



DESCRITOR DA UNIDADE CURRICULAR

GESTÃO DA QUALIDADE E AUDITORIAS

1. Unidade Curricular:

1.1 Área científica: Engenharia e Técnicas Afins/529

1.2 Tipo (*Duração*): Semestral

1.3 Ano 1º. Ano Semestre: 1º.

1.4 Tempo de trabalho (horas) (1):

Horas de Contacto (2)								Projectos	Trabalhos no terreno	Estudo	Avaliação	Total
T	TP	PL	TC	S	E	OT	O					
	42,00					17,50		35,0		35,00	4,50	134,0

(1) "O número total de horas do estudante, incluindo todas as formas de trabalho previstas, designadamente as horas de contacto e as horas dedicadas a estágios, projectos, trabalhos no terreno, estudo e avaliação"

(2) Indicar para cada actividade [usando a codificação constante na alínea e) do n.º 3.4 das normas] o número de horas totais; "o número de horas de contacto totais distribuídas segundo o tipo de actividade adoptada [ensino teórico (T), teórico-prático (TP) prático e laboratorial (PL), trabalho de campo (TC), seminário (S), estágio (E), orientação tutorial (OT), outra (O)]"

1.5 Créditos ECTS: 5,

2. Competências

Pretende-se com esta disciplina que os alunos adquiram o conhecimento das técnicas e métodos mais usuais da Gestão da Qualidade, a par da correcta compreensão dos conceitos subjacentes a essa filosofia de gestão.

- Compreender a família de Normas ISO 9000
- Compreender a norma NP EN ISO 19011

3. Conteúdos

1. Conceitos Fundamentais: Qualidade; Controlo de Qualidade; Garantia de Qualidade; Gestão da Qualidade Total.
2. Algumas visões sobre a qualidade: As visões de Deming, Crosby e Juran.
3. Sistemas de Gestão da Qualidade: Estudo das Normas da Série ISO 9000.
4. Auditorias da Qualidade.
5. Avaliação da Qualidade: Custos de Qualidade



4. Resultados de Aprendizagem e Instrumentos de Avaliação

Resultados de Aprendizagem

- Explica e compreende as diferentes aceções do conceito Qualidade e a sua evolução histórica
- Compreende os princípios da Qualidade expressos nas Normas da Família ISO 9000
- Mostra familiaridade com as Normas da Família ISO 9000
- Identifica os princípios inerentes à realização de auditorias da qualidade
- Conhece os principais passos necessários à realização de auditorias a sistemas de gestão da Qualidade
- Identifica as principais categorias de custos da qualidade e sabe dar exemplos de cada uma das categorias

Instrumentos de Avaliação

Dois testes de avaliação escritos - 60% da nota.

Trabalho de Grupo - Relatório e Apresentação/Discussão - 40 % da nota.

A admissão a exame implica a apresentação e defesa do trabalho de grupo

5. Bibliografia:

Bibliografia de base:

Apontamentos fornecidos pelo docente a disponibilizar na página da internet www.esac.pt/noronha

Normas ISO 9000, 9001 e 19011

Bibliografia complementar:

Pereira da Cruz, C., 2009. Balanced Scorecard - Concentrar uma organização no que é essencial. Grupo editorial Vida Económica.

Ramos Pires, A., 2004. Qualidade – Sistemas de Gestão da Qualidade. 3ª Edição. Edições Sílabo, Lisboa.

Robert Fey and Jean Marie Gogue, 1989. Princípios da Gestão da Qualidade, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa

Dale, B e Cooper, C., 1995. "Qualidade Total e Recursos Humanos", Editorial Presença
Norma ISO 9004



Proposto pelo Regente: João Freire de Noronha, em 14 de Setembro de 2011

Aprovado pelo Coordenador de Curso de Mestrado, em

()

Homologado pelo Conselho Técnico-Científico, em ____/____/____
