



Plano de Ensino

CAMPUS VIII - Varginha

DISCIPLINA: Fundamentos de Gestão da Qualidade

CÓDIGO: G08FGQU0.01

Início: **01/2024**

Carga Horária: Total: 30 horas/aula

Semanal: 02 aulas/aula

Créditos: 02

Natureza: Teórica

Área de Formação - DCN: Profissionalizante

Competências/habilidades a serem desenvolvidas:

Formular e conceber soluções desejáveis de engenharia, analisando e compreendendo os usuários dessas soluções e seu contexto:

- ser capaz de utilizar técnicas adequadas de observação, compreensão, registro e análise das necessidades dos usuários e de seus contextos sociais, culturais, legais, ambientais e econômicos;
- formular, de maneira ampla e sistêmica, questões de engenharia, considerando o usuário e seu contexto, concebendo soluções criativas, bem como o uso de técnicas adequadas;
- desenvolver estratégias que tenham como foco associar qualidade aos processos, produtos e rotinas de uma organização, de modo a melhorar a eficiência dos processos produtivos, reduzir custos e aumentar a satisfação dos clientes.

Departamento que oferta a disciplina: Departamento de Engenharia Civil

Ementa:

Gestão e Processos Organizacionais: estratégia, processos, produtividade, eficiência, eficácia; Evolução e Conceitos da qualidade: histórico e desenvolvimento de estratégias integradas, Sistema de Gestão da Qualidade, Programa 5S, Certificações; Métodos: Ciclo PDCA, 6 SIGMA, Metodologias de Solução de Problemas; Ferramentas de Qualidade e Controle Estatístico do Processo (CEP); Normalização: conceitos, níveis, padronização, elaboração de normas.

Curso(s)	Período	Eixo	Obrigatória	Optativa
Engenharia Civil	10º	Humanidades e Ciências Sociais Aplicadas à Engenharia	X	

INTERDISCIPLINARIDADES

Prerrequisitos
-
Correquisitos
-

Objetivos: A disciplina deverá possibilitar ao estudante

1	Identificar os principais fatores influentes na gestão da qualidade de produtos e serviços, num ambiente empresarial voltado para a excelência. Compreender e analisar os principais processos de gestão e garantia da qualidade. Aplicar os conceitos de gestão da qualidade em um ambiente voltado para resultados. Melhorar condições ambientais para implantação da mudança de comportamento cultural e obtenção de resultados. Avaliar os resultados de processos de negócio com base na gestão da excelência. Atuar no
---	--

Plano de Ensino

	tratamento de situações problemáticas observando os aspectos organizacionais, tecnológicos e humanos. Normalizar as ações propiciando a garantia da efetividade do processo de negócio.
--	---

Unidades de ensino		Carga-horária Horas/aula
1	<p>GERENCIAMENTO HUMANO</p> <p>1.1. Organização empresarial; 1.2. Conceitos e desafios; 1.3. Cultura organizacional; 1.4. Desenvolvimento de equipes; 1.5. Comunicação, Motivação, Liderança; 1.6. Administração de conflitos.</p>	02
2	<p>REFERENCIAIS DA GESTÃO DA QUALIDADE</p> <p>2.1. Perspectiva histórica da Gestão da Qualidade; 2.2. Conceitos de qualidade; 2.3. Processos básicos de uma empresa; 2.4. Cliente interno, cliente externo e fornecedores; 2.5. Descrição de processos; 2.6. Macro processo e micro processo; 2.7. Fluxograma de operações; 2.8. Ciclo PDCA; 2.9. Planejamento operacional de processos; 2.10. Indicadores da qualidade.</p>	04
3	<p>PROCESSOS, AGENTES DA QUALIDADE E FERRAMENTAS GERENCIAIS</p> <p>3.1. Elementos básicos dos programas suportes (5S, SOL, Housekeep); 3.2. Características e aplicações dos programas suportes; 3.3. Planejamento do programa 5S; Implantação do programa 5S; Avaliação dos resultados do programa 5S; Tratamento de problemas e falha; 3.4. Ferramentas básicas da qualidade; 3.5. Controle estatístico do processo; 3.6. Método para análise e solução de problemas; 3.7. Padronização de processos; 3.8. Normalização técnica; 3.9. Elaboração de documentos; 3.10. Controle de documentos.</p>	04
4	<p>GERENCIAMENTO ESTRATÉGICO</p> <p>4.1. Plano de negócio; Descrição do negócio; Identificação de clientes; Identificação de concorrentes; 4.2. Definição da linha de produtos; 4.3. Descrição do processo de produção; 4.4. Levantamento das necessidades de investimentos; 4.5. Determinação de custos;</p>	04

Plano de Ensino

	4.6. Estimativas de receitas e lucro;	
5	MÉTODOS DE PREVENÇÃO E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS 5.1. MASP; 5.2. FMEA e FTA; 5.3. CEP; 5.4. Técnicas gerenciais de melhoria contínua.	04
6	NORMALIZAÇÃO 6.1. Conceito de normalização; classificação e tipos de normas; métodos de normalização; problemas na normalização; 6.2. Padrões técnicos, padrões sistêmicos e padrões operacionais.	04
7	GESTÃO PARA EXCELÊNCIA 7.1. Sistemas de gestão; 7.2. Sistema de gestão da qualidade ISO 9000; 7.3. Sistema de gestão ambiental ISO 14000; 7.4. Programas de Excelência da Qualidade.	04
8	O PLANO DE NEGÓCIOS 8.1. Análise do plano de Negócio; 8.2. Objetivo de um plano de negócio; 8.3. Estrutura de um plano de negócio; 8.4. Estudo de caso.	04
Total		30

Bibliografia Básica	
1	CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. (coord.). Gestão da qualidade: teoria e casos . 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2019.
2	BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. Gestão de qualidade, produtividade e operações . São Paulo: Atlas, 2012.
3	SANTOS, Marcio Bambirra. Mudanças organizacionais: técnicas e métodos para a inovação . 3. ed. Curitiba: Juruá, 2011.

Bibliografia Complementar	
1	CARPINETTI, L. C. R.; GEROLAMO, M. C. Gestão da qualidade ISO 9001: 2015: requisito e integração com a ISO 14001:2015 . 1. ed. São Paulo: Atlas, 2016.
2	CORRÊA, H. L.; GIANESI, I. G. N. Administração estratégica de serviços: operações para a experiência e satisfação do cliente . 2. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
3	CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. (coord.). Gestão da qualidade: teoria e casos . 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
4	WERKEMA, C. Ferramentas estatísticas básicas do lean seis sigma integradas . 1. ed. São Paulo: Atlas, 2014.
5	WERKEMA, C. Criando a cultura lean seis sigma . São Paulo: Atlas, 2012.