



## PROGRAMA DE UNIDADE DIDÁTICA – PUD

Válido somente com assinatura e carimbo do IFCE

<b>DISCIPLINA</b>
<b>GESTÃO E CONTROLE DA QUALIDADE</b>
<b>CURSO: BACHARELADO EM ENGENHARIA DE TELECOMUNICAÇÕES – 01503</b>
<b>CÓDIGO DA DISCIPLINA: 01.503.58</b>
<b>CARGA HORÁRIA: 40 HORAS                      TEÓRICA: 40 HORAS                      PRÁTICA: -</b>
<b>CRÉDITOS: 02</b>
<b>PRÉ-REQUISITO: SEM PRÉ-REQUISITO</b>
<b>SEMESTRE: 10</b>
<b>NÍVEL: GRADUAÇÃO</b>
<b>EMENTA</b>
Evolução da qualidade. Definições, dimensões e visões. Qualidade e produtividade. Qualidade e gestão: importância estratégica. Custos da qualidade. Qualidade em serviços. Aspectos estatísticos da qualidade. Modelos e ferramentas de gestão: TQM, CCQ, 5S, PDCA, ISO 9000, PNQ, BSC, 6 SIGMA. Gestão do Conhecimento e aprendizagem como fatores de crescimento e melhoria.
<b>OBJETIVO</b>
Estudar, desenvolver e implantar sistemas de gestão e de avaliação da qualidade com vistas a propor, implantar e avaliar melhorias consistentes em sistemas de produção de bens e serviços, envolvendo pessoas, equipamentos, métodos, processos e produtos.
<b>PROGRAMA</b>
<b>Unidade 1: Princípios da Qualidade.</b> <b>Unidade 2: Ferramentas da Qualidade.</b> Diagrama de Pareto, Fluxograma, Estratificação, Histograma, Gráfico de Dispersão, Carta de Controle, Diagrama de Causa e Efeito, Lista de Verificação, Brainstorming. <b>Unidade 3: TQM</b> <b>Unidade 4: A Tecnologia da Informação e a Qualidade dos serviços.</b> Histórico e perspectivas. <b>Unidade 5: Normas ISO.</b> Histórico e ISO 9001, 14000. <b>Unidade 6: CCQ, 5S, PDCA.</b> <b>Unidade 7: Administração de fornecedores.</b> <b>Unidade 8: Qualidade e BPR.</b>
<b>METODOLOGIA DE ENSINO</b>
Aulas expositivas teóricas. - Testes de conhecimento baseados no conteúdo das aulas ministradas, bem como em listas de exercícios. - Seminários e trabalho de campo.
<b>AVALIAÇÃO</b>
A avaliação é realizada de forma processual e cumulativa. A saber: avaliações escritas, trabalhos extra-sala de aula e dinâmicas em sala. A frequência é obrigatória, respeitando os limites de ausência previstos em lei.
<b>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</b>

CERQUEIRA, Jorge Pereira de. Sistemas de gestão integrados: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000, NBR 16001: conceitos e aplicações. Rio de Janeiro (RJ): Qualitymark, 2007. 499 p. 658.562 C416s

JURAN, J. M.; GRYNA, Frank M. Controle da qualidade - v.1. São Paulo (SP): Makron Books do Brasil, 1991. 658.562 J95c

JURAN, J. M.; GRYNA, Frank M. Controle da qualidade - v.2. São Paulo (SP): Makron Books do Brasil, 1991. 658.562 J95c

JURAN, J. M.; GRYNA, Frank M. Controle da qualidade - v.3. São Paulo (SP): Makron Books do Brasil, 1991. 658.562 J95c.

### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

PALADINI, Edson Pacheco et al. Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro (RJ): Elsevier, 2006. 355p. 658.562 G393.

LIKER, Jeffrey K. O modelo Toyota: 14 princípios de gestão do maior fabricante do mundo. Porto Alegre: Bookman, 2007. 316p. 658.5 L727m.

\_\_\_\_\_  
**Coordenador do Curso**

\_\_\_\_\_  
**Setor Pedagógico**