

DISCIPLINA: Gestão da Qualidade**CÓDIGO:** DECMA.60**VALIDADE:** Início: Janeiro/2013

Término:

Carga Horária: Total: 60 horas/aula Semanal: 04 aulas Créditos: 04**Modalidade:** Teórica**Classificação do Conteúdo pelas DCN:** Profissionalizante**Ementa:**

Aspectos básicos da Qualidade: ciclo PDCA, métodos de prevenção resolução 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.

Curso (s)	Período	Eixo	Obrig.	Optativa
Engenharia Civil	11º	Humanidades e Ciências Sociais Aplicadas à Engenharia	Sim	Não

Departamento/Coordenação: Departamento de Engenharia Civil e Meio Ambiente/Coordenação do Curso de Engenharia Civil.**INTERDISCIPLINARIDADES**

Pré-requisitos	Código
Estatística	DFG.18
Co-requisitos	
Disciplinas para as quais é pré-requisito	
Disciplinas para as quais é co-requisito	

Objetivos: *A disciplina deves possibilitar ao estudante*

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

	Mudança de comportamento cultural; motivação e missão pessoal; princípios e valores; eficiência e eficácia; programa 5S e Ferramentas de priorização.	
2	Referenciais da Gestão da qualidade	
	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	
	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	
	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	
	MASP; FMEA e FTA; CEP; técnicas gerenciais de melhoria contínua.	8
6	Normalização	
	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	
	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, S. <i>Integração das ferramentas da qualidade ao PDCA e ao programa seis sigma</i> . Nova Lima: INDG, 2002.
2	CARPINETTI, L. C. R.; MIGUEL, P. A. C.; GEROLAMO, M. C. <i>Gestão da qualidade ISO 9001:2009: princípios e requisitos</i> . 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
3	SANTOS, M. B. <i>Mudanças organizacionais: técnicas e métodos para a inovação</i> . 2. ed. Belo Horizonte: Lastro, 2007.

Bibliografia Complementar

1	BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. <i>Administração da qualidade e da produtividade</i> :
---	--



	abordagem do processo administrativo. São Paulo: Atlas, 2001.
2	ECKES, G. <i>A revolução seis sigma: o método que levou a GE e outras empresas a transformar processos em lucros</i> . Rio de Janeiro: Campus, 2001.
3	HARRINGTON, H. J. <i>A implantação da ISO 14000: como atualizar o sistema de gestão ambiental com eficácia</i> . São Paulo: Atlas, 2001.
4	SAMOHYL, R. W. <i>Controle estatístico da qualidade</i> . Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
5	WERKEMA, M. C. C. <i>As ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos</i> . Belo Horizonte: FCO, 1995.