

INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR
 ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO	Especialização Tecnológica em Gestão da Qualidade Tomar 4ª Edição	ANO LETIVO	2012/2013
--------------	---	-------------------	-----------

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

Unidade Curricular	Gestão da Qualidade II
Área de Competência	347 Enquadramento na Organização/Empresa
Componentes de Formação	Tecnológica

Créditos ECTS	Tempo de Trabalho	
	Total	Contacto
8	200	108

DOCENTE INTERNO		CATEGORIA
Coordenador Interno	Dr.ª Carla Joaquim	Professor Coordenador
Formador Externo	Eng.ª Dulce Lopes	Assistente Convidada

OBJETIVOS DA UNIDADE CURRICULAR

- Capacidade para interpretar as principais normas da série ISO 9000;
- Capacidade para identificar e analisar os processos básicos da atividade da empresa;
- Capacidade para definir procedimentos e instruções de trabalho;
- Conhecer os requisitos necessários à elaboração de um Manual da Qualidade;
- Obter conhecimentos que permitem a elaboração do dossier de candidatura duma organização à Certificação;
- Fornecer um primeiro contacto com outros referenciais normativos.

PROGRAMA PREVISTO PARA A UNIDADE CURRICULAR

- I. A certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)
 - I.1. Evolução dos sistemas normalizados de gestão
 - I.2. Vantagens e desvantagens da certificação

2. A família das normas ISO 9000
 - 2.1. NP EN ISO 9000:2005 – Fundamentos e vocabulário
 - 2.2. NP EN ISO 9001:2008 – Requisitos
 - 2.2.1. Sistema de Gestão da Qualidade
 - 2.2.2. Responsabilidade da Gestão

[4 horas]

- 2.2.3. Gestão de Recursos
- 2.2.4. Realização do produto
- 2.2.5. Medição, análise e melhoria

2.3. NP EN ISO 9004:2011 – Gestão do sucesso sustentado de uma organização. Uma abordagem da gestão pela qualidade

[64 horas]

3. Norma NP 4433:2005 – Linhas de orientação para a documentação do SGQ

[4 horas]

4. Gestão por processos

- 4.1. Identificação dos processos
- 4.2. Hierarquização dos processos
- 4.3. Mapeamento dos processos

[16 horas]

5. Definição de Procedimentos e Instruções de Trabalho

[10 horas]

6. Preparação do dossier de candidatura à certificação SGQ

[4 horas]

7. Breve abordagem a outros referenciais

- 7.1. Sistema de Gestão da Responsabilidade Social (SA 8000)
- 7.2. Sistema de Gestão da Qualidade na Indústria Automóvel (ISO/TS 16949:2002)
- 7.3. Sistema de Gestão da Qualidade no setor das Telecomunicações

[6 horas]

BIBLIOGRAFIA

- **APCER** – Associação Portuguesa de Certificação. (2010). *Guia Interpretativo NP EN ISO 9001:2008*. Porto: APCER.
- **DURET**, Daniel & **PILLET**, Maurice. (2005). *Qualidade na Produção*. Paris: Lidel, edições técnicas, Lda.
- **PINTO**, Abel & **SOARES**, Iolanda. (2009). *Sistemas de Gestão da Qualidade – Guia para a sua implementação*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- **PIRES**, António Ramos. (2007). *Qualidade – Sistemas de Gestão da Qualidade*. 3ª Edição. Lisboa:



• **Normas:**

• CT 80. APQ. (2005). Norma NP EN ISO 9000:2005 - *Sistemas de Gestão da Qualidade - Fundamentos e Vocabulário*. Caparica: Instituto Português da Qualidade.

• CT 80. APQ. (2008). Norma NP EN ISO 9001:2008 – *Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos*. 3ª Edição. Caparica: Instituto Português da Qualidade.

• CT 80. APQ. (2011). Norma NP EN ISO 9004:2011 - *Gestão do sucesso sustentado de uma organização. Uma abordagem da gestão pela qualidade*. 2ª Edição. Caparica: Instituto Português da Qualidade.

• CT 80. APQ. (2006). Norma NP 4433:2005 - *Linhas de orientação para a documentação de sistemas de gestão da qualidade*. Caparica: Instituto Português da Qualidade.

• CT 164 (APEE). (2008). NP 4469-1:2008 - *Sistema de gestão da responsabilidade social - Parte I: Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização*.

• SAI (*Social Accountability International*). (2008). SA 8000 - Responsabilidade Social.

• ISO (*International Organization for Standardization*). (2002). ISO/TS 16949:2002 - *QMS - Quality management systems - Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations*.

• **IPQ** - Instituto Português da Qualidade – www.ipq.pt.

• **ISO** - *International Organization for Standardization* – www.iso.org.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua

A avaliação contínua é efetuada através da média ponderada das fichas de trabalho - FT [20%], trabalho de grupo - TG [30%] e de um teste escrito - TE [50%] no final da unidade curricular.

O formando fica aprovado à unidade curricular com a classificação final mínima de 10 valores, sendo esta calculada por: $[(0,2 \times FT) + (0,3 \times TG) + (0,5 \times TE)]$, com nota mínima de 8 valores no teste escrito.

Avaliação Periódica

A avaliação periódica é efetuada através da realização do teste escrito (frequência) supramencionado nos períodos definidos pelo regulamento e que inclui todos os conteúdos da unidade curricular.

O formando deverá ter assiduidade de 2/3 e fica aprovado à unidade curricular com nota mínima de 10 valores, segundo o cálculo supracitado.

Avaliação Final

A avaliação final é efetuada através da realização de exame nos períodos definidos pelo regulamento e que inclui todos os conteúdos da unidade curricular.

O formando fica aprovado à unidade curricular com nota mínima de 10 valores no exame.

OBSERVAÇÕES

Deilce Lps