



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR
DIRECÇÃO-GERAL DO ENSINO SUPERIOR
INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR
Escola Superior de Gestão de Tomar
Departamento de Administração Pública
Curso de Administração Pública

GESTÃO DA QUALIDADE

2.º Ano

Ano Lectivo: 2006/2007

Regime: Semestral – 2.º

Carga Horária: 1 T – 3 P

Docente: Prof. Adjunta Isabel Maria Neves Monteiro Freire dos Santos

OBJECTIVOS:

Esta cadeira visa 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 bases indispensáveis para a compreensão de um sistema de Gestão da Qualidade Total, assim como das normas para a certificação de um sistema de gestão da qualidade.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

- 1. Qualidade e inovação nas Administração Públicas:** conceitos e evolução da qualidade; principais contributos dos gurus da qualidade; condicionantes da introdução da qualidade no sector público.
- 2. Modelos de qualidade na Administração Pública**
 - 2.1 Cartas da Qualidade
 - 2.2 Sistemas de gestão da qualidade: a série de normas ISO 9000:2000; o manual da qualidade (ISO 10013). Procedimentos escritos.
 - 2.3 O modelo Common Assessment Framework (CAF): origem e estrutura do modelo; objectivos e vantagens da aplicação do modelo; metodologia para a sua aplicação; métodos, instrumentos e condições de sucesso para a auto-avaliação

3. **A abordagem por Processos:** gestão e melhoria dos processos; identificação dos processos-chave; mapeamento de processos; monitorização dos processos.
4. **Os custos da Qualidade:** qualidade e produtividade; o custo de um sistema de qualidade.
5. **O elemento Humano na Qualidade:** liderança, formação e trabalho em equipa.
6. **Ferramentas da Qualidade:** benchmarking; ciclo PDCA; cartas de controlo, gráficos de correlação e frequências, análise de Pareto, diagrama de Ishikawa e Métodos de Resolução de Problemas.
7. **Auditorias da Qualidade:** aspectos gerais das auditorias, gestão de um programa de auditorias. A norma ISO 19011.

BIBLIOGRAFIA GERAL:

Bibliografia base:

- CARAPETO, Carlos e FONSECA, Fátima (2005); **Administração Pública – Modernização, Qualidade e Inovação**; 1.ª edição; Lisboa; Edições Sílabo
- ROCHA, J. A. Oliveira (2006); **Gestão da Qualidade – Aplicação aos Serviços Públicos**; Lisboa; Escolar Editora
- PIRES, A. Ramos (2004); **Qualidade – Sistemas de Gestão de Qualidade**; 3.ª edição; Lisboa; Edições Sílabo
- Normas ISO 9001:2000; 10013:1999
- 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, Lda.
- 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
- GANHÃO, Fernando Nogueira e PEREIRA, Artur (1992); **A Gestão da Qualidade**; 1.ª edição; Lisboa; Editorial Presença
- ISHIKAWA, Kaoru (1985); **What is Total Quality Control? The Japanese Way**; London; Prentice-Hall, Inc.
- JURAN, J. M. e GRAYNA, Frank M.(1988); **Juran's Quality Control Handbook**; 4.ª edição; New York; McGraw-Hill, Inc.
- JURAN, J. M. e GRAYNA, 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
- PEACH, Robert W., ed. (1997); **The ISO 9000 Handbook**; 3.ª edição; McGraw-Hill
- SOIN, Sarv Singh (1992); **Total Quality Control Essentials**; New York; McGraw-Hill, Inc.

SITES

- www.ipq.pt
- www.apq.pt
- www.efqm.org
- www.iso.org
- www.asq.org

MÉTODO DE AVALIAÇÃO:

- Trabalho teórico-prático – 35 %

OBS.: Os temas, datas e forma de apresentação do trabalho estão definidos no plano de avaliação à disposição dos alunos na reprografia

- Trabalhos 'curtos' de pesquisa e trabalhos a desenvolver durante as aulas – 15 %

- Frequência / Exame (Épocas normal, recurso, trab. estudante e especial): 50 %

OBS.: Para dispensa ou aprovação do exame é condição ter, no mínimo, 6 valores na frequência e/ou exame

Dispensado de exame com 10 valores.

Aprovado em exame com 10 valores.



(Dr.ª Isabel Mª Neves Monteiro Freire dos Santos – Prof. Adjunta)