



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

21

Curso de Administração Pública

GESTÃO DA QUALIDADE

2.º Ano

Regime: Semestral – 2.º

Ano Lectivo: 2004/2005

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 organizações públicas:** conceitos e evolução da qualidade; principais contributos dos gurus da qualidade; condicionantes da introdução da qualidade no sector público.
2. **Sistemas de gestão da qualidade:** a série de normas ISO 9000:2000; o manual da qualidade (ISO 10013). Procedimentos escritos.
3. **A abordagem por Processos:** gestão e melhoria dos processos; identificação dos processos-chave; mapeamento de processos; monitorização dos processos.
4. **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.
5. **Os custos da Qualidade:** qualidade e produtividade; o custo de um sistema de qualidade.
6. **O elemento Humano na Qualidade:** liderança, formação e trabalho em equipa.
7. **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.

BIBLIOGRAFIA GERAL:

Bibliografia base:

- CARAPETO, Carlos e FONSECA, Fátima (2005); **Administração Pública – Modernização, Qualidade e Inovação**; 1.ª edição; Lisboa; Edições Sílabo → (Capítulo 2 e capítulo 9 - § 2)
- 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 GRYNA, Frank M.(1988); **Juran's Quality Control Handbook**; 4.ª edição; New York; Mcgraw-Hill, Inc.
- JURAN, J. M. e GRYNA, 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 prático com apresentação oral – 50 %

OBS.: Os temas, datas e forma de apresentação do trabalho serão definidos com o consenso dos alunos presentes na 1.ª aula e aplicáveis a todos os alunos independentemente da época de avaliação escrita escolhida. As condições assim definidas estarão ao dispor dos alunos na reprografia.

- 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)