



FICHA DE COMPONENTE CURRICULAR

CÓDIGO: _____	COMPONENTE CURRICULAR: Gestão da Qualidade e Certificações	
UNIDADE ACADÊMICA OFERTANTE: Faculdade de Gestão e Negócios		SIGLA: FAGEN
CH TOTAL TEÓRICA: 15	CH TOTAL PRÁTICA: 15	CH TOTAL: 30

OBJETIVOS

Propiciar ao estudante o desenvolvimento de competências para a tomada de decisões envolvendo o planejamento, a garantia, o controle e a melhoria da qualidade tanto quanto a implementação de sistemas e práticas visando a certificação de produtos e sistemas.

EMENTA

1. Evolução da gestão da qualidade
2. Conceitos da qualidade
3. Custos totais da qualidade
4. Gestão da qualidade total
5. Capabilidade de processos
6. Qualidade Seis Sigmas
7. Certificações de Sistemas
8. Certificações de Produtos
9. Qualidade na cadeia de suprimentos

[Handwritten signature]



PROGRAMA

1. Evolução da gestão da qualidade
 - 1.1. Evolução das filosofias de gestão da qualidade
 - 1.2. Definições da qualidade
2. Custos totais da qualidade
 - 2.1. Classificação dos custos
 - 2.2. Ações gerenciais para minimização dos custos
3. Gestão da qualidade total
 - 3.1. Conceito
 - 3.1.1. O foco no cliente
 - 3.1.2. Mentalidade prevencionista
 - 3.1.3. Falha zero
 - 3.1.4. Trabalho em equipe
 - 3.1.5. Sistemas de reconhecimento e recompensas
 - 3.2. Planejamento e controle da qualidade
 - 3.3. Ferramentas básicas de melhoria
 - 3.4. Benchmarking
 - 3.5. Projeto do produto e a qualidade
 - 3.6. QFD: Desdobramento da Função Qualidade
 - 3.7. Implantação de um programa da qualidade
4. Capabilidade de processos e Seis Sigmas
 - 4.1. Conceitos
 - 4.2. Indicadores (Cp, Cpk)
5. Gestão Seis Sigmas
 - 5.1. Conceitos
 - 5.2. A organização Seis Sigmas
 - 5.3. Método DMAIC
 - 5.4. Seis Sigmas: qualidade e lucratividade
6. Certificações de Sistemas e Produtos
 - 6.1. ISO 9000 – sistema de gestão da qualidade
 - 6.2. ISO 14000 – sistema de gestão ambiental
 - 6.3. ISO 18000 – sistema de gestão de saúde e segurança
 - 6.4. ISO 28000 - sistemas de segurança na cadeia logística
 - 6.5. ISO 22000 – sistema de segurança na cadeia de alimentos
 - 6.6. Processo de cadeia de suprimento sustentável da DNV (Det Norske Veritas)
 - 6.7. Certificações de produtos da cadeia do agronegócios: café, frutas, batatas e outros

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

AGUIAR, Silvio. **Integração das ferramentas da qualidade PDCA e ao programa seis-Sigma**. Belo Horizonte: Editora Desenvolvimento Gerencial, 2002.

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2010.

COSTA, A. F. B.; EPPRECHT, E. K.; CARPINETTI, L. C. R. **Controle estatístico da qualidade**. 2ªed. São Paulo, Atlas, 2005.

PALADINI, E. P. **Gestão estratégica da qualidade: princípios, métodos e processos**. São Paulo: Atlas, 2009.

PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade: teoria e prática**. 2ªed. São Paulo: Atlas, 2004.



BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **Sistemas de gestão ambiental**: especificação e diretrizes para uso. NBR ISO 14001: 2004. Rio de Janeiro, 2004.

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **Sistemas de gestão da qualidade**: especificação e diretrizes para uso. NBR ISO 9001: 2008. Rio de Janeiro, 2008.

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **Sistemas de segurança na cadeia produtiva de alimentos**: especificação e diretrizes para uso. NBR ISO 22000. Rio de Janeiro, 2011.

BESTERFIELD, Dale H. et al. **Total quality management**. 2 ed. London: Prentice-Hall, Inc., 1999.

CERTIFICAÇÃO da produção de café. Disponível em <<http://www.cafepoint.com.br>>. Acesso em 27/09/2011.

CERTIFICAÇÃO da produção de café. Disponível em <<http://www.cafepoint.com.br/radares-tecnicos/certificacao-e-qualidade/objetivos-requisitos-e-dinamica-da-certificacao-utz-kapeh-no-brasil-33435n.aspx>>. Acesso em 27/09/2011.

CERTIFICAÇÃO da produção integrada de frutas. Disponível em <<http://www.inmetro.gov.br/qualidade/pif.asp>>. Acesso em 27/09/2011.

CERTIFICAÇÃO global de boas práticas agrícolas. **Eurepgap** - Disponível em <<http://www.oiabrasil.com.br/prog-eurepgap-ifa-faq.htm>>. Acesso em 27/09/2011.

CERTIFICAÇÃO global de boas práticas agrícolas. Disponível em <[http://globalgap.agrinov.wikispaces.net/8.+Defini%C3%A7%C3%B5es+GLOBALGAP+\(EUREPGAP\)](http://globalgap.agrinov.wikispaces.net/8.+Defini%C3%A7%C3%B5es+GLOBALGAP+(EUREPGAP))>. Acesso em 27/09/2011.

Certificadora DNV. Disponível em <http://www.dnvba.com/br/Certificacao/Sistemas-de-Gestao>>. Acesso em 27/09/2011.

FEIGENBAUM, Armand Vellin. **Controle da qualidade total**. São Paulo: Makron Books, 1994.

CERTIFICAÇÃO de batatas. Disponível em <http://www.abbabatatabrasileira.com.br/revista10_016.htm>. Acesso em 27/09/2011.

MONTGOMERY, Douglas C. **Introdução ao controle estatístico da qualidade**. 4ªed. São Paulo: LTC, 2004.

OHSAS 18001:2007. **Sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho**.

PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade**: teoria e prática. 2ªed. São Paulo: Atlas, 2009.

ROTONDARO, Roberto Gilioli. **Seis sigma: estratégia Gerencial para a melhoria dos processos, produtos e serviços**. São Paulo: Atlas, 2002.

SLACK, N; CHAMBERS, S.; JOHNSTN, R. **Administração da produção**. 3º Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VERGARA, S. C. **Gestão da qualidade**. 10ªed. São Paulo: FGV, 2011.



APROVAÇÃO

28/09/11

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
Prof. Dr. João Bemio de Oliveira Filho
Coordenador do Curso de Administração da Faculdade de
Gestão e Negócios - Faculdade de Administração do Curso

03/10/2011

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
Prof. Walter Gomes da Cunha
Diretor "pro tempore" da Faculdade de Gestão e Negócios - FAGEM
Carimbo e Assinatura do Diretor da Unidade Acadêmica

