



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

Administração Pública

ANO LECTIVO

2010/2011

### FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

**Unidade Curricular** Inovação e Gestão da Qualidade

**Área Científica** Gestão

**Classificação curricular** Obrigatória **Ano / Semestre** 3.º/1.º

Créditos ECTS	Horas de trabalho do aluno	Carga horária das sessões de ensino	
		Natureza Colectiva (NC)	Orientação Tutorial (OT)
5	135	45 TP	15

DOCENTES	CATEGORIA	
Responsável	Isabel Maria Neves Monteiro F. Santos	Professor Adjunto
Teóricas		
Teórico-Práticas	Isabel Maria Neves Monteiro F. Santos	Professor Adjunto
Práticas		
Prático-Laboratorial		

### OBJECTIVOS

Esta unidade curricular tem como objectivo dotar os alunos com as competências necessárias para:

- Integrar organizações que adoptaram a GQT e melhorar continuamente sistemas de Gestão da Qualidade.
- Desenvolver capacidades de comunicação, motivação e trabalho em equipa essenciais à GQT e a modelos de auto-avaliação como a CAF e EFQM.
- Conceber um Sistema de Qualidade respondendo aos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008.
- Resolver problemas de uma forma estruturada recorrendo a ferramentas adequadas para o efeito.
- Lidar com ferramentas que contribuem para a mudança e inovação como o benchmarking.

### PROGRAMA PREVISTO

1. **Qualidade e inovação na Administração Pública (AP):** Evolução e conceitos de Qualidade; principais contributos dos gurus da Qualidade; condicionantes da introdução da qualidade no sector público.
2. **A Qualidade na AP e em Portugal:** Cartas da Qualidade. O Sistema Português da Qualidade (SPQ); os subsistemas da normalização, metrologia e qualificação.

3. **Sistema de Gestão da Qualidade:** As normas da família ISO 9000. A abordagem por processos e requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000. Processo de candidatura à certificação do SGQ. A documentação do SGQ (NP 4433:2005).
4. **Introdução à Avaliação de Sistemas:** Técnicas de auditoria (NP EN ISO 19011:2003).
5. **Ferramentas da Qualidade:** As 7 ferramentas clássicas; métodos de resolução de problemas (PDCA); SERVQUAL e QFD.
6. **Os custos da Qualidade:** Prevenção, avaliação, falhas internas e externas; qualidade e produtividade.
7. **Gestão pela Qualidade Total:** Princípios organizacionais (liderança, comunicação, formação, delegação de responsabilidades e trabalho em equipa).
8. **O modelo de auto-avaliação 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.
9. **Orientação para o cidadão-cliente:** obter *feed-back*, fornecer informação apropriada e confiável, acessibilidade à organização, gestão de reclamações.
10. **Gestão para a melhoria e inovação:** papel do *Benchmarking* e do *e\_government*.

## BIBLIOGRAFIA

### Bibliografia base

- CARAPETO, Carlos e FONSECA, Fátima (2005); *Administração Pública – Modernização, Qualidade e Inovação*; 1.<sup>a</sup> edição; Lisboa; Edições Sílabo  
Cap. 1, 2, 3 e 9
- ROCHA, J. A. Oliveira (2006); *Gestão da Qualidade – Aplicação aos Serviços Públicos*; Lisboa; Escolar Editora  
Cap. I, II ; III e IV
- VVAA (2006); *Administração Pública – Modernização Administrativa; Gestão e Melhoria dos Processos Administrativos; CAF e Avaliação do desempenho* ; Porto; Iberogestão  
Cap. 1 a 14
- Textos de apoio disponibilizados pelo docente

### Normas

- NP EN ISO 9000:2005
- NP EN ISO 9001:2008
- NP 4433:2005

### Outras fontes

- AZEVEDO, Alfredo e ALVES, João (2002); *Gestão por Processos – da estratégia à melhoria contínua das organizações*; 1.<sup>a</sup> edição; Vila Nova de Gaia; Iberogestão
- 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
- CRUZ, Carlos V. e CARVALHO, Oscar; (1998); *Qualidade – uma filosofia de gestão*; 3.ª edição; Lisboa; Texto Editora
- 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 GRZYNA, Frank M.(1988); *Juran's Quality Control Handbook*; 4.ª edição; New York; Mcgraw-Hill, Inc.
- JURAN, J. M. e GRZYNA, 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
- PIRES, A. Ramos (2004); *Qualidade – Sistemas de Gestão de Qualidade*; 3.ª edição; Lisboa; Edições Sílabo
- SOIN, Sarv Singh (1992); *Total Quality Control Essentials*; New York; Mcgraw-Hill, Inc.
- Artigos e textos de revistas cuja temática seja qualidade

#### WEBGRAFIA

- [www.aec.es](http://www.aec.es) (Asociación Española para la Calidad)
- [www.apq.pt](http://www.apq.pt) (Associação Portuguesa para a Qualidade)
- [www.asq.org](http://www.asq.org) (American Society for Quality)
- [www.efqm.org](http://www.efqm.org) (European Foundation for Quality Management)
- [www.emerald-library.com](http://www.emerald-library.com) (base de dados que permite o acesso a artigos publicados em revistas internacionais importantes)
- [www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org) (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad)
- [www.ipq.pt](http://www.ipq.pt) (Instituto Português da Qualidade)
- [www.iso.org](http://www.iso.org) (International Organization for Standardization)
- [www.qnet.pt](http://www.qnet.pt) (sítio nacional de informação sobre Qualidade, Ambiente e Segurança)

#### CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua

- Trabalho teórico-prático com apresentação oral – 30 %
- Trabalhos curtos de pesquisa – 15 %
- Frequência/teste – 55 %

Dispensam de exame os alunos cuja média dos trabalhos, frequência/teste seja superior ou igual a **10** valores e tenham, no mínimo, presença em **2/3 das aulas leccionadas**

OBS: Para dispensa de exame é condição ter, no mínimo, **7 valores** na frequência/teste.

Os alunos não dispensados de exame, ou seja, admitidos a exame, enquadrar-se-ão no sistema de avaliação final.

#### Avaliação Periódica

- Trabalho teórico-prático sem apresentação oral – 20 %
- Exame (Ép. Normal/ Recurso / Ép. Trab-estudante / ép. especial) – 80 %

#### Avaliação Final

O exame incidirá sobre qualquer dos itens constantes do programa da unidade curricular.

São aprovados em exame os alunos cuja média ponderada do trabalho e exame seja superior ou igual a 10 valores.

OBS: Para aprovação no exame é condição ter, no mínimo, **7 valores**.

#### OBSERVAÇÕES

#### HORÁRIO DE ORIENTAÇÃO TUTORIAL

**Dia**

**Horário**

**Local**

*Z. Bellatier*