CURSO	BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO
DISCIPLINA / UNIDADE CURRICULAR	SISTEMAS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE
UNIDADE DE FORMAÇÃO DE COMPETÊNCIA(UFC)	UFC - GESTÃO DE OPERAÇÕES
CARGA HORÁRIA	60 HORAS

EMENTA: Histórico da qualidade; Gurus da qualidade; Enfoques da qualidade; Dimensões da qualidade; O TQM e o TQC. Abordagem por processos; Estruturação de um SGQ; Melhoria contínua; Custos da qualidade; Sistemas de medição de desempenho da qualidade. Padronização (documentação); Ciclo PDCA; Ciclo DMAIC; Seis Sigma; Círculos de Controle da Qualidade. A ISO e a ABNT; Séries de normas ISO 9000; A ISO 9001:2015; A ISO 14000; Sistemas de gestão integrados. Princípios de auditoria; Tipos de auditoria; O auditor da qualidade; Desenvolvimento, implementação e realização de um programa de auditoria; ISO 19011. MASP - Método de análise e solução de problemas - 8D; Técnicas e ferramentas para avaliação da qualidade; Cartas de controle e CEP; Causas comuns e causas especiais; Folha de verificação, histograma, séries temporais, dispersão.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

- Aulas expositivas disponibilizadas em Roteiros Interativos no Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA;
- Desenvolvimento de atividades de reflexão e debates entre alunos-alunos e alunos-professores via Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA (fórum);
- Realização de debates e explicações via Lives, Chats e aulas ao vivo em Estúdio;
- Esclarecimento de dúvidas e realização de discussões via chat com o Professor da disciplina;
- Indicação de Referências (bibliográficas e audiovisuais) para ampliação do conhecimento.

SISTEMÁTICA DE AVALIAÇÃO

A avaliação será realizada com base nos objetivos propostos, levando-se em conta:

- Leitura dos textos indicados e a interação com os colegas da EaD;
- Realização de Atividades Pedagógicas On-line (APOL);
- Uma prova objetiva – no Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA – realizada no polo de apoio presencial;
- Uma prova discursiva interdisciplinar – realizada no polo de apoio presencial.

COMPETÊNCIAS

- Conhecimento: Identificar os principais recursos necessários para execução das atividades de avaliação dos Sistema da Qualidade.
- Compreensão: Entender as metodologias e certificações que são apresentadas como diferenciais competitivos.
- Aplicação: Utilizar os sistemas de qualidade para alavancar resultados dentro das operações, definidas como serviço ou manufatura.
- Análise: Classificar e selecionar os métodos adequados para definir a certificação ou base de sistemas que mais se ajuste a necessidade da organização, fazendo uma análise crítica baseada em evidências objetivas.
- Síntese: Definir as principais características de Sistemas da Qualidade fazendo a sua análise crítica conforme principais indicadores produtivos, meio ambiente e sociais.
- Avaliação: Apresentar uma avaliação robusta sobre a aplicação das certificações em sistemas visando a melhoria contínua e incremental.

CONHECIMENTOS

- Conhecer os conceitos, princípios e objetivos dos Sistemas da Qualidade e Certificações
- Conhecer a importância das certificações para operações e os princípios envolventes em sistema e controle.
- Conhecer os tipos de sistemas de qualidade e sua integração com processos de manufatura, serviços ou controle .
- Conhecer os fatores que impactam na escolha de um processo de Auditoria e Certificação voltados a operação .
- Conhecer os principais sistemas avaliativos nas organizações e suas consequências dentro do processo da definição da estratégia da empresa.
- Conhecer a integração de diversos sistemas baseados em normalizações internacionais voltados a processos, meio ambiente e sociedade.

HABILIDADES

- Buscar formas de reduzir a utilização dos recursos da organização para implementação e controle de Sistemas da Qualidade.
- Identificar as principais certificações e sua aplicação dentro das empresas com um foco sobre o diferencial competitivo.
- Aplicar ferramentas da estatística voltadas a diminuição da variabilidade a aumento sistêmico da qualidade percebida, como também avaliar sistemas de medição quanto a sua acuracidade.

- Entender o processo de escolha do método de Auditoria ou Certificação adequada, para determinar a melhor utilização dos recursos, compreender a importância da capacitação dos colaboradores da organização para a execução de uma certificação.
- Definir e Planejar um processo de certificação para o atendimento das características estratégicas da empresa, elencando as vantagens competitivas atreladas.
- Gerar soluções com foco em processos de certificação que gerem vantagem competitiva a empresa baseada em um processo sustentável de melhoria contínua.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CHIROLI, Daiane M. G. Avaliação de sistemas de qualidade. Curitiba: InterSaberes, 2016. (BVP)
PARANHOS FILHO, Moacyr. Gestão da Produção industrial. Curitiba: InterSaberes, 2012. (BVP)
SELEME, Roberto B.; SELEME, Robson. Automação da Produção: Uma abordagem Gerencial. Curitiba: InterSaberes, 2011. (BVP)

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ACADEMIA PEARSON. Gestão da Qualidade. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2011. (BVP)
LÉLIS, Eliacy C. Gestão da Qualidade. São Paulo: Pearson, 2011. (BVP)
SHIGUNOV NETO, Alexandre; CAMPOS, Letícia M. F. Introdução à Gestão da Qualidade e Produtividade. Curitiba: InterSaberes, 2016. (BVP)
ROCHA, Águida G. F. Planejamento e Gestão Estratégica. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. (BVP)
SERTEK, Paulo; GUINDANI, Roberto A.; MARTINS, Tomas S. Administração e Planejamento Estratégico. 3 ed. Curitiba: InterSaberes, 2013. (BVP)