



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA



FICHA DE COMPONENTE CURRICULAR

CÓDIGO:	COMPONENTE CURRICULAR: GESTÃO DA QUALIDADE	
UNIDADE ACADÊMICA OFERTANTE: FACULDADE DE GESTÃO E NEGÓCIOS	SIGLA: FAGEN	
CH TOTAL TEÓRICA: 45 horas	CH TOTAL PRÁTICA: 15 horas	CH TOTAL: 60 horas

1. OBJETIVOS

Propiciar ao estudante o desenvolvimento de competências para a tomada de decisões envolvendo o diagnóstico, o planejamento, a garantia, o controle e a implementação da melhoria da qualidade e do desempenho, visando ao aumento da competitividade organizacional.

2. EMENTA

1. Gestão da qualidade, estratégia e competitividade;
2. Variabilidade e controle de processos;
3. Melhoramento do desempenho;
4. Organização e implementação dos melhoramentos.

3. PROGRAMA

1. Gestão da qualidade e aspectos da competitividade

- 1.1. Qualidade: conceitos, relevância e perspectiva estratégica;
- 1.2. Eficiência, produtividade e competitividade;
- 1.3. Diagnóstico dos problemas da qualidade
- 1.4. Conformidade com as especificações
- 1.5. Gestão da qualidade total (GQT)
 - 1.5.1. GQT como extensão de práticas anteriores
 - 1.5.2. Fundamentos da GQT:
 - 1.5.2.1. Alcançar as necessidades e expectativas dos clientes;
 - 1.5.2.2. Cobrir todas as partes da organização;
 - 1.5.2.3. Considerar os custos da qualidade com mentalidade prevencionista;
 - 1.5.2.4. Desenvolver sistemas e procedimentos que suportam a qualidade e a melhoria

2. Variabilidade de controle de processos

- 2.1. Variabilidade, características e cartas de controle;
- 2.2. Variação na qualidade do processo: causas comuns de variação
- 2.3. Capacidade (capabilidade) de processos
 - 2.3.1. Conceitos
 - 2.3.2. Indicadores (Cp, Cpk)
- 2.4. Causas Especiais de variação
 - 2.4.1. Limites de controle
 - 2.4.2. Cartas de controle para variáveis
 - 2.4.3. Controle de processos, aprendizagem e conhecimento.

3. Melhoria de desempenho

- 3.1. Elementos da melhoria
 - 3.1.1. Mudança radical
 - 3.1.2. Melhoria contínua
 - 3.1.3. Ciclos de melhoria
 - 3.1.4. Perspectiva de processos interfuncionais
 - 3.1.5. Centricidade do cliente
 - 3.1.6. Sistemas e procedimentos
 - 3.1.7. Redução da variabilidade
 - 3.1.8. Fluxo sincronizado
 - 3.1.9. Educação e treinamento
 - 3.1.10. Zero defeitos
 - 3.1.11. Eliminação de perdas
 - 3.1.12. Incluir todos
 - 3.1.13. Desenvolver relacionamento cliente-fornecedor interno.
- 3.2. Abordagens de melhoria
 - 3.2.1. Gestão da qualidade total
 - 3.2.2. Operações enxutas
 - 3.2.2.1. Conceitos
 - 3.2.2.2. Princípios e práticas
 - 3.2.2.3. Mapeamento do fluxo de valor
 - 3.2.3. Reengenharia de processos de negócios
 - 3.2.2.1. Conceitos
 - 3.2.2.2. Princípios e práticas
 - 3.2.4. Seis Sigmas
 - 3.2.4.1. Conceitos
 - 3.2.4.2. A organização Seis Sigmas

3.2.4.3. Método DMAIC

3.2.4.4. Seis Sigmas: qualidade e lucratividade

3.2.5. ISO 9000

3.2.5.1. Conceitos

3.2.5.2. Requisitos

3.2.5.3. A ISO 9000 e a melhoria contínua

3.3. Técnicas de melhoramento

3.3.1. Diagramas de dispersão

3.3.2. Fluxogramas de processos

3.3.3. Diagramas de causa e efeito

3.3.4. Diagramas de Pareto;

3.3.5. Análise dos “por quês”

4. Organização e implementação dos melhoramentos

4.1. Os princípios de Deming;

4.2. Melhorias, estratégia e competitividade;

4.3. Informações para melhoria de desempenho;

4.3.1. Medições de desempenho

4.3.2. Definir as metas de desempenho

4.3.3. *Benchmarking*

4.4. Prioridades de melhoramento

4.4.1. A perspectiva dos clientes

4.4.2. A comparação com os competidores

4.4.3. A matriz “desempenho-importância”

4.4.4. A teoria do “cone de areia”

4.5. A cultura de melhoria

4.5.1. Competências em melhoramentos

4.5.2. Melhoramento como aprendizagem

4.6. Implementação da melhoria

4.6.1. Apoio da alta administração;

4.6.2. Compreensão total da abordagem de melhoramento;

4.6.3. Evitar o excesso de otimismo e de “publicidade”;

4.6.4. Sistemas de reconhecimento e recompensas

4.6.5. Os Prêmios da Qualidade.

4. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

MONTGOMERY, D. C. **Introdução ao controle estatístico da qualidade**. Rio de Janeiro: LTC, 2004.

OLIVEIRA, O. J. **Gestão da qualidade**: tópicos avançados. São Paulo: Cengage Learning, 2004.

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

5. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

AGUIAR, S. **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.

DI SERIO, L. C.; VASCONCELOS, M. A. **Estratégia e competitividade empresarial**: inovação e criação de valor. São Paulo: Saraiva, 2009.

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

PALADINI, E. P.; BRIDI, E. **Gestão e avaliação da qualidade em serviços para organizações competitivas**: estratégias básicas e o cliente misterioso. São Paulo: Atlas, 2013.

ROTONDARO, R. G. **Seis sigma**: estratégia gerencial para a melhoria dos processos, produtos e serviços. São Paulo: Atlas, 2002.

6. APROVAÇÃO

Profa. Dra. Luciana Carvalho
Coordenadora do Curso de Graduação em Administração

Profa. Dra. Cíntia Rodrigues de Oliveira
Diretora da Faculdade de Gestão e Negócios



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Carvalho, Coordenador(a)**, em 20/08/2021, às 08:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cíntia Rodrigues de Oliveira, Diretor(a)**, em 20/08/2021, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2989608** e o código CRC **6EF12ABC**.