

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO  
CÂMPUS DE ARAGUAÍNA  
CURSO DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA

Avenida Paraguai esq. com a rua Uxíramas, S/N, Setor CIMBA | 77.824-838 | Araguaína/TO  
(63) 2112-2268 | [www.uft.edu.br/logistica](http://www.uft.edu.br/logistica) | [coordlogistica@uft.edu.br](mailto:coordlogistica@uft.edu.br)



**PROGRAMA DE DISCIPLINA  
GESTÃO DA QUALIDADE**

**INFORMAÇÕES GERAIS**

<b>Código:</b> CSA724	<b>Créditos:</b> 02	<b>Carga Horária:</b> 30 horas-aula	<b>Tipo:</b> Obrigatória
<b>Professora:</b> Paola Silva			<b>Matrícula:</b> 2909547

**1 EMENTA**

Conceitos básicos. A evolução da qualidade. Qualidade de produto. Fundamentos da produtividade. Planejamento da produtividade com as ferramentas gerenciais. Qualidade de serviço. Gestão da Qualidade Total (TQM). Reengenharia. Criatividade. Estratégias para a Qualidade Total: orientada para o cliente; contínua; participativa. Os conceitos de cliente interno e externo. Estratégias de aprimoramento contínuo. O cenário nacional da qualidade.

**2 OBJETIVOS**

**2.1. Geral:** caracterizar o processo de planejamento e gestão da qualidade nas organizações, visando integrar conhecimentos quanto aos procedimentos para aplicação dos conceitos, ferramentas, técnicas, métodos e normas da qualidade, bem como, o funcionamento do conjunto de todas as áreas de uma organização, visando a garantia da qualidade e a competitividade no mercado e sustentabilidade dos negócios.

**2.2. Específicos:**

- Contextualizar a gestão da qualidade.
- Disseminar conhecimentos sobre os modelos de gestão
- Apresentar as características dos Gurus da Qualidade.
- Conhecer e aplicar as ferramentas da qualidade.
- Estudar o Gerenciamento das diretrizes e da Rotina.
- Estudar os 5S e outras técnicas da qualidade.
- Estudar ferramentas de análise de falhas.
- Conhecer técnicas de auditoria e plano de ação.
- Conhecer a gestão por processos e processo de melhoria contínua.

**3 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

- 1. CONCEITOS BÁSICOS**
  - 1.1 Histórico da Qualidade
  - 1.2 Definição da Qualidade
  - 1.3 Sistema de Qualidade
- 2. A EVOLUÇÃO DA QUALIDADE**
  - 2.1 A evolução da qualidade no Mundo
  - 2.2 A evolução da qualidade no Brasil
- 3. OS GURUS DA QUALIDADE**
  - 3.1 Deming
  - 3.2 Juran
  - 3.3 Feigenbaum
  - 3.4 Crosby
  - 3.5 Ishikawa
  - 3.6 Garvin

<b>4.</b>	<b>PRINCÍPIOS DA QUALIDADE</b>
<b>5.</b>	<b>PROCESSO HISTÓRICO E SUAS FASES</b>
<b>6.</b>	<b>A POLÍTICA GOVERNAMENTAL DE QUALIDADE</b>
<b>7.</b>	<b>QUALIDADE EM SERVIÇOS</b>
<b>8.</b>	<b>5S – UM PROCESSO DE MUDANÇA</b>
<b>9.</b>	<b>CUSTOS DA QUALIDADE</b>
<b>10.</b>	<b>GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL</b>
10.1	Os Sete Pilares da Qualidade Total
10.2	Controle da Qualidade Total
10.3	Gestão pela Qualidade Total
<b>11.</b>	<b>AS NORMAS ISO</b>
11.1	ISO 9000
<b>12.</b>	<b>FERRAMENTAS PARA CONTROLE DA QUALIDADE</b>
12.1	Ciclo P.D.C.A
12.2	<i>Brainstorming</i>
12.3	GUT
12.4	Fluxograma
12.5	Seis Sigma
<b>13.</b>	<b>REENGENHAIRA</b>
13.1	Conceito e Origem
13.2	Vantagens e Desvantagens

#### **4 METODOLOGIA**

##### **4.1. Ensino:**

A exposição do conteúdo ocorrerá por meio de atividades que facilitem e estimulem a aprendizagem. Buscar-se-á interação constante com os alunos e integração da teoria com a prática. Para isso, as atividades propostas são:

- Aulas expositivas;
- Seminários;
- Análise de caso prático;
- Experiências vivenciais;
- Resolução de exercícios direcionados;
- Estudos de Casos;
- Trabalhos individuais e em grupo;
- Filmes/Vídeos técnicos;
- Leituras: Livros; textos, artigos, periódicos, apostila entre outros.

**Bibliografia Complementar:**

FERNANDES, Waldir Algarte. **O Movimento da Qualidade No Brasil**. São Paulo: Essencial Idea.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Gerência de trabalho de equipe**. São Paulo: Pioneira, 2003.

RANGEL, Alexandre. **Momento da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1995.

RODRIGUES, Suzana Braga (Org.). **Competitividade, alianças estratégicas e gerência internacional**. São Paulo: Atlas, 1999.

**Artigos – Seminário I:**

**Processo de melhoria contínua**

- DE OLIVEIRA, Gerusa Tinasi; MARTINS, Roberto Antonio. Efeitos da adoção do modelo do Prêmio Nacional da Qualidade, **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 15, n. 2, p. 247-259, maio-ago. 2008.
- RUTKOWSKI, Jacqueline. **Os prêmios de qualidade como instrumento de diagnóstico e melhoria do desempenho de empresas**. ENEGEP, 2011.

**Padronização e melhoria**

- CUNHA, Luís Fernando Peixoto. O método PDCA como ferramenta de melhoria continua dos processos e suporte para a elaboração do Planejamento estratégico das empresas. **UNIABEU**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 14, 2013.
- NOGUEIRA, Priscila; COSTA, Helder Gomes. Estudo de percepções quanto às melhorias oriundas da implantação e prática do gerenciamento da rotina. **Revista Gestão Industrial**. v. 05, n. 04: p. 01-23, 2009.



Paola Silva

Matricula 2909547

**CRONOGRAMA DA DISCIPLINA**  
**Gestão da Qualidade 2018/1**

<b>AULAS</b>		
<b>AULA</b>	<b>DATA</b>	<b>CONTEÚDO</b>
1	04/08	Apresentação do Plano de Ensino e da disciplina; 1. CONCEITOS BÁSICOS
2	11/08	2. A EVOLUÇÃO DA QUALIDADE
3	14/08 (Sáb)	3. OS GURUS DA QUALIDADE
4	18/08	4. PRINCÍPIOS DA QUALIDADE
5	25/08	5. PROCESSO HISTÓRICO E SUAS FASES
6	01/09	6. A POLÍTICA GOVERNAMENTAL DE QUALIDADE
7	08/09	<b>SEMINÁRIO I</b>
8	15/09	<b>SEMINÁRIO I</b>
9	22/09	7. QUALIDADE EM SERVIÇOS
10	29/09	8. 5S – UM PROCESSO DE MUDANÇA
11	06/10	9. CUSTOS DA QUALIDADE
12	13/10	10. GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL
13	20/10	11. AS NORMAS ISO
14	27/10	12. FERRAMENTAS PARA CONTROLE DA QUALIDADE
15	03/11	13. REENGENHAIRA
16	10/11	<b>SEMINÁRIO II</b>
17	17/11	<b>SEMINÁRIO II</b>
18	24/11	<b>PROVA 2</b>