

**Caracterização da Unidade Curricular / Characterization of the Curricular Unit**

**Designação da Unidade Curricular (UC) / Title of Curricular Unit (CU):** Gestão da Qualidade I / Quality Management I

**Área científica da UC / CU Scientific Area:** Enquadramento na Organização/Empresa / Framework in the Organization/Company

**Semestre / Semester:** 2º

**Número de créditos ECTS / Number of ECTS credits:** 6

**Carga horária por tipologia de horas / Workload by type of hours:** TP: 45; OT: 6; O: 9

**Carga letiva semanal / Weekly letive charge:** 3h

**Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):**

- Identificar o modo de funcionamento do Sistema Português da Qualidade, bem como das atividades desenvolvidas no seu âmbito;
- Aplicar ferramentas para conceber, implementar e melhorar sistemas de gestão da qualidade em empresas;
- Apoiar na implementação de auditorias a sistemas de gestão da qualidade;
- Identificar sistemas integrados de Qualidade, Ambiente e/ou Higiene e Segura.

No final das aulas dedicadas à de Gestão de Qualidade I, os estudantes deverão:

- Saber explicar os conceitos de associados à gestão da qualidade.
- Saber explicar as diferentes abordagens à gestão da qualidade e as respetivas vantagens e desvantagens.
- Conhecer os princípios da gestão da qualidade, saber explicar a sua importância para a competitividade das empresas e ser capaz de dar exemplos práticos da sua aplicação.
- Saber relacionar e aplicar os conceitos da gestão da qualidade em situações práticas concretas.
- Ser capaz de explicar a diferença entre a gestão orientada aos processos (process thinking) e a gestão funcional tradicional.
- Ser capaz de identificar os processos críticos de uma organização, a partir da sua descrição em texto, e de representar o conjunto desses processos sob forma de um mapa de processos.
- Saber elaborar as fichas dos processos segundo as orientações dadas na disciplina.
- Ser capaz de explicar as ideias chave subjacentes à norma ISO9001.
- Conhecer a organização da norma ISO9001 e ser capaz de explicar o âmbito dos requisitos de cada uma das suas secções principais.
- Ser capaz de demonstrar a relação entre os requisitos da norma e os princípios de gestão da qualidade
- Conhecer em detalhe os requisitos da norma ISO9001 relacionados com a gestão dos processos e saber relacioná-los com os conceitos e técnicas abordados na disciplina.

- Saber interpretar os requisitos da norma analisados nas aulas e ser capaz de explicar como podem ser satisfeitos pelas empresas.

#### **Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

- Identify how the Portuguese Quality System works, as well as the activities carried out within its scope;
- Apply tools to design, implement and improve quality management systems in companies;
- Support the implementation of quality management system audits;
- Identify integrated Quality, Environment and/or Health and Safety systems.

At the end of the classes dedicated to Quality Management I, students should:

- Be able to explain the concepts associated with quality management.
- Be able to explain the different approaches to quality management and their respective advantages and disadvantages.
- Be familiar with the principles of quality management, be able to explain its importance for the competitiveness of companies and be able to give practical examples of its application.
- Be able to relate and apply quality management concepts in specific practical situations.
- Be able to explain the difference between process-oriented management (process thinking) and traditional functional management.
- Be able to identify the critical processes of an organisation from their description in text and represent the set of these processes in the form of a process map.
- Know how to prepare process sheets according to the guidelines given in the course.
- Be able to explain the key ideas underlying the ISO9001 standard.
- Understand the structure of the ISO 9001 standard and be able to explain the scope of the requirements of each of its main sections.
- Be able to demonstrate the relationship between the requirements of the standard and the principles of quality management.
- Have detailed knowledge of the requirements of the ISO9001 standard related to process management and know how to relate them to the concepts and techniques covered in the course.
- Know how to interpret the requirements of the standard analysed in class and be able to explain how they can be met by companies.

#### **Conteúdos programáticos:**

- Gestão da Qualidade
- Fundamentos de Gestão da Qualidade
- Métodos e Ferramentas da Qualidade
- Controlo estatístico de processos (cartas de controlo)
- Abordagem aos Custos da Qualidade

**Syllabus:**

- Quality Management
  - Fundamentals of Quality Management
  - Quality Methods and Tools
  - Statistical Process Control (control charts)
  - Approach to Quality Costs
- 

**Sem Validade  
Administrativa**