



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: 2º ano
Carga horária total: 60 h	Código: NEAD.064
EMENTA: Nesta disciplina são apresentados os conceitos de qualidade e sua evolução Histórica. Aborda a ISO 9001 e a 14000. Estuda os principais modelos e ferramentas 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;
- 2.2. A qualidade na produção de bens;
- 2.3. A qualidade na produção de serviços;
- 2.4. Os modelos de certificação;
- 2.5. A certificação dos sistemas de qualidade;
- 2.6. A responsabilidade pelos produtos diante o Código de Defesa do Consumidor.

UNIDADE III. Instrumentos para a gestão da qualidade:

- 3.1. Instrumentos sistêmicos;
- 3.1. A estratégia dos Seis Sigmas;
- 3.3. A estratégia do ciclo PDCA;



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

- 3.4. MASP;
- 3.5. Diagrama de causa e efeito (ISHIKAWA);
- 3.6. FEMEA;
- 3.6. Instrumentos Processuais;
- 3.7. Estrutura organizacional da qualidade;
- 3.8. Indicadores gerenciais;
- 3.9. Custos da Qualidade;
- 3.10. Análise crítica da alta administração;
- 3.11. A melhoria contínua;
- 3.12. O Controle da Qualidade;
- 3.13. Auditorias de um Sistema da Qualidade.

UNIDADE IV. Estrutura formal de regulamentação, certificação e normatização:

- 4.1. As agências reguladoras: O papel e constituição do INMETRO e da ABNT;
- 4.2. O organismo internacional de normalização – ISO;
- 4.3. Os modelos das séries ISO9000 e ISO14000.

RELAÇÃO DA DISCIPLINA COM AS DEMAIS DISCIPLINAS DO CURSO:

Relaciona-se diretamente com as demais disciplinas por apresentar conceitos que serão fundamentais no aprendizado e na aplicação dos conhecimentos adquiridos durante o curso.

Bibliografia Básica:

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da Qualidade: conceitos e técnicas**, Atlas, 2010.

MELLO, Carlos Henrique Pereira - **Iso 9001:2008: Sistema de Gestão da Qualidade para Operações de Produção e Serviços**. Atlas, 2009.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade**. Atlas, 2004.

Bibliografia Complementar:



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

JÚNIOR, Isnard Marshall, CIERCO, Agliberto Alves, ROCHA, Alexandre V., Mota, Edmarson Bacelar, LEUSIN, Sérgio. **Gestão da Qualidade**. Editora FGV, 2007.