



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ  
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO

## PLANO DE ENSINO

I – IDENTIFICAÇÃO	
<b>Curso:</b>	Bacharelado em Administração
<b>Disciplina:</b>	Gestão da Qualidade

<b>Ano Letivo:</b>	2019
<b>Semestre:</b>	1º Semestre - 2019
<b>Turma:</b>	
<b>Turno:</b>	Noturno
<b>Carga Horária:</b>	75h
<b>Nome do Professor:</b>	Andréa Figueiredo Gomes

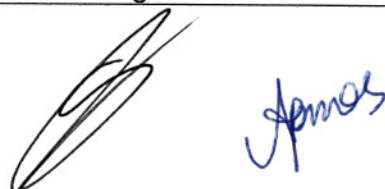
II – EMENTA
<p>A disciplina enfoca a evolução do conceito e da prática da gestão da qualidade. Planejamento e controle da qualidade. Princípios da qualidade. Qualidade aplicada às grandes áreas de gestão</p> <p>Qualidade como estratégia de negócio. Principais ferramentas para o controle e melhoria da qualidade. Metodologias da qualidade. Análise do modo e do efeito da falha (FMEA). Sistema de gestão da qualidade. As normas ISSO 9000. Certificação da qualidade Nacional e Internacional. Novos rumos dos Sistemas da Qualidade.</p>

III – OBJETIVOS DA DISCIPLINA
<p><b>OBJETIVOS GERAL:</b> permitir ao aluno entender e caracterizar os modernos conceitos de qualidade e produtividade, suas interligações e sua importância para as organizações nos dias atuais. Isso conferirá ao aluno a capacidade analítica para interpretar os fatores que influenciam a qualidade e produtividade e propor estratégias e meios de intervenção para aprimorar o desempenho de uma organização.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contextualizar a gestão da qualidade.</li><li>• Disseminar conhecimentos sobre os modelos de gestão.</li><li>• Administração da Qualidade Total.</li><li>• Conhecer e interpretar as normas da série ISO 9000 / ISO 9001.</li><li>• Conhecer e aplicar as ferramentas da qualidade.</li><li>• Conhecer técnicas de auditoria e plano de ação.</li></ul>

IV – METODOLOGIA DE ENSINO
<p>As aulas são conduzidas de maneira a levar o aluno a atingir os objetivos definidos para a disciplina. Para isso, são utilizadas diversas técnicas de ensino-aprendizagem que se alternam em função do assunto tratado na aula. Portanto, é apresentado trabalho de pesquisa individual e em grupos, debates realizados na sala de aula, leitura de artigos relacionados a temática. Utilização de recursos como datashow, documentários, estudos de caso, e sempre que possível, participação de profissionais da área e visitas técnicas.</p>

*Andréa*

<b>V – CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>	
1. Evolução do conceito e da prática da gestão da qualidade	1.1. Qualidade no contexto mundial 1.2 Histórico da qualidade (Evolução) 1.3. Gurus da qualidade 1.4. Conceito e definições
2. Planejamento e controle da qualidade	2.1. Introdução e Importância de um Planejamento 2.1.A Importância do Controle da Qualidade
3. Princípios da qualidade	3.1. O foco da Qualidade 3.2. O modelo da Qualidade 3.3. O ciclo PDCA
4. Qualidade aplicada às grandes áreas de gestão	4.1. Qualidade no desenvolvimento de produtos 4.2. Qualidade no processo de projeto 4.3. Qualidade na gestão de suprimentos 4.4. Qualidade na terceirização
5. Qualidade como estratégia de negócio	5.1 Estudo de caso
6. Principais ferramentas para o controle e melhoria da qualidade	6.1. Brainstorming 6.2. Fluxograma 6.3. Diagrama de Causa e Efeito 6.4. Histograma 6.5. Diagrama de Pareto
7. Metodologias da qualidade	7.1. Controles 7.2. 5 S's 7.3. Just in Time 7.4. QFD (Quality Function Deployment). 7.5. Seis Sigma 7.6. Benchmarking
8. Análise do modo e do efeito da falha (FMEA)	8. Conceitos e aplicabilidade
9. Sistema de gestão da qualidade	9.1. Qualidade Total 9.2. Os 14 Princípios de Deming 9.3. O processo básico da Qualidade segundo Juran 9.4. TQM segundo Crosby
10. As normas ISSO 9000	10.1. Breve histórico 10.2. Os requisitos da Norma ISSO 9001 – 2000
11. Certificação da qualidade Nacional e Internacional	11.1. Acreditação do Sistema da Qualidade 11.2. Os órgãos acreditadores 11.3. Os órgãos certificadores 11.4. As auditorias de certificação
12. Novos rumos dos Sistemas da Qualidade	12.1. Sistemas de Gestão Ambiental 12.2. Sistemas de Gestão de Pessoal 12.3. Melhoria da Qualidade de Vida 12.4. Sistema sustentável de Gestão da Qualidade 12.5. Sistemas Integrados de Gestão





## VI – AVALIAÇÃO

O método avaliativo será composto por participação em sala de aula, duas **provas objetivas e discursivas cada uma valendo (5,0)**, uma **atividade avaliativa (5,0)** e **seminário de pesquisa com temática direcionada (5,0)**.

Para o aluno ser aprovado é necessário, além da frequência mínima de 75% do total das aulas ministradas, obter o mínimo da nota 5,0 (cinco) no resultado final da disciplina

## VII – BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro; GEROLAMO, Mateus Cecílio. **Gestão da qualidade ISO 9001**: 2015. São Paulo: Atlas, 2016.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da qualidade**: conceitos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas. 2012.

## VIII – BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

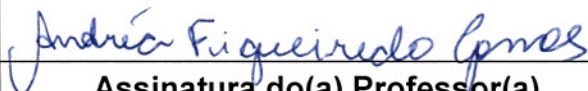

ABRANTES, José. **Gestão da qualidade**. Rio de Janeiro: Interciência, 2009.

ACADEMIA PEARSON. **Gestão da qualidade**. São Paulo: Pearson, 2011.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Gerenciamento pelas diretrizes**. 5. ed. São Paulo: Falconi, 2013.

CERQUEIRA, JORGE P. **Sistemas de gestão integrados: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000, NBR 16001**: conceitos e aplicações. 2. ed. São Paulo: Qualitymark, 2010.

RANGEL, Alexandre. **Momento da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1995.

 Assinatura do(a) Professor(a)	 Coordenador(a) do Curso
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CRONOGRAMA	
Data	Atividades
19/02/19	Apresentação do Plano de Ensino, e metodologia de avaliação. 1. Evolução do conceito e da prática da gestão da qualidade 2. Planejamento e controle da qualidade
26/02/19	3. Princípios da qualidade 4. Qualidade aplicada às grandes áreas de gestão
05/03/19	Feriado
12/03/19	5. Qualidade como estratégia de negócio 6. Principais ferramentas para o controle e melhoria da qualidade (Introdução e divisão das equipes para apresentação de seminário)
19/03/19	Feriado
26/03/19	• Apresentação de seminário Revisão para prova
02/04/19	Prova
09/04/19	7. Metodologias da qualidade
16/04/19	8. Análise do modo e do efeito da falha (FMEA)
23/04/19	Realização de Visita Técnica na empresas:
30/04/19	Discussão e apresentação do relatório de visita técnica 9. Sistema de gestão da qualidade 9.1. Qualidade Total 9.2. Os 14 Princípios de Deming
07/05/19	9. Sistema de gestão da qualidade 9.3. O processo básico da Qualidade segundo Juran 9.4. TQM segundo Crosby
14/04/19	10. As normas ISSO 9000
21/05/19	11. Certificação da qualidade Nacional e Internacional 11.1. Acreditação do Sistema da Qualidade 11.2. Os órgãos acreditadores
28/05/19	11. Certificação da qualidade Nacional e Internacional 11.3. Os órgãos certificadores 11.4. As auditorias de certificação
04/06/19	12. Novos rumos dos Sistemas da Qualidade 12.1. Sistemas de Gestão Ambiental 12.2. Sistemas de Gestão de Pessoal 12.3. Melhoria da Qualidade de Vida
11/06/19	12. Novos rumos dos Sistemas da Qualidade: 12.4. Sistema sustentável de Gestão da Qualidade 12.5. Sistemas Integrados de Gestão • Revisão para prova
18/06/19	• Prova Final
25/06/19	• Entrega de resultados

*James*

