

Plano de Ensino

DISCIPLINA: Gestão da Qualidade e Produtividade

CÓDIGO: G00GCQPR0.01
(DCSA.003)

VALIDADE: 01/2017

TÉRMINO:

Carga Horária: Total: 45 horas/aula Semanal: 03 aulas Créditos: 03

Modalidade: Teórica

Classificação do Conteúdo pelas DCN: Formação Profissional

Ementa: Evolução histórica da qualidade no Brasil. Produtividade e posição competitiva de empresas. Modelo oriental e modelo ocidental. Qualidade total. Conceito de sistemas e modelos de gestão. Sistemas de gestão integrada. Sistemas da gestão da qualidade e ferramentas estatísticas de controle de processos. Princípio ISO. Abordagem por processos no ciclo industrial. Responsabilidade social.

Curso	Período	Eixo	Obrigatória	Optativa
Engenharia ambiental e sanitária	8º	Humanidades e Ciências Sociais Aplicadas	x	

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

INTERDISCIPLINARIDADES

Pré-requisitos:	Código
Co-requisitos:	
Disciplinas para as quais é pré-requisito:	
Disciplinas para as quais é co-requisito:	

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.

Unidades de Ensino		Carga horária (horas/aula)
1	Evolução histórica da qualidade no Brasil	03
2	Qualidade, Produtividade e Posição Competitiva de empresas. Eficiência, Eficácia, Competitividade e Produtividade.	03
3	Qualidade Total e Sistema da Qualidade. Conceito de Sistema Conceitos de qualidade. Dimensões da qualidade. Princípios e objetivos da qualidade. Controle da qualidade total. Gestão da qualidade total.	06
4	Gestão para a excelência Fundamentos da excelência Critérios de excelência de gestão MEG – Modelo de Excelência de Gestão PNQ - Prêmio Nacional da Qualidade	03
5	Normalização Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ Conceito de normalização Princípios e objetivos da normalização. Sistemas de Gestão da qualidade ISO 9001:2008. Sistema de gestão Ambiental. Normas ISO 14001. Sistema de Saúde e Segurança. OHSAS 18001. Responsabilidade Social. ISO 16001 Gestão de Risco ISO 31000.	06
6	Abordagem por processos no ciclo industrial Definição e tipos de processos Características e componentes de um processo Melhorias de processos	03
7	Ferramentas estatísticas de controle de processos Controle estatístico do processo Cartas de controle Ferramentas da qualidade	21
Total		45

Bibliografia Básica

Plano de Ensino

1	BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. Gestão de qualidade, produtividade e operações . São Paulo: Atlas, 2012.
2	CARPINETTI, L. C. R.; MIGUEL, P. A. C.; GEROLAMO, M. C. Gestão da qualidade ISO 9001:2000: princípios e requisitos . São Paulo: Atlas, 2009.
3	SANTOS, Marcio Bambirra. Mudanças organizacionais: técnicas e métodos para a inovação . Curitiba: Juruá, 2011.

Bibliografia Complementar

1	GIANESI, I.G.N. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente . São Paulo: Atlas, 1994.
2	HARRINGTON, H. J.; KNIGHT, A. A implantação da ISO 14000: como atualizar o sistema de gestão ambiental com eficácia . São Paulo: Atlas, 2001
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.