

QUESTÃO	ALTERNATIVA CORRETA
1	D
2	C
3	E
4	D
5	O candidato deve ser capaz de relatar um case que vivenciou de forma que possa entender a sua atuação em empresas onde tenha trabalhado.
6	Abaixo
7	Abaixo
8	Abaixo
9	Abaixo
10	2

**Questao 6**

Expressões verbais – “Deve e Pode”

Em primeiro lugar tenha em mente que na ISO 9001 as formas verbais tem significados específicos, “deve” indica um requisito, Significa conformidade esperada ou desejada com o conteúdo da cláusula ou requisito

“pode” (may/can) indica permissão/possibilidade ou capacidade, Indica uma exigência ou um texto que oferece orientação, mas que não é obrigatório para o cumprimento da Norma

### Questão 7

1 – **Fluxograma**: auxilia na identificação do melhor caminho que o produto ou serviço irá percorrer no processo, ou seja, mostra as etapas sequenciais do processo, utilizando símbolos que representam os diferentes tipos de operações;

2 – **Diagrama Ishikawa (Espinha de Peixe)**: tem como objetivo identificar as possíveis causas *de um problema e seus efeitos*, relacionando o efeito a todas as possibilidades (causas) que podem contribuir para o problema tenha ocorrido;

3 – **Folhas de Verificação**: é uma lista de itens pré-estabelecidos que serão marcados a partir do momento que forem realizados ou avaliados. É usada para a certificação de que os passos ou itens pré-estabelecidos foram cumpridos ou para avaliar em que nível eles estão. É semelhante a um checklist;

4 – **Diagrama de Pareto**: é um recurso gráfico utilizado para estabelecer uma ordenação (da maior para a menor, por exemplo) nas causas de um determinado problema ou não conformidade;

5 – **Histograma**: tem como objetivo mostrar a distribuição de frequências de dados obtidos por medições periódicas, criando assim uma panorama dos padrões que mais se repetiram em um determinado período de tempo.

6 – **Diagrama de Dispersão**: mostra o que acontece com uma variável quando a outra muda. São representações de duas ou mais variáveis que são organizadas em um gráfico, sempre tendo uma em função da outra.

7 – **Controle Estatístico de Processo (CEP)**: usado para mostrar as tendências dos pontos de observação em um período de tempo. É um tipo de gráfico utilizado para o acompanhamento do processo, determinando a faixa de tolerância limitada pela linha superior (limite superior de controle) e uma linha inferior (limite inferior de controle) e uma linha média do processo (limite central), que foram estatisticamente determinadas.

O **PDCA** é uma ferramenta da Qualidade utilizada no controle de processos, que tem como foco **a solução de problemas**. Sua aplicação consiste em quatro fases:

**P (plan: planejar)**: seleção de um processo, atividade ou máquina que necessite de melhoria e elaboração de medidas claras e executáveis, sempre voltadas para obtenção dos resultados esperados;

**D (do: fazer)**: implementação do plano elaborado e acompanhamento de seu progresso;

**C (check: verificar)**: análise dos resultados obtidos com a execução do plano e, se necessário, reavaliação do plano;

**A (act: agir)**: caso tenha obtido sucesso, o novo processo é documentado e se transforma em um novo padrão.

### Resposta da 8

1 – Termos e Definições – Objetivos da qualidade

2 – Identidade Organizacional – Organograma funcional da empresa

3 – Apresentação da empresa (Missão, Visão, Valores)

4 – Certificações do Sistema de Gestão

5 – Política da qualidade;

6 – Escopo do sistema de gestão a qualidade. – Mapeamento dos processos da organização

7 – Procedimentos documentados – Breve explanação da estrutura dos documentos

8 – Interação dos processos.

Importante atentar a todos os requisitos da Norma de Qualidade.

### Resposta 9

Rua dos Timbiras, nº. 2875 - Barro Preto, CEP: 30.140-062, B. Horizonte – MG. Telefone: (31) 3295-5655 Email: [institucional@donadochinha.com.br](mailto:institucional@donadochinha.com.br) | Site: <https://www.donadochinha.com.br>



**Downsizing** –redução radical do tamanho da empresa....

**Empowerment** – dar poder ao grupo/equipe.

**Kaizen** - processo de melhorias contínuas, com bom senso e baixos investimentos.

**Learning Organization** – organização em constante aprendizagem

**Outsourcing** – Contratar serviços não estratégicos visando redução de custos

**TQM – Total Quality Management** – Qualidade Total, cultura de melhoria continua

**Stakeholders** – significa público estratégico e descreve uma pessoa ou grupo que tem interesse em uma empresa, negócio ou indústria, podendo ou não ter feito um investimento neles, também significa parte interessada ou interveniente.

**Key Performance Indicator** - indicador-chave de Desempenho Esse indicador é utilizado para medir o desempenho dos processos de uma empresa e, com essas informações, colaborar para que alcance seus objetivos.

**Customer Relationship Management** - Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente - uma estratégia de negócio com o foco no cliente.