



FACULDADE SANTA TEREZINHA - CEST
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
PLANO DE ENSINO

CEST: MISSÃO E VISÃO

Missão	<i>Promover educação superior de excelência, formando profissionais competentes e éticos, cidadãos comprometidos com o desenvolvimento da sociedade e com o segmento das pessoas com deficiência, conscientes de sua função transformadora.</i>
Visão	<i>Ser referência regional em educação superior, reconhecida pela excelência de sua atuação e compromisso social.</i>

DADOS DA DISCIPLINA

CÓDIGO	NOME	CARGA HORÁRIA	PERÍODO
0889	GESTÃO DA QUALIDADE	80h	5º

EMENTA

Conceitos e evolução da gestão de qualidade. Sistemas da qualidade na dimensão da organização de empresas. Gestão integrada da qualidade e produtividade.

OBJETIVOS DA DISCIPLINA

Geral

Compreender a evolução, os conceitos básicos e as várias abordagens sobre qualidade, destacando as ferramentas que são utilizadas nos programas de gestão da qualidade.

Específicos

- Entender as principais fases da Gestão da Qualidade e TQM – Gestão da Qualidade Total.
- Refletir sobre os conceitos e princípios que regem os Sistemas de Gestão da Qualidade.
- Conhecer as ferramentas que influenciam o desenvolvimento das organizações com foco na produtividade.
- Relacionar melhoramento de processos com gerenciamento de informações empresariais e controle da qualidade.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

UNIDADE I – Desenvolvimento e Importância dos Sistemas de Gestão da Qualidade (25h)

- 1.1 Histórico e desenvolvimento dos sistemas de gestão
- 1.2 Definições, princípios e conceitos
- 1.3 Elementos de gerenciamento da qualidade
- 1.4 Principais abordagens dos mestres da qualidade: Deming, Crosby, Juran, Ishikawa
- 1.5 O TQC no estilo japonês
- 1.6 Gestão da qualidade Total – TQM: conceito, produtividade, competitividade, sobrevivência e objetivos do controle de qualidade

UNIDADE II – Instrumento de Controle e Melhoria da Qualidade (30h)

- 2.1 Brainstorming
- 2.2. Checklist: Folha de verificação
- 2.3 Ciclo PDCA
- 2.4 Diagrama de Pareto
- 2.5 Diagrama de Causa e Efeito
- 2.6 Matriz de priorização – GUT
- 2.7 Plano de Ação: 5W2H

UNIDADE III – Gestão Estratégica da Qualidade (25h)

- 3.1 Estratégia de manufatura
- 3.2 Requisitos de análise crítica e melhoria contínua da ISO 9001
- 3.3 Desdobramento e implementação de melhorias estratégicas
- 3.4 Benchmarking: conceito, processo, fontes de informação e aspectos legais

PROCEDIMENTOS DE ENSINO

- Aulas expositivas e dialogadas.
- Atividades individuais e em equipes.
- Estudos de casos.
- Debates.
- Exercícios programados.
- TED's.

RECURSOS DIDÁTICOS

- Projetor multimídia;
- TV;
- Vídeo;
- Livros;
- Textos;
- Revistas;
- Quadro; e
- Marcador de quadro.

SISTEMA DE AVALIAÇÃO

A avaliação tem caráter processual e diagnóstico, objetivando o acompanhamento do desempenho do aluno no decorrer da unidade de estudo, para tanto, devem ser considerados aspectos qualitativos como a participação ativa nas aulas e atividades acadêmicas, o relacionamento aluno-professor e aluno-aluno, a cooperação, a competência fundamentada na segurança dos conhecimentos adquiridos, a autonomia para aprofundar os conhecimentos, a pontualidade, o cumprimento de prazos na entrega de trabalhos, dentre outros.

Cotidianamente, a cada aula, a avaliação ocorrerá com base em procedimentos como:

- discussão de temas relacionados aos conteúdos;
- exercícios escritos;

- produção textual;
- estudos dirigidos;
- demais atividades avaliativas correlacionadas aos objetivos da unidade de estudo.

Além dos aspectos qualitativos, serão observados os critérios objetivos regimentais: quatro notas parciais (uma por mês, a cada 25% do conteúdo trabalhado, cumulativamente ou não) que serão compostas da seguinte forma:

- avaliações escritas individuais (provas) na proporção mínima de 70%;
- atividades acadêmicas individuais em classe ou extra-classe, na proporção de até 30%

Estão previstas como atividades acadêmicas:

- leitura, análise e resenha de um estudo de caso;
- leitura, análise e estudo dirigido de um texto;

Em consonância às normas institucionais, não obtendo média para aprovação a partir das quatro notas parciais, o discente poderá fazer provas substitutiva e final.

BIBLIOGRAFIA

Básica

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da Qualidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas. 2012.

FALCONI, V. **TQD - Controle de qualidade total no estilo japonês**. São Paulo: INDG, 2002.

OLIVEIRA, Otávio. J. **Gestão de qualidade: tópicos avançado**. São Paulo: Thomson Learning, 2004.

Complementar

CAMPOS, V. **Qualidade total: padronização de empresas**. São Paulo: INDG, 2005.

DRUCKER, P. F.. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 1999.

MAÑAS, A. V; OLIVEIRA JR., O.; PALMISANO, A. **Gestão da Qualidade**. RJ: Cengage Learning, 2011.

PALADINI, E. P.. **Gestão da Qualidade no Processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas, 1995.

PALADINI, E. P. **Gestão estratégica da qualidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.