

INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR  
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA DE TOMAR

<b>CURSO</b>	Design e Tecnologia das Artes Gráficas	<b>ANO LETIVO</b>	2014/2015
--------------	--	-------------------	-----------

UNIDADE CURRICULAR	ANO	SEM	ECTS	HORAS TOTAIS	HORAS CONTATO
Gestão da Qualidade	3.º	1.º	4	110	TP: 45; O: 3

<b>DOCENTES:</b>	Rui da Costa Marques Sant'Ovaia, Prof. Adjunto.
------------------	---

#### OBJECTIVOS:

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

- Integrar organizações que adotaram 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.
- 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.

#### CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

1. Introdução: Conceito e definições de Qualidade; evolução da Qualidade, os gurus da Qualidade.
2. A Qualidade em Portugal: 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 9001:2008. 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); benchmarking.
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).

## BIBLIOGRAFIA GERAL:

### Bibliografia base:

- CASALS, Ricard (s/ data); *Gestión de la Calidad Total en Artes Gráficas*; Barcelona; Tecnoteca
- PIRES, A. Ramos (2001); *Qualidade – Sistemas de Gestão de Qualidade*; 2.ª edição; Lisboa; Edições Sílabo
- Normas NP EN ISO 9001:2008; NP 4433:2005; NP EN ISO 14001:2004
- Textos de apoio disponibilizados pelo docente
- Artigos e textos de revistas cuja temática seja qualidade

### Outras fontes:

- 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 GRAYNA, Frank M.(1988); *Juran's Quality Control Handbook*; 4.ª edição; New York; Mcgraw-Hill, Inc.
- JURAN, J. M. e GRAYNA, 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.

### 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.ch](http://www.iso.ch) (International Organization for Standardization)
- [www.qnet.pt](http://www.qnet.pt) (sítio nacional de informação sobre Qualidade, Ambiente e Segurança)

### **MÉTODOS DE AVALIAÇÃO:**

#### *Avaliação Contínua*

Para se integrarem na avaliação contínua os alunos têm que ter, no mínimo, presença em **2/3 das aulas lecionadas**. Não satisfazendo esse critério implica automaticamente a inclusão no método de avaliação final. A classificação por avaliação contínua é ponderada da seguinte forma:

- Trabalho teórico-prático – 20 %
- Presença nas aulas – 5 %
- Teste de avaliação – 75 %

Dispensam de exame os alunos cuja média de todas as componentes de avaliação, seja superior ou igual a **10** valores. Para dispensa de exame é condição ter, no mínimo, **6 valores** no teste de avaliação (prova escrita de frequência).


Os alunos não dispensados de exame (admitidos), enquadrar-se-ão no sistema de avaliação final.

#### *Avaliação final*

- Exame

São aprovados em exame os alunos cuja média ponderada do trabalho (20%) e exame (80%) seja superior ou igual a 10 valores. Para aprovação no exame é condição ter, no mínimo, **8 valores**.

OBS: As condições para elaboração dos trabalhos teórico-práticos estão definidas no plano de avaliação, disponível na reprograma e enviada para o *e-mail* da turma, a partir da 5.<sup>a</sup> semana de aulas.



Rui Marques Sant'Ovaia – Prof. Adjunta)