



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

DISCIPLINA: Gestão da Qualidade	
Vigência: a partir de 2011/1	Período letivo: 4º semestre
Carga horária total: 60h	Código: CAVG_Diren.185
Ementa: Conceito de qualidade. Evolução da gestão da qualidade. ISO 9000 E 14000. Modelos de melhoria da qualidade. Ferramentas da qualidade. Garantia da qualidade.	

Conteúdos

UNIDADE I – Fundamentos e conceitos básicos da qualidade

- 1.1 A filosofia da qualidade
- 1.2 A qualidade como ciência
- 1.3 O sistema de qualidade e seus elementos
- 1.4 A garantia da qualidade
- 1.5 A definição de qualidade
- 1.6 A qualidade na administração moderna
- 1.7 Mudanças e cultura da qualidade

UNIDADE II – A gestão da qualidade nas empresas de bens e serviços

- 2.1 Conceitos
 - 2.1.1 A qualidade na produção de bens
 - 2.1.2 A qualidade na produção de serviços
- 2.2 Os modelos de certificação
- 2.3 A certificação dos sistemas de qualidade
- 2.4 A responsabilidade pelos produtos diante o código de defesa do consumidor

UNIDADE III – Instrumentos para a Gestão de Qualidade

- 3.1 Instrumentos sistêmicos
 - 3.1.1 A estratégia dos Seis Sigmas
 - 3.1.2 A estratégia do ciclo PDCA
 - 3.1.3 MASP
 - 3.1.4 Diagrama de causa e efeito (ISHIKAWA)
 - 3.1.5 FEMEA
- 3.2 Instrumentos Processuais
- 3.3 Estrutura organizacional da qualidade
- 3.4 Indicadores gerenciais
 - 3.4.1 Custos da Qualidade
 - 3.4.2 Análise crítica da alta administração
 - 3.4.3 A melhoria contínua
- 3.5 O Controle da Qualidade
- 3.6 Auditorias de um Sistema da Qualidade

UNIDADE IV – Estrutura Formal de Regulamentação, Certificação e Normalização

- 4.1 As agências reguladoras: O papel e constituição do INMETRO e da ABNT



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

- 4.2 O organismo internacional de normalização – ISO
- 4.3 Os modelos das séries ISO9000 e ISO14000
- 4.4 Os modelos de responsabilidade social da ISSO

UNIDADE V – A Excelência da Qualidade

- 5.1 Qualidade e produtividade
- 5.2 A política governamental do PBQP/PGPQ

Bibliografia básica

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da Qualidade**: conceitos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2009.
MELLO, Carlos Henrique Pereira. **Iso 9001**: 2008 - Sistema de Gestão da Qualidade para Operações de Produção e Serviços. São Paulo: Atlas, 2009.
PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

Bibliografia complementar

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro; GEROLAMO, Mateus Cecilio; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchik. **Gestão da Qualidade ISO 9001**: 2008 - Princípios e Requisitos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
CARVALHO, Marli Monteiro; PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade**: Teoria e Casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
JÚNIOR, Isnard Marshall; CIERCO, Agliberto Alves; ROCHA, Alexandre V. Mota; BACELAR, Edmarson; LEUSIN, Sérgio. **Gestão da Qualidade**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.
LAS CASAS, Alexandre. **Qualidade Total em Serviços**: Conceitos, Exercícios, Casos práticos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão estratégica da Qualidade**: princípios, métodos e processos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.