



**unioeste**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ**

Campus de Foz do Iguaçu

Av. Tarquínio Joslin dos Santos - Polo Universitário, 1.300 - Caixa Postal, 961

Fone: ( 045 ) 576-8100 - Fax: ( 045 ) 575 - 2733 - CEP 85870-650 - Foz do Iguaçu

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO**

**PLANO DE ENSINO - PERÍODO LETIVO/ANO 2010**

**4ª Série**

**Curso: Administração**

**Modalidade: Bacharelado**

**Turno: Noturno**

**Centro: Ciências Sociais Aplicadas**

**Campus: Foz do Iguaçu**

**Disciplina**

| Código | Nome                | Carga horária   |                 |                  |       |
|--------|---------------------|-----------------|-----------------|------------------|-------|
|        |                     | AT <sup>1</sup> | AP <sup>2</sup> | APS <sup>3</sup> | Total |
| 4639   | GESTÃO DA QUALIDADE | 68              |                 |                  | 68h/a |

(<sup>1</sup> Aula Teórica; <sup>2</sup> Aula Prática; <sup>3</sup> Atividade Prática Supervisionada)

**Docente: Me. Edvin Kalil de Freitas Granville**

**Ementa**

Filosofia; Conceitos Básicos; Ferramentas de Gestão pela Qualidade Total. Principais sistemas de Garantia da Qualidade: certificação Internacional da Qualidade; controle Estatístico da Qualidade.

**Objetivos**

1. Levar os alunos a aplicarem conceitos e ferramentas do gerenciamento da qualidade na administração das organizações.
2. Compreender e saber analisar criticamente a qualidade como forma de vantagem competitiva sob vários pontos de vista (cliente, empresa, fornecedor, etc).

### **Conteúdo Programático**

1. Conceitos e histórico da Gestão da Qualidade
  - 1.1 Princípios básicos da gestão da qualidade
  - 1.2 Processos: identificação e análise
2. Ferramentas da Qualidade (Diagrama de causa e efeito, Pareto, Histograma, etc)
  - 2.1 O Programa 5S
  - 2.2 PDCA
  - 2.3 5W1H
  - 2.4 Grupos de melhoria da qualidade, CCQ, MASP
3. Mestres da Qualidade e da Gestão:
  - 3.1 Philip Crosby
  - 3.2 W. Edwards Deming
  - 3.3 Armand Feigenbaum
  - 3.4 Kaoru Ishikawa
  - 3.5 Joseph Juran
  - 3.6 Genichi Taguchi
  - 3.7 Konusuke Matsushita
  - 3.8 Akio Morita
  - 3.9 Tom Peters
  - 3.10 Alvin Toffler
4. As Normas ISO e sua importância

### **Atividades Práticas – grupos de ..06.. alunos**

Realização de um Júri Simulado sobre os mestres da Qualidade.

### **Atividades Práticas Supervisionadas – grupos de ..... alunos**

### **Metodologia**

- . Aula Expositiva;
- . Trabalhos de grupo;
- . Estudos de caso;
- . Pesquisa bibliográfica;
- . Palestras, Seminários.

### Avaliação

(critérios, notas, pesos, procedimentos, instrumentos e periodicidade)

1. Prova escrita (Peso 4,0) Será realizada uma avaliação, individual com questões objetivas.
2. Avaliação - conhecimento geral e específico; (Peso 1,0) bimestral e individual.
3. Apresentação de Trabalhos (Escrito e oral); (Peso 3,0) bimestral, em grupos. Será desenvolvido um trabalho por bimestre, sendo 1 seminário sobre os conceitos de qualidade, 1 Seminário sobre os mestres da qualidade, 1 seminário sobre o uso das ferramentas de qualidade e 1 seminário sobre as Normas ISO.
4. Resenhas; (Peso 1,0) sendo uma por bimestre, em grupos.
5. Participação ativa do discente no processo de Avaliação Ensino e aprendizagem. (Peso 1,0) bimestral, de acordo com a frequência do acadêmico.

### Bibliografia básica

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: Teoria e Prática.** São Paulo: Atlas, 2007.  
CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: Controle de qualidade total no estilo japonês.** Belo Horizonte: Desenvolvimento gerencial, 1992.

### Bibliografia complementar

KEITH, N. D. **Qualidade em serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva.** Makron Boobs; McGraw-Hill, 1990.  
JURAN, J.M. **Juran planejando para a qualidade.** Trad. de João Mário Csillag e Cláudio Csillag. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1990  
SENAC-DN **Qualidade em prestação de serviços.** Rio de Janeiro: Editora Senac, 1996.  
DRUMMOND, H. **Movimento pela qualidade.** São Paulo: Editora Lítera Mundi, 1998.  
HARRINGTON, H. J. **O Processo do aperfeiçoamento.** São Paulo: McGraw-Hill, 1988.  
MORITA, A. **Made in Japan.** São Paulo: Livraria Cultura Editora, 1986  
IMAI, M. **Kaizen: a estratégia para o sucesso competitivo.** tradução Cecília Fagnani Lucca. 3ª ed. São Paulo: IMAM, 1990.  
MAXIMINIANO, Antonio C. Amaru. **Introdução à Administração.** São Paulo: Atlas, 1981.

Data: 07/05/10.

  
Me. Edvin Kalil de Freitas Granville

Colegiado de Curso (aprovação)

Ata nº 004/10, de 10/05/10.

Coordenador de curso:

  
Me. Rosely Sobral da Silva

Conselho de Centro (homologação)

Ata nº \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

Diretor de Centro:

\_\_\_\_\_  
Maria Erni Geich

Encaminhada cópia à Secretaria Acadêmica em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.