



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 2024/1	<b>Período Letivo:</b> 2º ano
<b>Carga horária total:</b> 60h	<b>Código:</b> TEC.4626
<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



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

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

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.



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

### **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.