


Curso	Gestão			Ano letivo	2018/2019		
Unidade Curricular	Gestão da Qualidade			ECTS	4		
Regime	Obrigatório						
Ano	3º	Semestre	1º Sem	Horas de trabalho globais			
Docente (s)	Amândio Pereira Baía			Total	140	Contacto	30
Responsável/ Coordenador/Regente da Unidade Curricular	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

- Aspectos Fundamentais
- Vantagens e Desvantagens da Amostragem
- Tipos de Planos de Amostragem: simples, duplos, múltiplos.
- Formação de Lotes
- Aspectos 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

Esta unidade curricular, através dos conteúdos programáticos desenvolvidos, 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.

O conteúdo programático delineado permitirá também ao aluno, de forma autónoma, poder desenvolver produtivamente a sua atividade aplicando nas empresas/organizações os conceitos apreendidos sobre qualidade.



4. BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL

Obrigatória

- Baía, A. P. (2016). Gestão da Qualidade. Publicações IPG.

Recomendada

- Alves, M. P. (2013). Avaliação e qualidade das Organizações. Escolar Editora, Lisboa.
- Besterfield, D. (2016). Quality Control. 8th Edition. Prentice Hall.
- Branco, R. F. (2008). O movimento da Qualidade em Portugal. Grupo Editorial Vida Económica, Porto, 1ª Edição, 2008.
- Brue, G. (2015). Six Sigma For Managers. Second Edition (Briefcase Books Series). McGraw-Hill Education.
- DeFeo, J. A. (2016). Juran's Quality Handbook. Seventh Edition. ASQ Editions.
- Dennis, P. (2015). Lean Production Simplified: A Plain-Language Guide to the World's Most Powerful Production System. 3rd Edition. CRC Press. Taylor & Francis Group.
- DeVor R. (2006). Statistical Quality Design and Control. Prentice Hall.
- Duke, O. (2009). Root Cause Analysis -The Core of Problem Solving and Corrective Action. Barnes & Noble Nook.
- Feigenbaum, A. V. (1994). Controle da Qualidade Total. McGrawHill, Vol., I,II,III,IV.
- Goetsch D., & Stanley, D. (2016). Quality Management. 8ªEdição, Prentice Hall.
- Grant, E, & Leavenworth, R. S. (1980). Statistical Quality Control. Mc-GrawHill.
- Grant, E. L. (2004). Statistical Quality Control. McGraw-Hill.
- Hamad, A. (2017). Toward Better Understanding of Total Quality Management (TQM). Journal of Business & Economic Policy Vol. 3, No. 4; December 2016.
- Juran, J. M. (1988). Juran's Quality Control Handbook. 4th Edition McGraw-Hill, LoCo1.
- Juran, J. M., Gryna, F., & Bingham, R. (2014). Quality Control Handbook, Mc-GrawHill.
- Montgomery, D. C. (2012). Introduction to Statistical Quality Control. Sixth Edition. John Wiley & Sons, Inc.
- Pires, A. R. (2016). Qualidade-Sistemas de Gestão de Qualidade, 2ªEdição, Edições Sílabo.
- Pyzdek, T., & Keller, P. (2014). The Six Sigma Handbook. McGrawHill, New York.
- Shewhart, W. A. (1999). Economic Control of Quality of Manufactured Product. John Wiley & Sons.
- Smith, G. (2005). Statistical Process Control and Quality Improvement. 5ª Edição, McGrawHill, New York.
- Smith, G. (2005). Statistical Process Control and Quality Improvement, 5ª Edition. Prentice-Hall.
- Soares, I., & Pinto, E. (2009). Sistemas de Gestão de Qualidade-Guia para a sua Implementação. Edições Sílabo.
- Summers, D. (2010). Quality. 4ªEdição. Prentice Hall.

Apoio aos Alunos

- Caso 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				
		Ponderações		
1 Teste Individual	60%			
Casos Práticos (Grupo)	40%	Caso 1	10%	Entrega a combinar com os alunos
		Caso 2	10%	
		Caso 3	10%	
		Caso 4	10%	
Avaliação: • Frequência	O aluno tem de ter, no mínimo, 7 valores no teste para poder obter aprovação (≥ 10 valores) na unidade curricular.			
Trabalho e Casos Práticos	Apenas são válidos para a avaliação de frequência.			
Avaliação: • Exame e Recurso	Não sujeita a nota mínima.			
Assiduidade	2/3 de presença nas aulas para acesso à avaliação de frequência.			

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

O aluno tem de frequentar 2/3 das aulas para ter acesso à avaliação de frequência.

8. CONTATOS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

	Docente	Coordenador
Nome:	Amândio Pereira Baía	Amândio Pereira Baía
e-mail:	baia@ipg.pt	baia@ipg.pt
Telefone:	965 085 752	965 085 752
Gabinete:	41	41
Atendimento:	2º das 11:00 - 12:00 horas 6ª das 11:00 - 12:00 horas	

9. OUTROS

Não se aplica.

ESTG, 28 de Setembro de 2018

O Docente

Prof Doutor Amândio Pereira Baía

O Coordenador

Prof Doutor Amândio Pereira Baía