



GESTÃO DE EMPRESA ESPECÍFICA III

5.º Ano

Regime: Semestral – 1.º

Ano Lectivo: 2006/2007

Carga Horária: 2 H – TP

Docente: Prof. Adjunta Isabel Maria Neves Monteiro Freire dos Santos

OBJECTIVOS:

Esta cadeira é a última de três que visam proporcionar aos alunos conhecimentos na área de gestão. Aborda-se neste semestre o tema 'Gestão da qualidade', tema considerado de grande actualidade e pertinência para a melhoria da competitividade das organizações do sector gráfico. Pretende-se dotar os discentes das bases indispensáveis para a compreensão de um sistema de Gestão da Qualidade Total, assim como para a gestão de um processo de certificação.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

1. **Introdução:** o porquê da Qualidade Total em Artes Gráficas, conceitos e evolução da Qualidade, os gurus da Qualidade.
2. **Os custos da Qualidade:** qualidade e produtividade, identificação das áreas características de falta de qualidade em Artes Gráficas, o custo de um sistema de qualidade.
3. **O elemento Humano na Qualidade:** liderança, formação e trabalho em equipa.
4. **Ferramentas da Qualidade:** cartas de controlo, gráficos de correlação e frequências, análise de Pareto, diagrama de Ishikawa e Métodos de Resolução de Problemas.
5. **A abordagem por Processos:** objectivos e elementos integrantes. Mapeamento de processos. Características dos indicadores dos processos.
6. **A certificação:** a série de normas ISO 9000:2000 e ISO 14000; o manual da qualidade (ISO 10013). Procedimentos escritos.

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 ISO 9001:2000; 10013:1999 e 14001:1999

- 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.

SITES

- www.ipq.pt
- www.apq.pt
- www.efqm.org
- www.iso.org
- www.asq.org

MÉTODOS DE AVALIAÇÃO:

Trabalho prático – 30 % / Frequência e exames – 70 %

Dispensado de/Aprovado em exame com 10 valores.

OBS.: Para dispensa ou aprovação no exame é condição ter, no mínimo, 6 valores na frequência e/ou exame



(Dr.ª Isabel Mª Neves Monteiro Freire dos Santos – Prof. Adjunta)