



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

PÓS-GRADUAÇÃO EM  
CIÊNCIAS DOCUMENTAIS

ANO LECTIVO

2011/2012

**FICHA DA UNIDADE CURRICULAR**

<b>Unidade Curricular</b>	Gestão da Qualidade Aplicada aos Serviços Documentação		
<b>Área Científica</b>	Gestão		
<b>Classificação Curricular</b>	Obrigatória	<b>Ano / Semestre</b>	1.º/1.º

Créditos ECTS	Horas de trabalho do aluno	Carga horária das sessões de ensino	
		Natureza Colectiva (NC)	Orientação Tutorial (OT)
4	82 h	18 h	3 h

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

**OBJECTIVOS**

Esta Unidade Curricular tem como objectivo proporcionar aos alunos conhecimentos na área da Qualidade, tema considerado de grande actualidade e pertinência para a melhoria da competitividade das organizações. Pretende-se dotar os discentes das competências necessárias para a implementação da certificação de um Sistema de Gestão da Qualidade, implementação de um sistema de indicadores de desempenho em bibliotecas e de ferramentas que lhe permitam avaliar a eficácia e eficiência da sua organização.

**PROGRAMA PREVISTO**

1. **A Qualidade:**
  - 1.1 Conceitos e evolução da Qualidade.
  - 1.2 A Qualidade nos Serviços Públicos
  - 1.3 A Qualidade na prestação de serviços.
2. **A certificação de um sistema de gestão da qualidade (SGQ):**
  - 2.1 A série de normas NP EN ISO 9000. Requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008
  - 2.2 O manual da Qualidade (NP 4333:2005): itens que o constituem.

- 2.3 Definição de processos, procedimentos e instruções de trabalho.
- 2.4 O ciclo PDCA associado aos processos e como ferramenta de melhoria contínua.
- 3. **Indicadores de desempenho de bibliotecas:**
  - 3.1 Norma ISO 2789:2006 – Information and documentation, international library statistics.
  - 3.2 Norma NP ISO 11620:2004 – Informação e documentação, indicadores de desempenho de bibliotecas.
- 4. **Modelos de avaliação da Qualidade:**
  - 4.1 Modelo SERVQUAL – LIBQUAL
  - 4.2 Benchmarking
  - 4.3 Modelos de Excelência da EFQM e Modelo CAF (Common Access Framework)

## BIBLIOGRAFIA

- CARAPETO, Carlos e FONSECA, Fátima (2005); *Administração Pública – Modernização, Qualidade e Inovação*; 1.ª edição; Lisboa; Edições Sílabo  
(Capítulo 2 e capítulo 9 - § 2)
- PINTO, Abel e SOARES, Iolanda (2010); *Sistemas de gestão da Qualidade – Guia para a sua implementação*; 1.ª edição; Lisboa; Edições Sílabo
- 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
- NP EN ISO 9001:2008
- NP 4433:2005
- ISO 2789:2006
- NP ISO 11620:2004/A1 de 2006
- Textos de apoio disponibilizados pelo docente

### 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

- 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
- 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.

**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)

**CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO**

Avaliação Contínua

Avaliação Periódica

- Trabalho teórico-prático – 50 %
- Exame : 50 %

Avaliação Final

São aprovados os alunos cuja média ponderada do trabalho e exame seja superior ou igual a 10 valores. Para aprovação é condição ter, no mínimo, 7 valores no exame.

**OBSERVAÇÕES**

**HORÁRIO DE ORIENTAÇÃO TUTORIAL**

Dia

Horário

Local

*Edmundo*