

INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA DE TOMAR

CURSO	Design e Tecnologia das Artes Gráficas	ANO LECTIVO	2011/2012
--------------	--	--------------------	-----------

DISCIPLINA	ANO	SEM	ECTS	HORAS CONTACTO
Gestão da Qualidade e Ambiente	3.º	1.º	4	TP: 42; O: 3

DOCENTES	Prof. Adjunta, Isabel Maria Neves Monteiro Freire dos Santos
-----------------	--

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 sub-sistemas 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); modelos de auto-avaliação de desempenho (PEX-SPQ).
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 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 (Asociación Española para la Calidad)
- www.apq.pt (Associação Portuguesa para a Qualidade)
- www.asq.org (American Society for Quality)
- www.efqm.org (European Foundation for Quality Management)
- www.emerald-library.com (base de dados que permite o acesso a artigos publicados em revistas internacionais importantes)
- www.fundibeq.org (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad)

- www.ipq.pt (Instituto Português da Qualidade)
- www.iso.ch (International Organization for Standardization)
- 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 leccionadas**, a não satisfação deste critério implica automaticamente a inclusão no método de avaliação final.

- Trabalho teórico-prático – 30 %
- Presença nas aulas – 5 %
- Teste de avaliação – 65 %

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, **7 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 - 20 %
- Exame (Ép. Normal / Recurso / ép. Especial / ép. Trab-estudante) – 80 %

O exame abrange todos os pontos do programa da unidade curricular

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**.

OBS: As condições para elaboração do trabalho teórico-prático estão definidas no plano de avaliação disponível na reprografia a partir da 2.ª semana de aulas.



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