

DISCIPLINA: Gestão da Qualidade	CÓDIGO: 2DG.043
--	------------------------

VALIDADE: Início: JANEIRO/2017

Término:

Carga Horária: Total: 60 horas/aula Semanal: 4 aulas Créditos: 4**Modalidade:** Teórica**Classificação do Conteúdo pelas DCN:** Básica**Ementa:**

Aspectos básicos da Qualidade: ciclo PDCA, métodos de prevenção e solução de problemas: MASP, FMEA, FTA e 6 Sigma; Técnicas gerenciais: brainstorming, gráfico de pareto, lista de verificação, estratificação, histograma, gráfico de dispersão, cartas de controle, plano de ação, gráfico de Gantt, SETFI, GUT, matriz de contingências; Normalização: normalização internacional, nacional e de empresas; normas básicas; elaboração de normas técnicas e especificações; aspectos básicos da qualidade industrial; análise da qualidade; normas básicas para planos de amostragem e seus guias de utilização; os critérios de excelência e os prêmios regionais e nacionais.

Cursos	Período	Eixo	Obrig.	Optativa
Eng. Mecânica	9º	4	X	
Administração	8º	6 - Produção, Logística e Qualidade.	X	

Departamento/Coordenação: Departamento de Ciências Sociais Aplicadas (DCSA)**INTERDISCIPLINARIDADES**

Pré-requisitos	Código
Integralizar 2400h em disciplinas obrigatórias	
Co-requisitos	
--	

Objetivos: *A disciplina devesse possibilitar ao estudante*

1	Identificar os principais fatores influentes na gestão da qualidade de produtos e serviços, num ambiente empresarial voltado para a excelência.
2	Compreender e analisar os principais processos de gestão e garantia da qualidade.
3	Aplicar os conceitos de gestão da qualidade em um ambiente voltado para resultado.
4	Melhorar condições ambientais para implantação da mudança de comportamento cultural e obtenção de resultado.
5	Avaliar os resultados de processos negócio com base na gestão da excelência.
6	Atuar no tratamento de situações problemáticas observando os aspectos organizacionais, tecnológicos e humanos.

7	Normalizar as ações propiciando a garantia da efetividade do processo de negócio.
---	---

Unidades de ensino		Carga-horária Horas/aula
1	Aspectos básicos da gestão da qualidade <ul style="list-style-type: none"> • Mudança de comportamento cultural • Motivação e Missão pessoal. • Princípios e valores. • Eficiência e Eficácia. • Programa 5S e Ferramentas de priorização. 	6
2	Referenciais da Gestão da qualidade <ul style="list-style-type: none"> • Perspectiva histórica da Gestão da Qualidade. • Conceitos de qualidade. • Dimensões da qualidade. • Princípios e objetivos da qualidade. • TQC, TQM e PNQ. • Sistemas da Qualidade: ISO 9001, GMP, ONA. • Seis sigma e BSC. 	6
3	Processos, agentes da qualidade e ferramentas gerenciais <ul style="list-style-type: none"> • Processos gerenciais. • Processos de gestão. • Agentes de decisão, transformação e consolidação. • Ferramentas básicas da gestão da qualidade. • Sistema de gestão ambiental 	10
4	Ambientes da atuação da gestão da qualidade <ul style="list-style-type: none"> • Gestão da qualidade em ambientes de serviço. • Gestão da qualidade em ambientes industriais. • Gestão da qualidade na pequena empresa. • Gestão da qualidade no serviço público. • Gestão da qualidade em ONGs. 	10
5	Métodos de prevenção e solução de problemas <ul style="list-style-type: none"> • MASP. • FMEA e FTA. • CEP • Técnicas gerenciais de melhoria contínua. 	8
6	Normalização <ul style="list-style-type: none"> • Conceito de normalização. • Classificação e tipos de normas. • Métodos de normalização. • Problemas na normalização. • Padrões técnicos, padrões sistêmicos e padrões operacionais. 	10

7	Gestão para a excelência <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos da excelência • Perfil da organização • Liderança • Estratégias e Planos • Liderança • Clientes • Sociedade • Informações e Conhecimento • Pessoas • Processos • Resultados • Elaboração de relatório de gestão 	10
Total		60

Bibliografia Básica

1	AGUIAR, Silvio. Integração das ferramentas da qualidade ao PDCA e ao programa seis sigma. Nova Lima: INDG, 2006.
2	CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick. GEROLAMO, Mateus Cecílio. Gestão da qualidade ISO 9001:2009: princípios e requisitos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
3	SANTOS, Marcio Bambirra, Mudanças organizacionais: técnicas e métodos para a inovação. 2. ed. Belo Horizonte: Lastro, 2007.

Bibliografia Complementar

1	BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. Administração da qualidade e da produtividade: abordagem do processo administrativo. São Paulo: Atlas, 2001.
2	ECKES, G. A revolução dos seis sigmas: o método que levou a GE e outras empresas a transformar processos em lucros. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.
3	HARRINGTON, H. J.; KNIGHT, A. A implantação da ISO 14000: como atualizar o sistema de gestão ambiental com eficácia. São Paulo: Atlas, 2001.
4	LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. Serviços, marketing e gestão. São Paulo: Saraiva 2005.
5	SILVA, João Martins. O ambiente da qualidade na prática: 5S. Belo Horizonte: FCO 1996.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE MINAS GERAIS
DIRETORIA DE GRADUAÇÃO

Plano de Ensino

Campus: II – Belo Horizonte
