



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO	Administração Pública	ANO LECTIVO	2011/2012
--------------	------------------------------	--------------------	-----------

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

Unidade Curricular	Inovação e Gestão da Qualidade		
Área Científica	Gestão		
Classificação curricular	Obrigatória	Ano / Semestre	3.º/1.º

Créditos ECTS	Horas de trabalho do aluno	Carga horária das sessões de ensino	
		Natureza Colectiva (NC)	Orientação Tutorial (OT)
5	135	TP – 45	15

DOCENTES		CATEGORIA
Responsável	Isabel Maria Neves Monteiro F. Santos	Professor Adjunto
Teóricas		
Teórico-Práticas	Isabel Maria Neves Monteiro F. Santos	Professor Adjunto
Práticas		
Prático-Laboratorial		

OBJECTIVOS

Esta unidade curricular tem como objectivo dotar os alunos com as competências necessárias para:

- Integrar organizações que adoptaram a GQT e melhorar continuamente sistemas de Gestão da Qualidade.
- Desenvolver capacidades de comunicação, motivação e trabalho em equipa essenciais à GQT e a modelos de auto-avaliação como a CAF e EFQM.
- Conceber um Sistema de Qualidade respondendo aos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008.
- Resolver problemas de uma forma estruturada recorrendo a ferramentas adequadas para o efeito.
- Lidar com ferramentas que contribuem para a mudança e inovação como o benchmarking.

PROGRAMA PREVISTO

1. **Qualidade e inovação na Administração Pública (AP):** Evolução e conceitos de Qualidade; principais contributos dos gurus da Qualidade; condicionantes da introdução da qualidade no sector público.

- DA
2. **A Qualidade na AP e em Portugal:** Cartas da Qualidade. O Sistema Português da Qualidade (SPQ); os subsistemas da normalização, metrologia e qualificação.
 3. **Sistema de Gestão da Qualidade:** As normas da família ISO 9000. A abordagem por processos e requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000. Processo de candidatura à certificação do SGQ. A documentação do SGQ (NP 4433:2005).
 4. **Introdução à Avaliação de Sistemas:** Técnicas de auditoria (NP EN ISO 19011:2003).
 5. **Ferramentas da Qualidade:** As 7 ferramentas clássicas; métodos de resolução de problemas (PDCA); SERVQUAL.
 6. **Os custos da Qualidade:** Prevenção, avaliação, falhas internas e externas; qualidade e produtividade.
 7. **Gestão pela Qualidade Total:** Princípios organizacionais (liderança, comunicação, formação, delegação de responsabilidades e trabalho em equipa).
 8. **O modelo de auto-avaliação Common Assessment Framework (CAF):** Origem e estrutura do modelo; objectivos e vantagens da aplicação do modelo; metodologia para a sua aplicação; métodos, instrumentos e condições de sucesso para a auto-avaliação.
 9. **Orientação para o cidadão-cliente:** obter *feed-back*, fornecer informação apropriada e confiável, acessibilidade à organização, gestão de reclamações.
 10. **Gestão para a melhoria e inovação:** papel do *Benchmarking* e do *e-government*.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografia base

- CARAPETO, Carlos e FONSECA, Fátima (2005); *Administração Pública – Modernização, Qualidade e Inovação*; 1.ª edição; Lisboa; Edições Sílabo
Cap. 1, 2, 3 e 9
- ROCHA, J. A. Oliveira (2006); *Gestão da Qualidade – Aplicação aos Serviços Públicos*; Lisboa; Escolar Editora
Cap. I, II ; III e IV
- VVAA (2006); *Administração Pública – Modernização Administrativa; Gestão e Melhoria dos Processos Administrativos; CAF e Avaliação do desempenho* ; Porto; Iberogestão
Cap. 1 a 14
- Textos de apoio disponibilizados pelo docente

Normas

- NP EN ISO 9000:2005
- NP EN ISO 9001:2008
- NP 4433:2005

Outras fontes

- AZEVEDO, Alfredo e ALVES, João (2002); *Gestão por Processos – da estratégia à melhoria contínua das organizações*; 1.ª edição; Vila Nova de Gaia; Iberogestão
- BEATO, Valério (s/ data); *Qualidade com Fanatismo*; Porto; Rés Editora

- BERNILLON, A. e CÉRUTTI (1992); *A Qualidade Total – implementação e gestão*: Lisboa; Lidel - Edições Técnicas
- CROSBY, Philip B. (1979); *Quality is Free*; New York; McGraw-Hill, Inc
- CRUZ, Carlos V. e CARVALHO, Oscar; (1998); *Qualidade – uma filosofia de gestão*; 3.ª edição; Lisboa; Texto Editora
- GANHÃO, Fernando Nogueira e PEREIRA, Artur (1992); *A Gestão da Qualidade*; 1.ª edição; Lisboa; Editorial Presença
- ISHIKAWA, Kaoru (1985); *What is Total Quality Control? The Japanese Way*; London; Prentice-Hall, Inc.
- JURAN, J. M. e GRYNA, Frank M.(1988); *Juran’s Quality Control Handbook*; 4.ª edição; New York; McGraw-Hill, Inc.
- JURAN, J. M. e GRYNA, Frank M.(1993); *Quality Planning and Analysis*; 3.ª edição; New York; McGraw-Hill, Inc
- KOLARIK, William J. (1995); *Creating Quality – concepts, systems, strategies and tools*; McGraw-Hill , Inc.
- MACDONALD, John (1994); *A Gestão da Qualidade Total com Sucesso*; 1.ª edição; Lisboa; Editorial Presença
- PEACH, Robert W., ed. (1997); *The ISO 9000 Handbook*; 3.ª edição; McGraw-Hill
- PIRES, A. Ramos (2004); *Qualidade – Sistemas de Gestão de Qualidade*; 3.ª edição; Lisboa; Edições Sílabo
- SOIN, Sarv Singh (1992); *Total Quality Control Essentials*; New York; McGraw-Hill, Inc.
- Artigos e textos de revistas cuja temática seja qualidade

WEBGRAFIA

- www.aec.es (Asociación Española para la Calidad)
- www.apq.pt (Associação Portuguesa para a Qualidade)
- www.asq.org (American Society for Quality)
- www.efqm.org (European Foundation for Quality Management)
- www.emerald-library.com (base de dados que permite o acesso a artigos publicados em revistas internacionais importantes)
- www.fundibeq.org (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad)
- www.ipq.pt (Instituto Português da Qualidade)
- www.iso.org (International Organization for Standardization)
- www.qnet.pt (sítio nacional de informação sobre Qualidade, Ambiente e Segurança)

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabalho teórico-prático com apresentação oral – 30 % ▪ Trabalhos curtos de pesquisa – 15 % ▪ Frequência/teste – 55 % <p>Dispensam de exame os alunos cuja média dos trabalhos, frequência/teste seja superior ou igual a 10 valores e tenham, no</p>
--------------------	---

	<p>mínimo, presença em 2/3 das aulas leccionadas</p> <p>OBS: Para dispensa de exame é condição ter, no mínimo, 7 valores na frequência/teste.</p> <p>Os alunos não dispensados de exame, ou seja, admitidos a exame, enquadrar-se-ão no sistema de avaliação final.</p>
Avaliação Periódica	
Avaliação Final	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabalho teórico-prático com apresentação oral – 30 % ▪ Exame (Ép. Normal/ Recurso / Ép. Trab-estudante / ép. especial) – 70 % <p>O exame incidirá sobre qualquer dos itens constantes do programa da unidade curricular.</p> <p>São aprovados em exame os alunos cuja média ponderada do trabalho e exame seja superior ou igual a 10 valores.</p> <p>OBS: Para aprovação no exame é condição ter, no mínimo, 7 valores.</p>

OBSERVAÇÕES

HORÁRIO DE ORIENTAÇÃO TUTORIAL

Dia	Horário	Local
-----	---------	-------

Isabelstein