

* Escola Superior de Tecnologia de Tomar

Ano letivo: 2023/2024

TeSP - Análises Laboratoriais

Técnico Superior Profissional

Plano: Despacho nº 7835/2019 de 05/09/2019

Ficha da Unidade Curricular: Sistemas de Gestão integrada

ECTS: 6; Horas - Totais: 162.0, Contacto e Tipologia, TP:60.0;

Ano | Semestre: 2 | S1

Tipo: Obrigatória; Interação: Presencial; Código: 608015

Área de educação e formação: Enquadramento na organização/empresa

Docente Responsável

Hermínio Marques Henrique

Professor Adjunto Convidado

Docente(s)

Hermínio Marques Henrique

Professor Adjunto Convidado

Objetivos de Aprendizagem

No final da unidade curricular os estudantes devem ter competências para compreender, interpretar, desenvolver e participar na implementação de sistemas de gestão integrada, com base nos princípios da gestão da qualidade e nas normas aplicáveis, suportados no pensamento baseado em risco e melhoria.

Objetivos de Aprendizagem (detalhado)

No final da unidade curricular os estudantes devem ter competências para: compreender os princípios de gestão da qualidade numa perspetiva integrada; identificar contexto organizacional e partes interessadas relevantes; aplicar a abordagem PDCA aos processos; identificar as normas aplicáveis aos sistemas de gestão normalizados, respetivos requisitos e modo de implementação; compreender o papel da auditoria interna nos sistemas e princípios associados à sua realização; identificar e aplicar as principais ferramentas da qualidade; identificar e aplicar metodologias de monitorização e medição da satisfação dos clientes e das partes interessadas relevantes.

Conteúdos Programáticos

1. Introdução
2. Gestão da Qualidade
3. Sistemas de Gestão de Base Normalizada
4. Auditorias
5. Ferramentas da Qualidade
6. Satisfação do Cliente

Conteúdos Programáticos (detalhado)

1. Introdução
 - 1.1. Conceitos e significados
 - 1.2. Evolução histórica
 - 1.3. Panorama mundial da qualidade
 - 1.4. Sistema Português da Qualidade
 - 1.5. Principais autores
 - 1.7. Reflexão sobre a visão da qualidade e dos sistemas de gestão integrados, na perspetiva dos processos químicos e organizacionais
2. Gestão da Qualidade
 - 2.1. Princípios da gestão da qualidade
 - 2.2. Aplicação prática dos princípios da gestão da qualidade, na perspetiva dos processos químicos e organizacionais
 - 2.3. Desenvolvimento dos princípios da gestão da qualidade na perspetiva das partes interessadas relevantes e dos sistemas integrados
3. Sistemas de gestão de Base Normalizada
 - 3.1 Contexto da normalização
 - 3.2 Norma ISO 9001
 - 3.3 Norma ISO 14001
 - 3.4 Norma ISO 45001
 - 3.5 Normas complementares dos sistemas de gestão integrada na perspetiva da sustentabilidade
4. Auditorias
 - 4.1 Contexto das auditorias e a norma ISO 19011
 - 4.2 Auditorias internas
 - 4.3 Auditorias externas
5. Ferramentas da Qualidade
 - 5.1 Principais ferramentas da qualidade
 - 5.2 Aplicação de ferramentas da qualidade a processos químicos e organizacionais
6. Satisfação do Cliente
 - 6.1 Monitorização e medição da satisfação do cliente
 - 6.2 Elogios e reclamações

Metodologias de avaliação

Avaliação teórica - Teste escrito em qualquer das épocas.

Avaliação teórico-prática - Realização de um Trabalho de pesquisa bibliográfica, apresentação e discussão do mesmo.

Classificação final - média das notas das 2 partes.

A aprovação requer uma classificação mínima de 10 valores em ambas as partes.

Software utilizado em aula

Microsoft Office

Estágio

Não aplicável.

Bibliografia recomendada

- António, N. e Teixeira, A. e Rosa, A. (2016). *Gestão da Qualidade - De Deming ao modelo de excelência da EFQM..* 2ª, Edições Sílabo. Lisboa
- Pires, A. (2016). *Sistemas de Gestão da Qualidade. Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria e Serviços..* 2ª, Edições Sílabo. Lisboa
- Santos, G. (2013). *Sistemas Integrados de Gestão - Qualidade, Ambiente e Segurança..* 2ª, Publindústria. Porto
- Soares, I. e Pinto, A. (2018). *Sistemas de Gestão da QUALIDADE Guia para a sua implementação..* 2ª, Edições Sílabo. Lisboa

Coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos

Os conteúdos programáticos estão em coerência com os objetivos da unidade curricular dado que o programa foi concebido para abordar de forma integrada a gestão da qualidade, do ambiente e da segurança e saúde no trabalho e a implementação de sistemas de gestão na indústria ou nos serviços. No que respeita aos custos da qualidade, os exercícios e os estudos de casos são selecionados de modo a ilustrar várias situações. Em relação às ferramentas da qualidade, ao longo da exposição dos conteúdos, são feitas alusões às principais questões e aos desafios que se colocam aos responsáveis pela qualidade de qualquer entidade.

Metodologias de ensino

Aulas teóricas expositivas. Aulas teórico-práticas com estudos de casos e resolução de exercícios.

Coerência das metodologias de ensino com os objetivos

Nesta UC para proporcionar aos alunos uma formação específica na área da gestão integrada

tenta otimizar-se a carga horária disponível tendo em conta o potencial da UC e os tipos de abordagens que se podem fazer considerando que se trata de matérias com uma vertente muito prática. Nas aulas teórico-práticas coloca-se em prática a perspetiva de que o docente deve ensinar a pensar e a aprender através da resolução de exercícios e da análise de alguns casos de estudo mesmo sabendo que pelos conhecimentos anteriores, pela capacidade de análise e pelo sentido crítico que isto requer esta tarefa se torna bastante exigente. Nas aulas teóricas utilizam-se técnicas expositivas de ensino que permitam a integração dos conhecimentos. Para além disto, fora das aulas, os alunos desenvolvem trabalhos de pesquisa bibliográfica que constituem outro aspeto muito importante da sua formação. Todo o material de apoio às aulas é disponibilizado aos alunos através da plataforma de e-learning do IPT.

A avaliação dos alunos é feita seguindo o modelo de avaliação contínua com recurso a trabalhos de pesquisa bibliográfica e uma prova de avaliação ou através da realização de um exame.

Língua de ensino

Português

Pré-requisitos

Não aplicável.

Programas Opcionais recomendados

Não aplicável.

Observações

Esta unidade curricular considera os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) fundamentais e incorpora-os na lecionação no âmbito da produção e consumo sustentável (ODS 12), da indústria, inovação e infraestruturas (ODS 9) e da educação de qualidade (ODS 4).
Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:

- 4 - Garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos;
- 9 - Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação;
- 12 - Garantir padrões de consumo e de produção sustentáveis;

Docente responsável
