



Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo
FESPSP

PROGRAMA DE DISCIPLINA GESTÃO DA QUALIDADE

I. IDENTIFICAÇÃO

DISCIPLINA	GESTÃO DA QUALIDADE	CARGA HORÁRIA	72 horas/aula
CURSO	ADMINISTRAÇÃO	SEMESTRE	2º semestre
PROFESSOR	Suely Nunes C. Miotto	TITULAÇÃO	Especialista
CÓDIGO DA DISCIPLINA			

II. OBJETIVOS

A – Geral (is)

Apresentar conceitos fundamentais, metodologias e ferramentas indispensáveis da Gestão da Qualidade, proporcionando aos alunos conhecimentos que possibilitem alcançar níveis mais elevados de compreensão da importância de sua implantação nas organizações, de modo a torná-las cada vez mais competitivas em um ambiente empresarial extremamente dinâmico.

B – Específico (s)

Levar o aluno à:

- Compreender a Qualidade como um modelo de Gestão baseado na melhoria dos processos;
- Conhecer a evolução e conceitos da Qualidade;
- Entende a importância da Gestão da Qualidade no contexto empresarial;
- Desenvolver a capacidade de utilização de metodologia e ferramentas adequadas na gestão empresarial.

III. EMENTA

Evolução do Processo da Qualidade. Conceitos básicos. Principais linhas de Pensamento. Prêmio Nacional da Qualidade. Fundamentos da Excelência. Modelo de Excelência. Normas ISO. Padronização. Ciclo PDCA. Ferramentas de Gerenciamento. 5S

IV. CONTEÚDO SELECIONADO

- Aspectos conceituais da Gestão da Qualidade: abordagem histórica, fundamentação teórica;
- Conceitos básicos e Principais Linhas de Pensamento
- Normas ISO, Sistemas Integrados de Gestão, Fundamentos da Excelência e Prêmio Nacional da Qualidade;
- Principais Ferramentas de Gerenciamento
- Outros métodos específicos de Gestão: 5S; Seis Sigma;

V. METODOLOGIA

A – Métodos

A execução do programa será conduzido através de aulas expositivas e dialogadas, trabalhos em grupo e seminários, onde o aluno estará obtendo conceitos básicos sobre a Gestão da Qualidade. Será realizada a verificação do nível de conhecimento adquirido através de exercícios individuais e complementada com a aplicação de estudo de caso.

B – Recursos

Serão utilizados como recursos principais: datashow, vídeos e leituras.

VI. AVALIAÇÃO

Os alunos realizarão provas individuais e trabalhos em grupo, possibilitando a eventual correção de rumos no processo de ensino-aprendizagem, utilizando-se, para tanto, de práticas sistemáticas de avaliação. Nesse sentido, os alunos realizarão duas provas parciais: a 1ª Prova Parcial será realizada no **dia 23/09**, valendo 40% e a 2ª Prova Parcial será realizada no **dia 18/11**, valendo 40%.

O trabalho em grupo na Disciplina Gestão da Qualidade terá o valor de 20% (com regulamento próprio).

VII. BIBLIOGRAFIA

Básica:

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR ISO 9000: sistemas de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário*. Rio de Janeiro, ABNT, 2000.

CAMPOS, Vicente Falconi. *Controle da qualidade total (no estilo japonês)*. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia/UFMG, 1992.

DEMING, W. Edwards. *Qualidade: a revolução da administração*. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

GARVIN, David A. *Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

PALADINI, Edson Pacheco. *Gestão da Qualidade: teoria e prática*. São Paulo: Editora Atlas S.A.

MOURA, Luciano Raizer. *Qualidade simplesmente total: uma abordagem simples e prática da qualidade*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

Complementar:

LAPA, Reginaldi P. *Praticando os 5 Sentos*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

MOURA, Eduardo. *As Sete Ferramentas Gerenciais da Qualidade implementando a melhoria contínua com maior eficácia*. São Paulo: Makron Books, 1994.

WALTON, M. *Método Deming de Administração*. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1989.

VIII. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

AULA	DATA	ATIVIDADES
01	05/08	Apresentação do Programa da Disciplina. Orientação para as atividades da disciplina. Dinâmica de grupo
02	12/08	Cenários de Mudança e os desafios do sec. XXI
03	19/08	Conceitos Básicos e Princípios da Qualidade
04	26/08	Evolução da Qualidade
05	02/09	Qualidade – De que se trata? A Satisfação do Cliente
06	09/09	Fórum da Administração
07	16/09	Gestão da Qualidade – As Escolas mais Importantes
08	23/09	1ª Prova Parcial
09	30/09	A Questão Humana na Qualidade – A importância da Liderança
10	07/10	Prêmio Nacional da Qualidade - Histórico
11	14/10	PNQ – Fundamentos da Excelência e o Modelo de Excelência de Gestão (MEG)

12	21/10	Normas ISO – Histórico - Certificação
13	28/10	SIG – Sistemas Integrados de Gestão
14	04/11	Ferramentas da Qualidade
15	11/11	Métodos de Gestão – 5S – Seis Sigma
16	18/11	2ª Prova Parcial
17	25/11	Vistas das provas e comentários
18	02/12	

(*) RECURSO: Datashow