

| | | | |
|--------------------------|--|-------------------|--|
| Unidade Curricular | Opção 5 - Gestão da Qualidade em Empresas Internacionais | Área Científica | Gestão |
| Licenciatura em | Gestão de Negócios Internacionais (Curso Europeu) | Escola | Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Bragança |
| Ano Letivo | 2019/2020 | Ano Curricular | 3 |
| Tipo | Semestral | Semestre | 1 |
| Horas totais de trabalho | 81 | Horas de Contacto | T - - TP 26 PL - TC - S - E - OT 4 O - |
| Nível | 1-3 | Créditos ECTS | 3.0 |
| Código | 8487-541-3105-03-19 | | |

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. Conceber um sistema de gestão da qualidade baseado nas normas ISO 9000 ou no modelo de excelência EFQM.
2. Identificar os custos da (não) qualidade nas organizações e manipular um conjunto de técnicas de melhoria da qualidade (diagramas Ishikawa e de Pareto).
3. Manipular ferramentas tais como o QFD e o AMFE.
4. Definir e implementar planos de controlo e inspeção na qualidade.
5. 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. Ter conhecimentos sólidos de estatística (descritiva dedutiva e indutiva).
2. Conhecer a utilização básica do computador e folhas de cálculo eletrónicas (Excel).

Conteúdo da unidade curricular

Conceitos básicos da gestão da qualidade. Garantia da qualidade. Melhoria da qualidade. Ferramentas da qualidade. A qualidade na Conceção e Projeto. 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
 - Controlo estatístico do processo (cartas de controlo, índices de capacidade do processo, ppm)
 - estudos de repetibilidade e reprodutibilidade
 - fundamentos de Kaizen
5. Qualidade na conceção 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 objetiva 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 inspeção
 - Critérios para autocontrolo
 - Conceção do plano de inspeção e teste e estudo da dominância

Bibliografia recomendada

1. Juran, J. M., & De Feo, J. A. (2010). Juran's Quality Handbook (6th ed.). McGraw Hill.
2. Montgomery, D. C. (2019). Introduction to Statistical Quality Control (8th ed.). Wiley.
3. ISO. (2015a). ISO 9000:2015 -- Quality management systems -- Fundamentals and vocabulary. ISO -- International Organization for Standardization
4. ISO. (2015b). ISO 9001:2015 -- Quality management systems -- Requirements. ISO -- International Organization for Standardization
5. EFQM. (2019). The EFQM Model. EFQM - European Foundation for Quality Management.

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)
 - Exame Final Escrito - 30%
 - Prova Intercalar Escrita - 30%

Alternativas de avaliação

- Trabalhos Práticos - 40%
- 2. Alternativa 2 - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
- Exame Final Escrito - 100%

Língua em que é ministrada

Inglês

Validação Eletrónica

| | | | |
|--|--|--------------------------------------|----------------------------|
| António Jorge da Silva Trindade Duarte | Maria Clara Rodrigues Bento Vaz Fernandes | Alcina Maria Almeida Rodrigues Nunes | Paulo Alexandre Vara Alves |
| 12-11-2019 | 12-11-2019 | 12-11-2019 | 15-11-2019 |