

DISCIPLINA: Gestão da Qualidade	
Vigência: a partir de 2023 1	Período letivo: 4º semestre
Carga horária total: 60 h	Código: CAVG_Diren.185
CH Extensão:	CH Pesquisa:
CH Prática:	% EaD:
Ementa: Estudo dos fundamentos e conceitos básicos da qualidade; análise da gestão da qualidade em empresas de bens e serviços; utilização de instrumentos para a gestão da qualidade; compreensão da estrutura formal de regulamentação, certificação e normalização; reflexão sobre a busca da excelência em 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 de Qualidade

- 3.1 Instrumentos sistêmicos
 - 3.1.1 A estratégia dos Seis Sigmas
 - 3.1.2 A estratégia do ciclo PDCA
 - 3.1.3 MASP
 - 3.1.4 Diagrama de causa e efeito (ISHIKAWA)
 - 3.1.5 FEMEA
- 3.2 Instrumentos Processuais
- 3.3 Estrutura organizacional da qualidade
- 3.4 Indicadores gerenciais
 - 1.4.1 Custos da Qualidade
 - 1.4.2 Análise crítica da alta administração

- 1.4.3 A melhoria contínua
- 3.5 O Controle da Qualidade
- 3.6 Auditorias de um Sistema da Qualidade

UNIDADE IV – Estrutura Formal de Regulamentação, Certificação e Normalização

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

UNIDADE V – A Excelência da Qualidade

- 5.1 Qualidade e produtividade
- 5.2 A política governamental do PBQP/PGPQ

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da Qualidade: conceitos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2009.

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**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. GEROLAMO, Mateus Cecilio. MIGUEL, Paulo Augusto Cauchik. **Gestão da Qualidade ISO 9001: 2008 princípios e requisitos**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CARVALHO, Marli Monteiro. PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: Teoria e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

JÚNIOR, Isnard Marshall, CIERCO, Agliberto Alves, ROCHA, Alexandre V., Mota, Edmarson Bacelar, LEUSIN, Sérgio. **Gestão da Qualidade**. 2 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

LAS CASAS, Alexandre. **Qualidade Total em Serviços: Conceitos, Exercícios, Casos práticos**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão estratégica da Qualidade: princípios, métodos e processos**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.