

Plano de Ensino

DISCIPLINA: Gestão da Qualidade	CÓDIGO: G00GESQ0.01 (DEC.027)
--	---

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: Qualidade: conceitos e visões. O perfil estratégico da qualidade: a relação entre qualidade e produtividade, a concepção estratégica da qualidade; a qualidade como fator de liderança estratégica; O conceito operacional da qualidade: gerenciamento baseado em controle; ferramentas para melhorias no processo produtivo; gerenciamento operacional. O conceito tático da qualidade: mensuração da qualidade; gestão da qualidade baseado em indicadores; o envolvimento dos recursos humanos. O conceito estratégico da qualidade: A dimensão estratégica da qualidade: princípios e métodos da dimensão estratégica da qualidade; a noção de melhoria contínua. Avaliação de Desempenho: Conceitos básicos; modelos e padrões para avaliar o desempenho; características de um sistema de avaliação de desempenho; visões de avaliação de desempenho

Curso	Período	Eixo	Obrigatória	Optativa
Eng ^a Produção Civil	7º	Gestão da Produção e Sistema da Qualidade	x	

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

INTERDISCIPLINARIDADES

Pré-requisitos:	Código
Tecnologia das Construções II	G00TCOT2.01
Co-requisitos:	
Disciplinas para as quais é pré-requisito:	
Disciplinas para as quais é co-requisito:	

Objetivos: *A disciplina deverá possibilitar ao estudante:*

1. Fornecer aos alunos os conceitos de qualidade bem como as ferramentas utilizadas em cada um dos níveis do empreendimento (estratégico, tático e operacional) para o sucesso da implantação da qualidade em empresas.

Plano de Ensino

Unidades de Ensino		Carga horária (horas/aula)
1	Aspectos básicos da gestão da qualidade Mudança de comportamento cultural Princípios da Gestão da Qualidade Eficiência, Eficácia, Competitividade e Produtividade.	04
2	Processos e agentes da qualidade Processos gerenciais Processos de gestão da qualidade Agentes de decisão, transformação e consolidação.	04
3	Referenciais da Gestão da qualidade Conceitos de qualidade Perspectiva histórica da Gestão da Qualidade Dimensões da qualidade. Princípios e objetivos da qualidade. TQC, TQM.	04
4	Ambientes da atuação da gestão da qualidade Gestão da qualidade em ambientes de serviço. Gestão da qualidade em ambientes industriais. Gestão da qualidade na pequena empresa. Gestão da qualidade no serviço público. Modelo da qualidade <i>in-line</i> , <i>off-line</i> e <i>on-line</i>	04
5	Sistemas de Gestão da Qualidade e Normalização Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ Conceito de normalização Nível de normalização e tipos de normas Princípios e objetivos da normalização. Normas ISO 9001, 14001, OSHAS 18001, GMP e ONA	06
6	Ferramentas da Qualidade e Técnicas Gerenciais 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, Diagrama em árvore, Benchmarking, Poka Yoke, Diagrama de Afinidades, Matriz SETFI, Matriz GUT,	12
7	Métodos de Prevenção e Solução de Problemas (MASP) Ciclo PDCA Kaizen BSC – Balanced Scorecard	22

Plano de Ensino

	FMEA e FTA. QFD Seis Sigma Programa 5S	
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, FCO, 2006.
5	WERKEMA, M.C.C.. Criando a cultura seis sigma. Belo Horizonte: Werkema, 2010.