



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

<b>CURSO</b>	<b>Mestrado em</b> <b>Gestão de Recursos de Saúde</b>	<b>ANO LETIVO</b>	2011-2012
--------------	--	-------------------	-----------

### FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

<b>Unidade Curricular</b>	Gestão da Qualidade em Saúde		
<b>Área Científica</b>	Gestão		
<b>Classificação Curricular</b>	Obrigatória	<b>Ano / Semestre</b>	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

### OBJECTIVOS

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. Ciclo da qualidade
  - I.4. Evolução histórica da qualidade
  - I.5. Funções que afectam a gestão da qualidade
  - I.6. Qualidade vs. competitividade
- II. Qualidade nos Serviços
- III. Política de Produto
  - III.1. Conceito de produto
  - III.2. Análise do ciclo de vida do produto (ACV)
  - III.3. Matriz BCG
- IV. Formalização de um sistema de gestão da qualidade
  - IV.1. Normalização
  - IV.2. Normas da família ISO 9000

- IV.3. Certificação de sistemas de gestão da qualidade
- IV.4. Manual da qualidade
- IV.5. Certificação de produtos
- IV.6. Acreditação de entidades - Norma ISO 17025
- V. Auditorias da qualidade – Norma ISO 19011
- VI. Custos de Obtenção da qualidade (COQ)
  - VI.1. *Démarche* COQ
  - VI.2. Indicadores para avaliação dos COQ
  - VI.3. Custos da não-qualidade
- VII. Controlo estatístico do processo - CEP
  - VII.1. Noções de estatística
  - VII.2. Planos de amostragem
  - VII.3. Princípio das cartas de controlo e respectivos limites
  - VII.4. Cartas de controlo de variáveis e de atributos

#### 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 do módulo.
Avaliação Periódica	
Avaliação Final	Realização de um teste de avaliação.

Tomar, 17 de outubro de 2012

*R. Santos*