

INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR  
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA DE TOMAR

|              |  |                   |           |
|--------------|--|-------------------|-----------|
| <b>CURSO</b> | Design e Tecnologia das Artes Gráficas | <b>ANO LETIVO</b> | 2012/2013 |
|--------------|--|-------------------|-----------|

| UNIDADE CURRICULAR             | ANO | SEM | ECTS | HORAS TOTAIS | HORAS CONTATO |
|--------------------------------|-----|-----|------|--------------|---------------|
| Gestão da Qualidade e Ambiente | 3.º | 1.º | 4    | 100          | TP: 42; O: 3  |

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>DOCENTES:</b> | Mestre Isabel Maria Neves Monteiro Freire dos Santos, Prof. Adj. |
|------------------|--|

**OBJECTIVOS:**

- Adquirir conhecimentos sobre Gestão Qualidade Total
- Conceber um Sistema de Qualidade respondendo aos requisitos de uma Norma
- Elaborar um manual da qualidade, definindo processos e procedimentos
- Conhecer a filosofia subjacente e os principais conceitos das normas ambientais
- Compreender a complementaridade e a integração dos subsistemas qualidade, ambiente e segurança

**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).
8. Gestão de resíduos: o sector da indústria gráfica.
9. A normalização na área do ambiente: NP EN ISO 14000 e EMAS
10. A integração dos sistemas QAS.

## 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

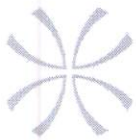
### Outras fontes:

- 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 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**, a não satisfação deste critério implica automaticamente a inclusão no método de avaliação final.

- Trabalhos teórico-práticos – 20 % + 15 %
- Presença nas aulas – 5 %
- Teste de avaliação – 60 %

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** na frequência/teste.

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

### Avaliação final

- Trabalho teórico-prático (opção de um dos trabalhos) – 20 % ou 15 %
- Exame (Ép. Normal / Recurso / ép. Especial / ép. Trab-estudante) – 80 % ou 85 %

OBS: As percentagens de avaliação consideradas dependem do trabalho escolhido.

São aprovados em exame os alunos cuja média ponderada do trabalho e exame seja superior ou igual a 10 valores. Para aprovação no exame é condição ter, no mínimo, **7 valores**.

OBS1: As condições para elaboração dos trabalhos teórico-práticos estão definidas no plano de avaliação, disponível na reprografia e enviada para o mail da turma, a partir da 2.<sup>a</sup> semana de aulas, para os alunos que optem pela avaliação contínua só é necessário a elaboração de um dos trabalhos, à sua escolha. As datas nele mencionadas terão de ser cumpridas independentemente do tipo de avaliação em que o aluno se insira.

(Dr.<sup>a</sup> Isabel Maria Neves Monteiro Freire dos Santos – Prof. Adjunta)