

## Ficha de trabalho de Gestão da qualidade

### Grupo I

**Indica** se as afirmações seguintes são **verdadeiras (V)** ou **falsas (F)** e **corrige as falsas**:

1. A certificação constitui geralmente a etapa inicial de todo o processo de implementação de um SGQ.
2. A certificação muitas vezes é utilizada como uma ferramenta de marketing e não como uma verdadeira oportunidade de melhoria interna.
3. As normas ISO adotadas por 161 estados-membros têm por missão o desenvolvimento de normas que abordam vários princípios a serem adotados pelas organizações de todo mundo, de modo a facilitar as trocas comerciais de bens e serviços.
4. As normas ISO têm por finalidade a garantia de fornecer produtos/serviços que satisfaçam as empresas.
5. As normas NP EN ISO 9001:2008 estabelecem orientações para o desenvolvimento de sistemas de qualidade.
6. Apesar das barreiras à certificação pela norma NP EN ISO 9001:2008, os benefícios tendem a ser superiores e compensadores a longo prazo.
7. As ferramentas da qualidade são um instrumento que as empresas utilizam para identificação de problemas.
8. A qualidade e satisfação de clientes não estão associadas.
9. As reclamações são métodos que podem ser utilizados para as empresas avaliarem se foram ao encontro das necessidades e expectativas do cliente.
10. O envolvimento de pessoas para fornecerem o serviço, vai fazer com que o serviço seja fortemente padronizado, ou seja, é sempre igual entre as pessoas prestadoras do serviço.
11. A inseparabilidade entre produção e consumo implica que o serviço seja produzido e consumido em momentos distintos.
12. O instrumento SERVQUAL é um modelo onde a satisfação do cliente é dada pela diferença entre o desempenho (avaliado após a prestação do serviço) e a expectativa (formada à priori).
13. A empatia consiste na capacidade de transmissão de confiança e segurança, com cortesia e conhecimento.
14. Os atributos básicos (ou obrigatórios) são as características que os produtos/serviço têm de ter, isto é, são características tomadas como garantida.
15. Ao medir a qualidade e a satisfação obtemos um feedback do desempenho atual da empresa e fornece informações sobre os aspetos em que a empresa deve melhorar.

### Grupo II

1. O que entendes por qualidade de um produto ou serviço?

2. O que é um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)?

3. O que é o ciclo de Deming (PDCA)?

4. “A NP EN ISO 9001:2008 é uma norma que apresenta os requisitos que uma empresa terá de implementar para ser reconhecida como organização de qualidade e que se consubstanciam em princípios.” Explicita 4 dos princípios.

5. Enumera 4 benefícios mais comuns resultantes da certificação ISO 9001.

6. Indica 2 barreiras que surgem quando se certifica uma empresa.

7. Um dos princípios da Gestão da Qualidade é a focalização no cliente. Diz em que consiste e qual a sua importância para a empresa.