

- 1- Indique o significado de "FOE" e refira os objectivos do Programa "FOE"

FOE significa Foreign Object Elimination, sigla em inglês para um programa de processo que como o próprio nome indica pretende prevenir e eliminar de todos os objectos estranhos de um local ou sistema na aeronáutica. Os objectivos principais passam pela prevenção de possíveis acidentes ou incidentes, e também

- 2- Relacione o ciclo "PDCA" com os cuidados a observar com a documentação.

PDCA é um ciclo que inclui 4 etapas fundamentais: Plan, Do, Check e Act.

Ou seja; planejar, fazer, verificar e agir. De uma modo geral o ciclo

PDCA permite-nos organizar e cuidar também de toda a documentação fundamental num contexto aeronáutico. A documentação de todos estes passos é fundamental para um bom funcionamento da empresa.

- 3- Relacione/Comente as competências chave com as boas práticas na Cultura Aeronáutica.

Na cultura aeronáutica existe três tipos de competências chave: Técnicas, Sociais e de qualidade. Estes três componentes são fundamentais se no caso das competências técnicas, é fácil perceber porque, visto que na aeronáutica a rigor técnico é fundamental, as competências sociais e de qualidade também desempenham um papel decisivo, pois os componentes sociais são fundamentais para o contexto laboral na indústria aeronáutica. As competências de qualidade são importantes no nível de

- 4- Indique se as seguintes perguntas são verdadeiras ou falsas

1- Um empregado é considerado qualificado quando evidencia a competência mínima para executar tarefas no processo produtivo. V

2- A qualidade é função de todos, devendo ser encarada como uma filosofia de trabalho, uma atitude permanente. V

3- Inspeção em vez de prevenção é melhor para se ter mais Qualidade. F

4- 1% de erros é um bom objectivo de Qualidade, independentemente da actividade e pelo qual devemos lutar. F

5- Deve-se ter uma atitude de produzir de acordo com o esperado em vez de melhoria continua. F

6- O Ciclo PDCA significa: Produzir; Inventar; Caracterizar; Avaliar. F

7- Somente a Equipa de qualidade é responsável pelos produtos ou peças que produzimos. F

8- Ao detectar uma não conformidade a, a peça envolvida vai logo para o lixo ou sucata. F

9- Fazer Qualidade na Concepção do produto adiciona Qualidade ao Produto final. V

10- A Empresa que têm mais rejeitados é aquela que desconhece os seus problemas de Qualidade. V

11- A Obtenção da Qualidade é somente responsabilidade da gestão da Empresa. F

12- É aceitável executar actividades produtivas sem documentos de produção. F

13- O preenchimento de documentação pode ser feito por qualquer colaborador. F

14- O diagrama causa - efeito é também conhecido como Escama de Peixe. F

15- Nas reuniões de Qualidade o chefe é que sabe e não devemos dar as nossas opiniões. F

16- Um Histograma é um gráfico que mede as gramas de determinadas medidas. F

17- Só nos devemos preocupar com o cliente externo e não com o interno. F

18- A qualidade custa dinheiro, não a ter é que poupa dinheiro á Empresa. F

19- O trabalho em equipa não faz falta para se ter um bom ambiente de trabalho. F

20- Os nossos sentimentos e emoções podem alterar a nossa capacidade de trabalho. V

21- Podemos alterar a sequência das operações para fabricar determinado componente, se for para nos facilitar o trabalho, sem que esteja indicado no roteiro de operações. F

22- Registos da qualidade são documentos que registam os resultados de operações produtivas, análise, avaliação, verificação, inspecção e auditorias. V

23- Devemos assinar os documentos antes de fazer as operações pedidas, se isso nos poupar trabalho. F

24- No posto de trabalho se deixar cair pedação de algum material ou componente não tem problema, pois a seguir vem a equipa de limpeza. F

- 25- As ferramentas retiradas do armazém podem ficar na nossa bancada até que apeteça. F
- 26- Quando encontramos um objecto estranho, basta colocá-lo no lixo, não precisamos fazer mais nada. F
- 27- Ao aplicar os cinco "S" devemos colocar as coisas que utilizamos com mais frequência mais longe de nós. F
- 28- Manter as ferramentas de forma organizada é um factor importante na redução de tempo para realizar uma tarefa. V
- 29- Instrumentos de medida e gabaritos podem ser tratados como qualquer ferramenta a nível de armazenamento. F
- 30- Conformidade pode ser o registo da execução de todas as operações da Ordem, incluindo as conformidades intermediárias, se existentes. V

5- Complete as seguintes frases:

- 1- Qualidade pode ser definida como o grau de satisfação dos clientes.
- 2- Qualidade é fazer correcto na primeira vez.
- 3- O programa de eliminação de objectos estranhos nas Aeronaves e no ambiente que as rodeia designa-se pela sigla Inglesa. FOE
- 4- Depende das pessoas para que se atinja a qualidade sendo estas o factor chave da Empresa.
- 5- As actividades de produção e a documentação devem progredir simultaneamente.
- 6- Errar é Humano, errar na aviação é grave, esconder o erro é crime.
- 7- A lei de PARETO diz que 20% das causas originam 80% das consequências.
- 8- A metodologia PDCA serve para melhorarmos continuamente.
- 9- No nosso posto de trabalho a inspecção mais simples e que devemos continuamente fazer é a inspecção Visual.
- 10- Os registos servem para evitar acções ou omissões que possam vir a ser, ou de algum modo contribuir para riscos de responsabilidade Civil.

6- Refira para que serve a "FICSA" Ficha de controlo de serviço em Avião

A FICSA, Ficheiro de controlo de serviço em Avião é um arquivo ~~de dados~~ com vários documentos, registos de qualidade que engloba todos os aspectos e etapas num avião, desde o planeamento até ao chote, passando pelo montagem, manutenção, fabricação, etc. tem essencialmente para possibilitar a responsabilidade de todo o processo de utilização e fabricação do avião.

7- Refira as principais causas de que originam o aparecimento de objectos estranhos "FO"

- As principais causas que originam o aparecimento de objectos estranhos, FO são:
- Quebra no plano de trabalho;
 - Pressa na execução do trabalho em vez de rapidez;
 - Stress;
 - manutenção fora do rotim;
 - falta de rigor.

8- Indique quais os tópicos/ítem principais que devem ser contemplados nos documentos.

- Os principais tópicos ou ítem que devem existir nos documentos são:
- Data de início e fim;
 - título;
 - responsável;
 - descrição;
 - objectivos;
 - Anexos;
 - idioma normalizado e creditado;

9- Refira a importância dos registos da Qualidade e as áreas principais da sua aplicação.

Os registos da Qualidade são documentos que registam todos os análises, auditorias, verificações, inspeções, auditorias e resultados de operações produtivas nas empresas. Os documentos que permitem fundamentar a responsabilidade de todos os processos inerentes ao sistema avaliado. São registos que se podem aplicar em todas as áreas o que visa garantir, avaliar a responsabilidade mas também avaliar o impacto da qualidade na empresa.

10- Comente a influência das características Biológicas/Psicológicas e Sociais nas Atitudes/Comportamentos no local de Trabalho/Organização.

* Página seguinte

10 - As características biológicas, psicológicas e sociais são fundamentais nas atitudes e comportamentos que os colaboradores exibem no local de trabalho ou organizações. O estado de espírito, problemas, angústias, depressão ou stress são sempre influências importantes no desempenho de tarefas e no tempo com o colaborador aborda colegas e missões. No caso, por exemplo, de um colaborador depressivo e passivo é possível que a sua atitude no trabalho seja mais permissiva e passiva podendo deixar escapar situações indesejadas numa indústria, como a segurança, que a rigor é fundamental. No caso de um colaborador com stress acumulado é possível que aborde alguns colegas de um modo agressivo e desproporcionado o que, na ~~uma~~ voz, é indesejável numa indústria como a aeronáutica.

Em suma, entender-se que um bom estado de espírito, físico e passivo é essencial para que exista uma boa atitude, comportamento dos colaboradores no organismo, apesar mostrando que as características biológicas, psicológicas e sociais são um pilar nas atitudes e comportamentos.