



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

## ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

*Handwritten signature*

**DISCIPLINA: GESTÃO DA QUALIDADE**

Ano lectivo: 2003/04

Docente Responsável: António Cardoso (Prof. Adjunto)

Curso	Ano	Duração	Carga	Horária	Semanal
			T	T/P	P
<b>Gestão de Comércio e Serviços</b>	4º	Semestral (1º Semestre)		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. 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

## **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 Carlos*