

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

GFUC previsto

1. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

- Pretende-se que os alunos: Desenvolvam um sentido crítico em relação à Qualidade Total; Incutam 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

Gestão da Qualidade Total

- Gurus da Qualidade

Qualidade e Competitividade

- Recursos Humanos tecnologia e competitividade

Como implementar a Qualidade Total

- Círculos de qualidade

Normalização na Empresa

- A Normalização em Portugal

Certificação de Empresas

- Normas ISO

Processos

- Regras-chave de um processo
- Redesenho do processo

Técnicas de Melhoria da Qualidade

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

Cartas de Controlo para Variáveis

- Especificações
- Capacidade do Processo
- Cartas de tendência
- Cartas para a média móvel e amplitude móvel
- Cartas para a média e amplitude
- Cartas para os valores individuais
- Cartas para limites de não aceitação

Tabelas de Controlo para Atributos

- Cartas do número de não conformidades

Amostragem de Aceitação de lotes por Atributos

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

Sistemas de Aceitação de Amostragem

- ANSI/ASQC Z1.4 - 1993

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

- Amândio Baía, *Gestão da Qualidade*, IPG 2017;

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*, McGrawHill, 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.
- Schroeder, Roger G, *Operations Management*, McGraw-Hill, 1993.

- Soares, I e Pinto, E, *Sistemas de Gestão de Qualidade-Guia para a sua Implementação*. Edições Sílabo, 2009.
- Summers Donna, *Quality Management: Creating and Sustaining Organizational Effectiveness*, 1ª Edição, 2005.
- Summers Donna, *Quality*, 4ª Edição, 2010..
- Smith Gerald, *Statistical Process Control and Quality Improvement*, 5ª Edição, 2005.
- Weiss e Gershon, *Productions and Operations Management*, Alyn and Bacon, 1991.

Artigos:

- Ahmed, A.M., Yang, J.B. e Dale, B.G. (2003), "Self-Assessment Methodology: the Route to Business Excellence", *The Quality Management Journal*, Vol. 10, Nº 1, pp. 43-57.
- Antony, J (2011). Assessing the status of Six Sigma Implementation in the UK manufacturing small and medium-sized enterprises. <http://www.gcal.uc.uk/>, visitado em 12/12 de 2011;
- Antony, Jiju (2008). Pros and cons of Six-Sigma: an academic perspective. <http://web.archive.org/web/20080723015058/>; visitado em 23 Julho de 2012;
- Bakos, Y. and C. Dellarocas (2011). Cooperation without enforcement? A comparative analysis of litigation and online reputation as quality assurance mechanisms. *Management Science* (November): 1944-1962
- Ball, S. (2006). Making the cost of quality practical. *Strategic Finance* (July): 34-41.
- Ballou, B. and N. H. Godwin. (2007). Quality of "work life". *Strategic Finance* (October): 40-45
- Bhuiyan, N.; Baghe (2007), A. An overview of continuous improvement: from the past to the present. *Management Decision*, Vol. 43 No. 5., pp. 761-771.
- Brewer, P and Eighme, J (2005). Using Six Sigma to improve the finance function. *The Journal of Finance*, 87 (7), 27-33;
- Burke, J. A. and R. S. Polimeni. (2012). What CPAs need to know about quality control assurance systems. *The CPA Journal* (January): 56-61.
- Chambers, C., P. Kouvelis and J. Semple. (2006). Quality-based competition, profitability, and variable costs. *Management Science* (December): 1884-1895.
- Chen, K S, Pearn W L, Lin P C (2003). Capability measures for process with multiple characteristics. *Quality and Reliability Engineering International* 19; 101-110;
- DeBusk, G. K. and C. Debusk (2010). Characteristics of successful lean six sigma organizations. *Cost Management* (January/February): 5-10.
- Dedhia, N S (2005). Six Sigma Basics. *Total Quality Management*, vol 16, nº5, pp576-574;
- Defeo, J. and J. M. Juran (2010). *Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence*. McGraw-Hill Professional
- Gillett, J., R. Fink and N. Bevington (2010). How Caterpillar uses 6 sigma to execute strategy. *Strategic Finance* (April): 24-28
- Gullu A, Motorcu AR (2003). Elimination of the quality problems encountered during mass production by using statistical quality control. *Turk J Eng Environ Sci* 27:83-93.
- Jabnoun N (2002). Control processes for total quality management and quality assurance. *Work Study* 51(4):182-90.
- Jones, K. T. and C. C. Chen. (2010). The pervasive success of 6 sigma at Caterpillar. *Strategic Finance* (April): 29-33
- Kull, T. J. and R. Narasimhan.(2010). Quality management and cooperative values: Investigation of multilevel influences on workgroup performance. *Decision Sciences* 41(1): 81-113

- Kull, T. J., R. Narasimhan and R. Schroeder (2012). Sustaining the benefits of a quality initiative through cooperative values: A longitudinal study. *Decision Sciences* 43(4): 553-588
- Makrymichalos, M.; Antony, J.; Antony, F.; Kumar, M (2005). Statistical thinking and its role for industrial engineers and managers in the 21st century. *Managerial Auditing Journal*, Vol. 20 No. 4, pp. 354-363.
- Pearn W L, Chen KS (2002). One-sides capability indices Cpu and CpL: decision making with sample information. *Int J Quality Reliab Manage* 19(3):221-45.
- Pearn, W L, Wu, C W (2006). Production quality and yield assurance for processes with multiple independent characteristics. *European Journal of Operations Research* 173; 637-647;
- Ray, S and Das, P (2010). Six-Sigma Project Selection Methodology. *International Journal of Six-Sigma and Competitive Advantage* , 1 (4), 293-309;
- Simcoe, T. S. and D. M. Waguespack (2011). Status, quality, and attention: What's in a (missing) name? *Management Science* (February): 274-290.
- Wang, G (2007). Integrating the quality cost report and TQM tools to achieve competitive advantage. *Cost Management* (January/February): 42-47
- Wright, J N & Basu, R (2008). Project management and Six-Sigma: obtaining a fit. *International Journal of Six Sigma and Competitive Advantage* 4 (1), 81-94;

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%	
1 Trabalho (Grupo) (Artigo Científico - Publicado)	20%	<ul style="list-style-type: none"> • Tema à escolha relacionado com a Cultura Organizacional. • Análise do Artigo Científico • Apresentação na aula (máximo 30 minutos)
1 Trabalho (Grupo) (Artigo Científico - Novo)	20%	<ul style="list-style-type: none"> • Definição da estrutura do artigo científico e da temática a tratar • Entrega a combinar com os alunos
Avaliação: • Frequência	O aluno tem de ter, no mínimo, 7 valores no teste para poder obter aprovação (10 valores) na unidade curricular.	
Trabalhos	Apenas são válidos para a avaliação de frequência.	
Avaliação: • Exame e Recurso	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

	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:	3 ^o das 10:30 - 12:30 horas 6 ^a das 10:30 - 12:30 horas	

9. OUTROS

Não se aplica.

O Docente

PROF DOUTOR
PEREIRA BAIA

AMÂNDIO

O Coordenador

PROF DOUTOR
PEREIRA BAIA

AMÂNDIO