

Unidade Curricular	Gestão da Qualidade	Área Científica	Gestão
Mestrado em	Gestão das Organizações - Gestão de Empresas	Escola	Escola Superior de Tecnologia e de Gestão de Bragança
Ano Letivo	2023/2024	Ano Curricular	1
Nível	2-1	Créditos ECTS	6.0
Tipo	Semestral	Semestre	2
Código	5009-516-1203-00-23		
Horas totais de trabalho	162	Horas de Contacto	T - , TP 42 , PL - , TC - , S 3 , E - , OT - , O -

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutoria; O - Outra

Nome(s) do(s) docente(s) António Jorge da Silva Trindade Duarte, Francisco José Basílio Pimentel Pires Peito

Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Garantia da qualidade: orientar um processo de certificação de um sistema da qualidade, tendo por base as normas ISO 9000: 2000.
2. Melhoria da qualidade: identificar os custos da (não) qualidade nas organizações e manipular um conjunto de técnicas de melhoria da qualidade (diagramas Ishikawa e de Pareto).
3. Qualidade na concepção/projecto: manipular ferramentas tais como o QFD e o AMFE.
4. Qualidade no aprovisionamento: definir e implementar planos de controlo e inspecção na qualidade.
5. Qualidade no fabrico: manipular um conjunto de ferramentas de controlo estatístico dos processos (histogramas, cartas de controlo e índices de capacidade dos processos).

Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Conhecimentos sólidos de estatística (descritiva dedutiva e indutiva).
2. Utilização básica de computador e folhas de cálculo electrónicas (Excel).

Conteúdo da unidade curricular

Conceitos básicos da gestão da qualidade. Garantia da qualidade. Melhoria da qualidade. Ferramentas da qualidade. A qualidade na Concepção e Projecto. A qualidade no aprovisionamento. A qualidade no fabrico.

Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. Gestão da Qualidade
 - Conceitos básicos.
2. Garantia da Qualidade
 - Política da qualidade
 - Documentos dos sistemas formais da garantia da qualidade
 - Normas da qualidade
 - Procedimentos
 - Certificação dos sistemas de garantia da qualidade
 - Certificação dos sistemas de gestão ambiental e gestão da qualidade total
3. Melhoria da Qualidade
 - Custos da (não) qualidade
 - Projetos de melhoria da qualidade
 - Planificação da qualidade
 - Metodologia para eliminação de problemas
 - Técnicas e ferramentas de melhoria da qualidade
4. Ferramentas da qualidade
 - Controle estatístico do processo (cartas de controlo, índices de capacidade do processo, ppm)
 - estudos de repetibilidade e reprodutibilidade
 - fundamentos de Kaizen
5. Qualidade na concepção e projeto
 - Conceitos e a casa da qualidade (QFD)
 - Análise Modal de Falhas e Efeitos (AMFE)
6. Qualidade no aprovisionamento
 - Planeamento da qualidade no aprovisionamento
 - Política em relação a fornecedores
 - Definição objectiva de política de compra
 - Determinação dos custos associados às diferentes opções de controlo da qualidade dos produtos
 - Avaliação da qualidade dos produtos por amostragem (simples, múltipla e sequencial)
7. Qualidade no fabrico
 - Organização do controlo da qualidade e da inspecção
 - Critérios para autocontrolo
 - Concepção do plano de inspecção e teste e estudo da dominância

Bibliografia recomendada

1. De Feo, J. A. (2016). Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence (7 ed.). New York: McGraw-Hill Education.
2. Montgomery, D. C. (2019). Introduction to Statistical Quality Control (8 ed.). John Wiley & Sons.
3. Pinto, J. P. (2014). Pensamento Lean (6 ed.). Edições Lidel.
4. IPQ. (2015). NP EN ISO 9000: 2015 -- Sistemas de Gestão da Qualidade -- Fundamentos e vocabulário. Caparica: IPQ -- Instituto Português da Qualidade.
5. IPQ. (2015). NP EN ISO 9001: 2015 -- Sistemas de Gestão da Qualidade -- Requisitos. Caparica: IPQ -- Instituto Português da Qualidade.

Métodos de ensino e de aprendizagem

O programa será abordado, na sua maioria, em sessões presenciais (SP). O trabalho subsequente de aprofundamento do programa será desenvolvido quer em SP quer em sessões não presenciais (SNP). As SP incluirão a resolução acompanhada de problemas com esclarecimento de dúvidas. Nas SNP será dada especial relevância aos problemas de aplicação tendo em conta as necessidades e os interesses dos alunos.

Alternativas de avaliação

1. Turma Inglês - (Ordinário, Trabalhador) (Final)

Alternativas de avaliação

- Exame Final Escrito - 25%
 - Prova Intercalar Escrita - 25%
 - Trabalhos Práticos - 40%
 - Portfólio - 10% (Trabalhos e questões nas aulas.)
2. Alternativa 2 - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
- Exame Final Escrito - 100%

Língua em que é ministrada

1. Português
2. Inglês

Validação Eletrónica

António Jorge da Silva Trindade Duarte, Francisco José Basílio Pimentel Pires Peito	Carla Alexandra Soares Gerales	Paula Odete Fernandes	José Carlos Rufino Amaro
27-02-2024	02-03-2024	02-03-2024	09-03-2024