



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 2010/1	Período letivo: 6º semestre
Carga horária total: 30h	Código: P3256
Ementa: Desenvolver competência para conhecer e aplicar os fundamentos da gestão pela qualidade, propiciando a otimização de processos e a competitividade de organizações fornecedoras de produtos ou serviços.	

Conteúdos

UNIDADE I – Histórico e Conceitos da Gestão da Qualidade

1.1 Perspectiva Estratégica da Qualidade

UNIDADE II – Gestão da Qualidade: TQM e Modelos e Excelência

2.1 Modelo Seis Sigma

2.2 Modelos Normalizados de Sistemas de Gestão

2.3 Gerenciamento das Diretrizes

2.4 Gerenciamento por Processos

2.5 Gerenciamento da Rotina

UNIDADE III – Controle Estatístico de Processos e Ferramentas da Qualidade

3.1 Abordagem Econômica da Qualidade

3.2 Qualidade em Serviços

Bibliografia básica

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos.** Rio de Janeiro: Campus, 2006.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: Teoria e Prática.** São Paulo: Atlas, 2004.

SHIBA, Shoji. **TQM: Quatro Revoluções na Gestão da Qualidade.** Porto Alegre: Bookman, 1997.

Bibliografia complementar

BARBOSA, Luiz Fernando Atela. **Gestão pela Qualidade em Serviços: Casos Reais.** Belo Horizonte: Fundação Cristiano Ottoni, 1996.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick. **Qualidade: enfoques e ferramentas.** São Paulo: Artliber, 2001.