

Plano de Ensino

DISCIPLINA: Gestão de Qualidade	CÓDIGO: G00GQUA0.01 (2DG.043)
--	---

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

Pré-requisitos:	Código
Teoria Geral da Administração II	G00TGAD2.01
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.

Plano de Ensino

<p>5. Avaliar os resultados de processos negócio com base na gestão da excelência.</p> <p>6. Atuar no tratamento de situações problemáticas observando os aspectos organizacionais, tecnológicos e humanos.</p> <p>7. Normalizar as ações propiciando a garantia da efetividade do processo de negócio.</p>

Unidades de Ensino		Carga horária (horas/aula)
1	<p>Aspectos básicos da gestão da qualidade</p> <p>Mudança de comportamento cultural</p> <p>Princípios da Gestão da Qualidade</p> <p>Eficiência, Eficácia, Competitividade e Produtividade.</p>	04
2	<p>Processos e agentes da qualidade</p> <p>Processos gerenciais</p> <p>Processos de gestão da qualidade</p> <p>Agentes de decisão, transformação e consolidação.</p>	04
3	<p>Referenciais da Gestão da qualidade</p> <p>Conceitos de qualidade</p> <p>Perspectiva histórica da Gestão da Qualidade</p> <p>Dimensões da qualidade.</p> <p>Princípios e objetivos da qualidade.</p> <p>TQC, TQM.</p>	04
4	<p>Ambientes da atuação da gestão da qualidade</p> <p>Gestão da qualidade em ambientes de serviço.</p> <p>Gestão da qualidade em ambientes industriais.</p> <p>Gestão da qualidade na pequena empresa.</p> <p>Gestão da qualidade no serviço público.</p> <p>Modelo da qualidade <i>in-line</i>, <i>off-line</i> e <i>on-line</i></p>	04
5	<p>Sistemas de Gestão da Qualidade e Normalização</p> <p>Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ</p> <p>Conceito de normalização</p> <p>Nível de normalização e tipos de normas</p> <p>Princípios e objetivos da normalização.</p> <p>Normas ISO 9001, 14001, OSHAS 18001, GMP e ONA</p>	06
6	<p>Ferramentas da Qualidade e Técnicas Gerenciais</p> <p>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,</p>	12

Plano de Ensino

	Diagrama em árvore, Benchmarking, Poka Yoke, Diagrama de Afinidades, Matriz SETFI, Matriz GUT,	
7	Métodos de Prevenção e Solução de Problemas (MASP) Ciclo PDCA Kaizen BSC – Balanced Scorecard FMEA e FTA. QFD Seis Sigma Programa 5S	22
9	Gestão para a excelência Fundamentos da excelência Critérios de excelência de gestão MEG – Modelo de Excelência de Gestão PNQ - Prêmio Nacional da Qualidade	04
	Total	60

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, Werkema, 2006.
5	WERKEMA, M.C.C.. Criando a cultura seis sigma. Belo Horizonte: Werkema, 2010.