

Unidade Curricular	Gestão da Qualidade e Segurança	Área Científica	Gestão
Licenciatura em	Tecnologia e Gestão Industrial	Escola	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Bragança
Ano Letivo	2018/2019	Ano Curricular	3
Nível	1-3	Créditos ECTS	6.0
Tipo	Semestral	Semestre	2
Código	9602-530-3102-00-18		
Horas totais de trabalho	162	Horas de Contacto	T - TP 50 PL - TC - S - 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
 - Controlo 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. Juran, Joseph M. , De Feo, Joseph A. , Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence, 7th edition, McGraw-Hill, 2017 (ISBN 9781259643613)
2. Douglas C. Montgomery, "Introduction to Statistical Quality Control", 7th edition, John Wiley & Sons, 2013 (ISBN 9781118146811)
3. Pinto, J. P. , Pensamento Lean, 6.ª edição, Lidel, 2014, (ISBN 9789897520327)
4. NP EN ISO 9000: 2015 - Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário, Instituto Português da Qualidade, 2015
5. NP EN ISO 9001: 2015 - Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos, Instituto Português da Qualidade, 2015

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

Língua em que é ministrada

Português, com apoio em inglês para alunos estrangeiros

Validação Eletrónica

António Jorge da Silva Trindade Duarte	Maria Clara Rodrigues Bento Vaz Fernandes	Nuno Adriano Baptista Ribeiro
11-03-2019	13-03-2019	14-06-2019