

**Plano de Ensino**

**DISCIPLINA:** Gestão da Qualidade

**CÓDIGO:** G00GQUA0.01

**VALIDADE:** 1º Semestre de 2017

**TÉRMINO:**

**Carga Horária:** Total: 60 horas/aula Semanal: 04 aulas Créditos: 04

**Modalidade:** Teórica

**Classificação do Conteúdo pelas DCN:** Formação Profissional

**Ementa:** Aspectos básicos da Qualidade: ciclo PDCA, métodos de prevenção e solução de problemas: MASP, FMEA, FTA e 6 Sigma; Técnicas gerenciais: brainstorming, gráfico de pareto, lista de verificação, estratificação, histograma, gráfico de dispersão, cartas de controle, plano de ação, gráfico de Gantt, SETFI, GUT, matriz de contingências; Normalização: normalização internacional, nacional e de empresas; normas básicas; elaboração de normas técnicas e especificações; aspectos básicos da qualidade industrial; análise da qualidade; normas básicas para planos de amostragem e seus guias de utilização; os critérios de excelência e os prêmios regionais e nacionais.

Curso	Período	Eixo	Obrigatória	Optativa
Administração	8º	6 - Produção, Logística e Qualidade.	x	

**Departamento/Coordenação:** Departamento de Ciências Sociais Aplicadas (DCSA)

**INTERDISCIPLINARIDADES**

<b>Pré-requisitos:</b>	<b>Código</b>
Teoria Geral da Administração II	G00TGAD2.01
<b>Co-requisitos:</b>	
<b>Disciplinas para as quais é pré-requisito:</b>	
<b>Disciplinas para as quais é co-requisito:</b>	

**Objetivos:** *A disciplina deverá possibilitar ao estudante:*

1. Identificar os principais fatores influentes na gestão da qualidade de produtos e serviços, num ambiente empresarial voltado para a excelência.
2. Compreender e analisar os principais processos de gestão e garantia da qualidade.
3. Aplicar os conceitos de gestão da qualidade em um ambiente voltado para resultado.
4. Melhorar condições ambientais para implantação da mudança de comportamento cultural e obtenção de resultado.
5. Avaliar os resultados de processos negócio com base na gestão da excelência.

**Plano de Ensino**

6. Atuar no tratamento de situações problemáticas observando os aspectos organizacionais, tecnológicos e humanos.
7. Normalizar as ações propiciando a garantia da efetividade do processo de negócio.

<b>Unidades de Ensino</b>		<b>Carga horária (horas/aula)</b>
1	<b>Aspectos básicos da gestão da qualidade</b> Mudança de comportamento cultural Princípios da Gestão da Qualidade Eficiência, Eficácia, Competitividade e Produtividade.	<b>04</b>
2	<b>Processos e agentes da qualidade</b> Processos gerenciais Processos de gestão da qualidade Agentes de decisão, transformação e consolidação.	<b>04</b>
3	<b>Referenciais da Gestão da qualidade</b> Conceitos de qualidade Perspectiva histórica da Gestão da Qualidade Dimensões da qualidade. Princípios e objetivos da qualidade. TQC, TQM.	<b>04</b>
4	<b>Ambientes da atuação da gestão da qualidade</b> Gestão da qualidade em ambientes de serviço. Gestão da qualidade em ambientes industriais. Gestão da qualidade na pequena empresa. Gestão da qualidade no serviço público. Modelo da qualidade <i>in-line</i> , <i>off-line</i> e <i>on-line</i>	<b>04</b>
5	<b>Sistemas de Gestão da Qualidade e Normalização</b> Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ Conceito de normalização Nível de normalização e tipos de normas Princípios e objetivos da normalização. Normas ISO 9001, 14001, OSHAS 18001, GMP e ONA	<b>06</b>
6	<b>Ferramentas da Qualidade e Técnicas Gerenciais</b> Formação de equipe, Brainstorming, Lista de Verificação, Gráfico de Pareto, Estratificação, Histograma, Diagrama de Causa e Efeito, 5 por quês, Diagrama de Dispersão, Gráficos de Controle, Fluxograma, 5W2H, Diagrama de Gantt, Diagrama em árvore, Benchmarking, Poka Yoke, Diagrama de Afinidades, Matriz SETFI, Matriz GUT,	<b>12</b>

**Plano de Ensino**

7	Métodos de Prevenção e Solução de Problemas (MASP) Ciclo PDCA Kaizen BSC – Balanced Scorecard FMEA e FTA. QFD Seis Sigma Programa 5S	<b>22</b>
9	<b>Gestão para a excelência</b> Fundamentos da excelência Critérios de excelência de gestão MEG – Modelo de Excelência de Gestão PNQ - Prêmio Nacional da Qualidade	<b>04</b>
	<b>Total</b>	<b>60</b>

**Bibliografia Básica**

1	AGUIAR, S. Integração das ferramentas da qualidade ao PDCA e ao programa seis sigma. Nova Lima: INDG, 2006.
2	BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. Gestão de qualidade, produtividade e operações. São Paulo: Atlas, 2012.
3	SANTOS, Marcio Bambirra. Mudanças organizacionais: técnicas e métodos para a inovação. Curitiba: Juruá, 2011.

**Bibliografia Complementar**

1	CARPINETTI, L. C.R., MIGUEL, P.A.C., GEROLAMO, M. C. Gestão da qualidade ISO 9001:2008: princípios e requisitos. São Paulo: Atlas, 2009.
2	GIANESI, I.G.N. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994.
3	PALADINI, E.P.. Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier: Campus, 2012.
4	WERKEMA, M.C.C. Ferramentas estatísticas básicas para o gerenciamento de processos, Belo Horizonte, FCO, 2006.
5	WERKEMA, M.C.C.. Criando a cultura seis sigma. Belo Horizonte: Werkema, 2010.