

Ano	2025
Tp. Período	Segundo semestre
Curso	ADMINISTRAÇÃO (010)
Modalidade	Parcialmente a distância
Disciplina	1109390 - GESTÃO DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE
Turma	ADM

Carga Horária: 34

C. Horár. EAD: 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 Sentos
 - 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

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.

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

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).

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

VI. Cronogramas de avaliação

As avaliações propostas para este conteúdo serão realizadas presencialmente.

IV. Formas de Avaliação

Prova escrita;

Prova on line

Atividades individuais e em grupo.

V. Bibliografia

Básica

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.

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.

Complementar

APROVAÇÃO

Inspetoria: DEADM/G

Tp. Documento: Ata Departamental

Documento: 07/2025

Data: 20/08/2025