

Unidade Curricular	Gestão da Qualidade	Área Científica	Gestão
Mestrado em	Gestão das Organizações - Gestão de Empresas	Escola	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Bragança
Ano Letivo	2019/2020	Ano Curricular	1
Nível	2-1	Créditos ECTS	6.0
Tipo	Semestral	Semestre	2
Código	5009-516-1203-00-19		
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

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. (2013). Introduction to Statistical Quality Control (7 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. Alternativa 1 - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso)

Alternativas de avaliação

- Exame Final Escrito - 30%
 - Prova Intercalar Escrita - 30%
 - Trabalhos Práticos - 40%
2. Alternativa 2 - (Ordinário, Trabalhador) (Especial)
- Exame Final Escrito - 100%

Língua em que é ministrada

1. Português
2. Inglês

Validação Eletrónica

António Jorge da Silva Trindade Duarte	Maria Clara Rodrigues Bento Vaz Fernandes	Paula Odete Fernandes	Paulo Alexandre Vara Alves
24-02-2020	05-03-2020	05-03-2020	26-03-2020