



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO **Especialização Tecnológica em Gestão da Qualidade - TMR1** ANO LECTIVO 2009/2010

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

Unidade Curricular Gestão da Qualidade II
Área de Competência Enquadramento na Organização/Empresa
Componentes de Formação Tecnológica

Créditos ECTS	Tempo de Trabalho	
	Total	Contacto
8	200	108

DOCENTE INTERNO

CATEGORIA

Responsável

Responsável

DOCENTE/FORMADOR EXTERNO

CATEGORIA

Coordenador Interno Carlos Manuel Coelho Duarte

Professor Coordenador

Formador Externo Dulce Margarida da Silva Lopes

OBJECTIVOS DA UNIDADE CURRICULAR

- Capacidade para interpretar as principais normas da série ISO 9000;
- Capacidade para identificar e analisar os processos básicos da actividade da empresa;
- Capacidade para definir procedimentos e instruções de trabalho;
- Conhecer os requisitos necessários à elaboração de um Manual da Qualidade;
- Obter conhecimentos que permitem a elaboração do dossier de candidatura duma organização à Certificação;
- Fornecer um primeiro contacto com outros referenciais normativos.

PROGRAMA PREVISTO PARA A UNIDADE CURRICULAR

1. A certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)
 - 1.1. Evolução dos sistemas normalizados de gestão
 - 1.2. Vantagens e desvantagens da certificação

2. A família das normas ISO 9000

2.1. NP EN ISO 9000:2005 – Fundamentos e vocabulário

2.2. NP EN ISO 9001:2000 – Requisitos

2.2.1. Sistema de Gestão da Qualidade

2.2.2. Responsabilidade da Gestão

2.2.3. Gestão de Recursos

2.2.4. Realização do produto

2.2.5. Medição, análise e melhoria

2.3. NP EN ISO 9004:2000 – Linhas de orientação para a melhoria de desempenho

[40 horas]

3. Norma NP 4433:2005 – Linhas de orientação para a documentação do SGQ

[4 horas]

4. Gestão por processos

4.1. Identificação dos processos

4.2. Hierarquização dos processos

4.3. Mapeamento dos processos

[16 horas]

5. Definição de Procedimentos e Instruções de Trabalho

[24 horas]

6. Preparação do dossier de candidatura à certificação SGQ

[4 horas]

7. Breve abordagem a outros referenciais

7.1. Sistema de Gestão da Responsabilidade Social (SA 8000)

7.2. Sistema de Gestão da Qualidade na Indústria Automóvel (ISO/TS 16949:2002)

7.3. Sistema de Gestão da Qualidade no sector das Telecomunicações

[12 horas]

BIBLIOGRAFIA

- **Duret**, Daniel; **Pillet**, Maurice; *Qualidade na Produção*; 1ª Edição; Lidel – edições técnicas, Lda; Paris, 2005;
- **Pires**, António Ramos; *Qualidade – Sistemas de Gestão da Qualidade*; 3ª Edição; Edições Sílabo, Lda; Lisboa, 2007;
- **Soares**, Iolanda; **Pinto**, Abel; *Sistemas de Gestão da Qualidade – Guia para a sua implementação*; 1ª Edição; Edições Sílabo, Lda; Lisboa, 2009;
- **Hoyle**, David; *ISO 9000 Quality Systems Handbook*; 4ª Edição; Butterworth-Heinemann - Elsevier Science & Technology; 2001;
- **Hoyle**, David; *Automotive Quality Systems Handbook*; 1ª Edição; Butterworth-Heinemann - Elsevier Science & Technology; 2000.

Normas:

- NP EN ISO 9000:2005 – Fundamentos e vocabulário;
- NP EN ISO 9001:2008 – Requisitos;
- NP EN ISO 9004:2000 – Linhas de orientação para a melhoria de desempenho;
- NP 4433:2005 – Linhas de orientação para a documentação do SGQ.

WEBGRAFIA

- IPQ - Instituto Português da Qualidade – www.ipq.pt;
- ISO - *International Organization for Standardization* – www.iso.org;
- APCER - Associação Portuguesa de Certificação – www.apcer.pt.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua	<p>A avaliação contínua é efectuada através da média ponderada das fichas de trabalho – FT – (30%), trabalho de grupo – TG – (30%) e de um teste escrito – TE – no final da unidade curricular (40%).</p> <p>O formando fica aprovado à unidade curricular com a classificação final mínima de 10 valores, sendo esta calculada por:</p> $[(0,3 \times FT) + (0,3 \times TG) + (0,4 \times TE)]$
Avaliação Periódica	<p>A avaliação periódica é efectuada através da realização do teste escrito (frequência) supramencionado nos períodos definidos pelo regulamento e que inclui todos os conteúdos da unidade curricular.</p> <p>O formando fica aprovado à unidade curricular com nota mínima de 10 valores na frequência.</p>
Avaliação Final	<p>A avaliação final é efectuada através da realização de exame nos períodos definidos pelo regulamento e que inclui todos os conteúdos da unidade curricular.</p> <p>O formando fica aprovado à unidade curricular com nota mínima de 10 valores no exame.</p>

OBSERVAÇÕES

Julia Lopez