



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

Mestrado em  
Gestão de Recursos de Saúde

ANO LETIVO

2012-2013

### 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 na 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.

Tomar, 20 de setembro de 2013

*R. Santos.*