



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO

PLANO DE ENSINO

I – IDENTIFICAÇÃO

Curso:	Administração
Disciplina:	Gestão da Qualidade

Ano Letivo:	2018
Semestre:	8º Semestre
Turma:	TURMA-4 ADM/2015/1
Turno:	ADM0130 Noite
Carga Horária:	75h
Nome do Professor:	Kamila Pereira Tavares

II – EMENTA

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. 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 ISO 9000. Certificação da qualidade Nacional e Internacional. Novos rumos dos Sistemas da Qualidade.

III – OBJETIVOS DA DISCIPLINA

OBJETIVOS GERAL: 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Contextualizar a gestão da qualidade.
- Disseminar conhecimentos sobre os modelos de gestão.
- Administração da Qualidade Total.
- Conhecer e interpretar as normas da série ISO 9000 / ISO 9001.
- Conhecer e aplicar as ferramentas da qualidade.
- Conhecer técnicas de auditoria e plano de ação.

IV – METODOLOGIA DE ENSINO

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.

V – CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	
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. Gerenciamento da Qualidade
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 6.6. O ciclo PDCA
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 certificadores 11.3. 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
<p>O método avaliativo será composto por participação em sala de aula, uma prova objetiva e discursiva (8,0), uma atividade avaliativa (2,0) e seminário de pesquisa com temática direcionada (10,0).</p> <p>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</p>

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