

<b>DISCIPLINA: Gestão da Qualidade</b>	<b>CÓDIGO: 2DG.043</b>
--	------------------------

**VALIDADE:** a partir de agosto de 2010

**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.

Cursos	Período	Eixo	Obrig.	Optativa
Administração	8º	6 - Produção, Logística e Qualidade.	x	

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

**INTERDISCIPLINARIDADES**

Pré-requisitos	Código
Teoria Geral da Administração II	2ADM.047
Co-requisitos	
Disciplinas para as quais é pré-requisito	
Disciplinas para as quais é co-requisito	

**Objetivos:** *A disciplina devesse 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.
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	<b>Aspectos básicos da gestão da qualidade</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudança de comportamento cultural</li> <li>• Motivação e Missão pessoal.</li> <li>• Princípios e valores.</li> <li>• Eficiência e Eficácia.</li> <li>• Programa 5S e Ferramentas de priorização.</li> </ul>	06
2	<b>Referenciais da Gestão da qualidade</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perspectiva histórica da Gestão da Qualidade.</li> <li>• Conceitos de qualidade.</li> <li>• Dimensões da qualidade.</li> <li>• Princípios e objetivos da qualidade.</li> <li>• TQC, TQM e PNQ.</li> <li>• Sistemas da Qualidade: ISO 9001, GMP, ONA.</li> <li>• Seis sigma e BSC.</li> </ul>	06
3	<b>Processos, agentes da qualidade e ferramentas gerenciais</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processos gerenciais.</li> <li>• Processos de gestão.</li> <li>• Agentes de decisão, transformação e consolidação.</li> <li>• Ferramentas básicas da gestão da qualidade.</li> <li>• Sistema de gestão ambiental</li> </ul>	10
4	<b>Ambientes da atuação da gestão da qualidade</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão da qualidade em ambientes de serviço.</li> <li>• Gestão da qualidade em ambientes industriais.</li> <li>• Gestão da qualidade na pequena empresa.</li> <li>• Gestão da qualidade no serviço público.</li> <li>• Gestão da qualidade em ONGs.</li> </ul>	10
5	<b>Métodos de prevenção e solução de problemas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MASP.</li> <li>• FMEA e FTA.</li> <li>• CEP</li> <li>• Técnicas gerenciais de melhoria contínua.</li> </ul>	08
6	<b>Normalização</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceito de normalização.</li> <li>• Classificação e tipos de normas.</li> <li>• Métodos de normalização.</li> <li>• Problemas na normalização.</li> <li>• Padrões técnicos, padrões sistêmicos e padrões operacionais.</li> </ul>	10

7	<p><b>Gestão para a excelência</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos da excelência</li> <li>• Perfil da organização</li> <li>• Liderança</li> <li>• Estratégias e Planos</li> <li>• Liderança</li> <li>• Clientes</li> <li>• Sociedade</li> <li>• Informações e Conhecimento</li> <li>• Pessoas</li> <li>• Processos</li> <li>• Resultados</li> <li>• Elaboração de relatório de gestão</li> </ul>	10
<b>Total</b>		<b>60</b>

#### Bibliografia Básica

1	AGUIAR, Silvio. <b>Integração das ferramentas da qualidade ao PDCA e ao programa seis sigma</b> . Nova Lima: INDG, 2006.
2	CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick. GEROLAMO, Mateus Cecílio. <b>Gestão da qualidade ISO 9001:2009: princípios e requisitos</b> . 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
3	SANTOS, Marcio Bambirra, <b>Mudanças organizacionais: técnicas e métodos para a inovação</b> . 2. ed. Belo Horizonte: Lastro, 2007.

#### Bibliografia Complementar

1	BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. <b>Administração da qualidade e da produtividade: abordagem do processo administrativo</b> . São Paulo: Atlas, 2001.
2	ECKES, G. <b>A revolução dos seis sigmas: o método que levou a GE e outras empresas a transformar processos em lucros</b> . 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.
3	HARRINGTON, H. J.; KNIGHT, A. <b>A implantação da ISO 14000: como atualizar o sistema de gestão ambiental com eficácia</b> . São Paulo: Atlas, 2001.
4	LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. <b>Serviços, marketing e gestão</b> . São Paulo: Saraiva 2005.
5	SILVA, João Martins. <b>O ambiente da qualidade na prática: 5S</b> . Belo Horizonte: FCO 1996.