



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

Especialização Tecnológica em
Gestão da Qualidade
Tomar - 1ª Edição

ANO LECTIVO

2009/2010

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

Unidade Curricular	Ferramentas da Qualidade
Área de Competência	Enquadramento na Organização / Empresa
Componentes de Formação	Tecnológica

Créditos ECTS	Tempo de Trabalho	
	Total	Contacto
5	125	72

DOCENTE INTERNO		CATEGORIA
Docente Interno		

DOCENTE/FORMADOR EXTERNO		CATEGORIA
Coordenador Interno		
Formador Externo		-

OBJECTIVOS DA UNIDADE CURRICULAR

A disciplina de Ferramentas da Qualidade tem como objectivo proporcionar o entendimento necessário para a identificação das causas de não conformidade nos processos das organizações bem como proporcionar meios para a realização de acções correctivas. Este objectivo será consubstanciado através do fornecimento aos alunos de formação sólida sobre o tema bem como na aplicação prática dos conhecimentos adquiridos

PROGRAMA PREVISTO PARA A UNIDADE CURRICULAR

- I. As sete ferramentas clássicas da Qualidade
- 1. Fluxogramas
- 2. Folha de recolha de dados
- 3. Diagramas de causa – efeito
- 4. Diagrama de Pareto
- 5. Histograma
- 6. Cartas de Controlo
- 7. Diagramas de dispersão
- II. “Brainstorming”
- III. Ciclo PDCA

- IV. Métodos de Análise e Solução de Problemas
- V. Análise Modal de Falhas e seus Efeitos (AMFE)
- VI. Desdobramento da Função Qualidade (QFD)
- VII. As Novas Ferramentas (Ferramentas de Gestão)
- 1. Diagrama de Afinidades
- 2. Diagrama de relações
- 3. Diagrama em árvore
- 4. Matriz de prioridades
- 5. Diagrama de matriz
- 6. Gráfico de decisão de processo (PDPC)
- 7. Diagrama de actividades

BIBLIOGRAFIA

- Azevedo, A. & Alves, J. (2003), Ferramentas da Qualidade, Iberogestão, Vila Nova de Gaia
- Azevedo, A. & Alves, J. (2002), Gestão por Processos, 2ª ed., Iberogestão, Vila Nova de Gaia
- Fey, R. (1983), Princípios da Gestão da Qualidade, Fundação Calouste Gulbekian, Lisboa
- Fernandes, A. (2001), Qualidade de Serviço, 1ª ed., Pergaminho, Cascais
- Gama, P., (2001), Ferramentas da Qualidade, Instituto Português da Qualidade, Caparica
- Harrington, H. (1988), O Processo do Aperfeiçoamento, McGraw-Hill, São Paulo
- Lopes, A. & Carrapicho, L. (2007), Manual de Gestão da Qualidade, Editora RH, 2007
- PIRES, A. (2004), Sistemas de Gestão de Qualidade, Edições Silano, Lisboa
- Santos, R. & Rebelo, M. (1990), A Qualidade – Técnicas e Ferramentas, Porto Editora, Porto
-

WEBGRAFIA

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua	Trabalhos de Grupo, Fichas Individuais e Frequência
Avaliação Periódica	Frequência
Avaliação Final	Exame Final

OBSERVAÇÕES