



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

Especialização Tecnológica em Gestão da
Qualidade - TMR1

ANO LECTIVO

2009/2010

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

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

Créditos
ECTS

7

Tempo de Trabalho

Total

175

Contacto

108

DOCENTE INTERNO

CATEGORIA

Responsável

Responsável

DOCENTE/FORMADOR EXTERNO

CATEGORIA

Coordenador Interno Carlos Manuel Coelho Duarte

Professor Coordenador

Formador Externo Graciela Victoria Rodrigues de 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

Graciela Sousa

- 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:
Avaliação Contínua	a) Fichas de trabalho (60%) durante a leccionação dos módulos de formação;
	b) Um teste escrito (40%) no final da unidade curricular e englobando toda a matéria leccionada durante a unidade curricular.
	A dispensa de exame far-se-á com a classificação final (0,6 x FT +

Graciele Sousa

	0,4 x TE) mínima de 10 valores ficando o formando aprovado à unidade curricular.
Avaliação Periódica	Através da realização de uma frequência nos períodos definidos pelo regulamento e englobando toda a matéria leccionada durante a unidade curricular. A dispensa de exame far-se-á com a classificação final mínima de 10 valores ficando o formando aprovado à unidade curricular.
Avaliação Final	Através da realização de um exame nos períodos definidos pelo regulamento e englobando toda a matéria leccionada durante a unidade curricular. A aprovação no exame far-se-á com a classificação final mínima de 10 valores.

OBSERVAÇÕES

E-mail: sougraciela@gmail.com

Graciela Filipei Rodrigues de Sousa