



Serviço Público Federal  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense  
Pró-Reitoria de Ensino  
Campus Venâncio Aires  
Curso Técnico em Administração

<b>Disciplina: Gestão da Qualidade</b>	
<b>Vigência:</b> a partir de 2021/2	<b>Período Letivo:</b> 2º ano
<b>Carga horária total:</b> 60h	<b>Código:</b> TEC.0032
<b>EMENTA:</b> Abordagem dos conceitos de qualidade e sua evolução histórica. Estudo das normas ISO 9001 e ISO 14000. Estudo dos principais modelos, ferramentas e instrumentos da gestão de 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
- 3.4 MASP
- 3.5 Diagrama de causa e efeito (ISHIKAWA)
- 3.6 FMEA
- 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
- 4.2 O papel e constituição do INMETRO e da ABNT
- 4.3 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**. São Paulo: Atlas, 2010.

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**. São Paulo: Atlas, 2004.

## **Bibliografia Complementar**

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Saraiva, 2006.

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

LAS CASAS, Alexandre. **Qualidade Total em Serviços: Conceitos, Exercícios, Casos práticos**. São Paulo: Atlas, 2008.

MAXIMIANO, Antônio C. A. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Atlas, 2008.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos de Administração**. São Paulo: Atlas, 2007.