

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 | 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.