



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 2013/1	Período letivo: 4º semestre
Carga horária total: 30h	Código: VA_RC.022
Ementa Desenvolvimento de habilidades e conhecimentos relacionados à gestão da qualidade. Utilizando conceitos, ferramentas administrativas e normas relacionadas ao meio.	

Conteúdos

UNIDADE I – Introdução à Gestão da Qualidade

- 1.1 Evolução do Processo da Qualidade
- 1.2 Controle Estatístico da Qualidade
- 1.3 A Qualidade nos dias de hoje

UNIDADE II – Prêmio Nacional da Qualidade

- 2.1 Histórico
- 2.2 Processo de Premiação
- 2.3 Fundamentos de Excelência
- 2.4 Modelo de Excelência

UNIDADE III – Ferramentas de Gerenciamento

- 3.1 *Brainstorming* e variações
- 3.2 Cartas de Controle
- 3.3 Diagrama de Causa e Efeito
- 3.4 Diagrama de Dispersão
- 3.5 Estratificação
- 3.6 Fluxograma
- 3.7 Gráfico de Pareto
- 3.8 Histograma
- 3.9 Matriz GUT

UNIDADE IV – Gestão Estratégica da Qualidade

- 4.1 Trilogia Juran (Planejamento, Controle e Melhoria)
- 4.2 Ciclo PDCA na análise de problemas
- 4.3 5S
- 4.4 Seis Sigma
- 4.5 *Benchmarking*
- 4.6 Análise de Valor

UNIDADE V – Norma ISO

- 5.1 Histórico
- 5.2 Certificação
- 5.3 Norma ISO 9000 – Versão 2000
- 5.4 Sistema Integrado de Gestão



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

Bibliografia básica

LOBO, Renato Nogueira. **Gestão da Produção**. 1. ed. São Paulo: Editora Érica, 2010.

LOBO, Renato Nogueira. **Gestão da Qualidade**. 1. ed. São Paulo: Editora Érica, 2010.

MARSHALL, Isnard Junior, **Gestão da Qualidade**. 9. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008.

Bibliografia complementar

VERRI, Luiz Albert. **Gerenciamento pela Qualidade Total na Manutenção Industrial**. Rio de Janeiro: Editora Qualitymark, 2007.

PEREIRA, Mario Jorge. **Engenharia de manutenção: teoria e prática**. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna, 2009.

CARVALHO, Marly Monteiro, PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2012.

OLIVEIRA, Otavio J., **Gestão da Qualidade - Tópicos Avançados**. São Paulo: Cengage Learning Editores, 2003.

LUCINDA, Marco Antonio, **Qualidade - Fundamentos e Práticas**. Rio de Janeiro: Editora Brasport, 2010.