



FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS
CURSO DE LICENCIATURA EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
PROGRAMA DE UNIDADE CURRICULAR

Ano lectivo	2023 / 2024	Semestre	2
Código da unidade curricular	PADM3145-322		
Nome da unidade curricular	Gestão da Qualidade		
Pré-requisitos	Não tem		
Língua veicular	Português		
Créditos	3	Horas lectivas presenciais	45 horas
Nome de docente	Júlio Neves	E-mail	t1746@mpu.edu.mo
Gabinete	--	N.º de contacto	--

SOBRE ESTA UNIDADE CURRICULAR

A unidade curricular tem como objetivo geral sensibilizar os alunos para a importância da temática da qualidade e de outras matérias relacionadas, nomeadamente: fatores fundamentais da gestão de qualidade, ciclo melhoria da qualidade, técnicas de avaliação e aperfeiçoamento, acompanhamento e “mediação” da qualidade, ferramentas de apoio à gestão da qualidade, certificação de qualidade, programas de gestão e qualidade total.

Durante as aulas, será dada uma orientação também para aspetos da qualidade da Administração Pública em termos teóricos e práticos, incluindo: sistema de qualidade da Administração Pública, certificação de qualidade, garantia de qualidade, carta de qualidade e análise de satisfação da qualidade.

RESULTADOS DE ESTUDO PREVISTOS DA UNIDADE CURRICULAR / DISCIPLINA

Concluída esta unidade curricular / disciplina, os alunos vão atingir os seguintes resultados de estudo previstos:

M1.	Compreender a temática da qualidade nas suas diferentes perspetivas (real e percebida), bem como a sua evolução ao longo do tempo.
M2.	Compreender a temática da qualidade e a sua crescente preocupação nos tempos modernos nas organizações privadas e públicas.
M3.	Compreender a qualidade como fator de competitividade das organizações.
M4.	Compreender a sua importância na atualidade e a sua aplicabilidade ao sistema da Administração Pública.
M5.	Dar aos alunos capacidade de utilização de ferramentas para melhorar a performance, o retorno e a imagem organizacional.



Os resultados de estudo previstos contribuem para os alunos obterem os seguintes objetivos previstos para o Curso do estudo:

Resultados de estudo previstos do Curso	M1	M2	M3	M4	M5
P1. Conhecer e identificar os modelos teóricos e técnicas da gestão qualidade para a Administração Pública	✓	✓	✓	✓	✓
P2. Aplicar os modelos teóricos e técnicas da Administração Pública a situações do mundo real	✓	✓	✓	✓	✓
P3. Compreender a natureza da qualidade da Administração Pública	✓	✓	✓	✓	✓
P4. Analisar a performance dos serviços e das relações entre o Estado e outros setores da economia	✓	✓	✓	✓	✓
P5. Ser capaz de se adaptar à modernização da Administração Pública, nomeadamente no que diz respeito aos aspetos da sociedade de informação	✓	✓	✓	✓	✓

CALENDARIZAÇÃO DO ENSINO E APRENDIZAGEM, CONTEÚDOS E VOLUME DE ESTUDO

Semana	Conteúdo abrangido	Horas lectivas presenciais
1	Introdução	4.5
2	As Normas de Qualidade	3
3	Estudo de Casos, Exercícios e Projecto de Grupo	1.5
4	O Caminho Para A Excelência	3
5	Teste Intercalar	1.5
6-9	Ferramentas Da Qualidade	12
10	Estudo de Casos, Exercícios e Projecto de Grupo	1.5
11	Custos/Benefícios Relacionados Com A Qualidade	4.5
12	A Certificação De Empresas	3
13	A Qualidade Na Administracao Publica	3
14	Revisões	4.5

ACTIVIDADES DE ENSINO E APRENDIZAGEM

Frequentando esta unidade curricular / disciplina, os alunos vão atingir os resultados de estudo previstos através das seguintes actividades de ensino e aprendizagem:



Actividades de ensino e aprendizagem	M1	M2	M3	M4	M5
T1. Palestras	✓	✓	✓	✓	✓
T2. Actividades de aula	✓	✓	✓	✓	✓
T3. Estudos de caso e discussões	✓	✓	✓	✓	✓
T4. Observação de videos	✓	✓	✓	✓	✓
T5. Projeto em grupo		✓	✓	✓	

REQUISITOS DE ASSIDUIDADE

Os requisitos de assiduidade são cumpridos de acordo com «Regulamento Pedagógico dos Cursos Conferentes do Grau de Licenciado»; para os alunos que não preenchem os requisitos, a classificação da respectiva unidade curricular será considerada com a menção de “f” (não aproveitamento).

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

Para a frequência desta unidade curricular / disciplina, os alunos devem completar as seguintes actividades de avaliação:

Actividades de avaliação	Proporção (%)	Resultados de estudo previstos em avaliação
A1. Participação ativa nas atividades das aulas e resolução de exercícios	15%	M1-M5
A2. Projectos de Grupo	20%	M2-M5
A3. Teste Intermédio	25%	M1-M3
A4. Exame de avaliação final	40%	M1-M5

O critério de avaliação é correspondente à “Estratégia de Avaliação” da Universidade (vide www.mpu.edu.mo/teaching_learning/pt/assessment_strategy.php). O “aproveitamento” na classificação significa que os alunos atingiram os resultados de estudo previstos para esta unidade curricular / disciplina e podem obter os respectivos créditos.

CRITÉRIO DE CLASSIFICAÇÃO

A nota é atribuída em termos percentuais, sendo 100 a pontuação máxima e 50 a nota positiva mínima. Para maior detalhe, consultar o ponto 5.4 da “Estratégia de Avaliação” da Universidade (vide https://www.mpu.edu.mo/teaching_learning/pt/assessment_strategy.php).

Qualquer aluno que obtenha menos de 35% no exame final terá de se submeter ao exame suplementar, independentemente da nota final.



BIBLIOGRAFIA

- António Ramos Pires, 2016 -Sistemas de Gestão da Qualidade Ambiente, segurança, responsabilidade social, indústria e serviços. 2 edição, Edições Sílabo

REFERÊNCIAS

Livros

- Daniel Duret e Maurice Pillet, 2009- Qualidade na Produção da ISO 9000 ao Seis Sigma, Lidel
- Rocha, J. A. Oliveira, 2010 - Gestão da Qualidade - Aplicação aos Serviços Públicos, 2 edição, Escolar Editora
- Jennifer Bean and Lascelles Hussey, 2011 - Quality in the Public Sector (Essential Skills for the Public Sector), HB Publications
- Lucy Gaster - Quality In Public Services, Open University Press
- Colin Morgan, 1994 - Total Quality Management In The Public Sector, Open University Press
- Thomas Pyzdek and Paul Keller, 2013 -The Handbook for Quality Management: A Complete Guide to Operational Excellence, 2 edição, McGraw Hill

Sítios da Internet

[ISO 9001:2015 Requirements - Summary of Each Section \(the9000store.com\)](http://the9000store.com)

COMENTÁRIO DOS ALUNOS

No final do semestre, os alunos vão ser convidados a apresentar os seus comentários através do preenchimento dos inquéritos sobre as unidades curriculares e as respectivas disposições pedagógicas. As suas opiniões preciosas ajudam na melhoria do conteúdo das unidades curriculares e das formas de ensino. Os docentes e os coordenadores do Curso vão considerar todos os comentários apresentados e, na ocasião da revisão anual do Curso, vão dar respostas com um plano de acção a tomar em seguida.

INTEGRIDADE ACADÉMICA

A UPM exige aos seus alunos o cumprimento rigoroso das regras de integridade académica na realização de investigação e outras actividades académicas. As formas de infracção da integridade e fraude académica incluem, mas não se limitam, a plágio, conluio de fraude, falsificação ou adulteração, reutilização de trabalhos e fraude em exame, sendo igualmente considerados actos de infracção grave da integridade académica, podendo os mesmos resultar em sanções disciplinares. Os alunos devem consultar os regulamentos e orientações constantes no “Manual de Aluno”, o qual deve ser atribuído aquando do acesso à Universidade, também sendo possível consultar a versão digital do mesmo no site: www.mpu.edu.mo/student_handbook/.