



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRO-REITORIA DE GRADUAÇÃO**

PROGRAMA GERAL DE DISCIPLINA

IDENTIFICAÇÃO (20140468)

DEPARTAMENTO

DACS - MOSSORO

CÓDIGO	DENOMINAÇÃO DA DISCIPLINA
ACS0805	GESTAO DA QUALIDADE

QUANTIDADE DE HORAS - AULAS			CARGA HORÁRIA TOTAL	QTD. DE CRÉDITOS
TEÓRICA	PRÁTICA	TEÓRICA - PRÁTICA		
60	0	0	60	4

PRÉ-REQUISITO

Sem pré-requisitos

OBJETIVO

Compreender os conceitos relacionados à Gestão da Qualidade, enfatizando seus princípios, filosofia e técnicas e suas contribuições como integrante de estratégia de mudanças organizacionais.

EMENTA

Abordagem histórica da qualidade. Principais tópicos e conceitos em qualidade. Abordagem da qualidade. Gurus da qualidade. Perspectiva estratégica da qualidade. Gestão da qualidade Total. Qualidade em serviços. Principais ferramentas da qualidade. Normatização e Certificação ISO. Programas de melhoria da qualidade. Ações para a qualidade. Abordagens contemporâneas para a qualidade.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Nº DA UNIDADE	TÓPICOS E CONTEÚDO	Nº DE HORAS		
		T	P	T-P

I	<p>HISTÓRICO, CONCEITOS E ABORDAGENS PARA A QUALIDADE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordagem histórica da qualidade • Conceitos da qualidade • As cinco abordagens da qualidade propostas por David Garvin • Gurus da qualidade • Perspectiva estratégica da qualidade • Gestão da qualidade Total • Qualidade em serviços 	20	0	0
II	<p>ENFOQUE DO PROCESSO DA QUALIDADE E NORMATIZAÇÃO</p> <p>Ferramentas básicas para a gestão da qualidade</p> <p>Mapeando o processo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5W3H • Fluxograma • Brainstorming <p>Identificação das causas e problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Verificação • Histograma • Diagrama de Pareto • Diagrama de Causa e Efeito • Seis Sigma/DMAIC • Matriz de Prioridade • PDCA <p>Normatização e Certificação</p> <p>ISO 9000 – Gestão da qualidade</p> <p>ISO 14000 – Gestão ambiental</p> <p>OHSAS – Segurança e saúde ocupacional</p>	20	0	0
III	<p>PROGRAMAS E MÉTODOS PARA A MELHORIA DOS PROCESSOS DA QUALIDADE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ações estratégicas para a qualidade • Ações estruturais para a qualidade • Ações comportamentais para a qualidade • Ações operacionais para a qualidade <p>ABORDAGENS CONTEMPORÂNEAS PARA A QUALIDADE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualidade e sustentabilidade • Qualidade de vida no trabalho • Inovação tecnológica e qualidade • Qualidade no agronegócio • Qualidade na indústria • Qualidade e internacionalização 	20	0	0
TOTAL		60	0	0

MÉTODOS		
TÉCNICAS	RECURSOS DIDÁTICOS	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> • Exposições dialogadas • Aulas mediadas por construções grupais • Aulas práticas (Visitas Técnicas às Empresas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Quadro branco • Datashow • TV e Vídeo • Textos 	<ul style="list-style-type: none"> • Prova escrita • Produção textual • Apresentação oral e/ou escrita de trabalho • Desenvolvimento de artigo científico

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS (ABNT 2000)

REFERENCIAS OBRIGATÓRIAS

1. CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. Gestão da Qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
2. OLIVEIRA, O. J. (org.) Gestão da qualidade: tópicos avançados. São Paulo: Cengage Learning, 2013.
3. PALADINI, Edson Pacheco. Gestão Estratégica da Qualidade: princípios, métodos e processos. São Paulo: Atlas, 2008.

REFERENCIAS COMPLEMENTARES

1. CARPINETTI, L. C. R.; MIGUEL, P. A. C.; GEROLAMO, M. C. Gestão da Qualidade ISO 9001:2008 Princípios e Requisitos. São Paulo: Atlas, 2009.
2. LAS CASAS, A. L. Qualidade Total em Serviços. São Paulo: Atlas, 2006.
3. MARSHALL JÚNIOR, I. Gestão da qualidade: tópicos avançados. São Paulo: Cengage Learning, 2013.
4. RODRIGUES, M. V. Ações para a qualidade. 4 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
5. ROTH, A. L. Métodos e ferramentas de qualidade. (Dissertação de mestrado). FACCAT, Taquararé, 2004.

APROVAÇÃO

Aprovado na **1ª** Reunião **ORDINARIA** do Departamento
Ocorrida em *22/01/2015*

Ludmilla Carvalho Serafim de Oliveira
Chede do Departamento de Agrotecnologia e Ciências Sociais
Autenticado em 23/01/2015

Aprovado na **2ª** Reunião **ORDINARIA** do CONSEPE
Ocorrida em *24/03/2015*

Anara Luana Nunes Gomes
Secretária do CONSEPE
Autenticado em 26/03/2015

Para verificar a autenticidade deste documento acesse o site
www.prograd.ufersa.edu.br vá no menu **Autenticação => Programa de Disciplina**
informando o código de autenticação **b255c3e81dcf02ed1971d38b03272e78**