



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

**ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR**

*Handwritten signature*  
NCosta

**CURSO  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**DISCIPLINA: GESTÃO DA QUALIDADE**

**ANO LECTIVO: 2003/2004**

**ANO: 2º Ano - 2º SEMESTRE**

**REGIME: Semestral**

**CARGA HORÁRIA SEMANAL: 1T + 3P**

**DOCENTE: MARIA HELENA LOPES DA COSTA  
Equiparada a Professora Coordenadora**

**PROGRAMA**

1. CONCEITOS BÁSICOS DA QUALIDADE
  - 1.1. Introdução à qualidade
  - 1.2. A qualidade global
  - 1.3. Referencias da qualidade
  - 1.4. A qualidade na empresa
  - 1.5. Ciclo de vida de um produto
2. A GESTÃO DA QUALIDADE
  - 2.1. Conceitos básicos
  - 2.2. A gestão da qualidade na empresa
  - 2.3. Organização do serviço da qualidade
  - 2.4. Organização do serviço de Inspeção
3. AS NORMAS ISO
  - 3.1. As normas NP EN ISSO 9000
  - 3.2. Requisitos do sistema da qualidade
  - 3.3. Orientações dos requisitos do sistema de qualidade
  - 3.4. Orientação estratégica das Normas ISSO 9000
4. AUDITORIAS DA QUALIDADE

## **BIBLIOGRAFIA**

BASIC QUALITY IMPROVEMENT

Susan Garrity – Prentice Hall International Editions

A GESTÃO DA QUALIDADE

F. Ganhão, A. Pereira – Biblioteca Gestão Moderna

PRINCÍPIOS DA GESTÃO DA QUALIDADE

R. Fey – Fundação Gulbenkian

QUALITY CONTROL HANDBOOK

J. Juran – McGraw Hill Book Company

## **AVALIAÇÃO**

### **TRABALHO**

Os alunos realizam um trabalho escrito, apresentado na aula individualmente.

Os alunos são dispensados do exame final se no trabalho tiverem nota igual ou superior a dez valores.

### **EXAME FINAL**

Se a classificação desta prova for superior ou igual a 10 o aluno está aprovado.



Nuno Costa