

## GESTÃO DA QUALIDADE

**Docente: Prof. Dr. José Miguel Soares, [josesoares@iseg.ulisboa.pt](mailto:josesoares@iseg.ulisboa.pt)**

### **Programa**

- O conceito de Qualidade
- Barreiras à adopção da Qualidade
- Os impulsionadores do estudo da Qualidade
- Qualidade global e Modelos Internacionais de Qualidade
- Métodos, técnicas e ferramentas da gestão da Qualidade
- Controlo Estatístico do Processo – Variáveis
- Controlo Estatístico do Processo – Atributos
- Interpretação dos Gráficos de Controlo
- Qualidade nos Serviços
- Gestão da Qualidade Seis-Sigma

### **Bibliografia**

- Foster, S. T. (2013). *Managing Quality – Integrating the Supply Chain* (4<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc.
- Smith, G. M. (2004). *Statistical Process Control and Quality Improvement* (5<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc.
- Goetsch, D. L. & Davis, S. B. (2010). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (6<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc. (bibliografia complementar).
- Artigos indicados pelo docente durante o ano lectivo.

## **Programa de Gestão da Qualidade com a bibliografia correspondente**

### **1) O conceito de Qualidade**

Foster (2013): Cap. 1

Smith (2004): Cap. 1

### **2) Barreiras à adoção da Qualidade**

Beckford, J. (1998). *Quality – A Critical Introduction*. London: Routledge. Cap. 3.

### **3) Os impulsionadores do estudo da Qualidade**

Foster (2013): Cap. 2

Smith (2004): Cap. 2

Ghobadian (1994): 53-69

### **4) Qualidade global e Modelos Internacionais de Qualidade**

Foster (2013): Cap. 3

Smith (2004): Cap. 2

### **5) Métodos, técnicas e ferramentas da gestão da Qualidade**

Foster (2013): Cap. 10

Smith (2004): Cap. 4 + 6

### **6) Controlo Estatístico do Processo para Variáveis**

Foster (2013): Cap. 11

Smith (2004): Cap. 7

### **7) Controlo Estatístico do Processo para Atributos**

Foster (2013): Cap. 12

Smith (2004): Cap. 9

### **8) Interpretação dos Gráficos de Controlo**

Smith (2004): Cap. 10

### **9) Qualidade nos Serviços**

Foster (2013): Cap. 8

### **10) Gestão da Qualidade Seis-Sigma**

Foster (2013): Cap. 13

### **Método de Avaliação**

A classificação final atribuída a cada aluno será função do seu desempenho, avaliado através da ponderação dos seguintes elementos:

- **Prova escrita individual no final do semestre: 60%.**
- **Avaliação Contínua: 40%. A avaliação contínua consta de um trabalho sobre o sistema de qualidade de uma organização (20%), e na participação nas aulas, nomeadamente realização de uma síntese de imprensa, participação nas discussões e resolução de exercícios (20%).**

As provas escritas individuais da Época Normal e da Época de Recurso constarão de questões teóricas e da resolução de exercícios. Será necessário obter a **classificação mínima de 8 valores** na prova da Época Normal para validar a dispensa da prova da Época de Recurso.

Durante as provas escritas individuais de avaliação os alunos poderão consultar uma folha de tamanho A4 com formulário (redigida pelo próprio), e todos deverão ser portadores de uma calculadora. Está interdita a utilização de qualquer outro aparelho com funções de cálculo incorporadas, como por exemplo telemóveis, sendo também interditos empréstimos de calculadoras durante as provas.

É também proibida a utilização de telemóveis durante as provas, devendo os mesmos permanecer desligados durante a sua duração.

O trabalho sobre a organização assim como a síntese de imprensa serão realizados em grupo (entre 3 e 4 alunos).

### **Método de Trabalho**

#### **1. Geral**

A disciplina será lecionada em aulas teórico-práticas. A exposição dos conceitos teóricos será, sempre que necessário, seguida da apresentação e resolução de exercícios práticos. Os alunos poderão ser solicitados a resolver individualmente alguns dos exercícios indicados pelo docente.

Os trabalhos a efetuar ao longo do semestre consistem numa síntese de imprensa e no estudo do Sistema de Qualidade de uma organização, e deverão ser efetuados em grupos de alunos (entre 3 e 4 alunos).

#### **2. Síntese de imprensa**

O objetivo da síntese de imprensa é o de estimular e desenvolver o interesse dos alunos pela Qualidade em geral, e pelas diversas iniciativas relacionadas com ela, através do acompanhamento das notícias veiculadas pelos principais meios de comunicação.

Todas as semanas será entregue ao docente, por um grupo previamente escolhido, uma síntese dos principais acontecimentos relacionados com a Qualidade, os Sistemas de Qualidade, as iniciativas de Qualidade, etc., e relatados pelos meios de comunicação nacionais e estrangeiros na semana

anterior. Sempre que possível os alunos deverão relacionar as notícias apresentadas com a base teórica correspondente.

Deverá ser entregue ao docente um documento escrito com as notícias escolhidas, e a **versão eletrónica desse mesmo documento**.

### 3. Estudo do Sistema de Qualidade de uma organização

O objetivo deste trabalho é estimular o interesse dos alunos pela problemática da Qualidade, seus sistemas e instrumentos e sua aplicação prática nas organizações. O trabalho também lhes permitirá contactar com a realidade empresarial e aplicar na prática os conhecimentos teóricos adquiridos na disciplina.

O estudo do Sistema de Qualidade de uma organização deverá satisfazer os seguintes requisitos:

- **Deverão ser textos originais.** Qualquer tentativa de plágio implicará a reprovação de todos os elementos do grupo e respetiva comunicação do plágio aos Serviços Académicos. Todas as citações de outros autores deverão ser corretamente indicadas.
- **O grupo deverá fazer pelo menos uma entrevista com algum elemento responsável da organização.** Na entrevista deverão ser obtidas informações não disponíveis de outra forma, de maneira a trazer valor acrescentado ao trabalho (um trabalho de mera coleta de dados disponíveis a todos, não será aceite).
- O trabalho deverá incluir a aplicação dos conhecimentos adquiridos nas aulas, ou seja deverá ser feito um encadeamento entre a análise da organização e a matéria teórica estudada.
- **O trabalho final** deverá ser executado num processador de texto segundo a formatação indicada no ficheiro “Regras para Apresentação de Trabalhos Escritos no ISEG/UTL” e **não deverá exceder as 25 páginas (anexos incluídos).**
- **Juntamente com o trabalho final cada grupo entregará em separado 1 exemplar de um ‘Sumário Executivo’.** O ‘Sumário Executivo’ constará de 3 páginas no máximo, onde os alunos resumirão as características mais importantes encontradas no seu trabalho sobre a organização. O docente fará então uma coleção de todos os ‘Sumários Executivos’, e colocará toda a coleção (ou parte dela) à disposição da turma para consulta.
- O corpo do ‘Sumário Executivo’ deverá também ser efetuado com a mesma configuração do trabalho final.
- **Qualquer organização poderá ser escolhida para ser estudada** (empresa, clube desportivo, organização sem fins lucrativos, etc.). Não há restrições ao tipo de organização, no entanto não é permitida a duplicação de determinada organização na mesma turma.
- **O estudo das organizações deverá ser realizado em grupos de 3 ou 4 alunos. Perto do final do semestre, cada grupo apresentará a sua organização perante a turma,** e responderá às perguntas e dúvidas suscitadas pelos colegas.
- A apresentação do estudo das organizações será acompanhada pela entrega ao docente de um documento escrito com o estudo, e **das versões eletrónicas desse mesmo estudo, do sumário executivo e da apresentação.**

A estrutura em que se deverá basear o trabalho sobre o Sistema de Qualidade é a seguinte:

**TRABALHO SOBRE O SISTEMA DE QUALIDADE DE UMA ORGANIZAÇÃO**

*ÍNDICE*

- I. INTRODUÇÃO
- II. IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO
  - 1. Sector / Ramo de atividade
  - 2. Caracterização jurídica
  - 3. Missão da organização
- III. BREVE HISTÓRIA DA ORGANIZAÇÃO
- IV. ANÁLISE ‘SWOT’
  - 1. Análise interna
  - 2. Análise externa
  - 3. Objetivos e estratégias
  - 4. Competências distintas
- V. ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO
  - 1. Descrição da estrutura da organização
  - 2. Organigrama
  - 3. Níveis hierárquicos
- VI. CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA DE QUALIDADE
  - 1. Tipo de Sistema de Qualidade
  - 2. Responsabilidade da gestão de topo
  - 3. Manual da Qualidade
  - 4. Âmbito e abrangência
  - 5. Conceção
  - 6. Documentação
- VII. GESTÃO DO SISTEMA DE QUALIDADE
  - 1. Recursos Humanos afetos ao projeto
  - 2. Formação dos RH
  - 3. Inspeções e ensaios
  - 4. Ações preventivas e corretivas
  - 5. Auditorias
  - 6. Controlos
- VIII. ANÁLISE DO SISTEMA DE QUALIDADE
  - 1. Benefícios esperados / conseguidos
  - 2. Efeito global sobre a competitividade da organização
  - 3. Custos do sistema
  - 4. Técnicas e instrumentos utilizados
- IX. CONCLUSÕES
- REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS
- ANEXOS