



sopece
SOCIEDADE PERNAMBUCANA
DE CULTURA E ENSINO

Faculdade de Ciências Humanas de Pernambuco

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

(Reconhecido p/ Portaria nº. 267 de 3.04.2017 - D.O.U. de 04.04.2017)

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

(Reconhecido p/ Portaria nº 312 de 02.08.2011 – D.O.U. de 04.08.2011)

CURSO DE DIREITO

(Reconhecido p/ Portaria nº 267 de 3.04.2017 – D.O.U. de 04.04.2017)

**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE DISCIPLINA - 3º ANO**

DISCIPLINA: GESTÃO DA QUALIDADE

CARGA HORÁRIA: 60 horas/aula

TIPO DA DISCIPLINA: Complementar Optativa

ANO DE APLICAÇÃO: 2018

EMENTA

Histórico e conceitos fundamentais de programas de melhoria de qualidade. Programas de melhoria de qualidade, segundo as normas das ISOS 9.000, 14.000 e 18.000. Controle Estatístico de Qualidade. Gestão da Qualidade Ambiental – ISSO 14.000. Inspeção por Amostragem e aplicabilidade das normas técnicas dos programas de qualidade nas empresas.

1. OBJETIVOS

- 1.1. Conceituar qualidade.
- 1.2. Entender as linhas de pensamento sobre a qualidade.
- 1.3. Aplicar as ferramentas gerenciais.
- 1.4. Conhecer as normas da série ISO 9000.
- 1.5. Difundir os métodos de sensibilização para qualidade.
- 1.6. Conhecer as formas de gestão da qualidade.
- 1.7. Conhecer as formas de avaliar a qualidade.
- 1.8. Exercitar o uso das ferramentas no controle da qualidade.
- 1.9. Conhecer as normas da série ISSO 14.000.

2. CONTEÚDOS

- 1.1. Qualidade: objetivos e conceitos.
 - 1.1.1. O que é qualidade: ótica do produtor e do consumidor.
 - 1.1.2. Os elementos chaves da qualidade.
 - 1.1.3. Os grandes pensadores da qualidade.
 - 1.1.4. A qualidade no mundo contemporâneo.
- 1.2. As Ferramentas da Qualidade.
 - 1.2.1. Modelos estatísticos.
 - 1.2.2. Modelos comportamentais.
- 1.3. Garantia da Qualidade.
 - 1.3.1. Objetivos.
 - 1.3.2. As normas ISO 9000 e ISO 14.000.
 - 1.3.3. Padronização.
- 1.4. Gestão estratégica da Qualidade.



Faculdade de Ciências Humanas de Pernambuco

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

(Reconhecido p/ Portaria nº. 267 de 3.04.2017 - D.O.U. de 04.04.2017)

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

(Reconhecido p/ Portaria nº 312 de 02.08.2011 – D.O.U. de 04.08.2011)

CURSO DE DIREITO

(Reconhecido p/ Portaria nº 267 de 3.04.2017 – D.O.U. de 04.04.2017)

- 1.4.1. Objetivos.
- 1.4.2. Estudo de cenários da qualidade.
- 1.4.3. Planejamento estratégico para qualidade.
- 1.5. Qualidade em serviços.
 - 1.5.1. Características.
 - 1.5.2. Dimensões dos serviços.
 - 1.5.3. Avaliação.
- 1.6. Gestão da qualidade.
 - 1.6.1. Planejamento.
 - 1.6.2. Implantação da qualidade.
 - 1.6.3. Avaliação.
 - 1.6.4. Análise dos processos.

3. METODOLOGIA

- 3.1. Aulas expositivas.
- 3.2. Fórum de Debates.
- 3.3. Dinâmica de Grupo.
- 3.4. Seminários.
- 3.5. Estudos de Casos.
- 3.6. Resenha Crítica.

4. RECURSOS

- 4.1. Quadro branco;
- 4.2. Projetor;
- 4.3. Computador com acesso a Internet dedicada.

5. AVALIAÇÃO

- 5.1. Provas escritas.

6. BIBLIOGRAFIA

6.1. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- CARPINETTI, L. C. R. *Gestão da Qualidade conceitos e técnicas*. São Paulo: Atlas, 2012.
- PALADINI, E. P. *Gestão da qualidade: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2012.
- VIEIRA FILHO, G. *Gestão da qualidade total: uma abordagem prática*. São Paulo: Alínea, 2012.



Faculdade de Ciências Humanas de Pernambuco

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

(Reconhecido p/ Portaria n° 267 de 3.04.2017 - D.O.U. de 04.04.2017)

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

(Reconhecido p/ Portaria n° 312 de 02.08.2011 – D.O.U. de 04.08.2011)

CURSO DE DIREITO

(Reconhecido p/ Portaria n° 267 de 3.04.2017 – D.O.U. de 04.04.2017)

6.2. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CARPINETTI, L. C. et alii. *Gestão da qualidade ISO 9001. 2008. princípios e requisitos.*

3 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MELLO, C. H. P. *ISO 9001: 2008 – Sistema de gestão da qualidade para operações e produção de serviços.* São Paulo: Atlas, 2009.

MELLO, C. H. P. (Org.) *Gestão da qualidade.* São Paulo: Pearson Education, 2012.