



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA DE TOMAR
Departamento de Tecnologia e Artes Gráficas
Curso de Tecnologia e Artes Gráficas

GESTÃO DE EMPRESA ESPECÍFICA III

5.º Ano

Ano Lectivo: 2002/2003

Docente: Isabel Maria Monteiro Freire dos Santos
Assistente do 2.º Triénio

Regime: Semestral – 1.º

Carga Horária: 2 H – T/P

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.

PROGRAMA

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 certificação:** a série de normas ISO 9000:2000 e ISO 14000; o manual da qualidade (ISO 10013); integração das normas ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001.

AVALIAÇÃO

Dispensado de exame com 10 valores.

Aprovado em exame com 10 valores.

BIBLIOGRAFIA

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

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.


