

CONCURSO PÚBLICO – TCE/PR

CARGO 1: ANALISTA DE CONTROLE – ÁREA: ADMINISTRAÇÃO

PROVA DISCURSIVA P₃ – QUESTÃO 2

Aplicação: 11/9/2016

PADRÃO DE RESPOSTA

1 A certificação ISO 9000 pode trazer diversos benefícios às empresas, como agregação de valor ao negócio; maior participação nos mercados nacionais e internacionais, — pois os padrões atendem a especificações técnicas e requisitos internacionais, o que as torna amplamente aceitas em diversos países —; maior facilidade no controle do processo produtivo — mediante a adoção de procedimentos escritos e instruções de trabalho específicas, a execução das atividades torna-se mais fácil —; melhora da relação com os fornecedores; uso eficiente dos recursos; redução de falhas no processo produtivo, desperdícios e retrabalhos; redução de custos; aumento da satisfação dos clientes — pois proporciona a oferta de um melhor serviço, melhores produtos, além de contribuir para o tratamento de reclamações. A certificação também é uma excelente estratégia de *marketing*, pois a divulgação de selo da certificação na qualidade em conjunto com a marca da empresa contribui para a formação de uma boa imagem junto ao mercado, como também para a conquista do reconhecimento e do respeito de colaboradores, fornecedores, consumidores, comunidade e governo.

2 Os oito princípios de gestão da qualidade que formam a base para as normas de sistema de gestão da qualidade na série ISO 9000 são:

- a) Foco no cliente — Organizações dependem de seus clientes e, portanto, é recomendável que elas atendam às necessidades atuais e futuras do cliente e aos requisitos destes e que procurem exceder as expectativas deles.
- b) Liderança — Líderes estabelecem a unidade de propósito e o rumo da organização. Convém que eles criem e mantenham um ambiente interno no qual as pessoas possam estar totalmente envolvidas no propósito de atingir os objetivos da organização.
- c) Envolvimento de pessoas — Pessoas de todos os níveis são a essência de uma organização, e seu total envolvimento possibilita que as suas habilidades sejam usadas para o benefício da organização.
- d) Abordagem de processo — Um resultado desejado é alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo.
- e) Abordagem sistêmica para a gestão — Identificar, entender e gerenciar os processos inter-relacionados como um sistema contribui para a eficácia e eficiência da organização no sentido de esta atingir os seus objetivos.
- f) Melhoria contínua — Convém que a melhoria contínua do desempenho global da organização seja seu objetivo permanente.
- g) Abordagem factual para tomada de decisão — Decisões eficazes são baseadas na análise de dados e informações.
- h) Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores — Uma organização e seus fornecedores são interdependentes, e uma relação de benefícios mútuos aumenta a capacidade de ambos em agregar valor.

3 ISO 9001 – orientações sobre a qualidade dos projetos, bem como o seu desenvolvimento, produção, instalação e manutenção. É uma das normas mais específicas e mostra como deve ser cada processo da empresa.

ISO 9004 – estabelece as diretrizes para o sucesso sustentado — orientações básicas para a implantação do sistema de gestão da qualidade.

ISO 19011 – possui as diretrizes para auditorias de sistema de gestão.