

Ano	2026
Tp. Período	Segundo semestre
Curso	ADMINISTRAÇÃO (010)
Modalidade	Parcialmente a distância
Disciplina	1109390 - GESTÃO DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE
Turma	ADN

Carga Horária:	34
C. Horár. EAD:	6
C. Horár. Ext.:	0

PLANO DE ENSINO

EMENTA

Surgimento, conceitos, principais idealizadores e evolução. Princípios da qualidade; sete ferramentas para a qualidade; gerenciamento pelas diretrizes, gerenciamento da rotina, controle da qualidade, garantia da qualidade; desdobramento da função qualidade QFD; conceito e implantação de TQC, TQM, TPM; ergonomia em processos produtivos; padronização e noções sobre normalização, sistemas de medidas e suas conversões; sistemas ISO; indicadores para a qualidade; MASP, FMEA, FTA; sistemas de gestão ambiental na Indústria SGA; tópicos emergentes em qualidade.

I. Objetivos

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.

II. Programa

1. QUALIDADE E PRODUTIVIDADE
 - 1.1 Definição, importância e objetivos
 - 1.2 Melhoria contínua
 - 1.3 Origens da filosofia da Qualidade
 - 1.4 Os 14 princípios de Demming
 - 1.5 Conceitos básicos
 - 1.6 Administração pela Qualidade: O Gestor da Qualidade e a motivação
 - 1.7 Os 5 Sentidos
 - 1.8 Qualidade em processos: relação cliente/fornecedor em processos
 - 1.9 Gerenciamento da Rotina
 - 1.10 Medida, controle e garantia da Qualidade: ferramentas para a Qualidade
 - 1.11 O manual da Qualidade
 - 1.12. A importância e vantagens da Certificação

III. Metodologia de Ensino

Aulas expositivas; seminários, estudos de caso; trabalhos individuais e em grupo e recursos audiovisuais e visitas de campo. Aulas EAD até 20 horas da carga horária da disciplina no Moodle caso necessário. Poderá ser desenvolvido trabalho de Campo (visita técnica) a ser realizada no primeiro e/ou segundo semestre da disciplina, com carga horária de 10 horas/aulas (Conforme previsto no Regulamento de Trabalho de Campo da UNICENTRO, RESOLUÇÃO Nº 24-CEPE/UNICENTRO, DE 30 DE JULHO DE 2018).

Ensino a Distância (Conforme Resolução nº 0062/2008-CEPE/UNICENTRO)

I. Conteúdos que serão abordados a distância

2. PADRONIZAÇÃO
 - 2.1 Importância, conceitos e definições
 - 2.2 Normas ISO
 - 2.3 Série ISO 9000
 - 2.4 Série ISO 14000

II. Metodologia de trabalho

A metodologia utilizada a distância será pautada nas atividades e ferramentas existentes no Moodle, sobretudo, aquelas que mais contemplam o conteúdo selecionado, bem como, vídeo, links de sites que abordam o conteúdo trabalhado, vídeo-aula, áudio-aula, entre outros.

III. Tecnologias utilizadas

Será utilizado o ambiente virtual Moodle, explorando suas diversas atividades e ferramentas, bem como a possibilidade de inserção de vídeos e/ou links de vídeos e áudio-aula, de modo a promover uma linguagem dialógica virtual em que o estudante tenha todas as informações e recursos necessários para compreender e internalizar o conteúdo proposto.

IV. Cronograma de tutoria presencial

A tutoria presencial será realizada nos horários determinados para atendimento ao aluno (AA).

V. Critérios de avaliação

Provas individuais e em grupo. Relatórios individuais e seminários em grupo.

VI. Cronogramas de avaliação

Conforme calendário acadêmico definido previamente.

IV. Formas de Avaliação

Prova escrita;

Prova on line

Atividades individuais e em grupo.

V. Bibliografia

Básica

AGUIAR, S. Integração das ferramentas da qualidade ao PDCA e ao programa seis sigma. Nova Lima: INDG, 2006.

BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. Gestão de qualidade, produtividade e operações. São Paulo: Atlas, 2012.

SANTOS, Marcio Bambirra. Mudanças organizacionais: técnicas e métodos para a inovação. Curitiba: Juruá, 2011.

Complementar

CARPINETTI, L. C.R., MIGUEL, P.A.C., GEROLAMO, M. C. Gestão da qualidade ISO 9001:2008: princípios e requisitos. São Paulo: Atlas, 2009.

GIANESI, I.G.N. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994.

PALADINI, E.P.. Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier: Campus, 2012.

WERKEMA, M.C.C. Ferramentas estatísticas básicas para o gerenciamento de processos, Belo Horizonte, FCO, 2006.

WERKEMA, M.C.C.. Criando a cultura seis sigma. Belo Horizonte: Werkema, 2010.

APROVAÇÃO

Inspetoria: DEADM/G

Tp. Documento: Ata Departamental

Documento: 008/26

Data: 18/08/2026