

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

**VALIDADE:** Início: JANEIRO/2017

Término:

**Carga Horária:** Total: 60 horas/aula Semanal: 4 aulas Créditos: 4**Modalidade:** Teórica**Classificação do Conteúdo pelas DCN:** Básica**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.

<b>Cursos</b>	<b>Período</b>	<b>Eixo</b>	<b>Obrig.</b>	<b>Optativa</b>
Eng. Mecânica	9°	4	X	
Administração	8°	6 - Produção, Logística e Qualidade.	X	

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

<b>Pré-requisitos</b>	<b>Código</b>
Integralizar 2400h em disciplinas obrigatórias	
<b>Co-requisitos</b>	
--	

**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.
---	-----------------------------------------------------------------------------------

<b>Unidades de ensino</b>		<b>Carga-horária Horas/aula</b>
1	Aspectos básicos da gestão da qualidade <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>	6
2	Referenciais da Gestão da qualidade <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>	6
3	Processos, agentes da qualidade e ferramentas gerenciais <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	Ambientes da atuação da gestão da qualidade <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	Métodos de prevenção e solução de problemas <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>	8
6	Normalização <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	Gestão para a excelência <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. Integração das ferramentas da qualidade ao PDCA e ao programa seis sigma. Nova Lima: INDG, 2006.
2	CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick. GEROLAMO, Mateus Cecílio. Gestão da qualidade ISO 9001:2009: princípios e requisitos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
3	SANTOS, Marcio Bambirra, Mudanças organizacionais: técnicas e métodos para a inovação. 2. ed. Belo Horizonte: Lastro, 2007.

**Bibliografia Complementar**

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE MINAS GERAIS  
DIRETORIA DE GRADUAÇÃO

Plano de Ensino

Campus: II – Belo Horizonte

---