



## Época de Exames de Recuperação – Ensino Profissional

CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO DE APOIO À GESTÃO DESPORTIVA

Disciplina DDAF 2/ Módulo 4793 Introdução à Gestão da Qualidade

Duração da Prova: 100 MINUTOS

julho 2024

Tipo de Prova: Escrita

CONTEÚDOS	OBJETIVOS/COMPETÊNCIAS	ESTRUTURA DA PROVA	COTAÇÕES
1. Conceito de qualidade	Explica o conceito de “Qualidade” de um produto ou serviço, tendo em conta as suas diferentes dimensões.	Questão de resposta aberta.	18 pontos
	Explica a importância de uma organização ter um plano estratégico relativamente à gestão da qualidade.	Questão de resposta aberta.	20 pontos
	Caracteriza o atual cliente, consumidor de produtos ou serviços desportivos	Questão de resposta aberta.	18 pontos
2. Os princípios da gestão da qualidade e a norma ISO 9001.	Carateriza a estratégia de Gestão pela Qualidade Total.	Questão de resposta aberta.	18 pontos
	Identifica e identifica os princípios da Gestão pela Qualidade Total.	Questão de resposta aberta.	20 pontos
3. Ferramentas da qualidade	Identifica as diferentes técnicas de controlo da qualidade e as ferramentas/ instrumentos utilizados.	Correspondência.	20 pontos
	Explica as dificuldades de implementação de um processo de gestão de problemas numa organização.	Questão de resposta aberta.	18 pontos
	Identifica o objetivo da utilização dos dados e informações gerados por um Sistema de Gestão de Qualidade.	Questão de resposta aberta.	18 pontos
4. Melhoria	Identifica os objetivos das medidas corretivas e das medidas preventivas num Sistema de Gestão de Qualidade.	Questão de resposta aberta.	18 pontos
	Identifica as responsabilidades atribuídas ao Instituto Português da Qualidade.	Questão de resposta aberta.	16 pontos

5 - Instituto Português da Qualidade	Identifica os três subsistemas coordenados pelo Sistema Português da Qualidade e a função de cada um desses subsistemas.	Questão de resposta aberta.	16 pontos
--------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------	-----------

- Material necessário: apenas pode usar na prova, como material de escrita, caneta ou esferográfica de tinta azul ou preta.
- Nota: Não é permitido o uso de lápis, de «esferográfica-lápis», nem de corretor.