

Curso	Gestão de Recursos Humanos			Ano letivo	2018/2019		
Unidade Curricular	Gestão da Qualidade			ECTS	5		
Regime	Obrigatório						
Ano	2º	Semestre	1º sem	Horas de trabalho globais			
Docente (s)	Vítor Manuel de Sousa Gabriel			Total	140	Contacto	60
Coordenador de área	Amândio Pereira Baía						

GFUC Previsto

1. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

Pretende-se que os alunos: Desenvolvam um sentido crítico em relação à Qualidade Total; Inculquem a ideia de que a qualidade é uma ferramenta imprescindível para sobrevivência das empresas; Conheçam os princípios, conceitos e critérios básicos da qualidade, dos sistemas de gestão da qualidade e qualidade total; Conheçam os requisitos das normas NP EN ISO; Saibam aplicar as técnicas e conceitos de criação de cartas de controlo num ambiente produtivo e Identificar processos e metodologias de melhoria contínua.

2. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Gestão da Qualidade Total

- Definição
- Dimensões da Qualidade
- Como evoluiu a Qualidade
- Gestão da Qualidade Total
- Padrões Internacionais de Qualidade
- Produtos Robustos em Qualidade
- Regras de Inspeção
- Avaliação da Qualidade do Serviços
- Gurus da Qualidade

2. Qualidade e Competitividade

- Relação entre Qualidade e Competitividade
- Fatores que inibem a competitividade
- Comparação entre concorrentes internacionais
- Políticas industriais e competitividade
- Tecnologia e competitividade
- Recursos Humanos e competitividade

3. Como implementar a Qualidade Total

- Apelo à Qualidade
- Formação do pessoal
- Implementação dos círculos de qualidade

4. Normalização na Empresa

- Conceito de normalização
- Vantagens da Normalização nas empresas
- Estrutura e organização do serviço de normalização

As agentes de Normalização
Ações de Normalização
Avaliação de Resultados
A Normalização em Portugal
Normalização Europeia - CEN, CENELEC e ETSI
Normalização Internacional - ISO e CEI

5. Certificação de Empresas

Vantagens
Filosofia de Gestão
Procedimentos
Normas ISO
Como variável estratégica
Organismo de Certificação em Portugal (IPQ)

6. Processos

O que é
Ações dentro de um processo
Qualidade do processo
Regras-chave de um processo
Redesenho do processo
Variação

7. Técnicas de Melhoria da Qualidade

Diagrama de Pareto
Análise Matricial
Diagrama de Grier
Séries Temporais
Diagrama de Causa e Efeito
Listas de Controlo
Histograma

8. Tabelas de Controlo para Variáveis

Técnicas sobre cartas de controlo
Objetivos das tabelas de controlo
Estado de controlo
Especificações
 Valores individuais comparados com médias
 Teorema do limite central
 Limites de controlo e especificações
Capacidade do Processo
Tabelas de controlo Diferente
Tabelas para tamanho de subgrupo diferente
Tabelas de tendência
Tabelas para a média móvel e amplitude móvel
Tabelas para a média e amplitude
Tabelas para os valores individuais
Tabelas para limites de não aceitação

9. Tabelas de Controlo para Atributos

Atributo

Tipos de tabelas de atributos

Tabelas de controlo para unidades não conformes

Objetivos

Construção da tabela p para tamanho de subgrupos constantes

Construção de tabelas p para tamanho de subgrupos variáveis

Minimizar o efeito do tamanho de subgrupo variável

Tabela do número de não conformidades

Capacidade do processo

Tabelas de controlo para a contagem de não conformidades

Objetivos

Construção da tabela c

Tabela para a Contagem do número de não conformidades/unidade

Sistema de classificação da qualidade

Contagem das não conformidades

Tabela de controlo

10. Amostragem de Aceitação de lotes por Atributos

Aspetos Fundamentais

Vantagens e Desvantagens da Amostragem

Tipos de Planos de Amostragem: simples, duplos, múltiplos.

Formação de Lotes

Aspetos Estatísticos

Curvas OC — Planos Simples, Duplos e Múltiplos

Diferença entre Curvas OC do Tipo A e B

Propriedades das curvas OC

Relação entre Consumidor e Produtor

Qualidade média de saúde

Número médio da amostra

Número médio inspecionado

Desenho dos planos de amostragem

11. Sistemas de Aceitação de Amostragem

ANSI/ASQC Z1.4 — 1993

Nível de qualidade aceitável

**3. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DOS CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS COM
OS OBJETIVOS DA UC**

Através dos conteúdos programáticos desenvolvidos, esta unidade curricular visa dotar o aluno de conhecimentos na área da qualidade de forma a integrá-lo no mundo do trabalho na área da gestão.

Em especial, o conteúdo visa preparar os alunos sensibilizando-se para a necessidade do saber fazer, no domínio instrumental e operacional.

4. BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL

Obrigatória

- Amândio Baía, Gestão da Qualidade, IPG 2011;

Recomendada

- Alves, M P, Avaliação e qualidade das Organizações. Escolar Editora, Lisboa, 2009.
- Associação Portuguesa para a Qualidade, Normalização na Empresa, 1993.
- Bennet, David, Lewis Colin e Oakley Mark, Operations Management, Philip Allan, 1988.
- Bernillin A e Cérutti O, A Qualidade Total, Lidel, 1990.
- Besterfield Dale, Quality Control, 7 Edição, 2010;
- Besterfield Dale e al Total Quality Management, 3 edição, Prentice Hall, 2004.
- Branco, R F, O movimento da Qualidade em Portugal. Grupo Editorial Vida Económica, Porto, 1ª Edição, 2008.
- Cruz, C.. e Carvalho, O. Qualidade Uma Filosofia de Gestão, Texto Editora, 1994.
- DeVor Richard et al, Statistical Quality Design and Control, Prentice Hall, 2006
- Dirigir, “As Qualidades da Qualidade, Novembro/Dezembro 95.
- Duncan Acheson J, Quality Control and Industrial Statistics, 1974.
- Executive Digest, “Viagem ao Mundo da Qualidade”, Ano 3, nº 25.
- Feigenbaum, A, V Controle da Qualidade Total, McGrawHill, Vol., I,II,III,IV, 1994.
- Fey, R, Gogue, J M, Princípios da Gestão da Qualidade, Ed Fundação Calouste Gulbenkian, 1983.
- Ganhão, F N, Pereira A, A Gestão da Qualidade, Ed Presença, 1992.
- Goetsch David e Davis Stanley, Introduction to Total Quality, Macmillan, 1994.
- Goetsch David e Stanley Davis, Quality Management, 5ª edição, Prentice Hall, 2010.
- Grant Eugene e Leavenworth Richard S, Statistical Quality Control, 1980.
- Heizer e Render, Principles of Operations Management, Allyn and Bacon, 1994.
- Heizer e Render, Productions and Operations Management, Allyn and Bacon, 3ª edição, 1993.
- ISO 9000 e competitividade.
- IPQ , NP EN ISSO 9000; NP EN ISSO 90001; NP EN ISSO 9004; NP EN 206-1; NP ENV 13670-1, 2000
- ISO 14001, ISSO 14004 ISSO, Geneve.
- James A R, R Edward, Daniel R e Gilbert T, Management, Prentice-Hall, 2ª Edição, 1995.
- Juran J M, Gryna Frank e Bingham R, Quality Control Handbook, Mc-GrawHill, 2010.
- Juran JM e Gryna Frank M Controlo da Qualidde, McGraw-Hill, Vol I e II 1991.
- Kinlaw, D C, Continuous Improvement and Measurement for Total Quality, Pteiffer & Company, 1992.
- McGovern Gerry, Rob Norton; “Gaining Competitive Advantage Through High-Quality Web”, Financial Times Press, 2001;
- Maranhão, Mauriti, ISSO-Série 9000, Qualitymark, 2ºed, 1994.
- Pranthaman D, Controle da Qualidade, McGraw-Hill, 1990.
- Pires, A Ramos, Qualidade-Sistemas de Gestão de Qualidade, 2ª Edição, Edições Silabo, 2007.
- Qualidade, Associação Portuguesa Para a Qualidade.

- Ronald J Ebert, Rickey W Griffin, Business Essentials, Prentice Hall, 1995.

Apoio aos Alunos

- Casos práticos a disponibilizar durante as aulas.
- Resolução de problemas da vida real.

5. METODOLOGIAS DE ENSINO (REGRAS DE AVALIAÇÃO)

Ensino Expositivo, estudo de casos e trabalho de campo.

Avaliação	
1 Teste individual	60%
1 Trabalho (Grupo)	10%
Caso Prático (Grupo)	30%
Avaliação	O aluno tem de obter, no mínimo, 7 valores no teste para aprovar na unidade curricular. Cumulativamente, com os trabalhos a classificação final deverá ser ou superior a 10 valores.
Trabalho e caso prático	Apenas são válidos para a avaliação de frequência.
Avaliação: Exame e Recursos	Não sujeita a nota mínima.
Assiduidade	Não existe a obrigatoriedade de presença nas aulas.

**6. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DAS METODOLOGIAS DE ENSINO COM OS
OBJETIVOS DA UNIDADE CURRICULAR**

Procura-se expor a matéria de forma clara e concisa, utilizando o método expositivo e a participação dos alunos. Relaciona-se a teoria com a realidade empresarial, utilizando casos práticos. Orientam-se os alunos através de leituras e da realização de um trabalho de forma a aplicar os conhecimentos adquiridos em contexto real.

O método expositivo é um método pedagógico centrado nos conteúdos, na transmissão oral de informação e conhecimentos. A estrutura, sequência e tipo de conteúdos são definidos pelo docente. Este método é considerado o mais adequado e a solução mais eficaz para atingir os objetivos de formação definidos anteriormente.

Com o Método Estudo de Casos propõe-se a resolução de problemas que obrigará o aluno a descobrir por si próprio as possíveis alternativas de solução. O aluno é o principal motor na busca de informações, conhecimentos e outras componentes desta metodologia. A vantagem do método é ensinar os alunos a aprender. O professor transforma-se num tutor, facilitador, apoiando os alunos no processo de resolução de casos. Os alunos na sua tentativa de resolver os casos, aprendem a matéria lecionada.

7. REGIME DE ASSIDUIDADE

Não aplicável

8. CONTATOS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Vítor Gabriel vigab@ipg.pt; Telefone: 967304067; Gabinete: 17

Horário Atendimento: 3ª feira: 11:00-13:00m;

Data: 18 de outubro de 2018

Coordenador da área científica

O docente

(Prof. Dr. Amândio Baía)

(Prof. Dr. Vítor Gabriel)