação obtemos um feedback do desempenho futuro da empresa e fornece informações sobre os aspetos em que a empresa deve retroceder.

12- As normas necessitam de ser aprovadas pelo Instituto da Qualidade.

13-As normas ISO têm por missão o desenvolvimento de normas que abordam vários princípios a serem adotados pelas organizações apenas de Portugal, de modo a facilitar as trocas comerciais de bens e serviços.

14-Quando se certifica uma empresa existem barreiras que podem dificultar o processo, tal como o investimento inicial necessário ser muito baixo.

15- Para os problemas rotineiros que acontecem nas empresas, as ferramentas da qualidade são um ótimo utensílio pois ajudam as pessoas a organizar, compreender, interpretar e apresentar os dados recolhidos.

16- O desempenho e sucesso sustentado depende cada vez mais unicamente do líder da organização.

GRUPO II

Considera o seguinte texto:

“Todos têm uma ideia do que é Qualidade, porém defini-la não é tão fácil. Ao longo da história foram debatidos vários conceitos tendo a eles ficado associados alguns nomes que se intitularam de gurus da qualidade. O pensamento sobre o significado e a respetiva importância da qualidade tem-se vindo a alterar ao longo das décadas. Contudo, as preocupações com a qualidade não apareceram tão recentemente como se poderá pensar, pois já nas civilizações egípcias, romanas e gregas se prestava atenção à execução do trabalho com precisão e à utilização de melhores materiais e melhores práticas.”

1- Enumera 3 benefícios mais comuns resultantes da certificação das normas ISO.

(9 pontos)

2- Em que consiste o ciclo de Deming (PDCA)?

(10 pontos)

3- Comenta a seguinte afirmação: "Qualidade é ganhar dinheiro através da satisfação dos clientes." (10 pontos)

4- As pessoas que trabalham numa organização são fundamentais para o seu sucesso. Justifica. (10 pontos)

GRUPO III

1-Considera as noções desenvolvidas no âmbito da Qualidade e satisfação do cliente.Estabelece a correspondência entre as definições e os conceitos. (30 pontos)

Definições		Conceitos	
1	Consiste num produto ou serviço possuir todos os requisitos necessários para que não tenha erros nem defeitos e satisfazer os desejos dos clientes.	A	Norma
2	É um processo que tem como finalidade envolver todos os colaboradores da organização para em conjunto fornecerem bens e serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas dos clientes.	B	Heterogeneidade
3	É uma metodologia na qual as pessoas trabalham em conjunto para melhorar o desempenho dos seus processos, para aproximar o desempenho aos valores de referência e continuamente acompanhar e responder às necessidades e expectativas dos clientes.	C	Normas ISO 9000
4	É um conjunto de regras aprovadas por um organismo reconhecido, de forma a garantir ordem e orientação em algum tipo de atividade, em determinada situação.	D	Qualidade
5	Fornecem um enquadramento dos elementos a incluir num sistema de gestão da qualidade e contemplam um grau de liberdade suficientemente amplo para permitir que cada organização construa um sistema adequado às suas características e dimensões.	E	Melhoria contínua
6	O envolvimento de pessoas para fornecerem o serviço, vai fazer com que o serviço não seja fortemente padronizado, pois a prestação do serviço vai depender do prestador e do cliente o que leva à sua heterogeneidade.	F	Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

2- Uma empresa terá de implementar requisitos para ser reconhecida como uma organização de qualidade e que se consubstanciam em princípios para a Excelência. Estabelece a correspondência entre os requisitos e as definições.

(35 pontos)

Definições		Requisitos	
1	Deve ser uma filosofia que a empresa deve adotar para qualquer atividade que faça.	A	Abordagem por processos
2	Devem orientar a empresa para que haja o envolvimento de todos para atingirem os objetivos da organização.	B	Focalização no Cliente
3	As decisões eficazes são baseadas na análise de dados e de informações.	C	Envolvimento das pessoas
4	Todas as pessoas devem estar envolvidas pois estas são o potencial da empresa para alcançar os melhores resultados.	D	Abordagem à gestão através de um Sistema (SGQ)
5	Devem compreender quais são as necessidades dos clientes, pois estas dependem deles para que excedam as suas expectativas.	E	Liderança
6	Identificar, compreender e gerir os processos através de um sistema, para atingir os objetivos com eficiência e eficácia.	F	Abordagem à tomada de decisões baseadas em factos
7	Um resultado é atingido quando as atividades estão organizadas por um processo claro.	G	Melhoria contínua