

Design e Tecnologia das Artes Gráficas

Licenciatura, 1º Ciclo

Plano: Despacho nº 3359/2013 - 01/03/2013

Ficha da Unidade Curricular: Gestão da Qualidade

ECTS: 4; Horas - Totais: 110.0, Contacto e Tipologia, TP:45.0; O:3.0;

Ano | Semestre: 3 | S1

Tipo: Obrigatória; Interação: Presencial; Código: 964449

Área Científica: Ciências Empresariais

Docente Responsável

Luís Miguel Alves de Oliveira

Professor Adjunto

Docente(s)

Luís Miguel Alves de Oliveira

Professor Adjunto

Rui da Costa Marques Sant`Ovaia

Professor Adjunto

Objetivos de Aprendizagem

Dotar os alunos de competências para integrar organizações que pretendam implementar sistemas de gestão para a qualidade, certificação ISO ou desenvolvam Métodos para a Qualidade Total.

Conteúdos Programáticos

Conceito de qualidade e sua evolução.

Ferramentas para a qualidade.

Sistema Português da Qualidade.

Sistemas de Gestão da Qualidade. Normas ISO 9000. Certificação e organismos certificadores.

Auditorias de Qualidade.

Custos da qualidade.

Modelos de gestão para a Qualidade Total.

Sistemas de Gestão Integrada.

Conteúdos Programáticos (detalhado)

A avaliação da qualidade como elemento presente na atividade humana. O século XX, a recuperação económica após 1945 e a importância estratégica da qualidade dos produtos e serviços. Os "gurus" da Qualidade e metodologias propostas.

As sete ferramentas clássicas para a qualidade e as sete novas ferramentas.

A qualidade em Portugal do ponto de vista legislativo. criação do SPQ. Fundos comunitários e desenvolvimento dos processos de certificação. Acreditação e Certificação. Auditorias.

Normalização: ISO 9000 e

transição para a versão 2015. O papel do IPQ. Custos e proveitos de aplicação de modelos de qualidade. o método seis sigma e a qualidade total. Sistemas de Gestão Integrada.

Metodologias de avaliação

Avaliação Contínua:

Participação nas aulas - 15%

Elaboração de trabalho de grupo escrito -25 %

Teste escrito - 60%

Dispensa de exame: nota ponderada \geq a 10 valores

Serão excluídos do processo de avaliação os alunos que não estiverem presentes em pelo menos 50% das aulas.

Avaliação por Exame:

Participação nas aulas - 15%

Elaboração de trabalho de grupo escrito -15 %

Teste escrito - 70%

Serão aprovados os alunos com nota ponderada \geq a 10 Valores

Software utilizado em aula

Não aplicável

Estágio

Não aplicável

Bibliografia recomendada

- Ramos Pires, A. (2004). *Qualidade-Sistemas de Gestão da Qualidade* Lisboa: Sílabo
- Pereira, A. e Ganhão, F. (1992). *A Gestão da Qualidade* Lisboa: Presença
- Capricho, L. e Lopes, A. (2007). *Gestão da Qualidade* Lisboa: RH Ed,
- Kolarik, W. (1995). *Creating Quality* (Vol. 1).Singapura: McGraw-Hill International
- Dafeo, J. (2016). *Juran's Quality Handbook* (Vol. 1).Ohio: McGraw-Hill Education

Coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos

Os conteúdos desta Unidade visam o conhecimento de temas associados aos sistemas de qualidade, os seus métodos e aplicações, nomeadamente Normalização e regras de gestão aplicadas. A história da "qualidade", o seu papel no mercado e finalmente o estudo dos métodos de certificação e os princípios do TQM, dão plena consistência aos objectivos pretendidos para a Unidade.

Metodologias de ensino

Aulas de cariz mais prático com promoção do debate sobre as mais adequadas interpretações de metodologias propostas para a garantia e gestão da qualidade. Discussão e análise de casos resultantes da experiência profissional do docente.

Coerência das metodologias de ensino com os objetivos

A estrutura do curso exige a compreensão das regras e regulamentos em presença (Normas ISO) assim como ferramentas para aplicar métodos com vista à gestão para a qualidade (processos, produtos ou serviços). Com o objectivo de avaliar a capacidade para compreender as aplicações dos conteúdos ministrados, vários "problemas de qualidade" são descritos, promovendo-se com a sua discussão espírito crítico e capacidade para aplicação dos conhecimentos.

Língua de ensino

Português

Pré-requisitos

Não aplicável.

Programas Opcionais recomendados

Não aplicável.

Observações

Docente responsável
