



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

PLANO DE DISCIPLINA			
IDENTIFICAÇÃO			
CAMPUS: João Pessoa			
CURSO: Bacharelado em Administração			
DISCIPLINA: Gestão da Qualidade		CÓDIGO DA DISCIPLINA: TEC.0327	
PRÉ-REQUISITO: Organização, Sistemas e Métodos; Adm. Produção, operações, manufatura e serviços.			
UNIDADE CURRICULAR: Obrigatória <input checked="" type="checkbox"/> Optativa <input type="checkbox"/> Eletiva <input type="checkbox"/>		SEMESTRE/ANO: 2024.1	
CARGA HORÁRIA			
TEÓRICA: 67h/a	PRÁTICA:	EaD <sup>1</sup> :	EXTENSÃO:
CARGA HORÁRIA SEMANAL: 4			
CARGA HORÁRIA TOTAL: 80h			
DOCENTE RESPONSÁVEL: Anna Carolina Cavalcanti Carneiro da Cunha			

EMENTA
--------

Sedimentação da qualidade: filosofia e conceitos. Conceito de Qualidade – Gestão de Qualidade e Gestão da Qualidade. Planejamento e Controle da Qualidade. Qualidade em Serviços. Ferramentas da Qualidade. Padronização e Normalização. ISO 9000.

OBJETIVOS DA DISCIPLINA/COMPONENTE CURRICULAR (Geral e Específicos)
--

Geral

- Compreender os objetivos da qualidade, seus fundamentos e áreas de atuação nas empresas, assim como discutir as tendências atuais frente às transformações tecnológicas (SGQ/Padronização/Normalização);

Específicos

- Descrever a qualidade, seus fundamentos e áreas de atuação nas empresas;
- Argumentar os objetivos da qualidade e tendências atuais frente às transformações tecnológicas;
- Aplicar o sistema de qualidade;
- Empregar as ferramentas de qualidade;
- Distinguir normalização de padronização;
- Consolidar os conceitos de SGQ.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
-----------------------

UNIDADE I

- Gestão da Qualidade: evolução histórica e conceitos

- O Movimento da Qualidade no Brasil
- Conceitos e Princípios da Gestão da Qualidade Total

#### UNIDADE II

- Planejamento e controle da qualidade
- Padronização e Normalização
- Qualidade em Serviços
- Qualidade nos Processos
- Normas ISO 9000

#### UNIDADE III

- Sistemas de Gestão da Qualidade – SGQ
- Manual da Qualidade
- Ferramentas da Qualidade

### METODOLOGIA DE ENSINO

A construção das competências pretendidas será facilitada por meio das seguintes estratégias:

- Aulas dialógicas, em sala de aula.
- Leituras e debates de textos e vídeos visando sua interpretação.
- Apresentação dos resultados das investigações realizadas, seguida de discussões, quando possível.
- Pesquisa sobre os temas trabalhados no plano da unidade curricular.
- Análise de situações relativas aos temas tratados na disciplina.
- Exercícios individuais sobre os temas tratados na disciplina.
- Trabalhos de grupo sobre temáticas da unidade curricular.
- Estudos dirigidos, Estudos de caso e Projetos.

### RECURSOS DIDÁTICOS

- Quadro
- Projetor
- Vídeos/DVDs
- Periódicos/Livros/Revistas/Links
- Equipamento de Som
- Laboratório de Informática
- Softwares<sup>2</sup>
- Outros<sup>3</sup>

### CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

*(Especificar quantas avaliações e formas de avaliação – avaliação escrita objetivo, subjetiva, trabalho, seminário, artigo, etc. - para integralização da disciplina/componente curricular, incluindo a atividade de recuperação final.)*

A avaliação da aprendizagem fará uso de uma ou mais estratégias listadas abaixo:

- Presença e participação do aluno nas atividades dentro e fora de sala de aula.
- Relatórios, trabalhos e resenhas, individuais ou em grupo, sobre os conteúdos explanados em sala de aula.
- Trabalho/projeto prático, em grupo, e sua apresentação em sala de aula.
- Prova escrita, individual, sem consulta.

### ATIVIDADE DE EXTENSÃO<sup>4</sup>

### BIBLIOGRAFIA<sup>5</sup>

Bibliografia Básica:

- FERNANDES, Waldir Algarte. O movimento da qualidade no Brasil. São Paulo: Essencial Idea Publishing, 2011.
- LÉLLIS, Jimmy de Almeida. A Qualidade em Epoqué: história de negócios contemporâneos. Beau Bassin: Novas Edições Acadêmicas, 2018.
- PALADINI, Edson Pacheco. GESTÃO DA QUALIDADE: teoria e prática. 2. ed. 7ª imp. São Paulo: Atlas, 2009.

Bibliografia Complementar:

- CARPINETTI, L. C. R; MIGUEL, P. A. C; GEROLAMO, M. C. GESTÃO DA QUALIDADE – ISO 9001:2008 – princípios e requisitos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- DAYCHOUM, Merhi. 40 + 2 ferramentas e técnicas de gerenciamento. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.
- VIEIRA FILHO, Geraldo. GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL: uma abordagem prática. 2. ed. Campinas: Alínea, 2007.
- ROTONDARO, Roberto G.. GESTÃO DA QUALIDADE: teoria e casos. São Paulo: Elsevier, 2005.

### OBSERVAÇÕES

*(Acréscitar informais complementares ou explicativas caso o docente(s) considere importantes para a disciplina/componente curricular)*

- 1 Para a oferta de disciplinas na modalidade à distância, integral ou parcial, desde que não ultrapassem os limites definidos em legislação.
- 2 Nesse ítem o professor deve especificar quais softwares serão trabalhados em sala de aula.
- 3 Nesse ítem o professor pode especificar outras formas de recursos utilizadas que não estejam citada.
- 4 Nesse item deve ser detalhado o PROJETO e/ou PROGRAMA DE EXTENSÃO que será executado na disciplina. Observando as orientações do Art. 10, Incisos I, II, III, IV, V, VI, VII e VIII, da Instrução Normativa que trata da construção do **Plano de Disciplina**.
- 5 Observar os mínimos de 3 (três) títulos para a bibliografia básica e 5 (cinco) para a bibliografia complementar.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Anna Carolina Cavalcanti Carneiro da Cunha, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 29/12/2023 20:33:21.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 29/12/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código 516076  
Verificador: fc0cb32434  
Código de Autenticação:



Av. Primeiro de Maio, 720, Jaguaribe, JOAO PESSOA / PB, CEP 58015-435  
<http://ifpb.edu.br> - (83) 3612-1200