

## Plano de Ensino

Curso			Semestre/Ano
Tecnologia em Gestão Empresarial			2o Semestre/2019
Disciplina			Sigla
Fundamentos de Gestão da Qualidade			AGQ001
Carga Horária Semanal	Carga Teórica	Carga Prática	Carga Horária Semestral
2	1	1	40
Professor			
ROGÉRIO CARNEVALI NERY			
Ementa			
<p>Conceitos e evolução da qualidade; Gestão da qualidade total; Ferramentas e Procedimentos da Qualidade; Estudo das principais normas; Custos da Qualidade; Indicadores de Qualidade; Controle Estatístico do Processo; Auditoria no sistema de Gestão; Programas de Melhoria da Qualidade.</p>			
Objetivo			
Identificar, interagir e intervir em um sistema da qualidade, atendendo normas e requisitos nacionais e internacionais.			
Metodologia			
<p>aula teórica - expositiva.  Aulas teóricas e expositivas  Aulas teóricas e atividades de pesquisa  Aula teórica e expositiva  Aula prática  aula teórica e expositiva  avaliação docente  seminário  seminários e debates  Relatório de Pesquisa</p>			
Critérios de Avaliação			
<p>Fórmula : <math>(P1+P2+NT)/3</math>  Legendas :  Nota Trabalho - Apresentação dos seminários de acordo com calendário definido em aula. - Apresentação dos seminários de acordo com calendário definido em aula.  SEGUNDA AVALIAÇÃO (P2) - Avaliação Docente - Avaliação Docente  PRIMEIRA AVALIAÇÃO (P1) - Avaliação Docente - Avaliação Docente</p>			
Plano de Aula			
<p>1 Apresentação do plano de ensino -&gt; Apresentação do plano de ensino. Critérios de avaliação. Cronograma de Seminários.  2 Conceitos da Qualidade -&gt; Definições e os diversos conceitos de qualidade  3 GURUS DA QUALIDADE -&gt; Gurus da Qualidade  4 Gurus da Qualidade -&gt; Willian Eduard Deming  5 Gurus da Qualidade -&gt; Crosby e Juran  6 Qualidade em Serviços -&gt; Critérios de Avaliação: Berry - Parassunaman - Valerie  7 Qualidade em Serviços -&gt; Modelo dos 5 gaps  8 Gestão Estratégica da Qualidade -&gt; David Garvin  9 Medindo a Satisfação do Cliente -&gt; Medindo a Satisfação do Cliente  10 AVALIAÇÃO 1 (P1) -&gt; 04/10 AVALIAÇÃO 1 (P1)  11 SEMINÁRIO 1: Como Elaborar um Procedimento Padrão Operacional - POP -&gt; 11/10 - Rafaela, Fernanda, Natalia Carlos Renato  12 Seminário 2 - As 7 ferramentas clássicas da qualidade -&gt; 18/10 Eduardo, Barbara e Gilmarcos  13 SEMINÁRIO 3: As 7 Novas Ferramentas da Qualidade -&gt; 25/10 Vitor Silva, Victor Gonçalves, Manuel</p>			
Responsavel pela Disciplina		Coordenador pelo Curso	
<hr/> ROGÉRIO CARNEVALI NERY 29/11/19		<hr/> VIVIAM ESTER DE SOUZA 29/11/19	

## Plano de Ensino

- 14 SEMINÁRIO 4: Programa 5Ss ou Programa SOL e os novos 5Ss (10Ss) -> 01/11 Bruno e Debora
- 15 Seminários 5: QFD Desdobramento da Função Qualidade -> 08/11 Daniel e Maria
- 16 Seminário 6: ISO 9001 versão 2015 -> 22/11 Thais, Fran, Emerson
- 17 RELATÓRIO DO PROJETO INTERDISCIPLINAR -> 23/11 Análise dos dados da pesquisa de satisfação e propostas de plano de ação, como parte da NT
- 18 AVALIAÇÃO 2 (P2) -> 29/11 Prova 2
- 19 Provas de 2a Chamada -> 06/12 Provas de 2a Chamada - P1, P2
- 20 AVALIAÇÃO 3 (P3) -> 13/12 EXAMES FINAIS

### Bibliografia Basica

MELLO, Carlos Henrique Pereira (Org.). Gestão da Qualidade. São Paulo: Pearson, 2011.  
COSTA, Antonio Fernando Branco; EPPRECHT, Eugenio Kahn; CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. Controle estatístico da qualidade. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.  
ABNT NBR ISO 9001 E 14001.

### Bibliografia Complementar

SILVA, Reinaldo O. Teorias da Administração. São Paulo: Pioneira, 2001.  
MARSHALL JR, Isnard et al. Gestão da qualidade. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.  
JURAN, J. M. A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. São Paulo: Cengage Learning, 2006.  
CAMPOS, Vicente Falconi. Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia. Nova Lima: INDG, 2004.

### Bibliografia Referencia

Responsavel pela Disciplina

\_\_\_\_\_  
ROGÉRIO CARNEVALI NERY

29/11/19

Coordenador pelo Curso

\_\_\_\_\_  
VIVIAM ESTER DE SOUZA

29/11/19