

GESTÃO DA QUALIDADE

Mestrado em Gestão das Organizações

Código: 9292152

Área Científica Predominante: Gestão Empresarial

Docente: Ana Cristina da Costa Monteiro

Idioma de Instrução: Português

Regime: S2

Carga Letiva: 60h Carga Trabalho: 102h

ECTS: 6,0

Objetivos

São objetivos gerais desta Unidade Curricular:

- Conhecer os conceitos da Qualidade e a evolução dos mesmos;
- Conhecer o sistema português da qualidade;
- Conhecer algumas das ferramentas da qualidade;
- Conhecer o processo de implementação e certificação de um sistema de gestão da qualidade, bem como metodologias adjacentes;
- Conhecer uma metodologia de melhoria contínua.

Resultados da Aprendizagem

1. Descrever a evolução do conceito da qualidade;
2. Indicar organizações do Sistema Português da Qualidade;
3. Descrever o processo de implementação e certificação de um sistema de gestão da qualidade;
4. Reconhecer os vários tipos de auditoria;
5. Utilizar adequadamente as ferramentas da qualidade na resolução de problemas;
6. Definir e aplicar metodologias para implementar um sistema de gestão da qualidade.
7. Implementar e liderar um processo de 5S numa organização.

Conteúdos Programáticos

Capítulo 1 – Conceitos da Qualidade

- 1.1 Evolução do conceito da qualidade e visão holística
- 1.2 Os gurus da Qualidade

1.3 Os referenciais para a gestão da qualidade

Capítulo 2 – Ferramentas da Qualidade

2.1 Fluxogramas

2.2 Folhas de verificação

2.3 Diagrama de Ishikawa (causa-efeito)

2.4 Diagrama de Pareto - Brainstorming

2.5 Histogramas

2.6 Diagramas de Dispersão

2.7 Relatório A3

Capítulo 3 – Sistema de Gestão da Qualidade

3.1 Abordagem por processos

3.2 Norma NP EN ISO 9001:2015

Capítulo 4 – Auditorias da Qualidade

4.1 O processo de certificação da qualidade

4.2 Classificação das auditorias

4.3 Metodologia de auditoria

Capítulo 5 – Melhoria Contínua

5.1 Implementação da Metodologia 5S

Bibliografia Recomendada

APCER(2015). Guia do utilizador ISO 9001:2015.

Fonseca,L.,Domingues, J.P..(2018).Empirical Research of the ISO 9001:2015 TransitionProcess in Portugal: Motivations, Benefits, and Success Factors.Quality InnovationProsperity,22/2,DOI: 10.12776/QIP.V22I2.1099.

NP EN ISO 9000:2015 “Sistemas de gestão da qualidade. Fundamentos e vocabulário”. InstitutoPortuguês da Qualidade: Lisboa, Portugal.

NP EN ISO 9001:2015 “Sistemas de gestão da qualidade. Requisitos”. Instituto Português daQualidade: Lisboa,

Portugal

Sampaio, P. (2008). "Estudo do Fenómeno ISO 9000: Origens, Motivações, Consequências e Perspectivas. Universidade do Minho, Braga.

Sampaio, P., Saraiva, P.. (2011). Qualidade e as Normas ISO 9000: Mitos, Verdades e Consequências. Verlag Dashöfer.

Sampaio, P., Saraiva, P., Monteiro, A.. (2012). ISO 9001 certification pay-off: myth versus reality. International Journal of Quality Reliability Management, Vol. 29, Iss: 8, 891–914, DOI:10.1108/02656711211270351.

Métodos de Ensino e de Aprendizagem

1. Descrever a evolução do conceito da qualidade - capítulo 1 e capítulo 3
2. Indicar organizações do Sistema Português da Qualidade - capítulo 1 e capítulo 3
3. Descrever o processo de implementação e certificação de um sistema de gestão da qualidade - Capítulo 3 e capítulo 4
4. Reconhecer os vários tipos de auditoria - Capítulo 4
5. Utilizar adequadamente as ferramentas da qualidade - Capítulo 3
6. Definir e aplicar metodologias para implementar um sistema de gestão da qualidade - Capítulo 2 e capítulo 3
7. Conhecer o processo de melhoria contínua - Capítulo 5

Métodos de Avaliação

Avaliação contínua

- Realização de Projeto (100%)
- A nota mínima de avaliação é de 9,5 valores (numa escala de 0-20 valores).
- O aluno tem aproveitamento quando a nota final é maior ou igual a 9,5 valores.

Avaliação por exame de recurso

- Realização de Projeto (100%)
- A nota mínima de avaliação é de 9,5 valores (numa escala de 0-20 valores).
- O aluno tem aproveitamento quando a nota final é maior ou igual a 9,5 valores.