

<p><b>POLI</b>  <b>ESCOLA SUPERIOR</b>  <b>TECNOLOGIA</b>  <b>GESTÃO</b>  <b>TÉCNICO</b>  <b>GUARDA</b></p>	<p><b>GUIA DE FUNCIONAMENTO</b>  <b>DA UNIDADE CURRICULAR</b>  (GFUC)</p>	<p><b>MODELO</b>  PED.008.03</p>
---	---	--------------------------------------

<i>Curso</i>	<b>Manutenção e Reparação Automóvel</b>						
<i>Unidade curricular</i> (UC)	<b>Introdução à Gestão da Qualidade</b>						
<i>Ano letivo</i>	2023/2024	<i>Ano</i>	1º	<i>Período</i>	1º semestre	<i>ECTS</i>	3
<i>Regime</i>	Obrigatório	<i>Tempo de trabalho (horas)</i>		Total: 75h	Contacto: 30h		
<i>Docente(s)</i>	FRANCISCO JOSÉ SANCHES TOMÉ						
<input type="checkbox"/> <i>Responsável da UC ou</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Coordenador(a) Área/Grupo Disciplinar</i> <input type="checkbox"/> <i>Regente (cf. situação de cada Escola)</i>	Prof. Dr. Amândio Baía						

**GFUC Previsto**

**1. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

Dotar os alunos de competências que lhes permitam:

- a) Conhecer a importância da implementação de um sistema de gestão da qualidade numa organização e quantificar os custos da Não Qualidade.
- b) Conhecer o contributo dos diferentes gurus da Qualidade para a Gestão.
- c) Conhecer as ferramentas da qualidade mais utilizadas na indústria automóvel, enquadrando-as nas diferentes fases do ciclo PDCA do sistema de gestão da qualidade.
- d) Reconhecer a importância da utilização das ferramentas na melhoria da qualidade, resolução estruturada de problemas e eliminação de desperdícios.
- e) Conhecer e interpretar os requisitos das normas ISO 9001:2015

**2. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS**

1 – Conceitos de Qualidade.

- a. - A importância da Gestão da Qualidade.
- b. Os Custos da Qualidade.
- c. O ciclo da Gestão PDCA.

2 – Evolução histórica da Qualidade.

2.1 – Os contributos dos Gurus da Qualidade.

2.2 - Do Controlo da Qualidade ao SGQ.

3 – Princípios da Gestão da Qualidade.

4 – Conceitos do SGQ.

5 – As principais ferramentas da Gestão da Qualidade.

<p><b>POLI</b>  ESCOLA SUPERIOR  <b>TECNOLOGIA</b>  <b>GESTÃO</b></p> <p><b>TÉCNICO</b>  <b>GUARDA</b></p>	<p><b>GUIA DE FUNCIONAMENTO  DA UNIDADE CURRICULAR</b>  (GFUC)</p>	<p><b>MODELO</b>  PED.008.03</p>
--	--	--------------------------------------

5.1 – Folhas de registo e recolha de dados.

5.2 - Diagrama de Pareto

5.3 – Histogramas

5.4 – Brainstorming

5.5 – Os 5 porquês

5.6 - Diagrama Causa-Efeito

5.7 – 5W2H

5.8 – Metodologia 8D

5.9 – Metodologia APQP (Fluxograma, FMEA, Plano de Controlo, Instruções de trabalho)

5.10 – Aprovação de amostras iniciais (PPAP/PPA)

6 – O SGQ segundo o normativo ISSO 9001:2015. Requisitos e componentes para a indústria automóvel.

### **3.DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DOS CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS COM OS OBJETIVOS DA UC**

O conteúdo programático definido permite aquisição dos conhecimentos e das competências que se pretende que os alunos adquiram.

O conhecimento das ferramentas da Qualidade, permite compreender a importância da sua utilização no dia a dia da organização, para que seja possível utilizá-las com eficácia e tomar o SGQ mais eficiente.

No final do semestre o aluno deverá, de forma autónoma, ser capaz de recolher, tratar, avaliar dados e identificar sugestões de melhoria prioritários, bem como o desenvolver essas atividades de melhoria contínua, em equipas multidisciplinares, utilizando ferramentas estudadas. Os alunos deverão ainda reconhecer a importância do planeamento da qualidade, orientado para o cliente, na gestão de desenvolvimento de serviços e processos, conforme os requisitos específicos do cliente e certificação no setor automóvel.

### **4. BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL**

**Obrigatória:**

 <p>POLI ESCOLA SUPERIOR TECNOLOGIA GESTÃO TÉCNICO GUARDA</p>	<p><b>GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)</b></p>	<p><b>MODELO</b> PED.008.03</p>
--	--	-------------------------------------

- 1) António, N. S., Teixeira, A., Rosa A. (2016), Gestão da Qualidade – De Deming ao modelo de excelência da EFQM, 2ª edição, Lisboa, Edições Sílabo.
- 2) Baía, A. (2011), Gestão da Qualidade, Guarda, IPG.
- 3) Duret D., Pillet M. (2009), Qualidade na Produção da ISSO 9000 aos Seis Sigma, Lidel;
- 4) Pires, A. R. (2012) Sistemas de Gestão da Qualidade - Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação, 1ª edição, Lisboa, Edições Sílabo.
- 5) Tomé, F. (2021), *Apontamentos das aulas de Introdução à Gestão da Qualidade, IPG, ESTG, Guarda.*

**Recomendados:**

- Besterfield, D. (2018). Quality Control. 8th Edition. Prentice Hall.
- Brue, G. (2015). Six Sigma For Managers. Second Edition (Briefcase Books Series). McGraw-Hill Education.
- Goetsch D., & Stanley, D. (2016). Quality Management. 8ªEdição, Prentice Hall.
- Juran, J. M., Gryna, F., & Bingham, R. (2014). Quality Control Handbook, Mc-GrawHill.

**5. METODOLOGIAS DE ENSINO E REGRAS DE AVALIAÇÃO**

Paralelamente à exposição conceptual são utilizadas metodologias interativas, tanto na análise documental, como visualização de vídeos, ou mesmo estudo de casos, como na reflexão sobre diversas situações concretas da atividade da indústria automóvel.

**Avaliação Contínua:**

A avaliação contínua, consiste na elaboração de trabalhos individuais na aula e em casa, participação nas aulas, de análise documental, subordinados aos temas lecionados, estudo e resolução de casos e controlo de leituras a realizar em datas a combinar.

**Nota:** Os trabalhos são contabilizados apenas se entregues dentro dos prazos definidos pelo professor e contabilizados apenas para a avaliação contínua por frequência.

**Avaliação por exame:**

A avaliação por exame consiste numa prova escrita.

**6. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DAS METODOLOGIAS DE ENSINO COM OS OBJETIVOS DA UC**

<p><b>POLI</b> ESCOLA SUPERIOR TECNOLOGIA GESTÃO</p> <p><b>TÉCNICO</b> <b>GUARDA</b></p>	<p><b>GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR</b> (GFUC)</p>	<p><b>MODELO</b> PED.008.03</p>
--	--	-------------------------------------

Para se atingirem os objetivos propostos, a metodologia adotada na unidade curricular assenta em princípios de formação teórica associados à análise e reflexão sobre testemunhos, exemplos de casos reais e vivências no setor da Logística. A produção de trabalhos escritos, estudo de casos, potencia tanto a consolidação e mobilização dos conhecimentos adquiridos como a reflexão sobre a temática. Sempre que necessário proceder-se-á ao reforço das aprendizagens. A apresentação oral de casos e discussão dos mesmos potencia as capacidades de comunicação e solidifica os conhecimentos adquiridos.

## **7. REGIME DE ASSIDUIDADE**

### **Obrigatória**

### **DATA**

**23 de outubro de 2023**

### **ASSINATURAS**

*Assinatura dos Docentes, Responsável/Coordenador(a)/Regente da UC ou Área/Grupo Disciplinar*

O(A) Docente

\_\_\_\_\_  
(assinatura)

O(A) Coordenador(a) da Área/Grupo Disciplinar

\_\_\_\_\_  
(assinatura)