



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

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO: GESTÃO DE COMÉRCIO E SERVIÇOS

DISCIPLINA: **GESTÃO DA QUALIDADE**

Carga Horária: 2T/P (4º Ano – 1º Semestre)

Ano lectivo: 2005/06

Regime: Semestral

Docente Responsável: António Cardoso (Prof. Adjunto)

OBJECTIVOS DA DISCIPLINA:

Pretende-se sensibilizar os alunos para a importância da Gestão da Qualidade nas empresas, incentivando-os à melhoria contínua dos processos na óptica de se obter a máxima satisfação dos clientes.

Pretende-se também identificar os conceitos básicos da Qualidade, analisar metodologias e dotar os alunos de instrumentos e técnicas que permitam conceber e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade nas empresas.

PROCESSO DE AVALIAÇÃO:

A avaliação da disciplina é feita através dum exame de frequência realizado no final do semestre, sendo esta classificação ponderada pelo grau de participação dos alunos nas aulas.

Os alunos são dispensados do exame final se a nota obtida for igual ou superior a 10 valores.

No exame final são aprovados os alunos com nota mínima de 10 valores.

PROGRAMA:

1. INTRODUÇÃO

- Evolução histórica da Qualidade
- Conceitos básicos da Qualidade
- Cultura da empresa, valores e Qualidade
- Integração da função Qualidade na estrutura da empresa

2. ESTRUTURA DO SISTEMA PORTUGUÊS DA QUALIDADE (SPQ)

- Os subsistemas da Normalização, Metrologia e Qualificação
- Os principais organismos do SPQ: IPQ, CNQ, ONS, APCER, CERTIF

3. AS NORMAS DA SÉRIE NP EN ISO 9000

- Princípios gerais

- A gestão por processos
- A melhoria contínua
- Requisitos

4. FERRAMENTAS DA QUALIDADE

- O *benchmarking*
- Diagramas causa-efeito
- Diagramas de Pareto
- Cartas de controlo
- Fluxogramas
- Etc.

5. CUSTOS RELACIONADOS COM A QUALIDADE

- Custos de prevenção
- Custos de avaliação
- Custos de falhas internas
- Custos de falhas externas

6. A CERTIFICAÇÃO DE EMPRESAS

- O processo de candidatura
- Etapas para obter a certificação
- Auditorias da Qualidade
- Certificação de empresas vs. Certificação de produtos

7. O CAMINHO PARA A EXCELÊNCIA

- A Gestão pela Qualidade Total
- O Modelo de auto-avaliação da EFQM

AULAS PRÁTICAS:

- (1) Estudo de Casos
- (2) A Qualidade no Serviço ao Cliente – Questionários
- (3) Desenho de Processos
- (4) Organização do processo de candidatura à Certificação de empresas

BIBLIOGRAFIA:

- Cruz, Carlos e Carvalho, Óscar (1998), *Qualidade – Uma Filosofia de Gestão*, 3ª edição, Texto Editora.
- Saraiva, Pedro e outros (1999), *Testemunhos da Qualidade em Portugal*, Instituto Português da Qualidade (IPQ).
- Juran, J. e Gryna, F. (1991), *Controle da Qualidade Handbook – Conceitos, Políticas e Filosofia da Qualidade*, (Volume I), McGraw-Hill.
- Normas da série ISO 9000, designadamente: NP EN ISO 9000, 9001 e 9004, versão 2000, IPQ.

António Carvalho