

### **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; Ramo: Tronco comum;

Tipo: Obrigatória; Interação: Presencial; Código: 964449

Área Científica: Ciências Empresariais

#### **Docente Responsável**

Luís Miguel Alves de Oliveira

Professor Adjunto,

#### **Docente e horas de contacto**

Luís Miguel Alves de Oliveira

Professor Adjunto, O:3.0;

Rui da Costa Marques Sant'Ovaia

Professor Adjunto, TP: 45;

### **Objetivos de Aprendizagem**

Dotar alunos com competências para integrar organizações que pretendam implementar sistemas de gestão para a qualidade, certificação ISO ou desenvolvam Métodos para a Qualidade Total. Desenvolver capacidades de comunicação, motivação e trabalho em equipa.

### **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**

Participação no decurso da formação.

Elaboração de trabalho de grupo escrito, selecionado dentro das propostas apresentadas pelo docente.



Resposta individual e escrita a um conjunto de problemas colocados e desenvolvimento interpretativo de temas.

**Software utilizado em aula**

Nenhum específico

**Estágio**

Não previsto

**Bibliografia recomendada**

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

**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 presenciais com descrição de temas.

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**

O carácter técnico 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.

**Observações**

Docente Responsável



Diretor de Curso, Comissão de Curso



Conselho Técnico-Científico

