



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

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

DISCIPLINA: **GESTÃO DA QUALIDADE**

Ano lectivo: 2003/04

Docente Responsável: António Cardoso (Prof. Adjunto)

Curso	Ano	Duração	Carga	Horária	Semanal
			T	T/P	P
Gestão de Empresas Ramo Organização e Gestão de Empresas	4º	Semestral (2º semestre)	2		2

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 de uma Frequência realizada no final do semestre, sendo esta classificação ponderada pelo grau de participação dos alunos nas aulas, designadamente quanto ao Estudo de Caso (Implementação de um Sistema da Qualidade).

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

No Exame Final são aprovados na disciplina os alunos com nota igual ou superior a 10 valores.

PROGRAMA:

1. Evolução histórica da Qualidade
2. Conceitos básicos da Qualidade
3. Cultura da empresa, valores e Qualidade
4. Integração da função Qualidade na estrutura da empresa
5. A Qualidade no Serviço ao Cliente
6. Abordagem da Gestão por Processos
7. Estrutura do Sistema Português da Qualidade (SPQ)
 - Sub-sistema Normalização
 - Sub-sistema Metrologia
 - Sub-sistema Qualificação
8. As Normas da Série NP EN ISO 9000
 - Princípios gerais
 - Requisitos
9. Indicadores da Qualidade e do Desempenho
10. Ferramentas da Qualidade para a melhoria contínua
11. O *benchmarking*
12. Implementação de um Sistema da Qualidade: Fases e Metodologias
13. A Certificação e o processo de candidatura
14. Auditorias da Qualidade
15. Custos relacionados com a Qualidade
 - Custos de prevenção
 - Custos de avaliação
 - Falhas internas
 - Falhas externas
16. A Gestão pela Qualidade Total
17. O Modelo de auto-avaliação da EFQM
18. Atribuição de Prémios Excelência em Portugal e noutros países

Aulas Práticas:

- (1) Implementação de um Sistema da Qualidade – Estudo de Caso
- (2) A Qualidade no Serviço ao Cliente – Questionários
- (3) Fluxogramas de Processos
- (4) Organização do processo de candidatura à Certificação
- (5) Auto-avaliação – Modelo da EFQM
- (6) Análise de artigos da especialidade

BIBLIOGRAFIA:

- Cruz, Carlos e Carvalho, Óscar (1998), *Qualidade – Uma Filosofia de Gestão*, 3ª edição, Texto Editora, Lisboa
- Saraiva, Pedro e outros (1999), *Testemunhos da Qualidade em Portugal*, Instituto Português da Qualidade (IPQ), Lisboa.
- Juran, J. e Gryna, F. (1991), *Controle da Qualidade Handbook*, McGraw-Hill.
- Fey, Robert e Gogue, J. M. (1983), *Princípios da Gestão de Qualidade*, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa.
- Karlof, B. e Ostblom, S. (1996), *Benchmarking – Um marco para a Excelência em Qualidade e Produtividade*, Publicações D. Quixote.
- Alves, Manuel Lopes (1995), *A Reengenharia dos Processos de Negócio*, Colecção Textos de Gestão, 1ª edição, Texto Editora.
- Martin, William B. (1989), *Qualidade no Serviço ao Cliente*, Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), Lisboa.
- Crosby, Philip B. (1986), *Quality without tears*, McGraw-Hill.
- Norma NP EN ISO 9000:2000, IPQ
- Norma NP EN ISO 9001:2000, IPQ
- Norma NP EN ISO 9004:2000, IPQ
- Outras norma da série NP EN ISO 9000, IPQ
- Apontamentos das aulas

António Cardoso