



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

<b>DISCIPLINA:</b> Gestão da Qualidade	
<b>Vigência:</b> a partir de 2010/1	<b>Período letivo:</b> 8º semestre
<b>Carga horária total:</b> 30h	<b>Código:</b> SF8C8
<b>Ementa:</b> Conceitos, Princípios, Teorias e Técnicas da Gestão da Qualidade; Sistemas de Gestão da Qualidade; Certificação Nacional e Internacional e Novas Tendências	

## Conteúdos

### UNIDADE I - Conceitos e Princípios da Qualidade

- 1.1 Histórico
- 1.2 Definição da Qualidade
- 1.3 Qualidade e produtividade
- 1.4 Planejamento, controle e melhoria da Qualidade
- 1.5 6S's e Padronização
- 1.6 Ferramentas da Qualidade: Brainstorming, Fluxograma, Diagrama Causa-efeito, Diagrama de Pareto, Listas de verificação

### UNIDADE II – Sistemas de Gestão da Qualidade

- 2.1 Qualidade Total
  - 2.1.1 Os 14 princípios de Deming
  - 2.1.2 A qualidade segundo Juran
  - 2.1.3 TQM segundo Crosby
- 2.2 Séries ISO

### UNIDADE III – Normas Regulamentadoras da Qualidade

- 3.1 ISO 9001
  - 3.1.1 Estrutura e requisitos
  - 3.1.2 Política da Qualidade
  - 3.1.3 Satisfação do cliente
  - 3.1.4 Melhoria contínua
- 3.2 ISO TS 16949
- 3.3 Outras normas/sistemas
- 3.4 Auditorias da Qualidade

### UNIDADE IV – Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade

- 4.1 Estrutura e critérios
- 4.2 Modelo de Excelência de Gestão: MEG
- 4.3 Definição das práticas de gestão
- 4.4 Sistema de auto-avaliação
- 4.5 Sistema de examinação



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

## UNIDADE V – Tendências dos Sistemas de Gestão da Qualidade

- 5.1 Sistema de Gestão Ambiental
- 5.2 Sistema de Gestão de qualidade de vida
- 5.3 Sustentabilidade
- 5.4 Sistemas integrados de Gestão da Qualidade

### **Bibliografia básica**

JURAN, J. M. **Qualidade desde o Projeto**. São Paulo: Ed. Thomson, 2002.  
SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da Produção**.  
2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.  
CAMPOS, V. F. **Gerência da Qualidade Total – no estilo japonês**. 8. ed. São  
Paulo: EDG, 1999.

### **Bibliografia complementar**

OLIVEIRA, O. J. (Org.). **Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados**. São Paulo:  
Pioneira, 2004.  
PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade**. São Paulo: Atlas, 2004.  
O'HANTON, T. **Auditoria de Qualidade: com base na ISO 9001:2000:**  
conformidade agregando valor. São Paulo: Saraiva, 2006  
MOURA, L. A. **Qualidade e gestão ambiental**. São Paulo: Juarez de Oliveira,  
2000.  
FURTADO, J. S. **Sustentabilidade Empresarial - Guia de Práticas**  
Econômicas, Ambientais e Sociais. Salvador: Fundação Escola Politécnica da  
Bahia, 2011.