



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

Mestrado em
Gestão de Recursos de Saúde

ANO LETIVO

2013-2014

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

Unidade Curricular	Gestão da Qualidade em Saúde		
Área Científica	Gestão		
Classificação Curricular	Obrigatória	Ano / Semestre	1º/2º

Créditos ECTS	Horas de trabalho do aluno	Carga horária das sessões de ensino	
		Natureza Colectiva (NC)	Orientação Tutorial (OT)
5	135	41 TP	-----

DOCENTES		CATEGORIA
Responsável	Doutora Natércia Santos	Prof. Adjunta
Teórico-Práticas	Doutora Natércia Santos	Prof. Adjunta

OBJETIVOS

Transmitir aos alunos conhecimentos sobre a Qualidade, tanto ao nível conceptual como ao nível instrumental e técnico com o objectivo de permitir:

- desenvolver e implementar sistemas de garantia ou controlo de Qualidade;
- analisar custos da Qualidade;
- implementar sistemas de controlo estatístico.

PROGRAMA PREVISTO

- I. Introdução à Gestão da Qualidade
 - I.1. Definições e conceitos
 - I.2. Princípios e objetivos
 - I.3. Percepção da qualidade
 - I.4. Evolução histórica da qualidade
 - I.6. Qualidade vs. competitividade
- II. Qualidade nos Serviços de Saúde
- III. Custos de Obtenção da qualidade (COQ)
 - III.1. *Démarche* COQ
 - III.2. Indicadores para avaliação dos COQ
 - III.3. Custos da não-qualidade
- IV. Política de Produto
 - IV.1. Conceito de produto
 - IV.2. Análise do ciclo de vida do produto (ACV)
 - IV.3. Matriz BCG

- V. Formalização de um sistema de gestão da qualidade
 - V.1. Normalização
 - V.2. Normas da família ISO 9000
 - V.3. Certificação de sistemas de gestão da qualidade
 - V.4. Manual da qualidade
 - V.5. Certificação de produtos
 - V.6. Acreditação de entidades - Norma ISO 17025
- VI. Auditorias da qualidade – Norma ISO 19011
- VII. Controlo estatístico do processo - CEP
 - VII.1. Noções de estatística
 - VII.2. Planos de amostragem
 - VII.3. Princípio das cartas de controlo e respetivos limites
 - VII.4. Cartas de controlo de variáveis e de atributos
- VIII. Certificações nos serviços de Saúde

BIBLIOGRAFIA

- Pires, A.R., *QUALIDADE – Sistemas de Gestão da Qualidade*, 3ª Ed., Edições Sílabo, 2007, Lisboa.
- Mezomo, J.C., *GESTÃO DA QUALIDADE NA SAÚDE: princípios básicos*, 2001, Manole, S. Paulo.
- Juran, J.M. e Godfrey, A.B., *JURAN'S QUALITY CONTROL HANDBOOK*, 5ª Ed., McGraw-Hill, 1999, Singapura.
- Hoyle, D., *ISO 9000 QUALITY SYSTEMS HANDBOOK*, 5ª Ed. Butterworth-Heinemann, 2005, Oxford.
- Santos, R. e Rebelo, M.F., *A QUALIDADE – Técnicas e Ferramentas*, Porto Editora, sd, Porto.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua	Realização de um trabalho de pesquisa bibliográfica sobre um tema atribuído a cada aluno. O trabalho deve ser entregue, apresentado e discutido nas datas fixadas pelo docente no início da Unidade Curricular.
Avaliação Periódica	
Avaliação Final	Realização de um teste de avaliação.

e.T.C. 24.06.2014

Ata nº 51

Tomar, 20 de maio de 2014

ponto 57) 

