

**estt.ipt**

Escola Superior  
de Tecnologia de Tomar  
Instituto Politécnico de Tomar

**DESIGN**  
TECNOLOGIA  
DAS ARTES  
GRÁFICAS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR  
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA DE TOMAR

<b>CURSO</b>	Design e Tecnologia das Artes Gráficas	<b>ANO LETIVO</b>	2013/2014
--------------	--	-------------------	-----------

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>	Mestre Isabel Maria Neves Monteiro Freire dos Santos, Prof. Adj.
------------------	--

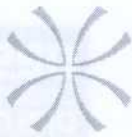
### OBJECTIVOS:

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:

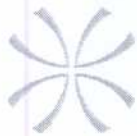
- CASALS, Ricard (s/ data); **Gestión de la Calidad Total en Artes Gráficas**; Barcelona; Tecnoteca
- PIRES, A. Ramos (2001); **Qualidade – Sistemas de Gestão de Qualidade**; 2.ª edição; Lisboa; Edições Sílabo
- Normas NP EN ISO 9001:2008; NP 4433:2005; NP EN ISO 140001:2004
- Textos de apoio disponibilizados 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)



**estt.ipt**

Escola Superior  
de Tecnologia de Tomar  
Instituto Politécnico de Tomar



- [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.

- 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** na frequência/teste.

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

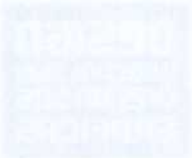
### Avaliação final

- Exame (Ép. Normal / Recurso / ép. Especial / ép. Trab-estudante) – 100 %

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.ª 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.ª Isabel Maria Neves Monteiro Freire dos Santos – Prof. Adjunta)



Este documento contém informações sobre o processo de avaliação de desempenho dos docentes e pesquisadores do Instituto de Pesquisa em Educação. O objetivo é fornecer orientações claras e transparentes sobre os critérios e procedimentos adotados para a avaliação.

### MÉTODOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação é realizada anualmente e envolve a participação de pares, discentes e docentes. O processo é conduzido de forma ética e transparente, visando à melhoria contínua da qualidade da docência e da pesquisa.

- Avaliação por pares - 35%
- Avaliação discentes - 35%
- Avaliação docente - 30%

Os critérios de avaliação são estabelecidos em conjunto com a comunidade acadêmica e refletem os valores institucionais e as demandas da sociedade.

Para mais informações sobre o processo de avaliação, consulte o manual de procedimentos disponível no site do Instituto.

Assinatura do Coordenador de Avaliação

Este documento foi elaborado com base nas diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE) da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Para garantir a integridade e a segurança das informações, este documento foi desenvolvido em um sistema seguro e controlado de acesso.

*[Handwritten signature]*

Homologado em Reunião (nº 11)  
do CTC de 2013.11.21