



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

Especialização Tecnológica em
Gestão da Qualidade
2.ª Edição, TOMAR

ANO LECTIVO

2011/2012

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

Unidade Curricular

Gestão da Qualidade I

Área de Competência

Enquadramento na Organização/Empresa

Componentes de Formação

Tecnológica

Créditos ECTS

Tempo de Trabalho

Total

Contacto

7

175

108

DOCENTE INTERNO

CATEGORIA

Responsável

Jorge Manuel Marques Simões

Professor Adjunto

DOCENTE

CATEGORIA

Coordenador Interno

Jorge Manuel Marques Simões

Professor Adjunto

Formador Externo

Graciela Victoria Sousa

OBJECTIVOS DA UNIDADE CURRICULAR

1. Domínio dos conceitos básicos da Qualidade.
2. Conhecimento aprofundado da estrutura e do funcionamento do Sistema Português da Qualidade.
3. Conhecimentos dos princípios subjacentes à GQT.
4. Capacidade para contribuir, duma forma relevante, para a implementação dum Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

PROGRAMA PREVISTO PARA A UNIDADE CURRICULAR

1. Introdução à qualidade

(36 horas)

1.1. Noção de qualidade

1.2. Evolução histórica do conceito da qualidade

1.3. Os principais gurus da qualidade

1.4. A qualidade como dimensão estratégica da organização

- 1.5. O cliente — eixo central da qualidade
- 1.6. Conceito de melhoria contínua
- 2. O Sistema Português da Qualidade (SPQ) (36 horas)
 - 2.1. Base legal
 - 2.2. Os sub-sistemas: normalização, metrologia e qualificação
 - 2.3. Qualificação: certificação e acreditação
 - 2.4. Certificação de serviços e certificação de produtos
- 3. Gestão da Qualidade Total (GQT) (36 horas)
 - 3.1. Princípios base
 - 3.2. O elemento humano da GQT
 - 3.3. Da GQT à excelência
 - 3.4. Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)
 - 3.5. Prémio excelência português (PEX)

BIBLIOGRAFIA

1. Afonso, Graziela (2000), “Entrevista com Alvin Toffler”, *Qualidade*, APQ, n.º 1, PP. 6-14.
2. Alves, Manuel Lopes (1995), *A Reengenharia dos Processos de Negócio*, Coleção Textos de Gestão, 1.ª edição, Texto Editora.
3. Azevedo, Alfredo e Alves, João (2002), *Gestão por Processos, da Estratégia à Melhoria Contínua das Organizações*, 2.ª edição, Porto, Iberogestão.
4. Beato, Valério (s/ data), *Qualidade com Fanatismo*, Porto, Rés Editora.
5. Bendell, Tony, Boulter, Louise e Kely, John (1993), *Benchmarking — Para uma Vantagem Competitiva*, Lisboa, Edições Cetop.
6. Bendell, Tony (s/ data), *The Quality Gurus*, London, DTI.
7. Bernillo, A. e Cérutti (1992), *A Quality Total — Implementação e Gestão*, Lisboa, Lidel — Edições Técnicas.
8. EFQM (European Foundation for Quality Management) (1996), *Autoevaluación — Directrices para Empresas*, Versão em Castelhana com a Colaboração do Club Gestion de Calidad.
9. Brassard, Michael (1988), *Manual de Herramientas Básicas para el Análisis de Datos*, Crepto & Associates.
10. Brocka, Bruce e Brocka, M. Suzanne (1992), *Quality Management — Implementing the Best of the Masters*, R. D. Irwin.
11. Camacho, Alfredo (s/ data), *O Nosso Dicionário*, 13.ª edição, Lisboa, Didáctica Editora.

12. Campos, Vicente Falconi (1992), *Controle da Qualidade Total*, 5.^a edição, Belo Horizonte, Fundação Christiano Ottoni.
13. Capelas, Lurdes, *Manual Prático para a Certificação e Gestão da Qualidade com base das Normas ISO 9000: 2000*.
14. Crosby, Philip B. (1979), *Quality is Free*, New York, McGraw-Will.
15. Cruz, Carlos V. e Carvalho, Óscar (1998), *Qualidade — Uma Filosofia de Gestão*, 3.^a edição, Lisboa, Texto Editora.
16. Fey, Robert e Gogue, Jean-Marie (1983), *Princípios de Gestão da Qualidade*, 3.^a edição, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
17. Ganhão, Fernando Nogueira e Pereira, Artur (1992), *A Gestão da Qualidade*, 1.^a edição, Lisboa, Editorial Presença.
- Garvin, David (1987), *Competing on the Eight Dimensions of Quality*, Harvard Business Review.
18. Ishikawa, Kaoru (1985), *What is Total Quality Control? The Japanese Way*, London, Prentice-Hall.
19. Juran, J. M. e Gryna, Frank M. (1988), *Juran's Quality Handbook*, 4.^a edição, New York, McGraw-Hill.
20. Juran, J. M. e Gryna, Frank M. (1993), *Quality Planning and Analysis*, 3.^a edição, New York, McGraw-Hill.
21. Juran, J. M. (1995), *A History of Managing for Quality*, Juran Foundation.
22. Karlof, B. e Ostblom, S. (1996), *Benchmarking — Um marco para a Excelência em Qualidade e Produtividade*, Publicações D. Quixote.
23. Kolarik, William J. (1995), *Creating Quality — Concepts, Systems, Strategies and Tools*, McGraw-Hill.
24. MacDonald, John (1994), *A Gestão da Qualidade Total com Sucesso*, 1.^a edição, Lisboa, Editorial Presença.
25. Martin, William B. (1989), *Qualidade no Serviço ao Cliente*, Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), Lisboa.
26. Munro-Faure, Lesley e Munro-Faure, Malcolm (1993), *Implementing Total Quality Management*, Londres, Pitman Publishing.
27. Oakland, John S. (1995), *Total Quality Management — The Route to Improving Performance*, 2.^a edição revista, Oxford, Butterworth-Heinemann.
28. Peach, Robert W. (1997), *The ISO 9000 Handbook*, 3.^a edição, McGraw-Hill.
29. Pires, A. Ramos (2004), *Qualidade — Sistemas de Gestão da Qualidade*, 3.^a edição, Lisboa, Edições Sílabo.
30. Saraiva, Pedro *et al.* (1999), *Testemunhos da Qualidade em Portugal*, Instituto

Português da Qualidade (IPQ), Lisboa.

31. Soin, Sarv Singh (1992), *Total Quality Control Essentials*, New York, McGraw-Hill.
32. Taylor, J. Robert (1989), *Quality Control Systems*, New York, McGraw-Hill.
33. VVAA (2003a), *Ferramentas da Qualidade*, 4.^a edição, Vila Nova de Gaia, Iberogestão.
34. VVAA (2003b), *Gestão por Processos — Da Estratégia à Melhoria Contínua das Organizações*, 2.^a edição, Vila Nova de Gaia, Iberogestão.

Normas

- NP EN ISO 9000: 2005 — Sistemas de Gestão da Qualidade — Fundamentos e Vocabulário
- NP EN ISO 9001: 2008 — Sistemas de Gestão da Qualidade — Requisitos
- NP 4239: 1994 — Bases para Qualificação dos Custos da Qualidade
- NP 4433: 2005 — Linhas de Orientação para a Documentação de SGQ

WEBGRAFIA

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

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

	Através da realização cumulativa de:
	a) Fichas de trabalho (60%) durante a leccionação da unidade curricular;
Avaliação Contínua	b) Um teste (40%) no final da unidade curricular sendo requerida uma nota mínima de 7 valores.
	A dispensa de exame far-se-á com a classificação final mínima de 10 valores.

Graciela Saura

Avaliação Periódica

Através da realização de uma frequência nos períodos definidos pelo regulamento e englobando toda a matéria leccionada na unidade curricular. A dispensa de exame far-se-á com a classificação final mínima de 10 valores.

Avaliação Final

Através da realização de um exame nos períodos definidos pelo regulamento e englobando toda a matéria leccionada na unidade curricular. A aprovação no exame far-se-á com a classificação final mínima de 10 valores.

OBSERVAÇÕES

E-mail: sougraciela@gmail.com

Graciela Victória Rodrigues de Sousa