

**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

Tipus. Obrigatória, Interação. Presencial, Código. 904449

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.

**Objetivos de Aprendizagem (detalhado)**

**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 a partir de 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 no decurso da formação - 15%

Elaboração de trabalho de grupo escrito -25 %

Resposta individual e escrita a um conjunto de problemas colocados e desenvolvimento interpretativo de temas - 60%

Dispensa de exame: nota ponderada  $\geq$  a 10 valores

Serão excluídos do processo de avaliação os alunos que não participem em pelo menos 50% dos tempos letivos.

Avaliação por Exame:

Participação no decurso da formação - 15%

Elaboração de trabalho de grupo escrito -15 %

Resposta individual e escrita a um conjunto de problemas colocados e desenvolvimento interpretativo de temas - 70%

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

### **Software utilizado em aula**

Nenhum específico

### **Estágio**

Não previsto

### **Bibliografia recomendada**

- Kolarik, W. (1995). *Creating Quality* (Vol. 1).Singapura: McGraw-Hill International
- Capricho, L. e Lopes, A. (2007). *Gestão da Qualidade* Lisboa: RH Ed,

- Pereira, A. e Ganhão, F. (1992). *A Gestão da Qualidade* Lisboa: Presença
- Ramos Pires, A. (2004). *Qualidade-Sistemas de Gestão da Qualidade* Lisboa: Sílabo
- 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**

Nenhum específico

### **Programas Opcionais recomendados**

Não aplicável.

---

### **Docente responsável**

Luís  
Oliveira

---

Assinado de  
forma digital por  
Luís Oliveira  
Dados: 2019.01.04  
17:13:13 Z

