



# UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE

Reconhecida pelo Decreto Estadual nº 3.444, de 8 de agosto de 1997

|                    |                               |
|--------------------|-------------------------------|
| <b>Ano</b>         | 2025                          |
| <b>Tp. Período</b> | Primeiro semestre             |
| <b>Curso</b>       | ADMINISTRAÇÃO (010/I)         |
| <b>Disciplina</b>  | 1105045 - GESTÃO DA QUALIDADE |
| <b>Turma</b>       | ADN-I                         |
| <b>Local</b>       | IRATI                         |

**Carga Horária:** 34

## PLANO DE ENSINO

### EMENTA

História, conceitos e implicações da Gestão da Qualidade. Controle da Qualidade Total. Indicadores de qualidade. Ferramentas da Qualidade. Normas de Certificação da Qualidade.

### I. Objetivos

Proporcionar aos acadêmicos conhecimentos sobre os conceitos, a evolução e as implicações da Gestão da Qualidade, além da aplicação de ferramentas e indicadores para análise e melhoria de processos organizacionais. Apresentar as normas de certificação e o papel do Controle da Qualidade Total na competitividade empresarial.

### II. Programa

- 1 Introdução à Gestão da Qualidade
  - 1.1 Evolução histórica
  - 1.2 Conceitos e princípios da Gestão da Qualidade
  - 1.3 Importância e dimensões da qualidade nas organizações
  - 1.4 Implicações da Gestão da Qualidade na competitividade organizacional
- 2 Controle da Qualidade Total (TQC)
  - 2.1 Origem, conceitos e fundamentos do TQC
  - 2.2 Princípios da Qualidade
  - 2.3 Gurus da Qualidade
  - 2.4 Métodos e Ferramentas do TQC
  - 2.5 Implementação e Benefícios do TQC nas organizações
- 3 O Processo de Avaliação da Qualidade
  - 3.1 Aspectos estratégicos da Avaliação da Qualidade
  - 3.2 O que justifica a Avaliação da Qualidade?
  - 3.3 Referenciais básicos da Avaliação da Qualidade
  - 3.4 Elementos estratégicos, táticos e operacionais da Avaliação da Qualidade
- 4 Indicadores da Qualidade
  - 4.1 Os indicadores como ferramenta básica da Avaliação da Qualidade
  - 4.2 Conceitos e caracterização de indicadores da qualidade e da produtividade
  - 4.3 Os indicadores para a Avaliação da Qualidade e o seu contexto
  - 4.4 As dimensões operacional, tática e estratégica dos indicadores
  - 4.5 Estrutura de um indicador
  - 4.6 Alguns exemplos práticos de indicadores
- 5 Ferramentas da Qualidade
  - 5.1 Ferramentas Básicas da Qualidade
    - 5.1.1 Fluxogramas
    - 5.1.2 Folhas de verificação
    - 5.1.3 Gráficos de controle estatístico do processo
    - 5.1.4 Histograma
    - 5.1.5 Diagrama de causa e efeito
    - 5.1.6 Diagramas de dispersão
    - 5.1.7 Análise de Pareto
  - 5.2 Ferramentas Complementares
- 6 Normas de Certificação da Qualidade
  - 6.1 Importância da certificação da qualidade
  - 6.2 Normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001
  - 6.3 Processos de certificação e auditoria
  - 6.4 Impactos da certificação na gestão empresarial

### III. Metodologia de Ensino

Como metodologia de ensino propõem-se a integração teórico-prática, com ênfase na abordagem interdisciplinar e na visão crítico-reflexiva, por meio de aulas expositivas com auxílio de quadro de giz e/ou recursos audiovisuais, discussões em classe, leituras individuais e resolução de exercícios (individuais ou em equipe) em sala de aula e, também, extraclasse. Durante as aulas, o docente apresentará o tema da aula, esclarecendo conceitos básicos, lançando questões para discussão e introduzirá a aplicação dos conceitos na prática. Na sequência, os alunos realizarão atividades conceituais e práticas sobre a temática como forma de fixação do conteúdo. Será utilizado o Ambiente Virtual (Moodle) para a entrega das atividades avaliativas realizadas pelos acadêmicos.

### IV. Formas de Avaliação



# UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE

Reconhecida pelo Decreto Estadual nº 3.444, de 8 de agosto de 1997

|                    |                               |
|--------------------|-------------------------------|
| <b>Ano</b>         | 2025                          |
| <b>Tp. Período</b> | Primeiro semestre             |
| <b>Curso</b>       | ADMINISTRAÇÃO (010/I)         |
| <b>Disciplina</b>  | 1105045 - GESTÃO DA QUALIDADE |
| <b>Turma</b>       | ADN-I                         |
| <b>Local</b>       | IRATI                         |

**Carga Horária:** 34

## PLANO DE ENSINO

A avaliação dos alunos consistirá na aferição do aproveitamento, por meio das seguintes avaliações cumulativas:

- Avaliação, individual e sem consulta a qualquer tipo de material, composta por questões objetivas e, também, dissertativas. Serão realizadas duas avaliações, ao longo da disciplina, sendo uma em cada bimestre letivo. Cada avaliação terá nota máxima de 3,5 pontos.
- Atividades avaliativas individuais e/ou em grupos. Estas poderão ser aplicadas em qualquer aula, sem aviso prévio, e o valor máximo é de 3,0 pontos no semestre. Ressalta-se que os trabalhos realizados em sala não serão recebidos em outro horário, salvo se o tempo de aula não for suficiente para a realização do mesmo, conforme avaliação do docente. Outrossim, trabalhos entregues fora do prazo limite, ou não entregues, terão nota atribuída igual a zero (0,0).
- Serão atribuídas 2 (duas) notas em cada bimestre, sendo: Prova + Atividade(s) Avaliativa(s), com valor total de 5,0 (cinco) pontos. Logo, ao final do semestre, a nota será constituída por Prova 1 + Atividade(s) Avaliativas (s) + Prova 2, cujas totalizam 10,0 (dez) pontos.
- Próximo ao encerramento de cada bimestre, ocorrerá a recuperação do rendimento. Aos alunos que não obtiverem aproveitamento bimestral igual ou superior a 3,5 pontos, na disciplina, será oportunizado a realização de uma avaliação no valor de 5,0 (cinco) pontos. Esta substituirá todas as demais atividades e avaliações realizadas durante o bimestre correspondente.

## V. Bibliografia

### Básica

- BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. Gestão de qualidade, produção e operações. São Paulo, SP: Atlas, 2010
- OLIVEIRA, O. J. Gestão da qualidade: tópicos avançados. São Paulo: Cengage Learning, 2004.
- PALADINI, E. P. Gestão da qualidade: teoria e prática. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2023.

### Complementar

- BALLESTERO-ALVAREZ, Maria Esmeralda (coord.). Administração da qualidade e da produtividade: abordagens do processo administrativo. São Paulo: Atlas, 2001. 484p.
- COSTA NETO, P. L. de O.; CANUTO, S. A. Administração com qualidade: conhecimentos necessários para a gestão moderna. São Paulo: Blucher, 2010.
- GARVIN, David A. Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.
- LOBO, R N. Gestão da qualidade. 2. ed. São Paulo: Érica, 2020.
- OLIVEIRA, O. J. Curso básico de gestão da qualidade. São Paulo: Cengage Learning, 2020.
- PALADINI, E. P. Avaliação estratégica da qualidade. São Paulo: Atlas, 2002.
- PALADINI, E. P. Gestão e avaliação da qualidade: uma abordagem estratégica. São Paulo: Atlas, 2019.
- PEINADO, J.; GRAEML, A. R.. Administração da Produção: Operações Industriais e de Serviços. Curitiba : UnicenP, 2007.
- SLACK, Nigel et al.. Administração da produção. 10. Ed. Barueri: Atlas, 2023.
- TOLEDO, J. C. de; BORRÁS, M. Á. A.; MERGULHÃO, R. C.; MENDES, G. H. de S. Qualidade: gestão e métodos. Rio de Janeiro: Grupo Gen-LTC, 2017

## APROVAÇÃO

**Inspetoria:** DEADM/I

**Tp. Documento:** Ata Departamental

**Documento:** 354

**Data:** 11/06/2025