



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

Fundação Instituída nos termos da Lei nº 5.152, de 21/10/1966 – São Luís - Maranhão.

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO



1. **DISCIPLINA:** GESTÃO DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE
CÓDIGO: DECC0143
PRÉ-REQUISITO: -
Carga Horária: 60 Horas
Crédito: 4.0.0
Tipo: N/OBR

EMENTA: Histórico. Conceito e modelos de sistemas de gestão da qualidade. Evolução do conceito e do processo da qualidade. Métodos e técnicas de apoio para melhoria da qualidade (sistemas seis sigma, *housekeeping* / 5S, *kanban*). Gerenciamento da rotina através do ciclo PDCA, com aplicação das ferramentas de qualidade para análise, padronização e melhoria de processos. Modelos de certificação em sistemas da qualidade. Gestão da qualidade com certificação pelas Normas Série ISO 9.000/2000 e ISO Série 14.000. Projetos para consultoria e implementação de sistemas de qualidade em empresas públicas e privadas Produtividade do trabalho. Principais causas da baixa produtividade. Fatores de aumento de produtividade.

2. OBJETIVOS GERAIS

- Contextualizar a Gestão da Qualidade e Produtividade;
- Apresentar os conceitos gerais da Qualidade e sua relação com a Produtividade e Competitividade.
- Explanar as ferramentas, técnicas e métodos para a melhoria de qualidade, seus princípios fundamentais e modo de implementação.
- Apresentar os modelos de certificação em sistemas de qualidade.
- Apresentar os conceitos de Produtividade, fatores de perda e aumento da produtividade nas empresas.

3. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

UNIDADE I – Conceitos da Gestão da Qualidade

- Histórico da Gestão da Qualidade;
- Conceitos de Qualidade, Produtividade e Competitividade;
- Qualidade como fator de competitividade.
- Os Gurus da Qualidade;

UNIDADE II – Métodos e Técnicas de Qualidade

- As sete ferramentas da Qualidade;
- Sistema Seis Sigma;
- Housekeeping / 5S;
- Kanban;

Walter C. Nunes
Chefe do Dep. de Ciências Contábeis e Administração - UMa
SIAP - 150244



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

Fundação Instituída nos termos da Lei nº 5.152, de 21/10/1966 – São Luís - Maranhão.



UNIDADE III – Ciclo PDCA

- Conceitos do ciclo PDCA;
- Aplicação das ferramentas de qualidade para análise, padronização e melhoria de processos aliados ao PDCA;

UNIDADE IV – Modelos Normalizados de Sistema de Gestão

- Modelos de certificação em sistemas da qualidade;
- Sistema Internacional de Normalização;
- A série ISO 9.000/2000;
- A série ISO 14.000;

UNIDADE V – Projetos para Consultoria e Implementação

- Elaboração de projetos para consultoria de sistemas de qualidade;
- Execução de projetos para consultoria de sistemas de qualidade em empresas públicas e privadas;

UNIDADE VI – Gestão da Produtividade

- Histórico e conceitos da Gestão da Produtividade;
- A questão da Produtividade no trabalho;
- Principais causas de baixa produtividade e fatores de aumento de produtividade;

4. METODOLOGIA

- Apresentação, análise e discussão dos conteúdos;
- Aulas expositivas e dialogadas;
- Estudos de casos;
- Leituras dirigidas;
- Exercícios práticos (estudo de casos);
- Trabalhos em grupo;
- Pesquisas bibliográficas e eletrônicas.

5. AVALIAÇÃO

A avaliação será objeto resultante de três verificações de aprendizagem, representadas por provas e/ou trabalhos individuais e/ou em conjunto. Aos que faltarem a uma das avaliações ou obtenham nota inferior a 7, será proporcionada uma oportunidade de recuperação, após concluído o programa

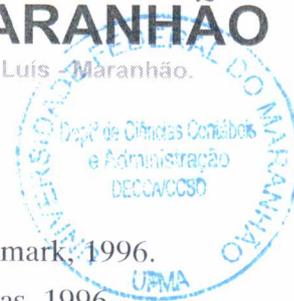
Em caso de necessidade, quando o aluno não obtiver o somatório de 21 pontos, será aplicada uma prova final, nela incluídos todos os conteúdos programáticos oferecidos durante o ensino da disciplina.

A frequência é obrigatória a todas as atividades do processo de ensino-aprendizagem e sua avaliação obedecerá às normas vigentes na Universidade Federal do Maranhão.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

Fundação Instituída nos termos da Lei nº 5.152, de 21/10/1966 – São Luís - Maranhão.



6. BIBLIOGRAFIA BÁSICA:

- GARVINI, D. A. **Gerenciando a qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.
- PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo**. São Paulo: Atlas, 1996.
- PALADINI, E. P. **Qualidade total na prática: implementação e avaliação de sistemas de qualidade total**. São Paulo: Atlas, 1996.
- ALLEN, David. **Produtividade Pessoal**. 1ª ed. Belo Horizonte : Campus, 2001.

7. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

- HANS, Kurt. **Aumentando sua Produtividade**. Rio de Janeiro : Qualitymark, 2001,
- CERQUEIRA NETO, Edgard Pereira de. **Gestão de qualidade: princípios e métodos**. São Paulo: Edições UFL, 1991.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- MELLO, Carlos Henrique Pereira & SILVA, Carlos Eduardo Sances da. **Sistema de gestão da qualidade para operação de produção**. São Paulo: Atlas, 2002.
- PALADINI, E. P. **Controle de qualidade: uma abordagem abrangente**. São Paulo: Atlas, 1996.
- ROGHERY, Brian. **ISO 9000**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1993.
- Normas Séries ISO 9000/2000 e ISO 14.000**

Aprovado em Assembléia Departamental do dia 09/ 12/2010.

Telma Maria Chaves Ferreira da Silva

Chefe do Deptº. de Ciências Contábeis e Administração

Walter de Nóbrega
Chefe do Deptº de Ciências Contábeis, Administração e Estatística
Administração - Uima
SIAPE - 1582444