



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUARIA, CONTABILIDADE E
SECRETARIADO - FEAAC
INSTITUTO UFC VIRTUAL
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO (SEMIPRESENCIAL)

I IDENTIFICAÇÃO

DISCIPLINA: SEMINÁRIO TEMÁTICO IX: TÓPICOS EMERGENTES
CARGA HORÁRIA: 90 horas/aula
DURAÇÃO: Semestral
PROFESSORA: Valneide Cabral

II EMENTA

- Conceito, histórico e visão atual: conceitos e abordagens da qualidade; origem e evolução histórica da qualidade; gestão estratégica da qualidade; múltiplas dimensões da qualidade.
- Ferramentas e programas da qualidade: as ferramentas da qualidade; as sete ferramentas de controle da qualidade; programas de planejamento e controle da qualidade; a utilização das ferramentas e dos programas de controle da qualidade.
- Controle da qualidade: o controle da qualidade; prática do controle da qualidade; garantia da qualidade; implantação do controle de qualidade.
- Certificação ISO: histórico das normas; definição das normas ISO 9000; avaliação da conformidade; certificação de sistemas de gestão.
- Gerenciamento da qualidade: o papel da administração superior; o papel do treinamento; gestão da qualidade e competitividade

III OBJETIVOS

1. apresentar os principais conceitos e etapas da evolução histórica da qualidade ao longo das últimas décadas;
2. apresentar as sete ferramentas da qualidade e suas principais utilidades;
3. apresentar os principais conceitos e as dimensões do controle da qualidade;
4. trazer à tona pontos importantes sobre a origem e evolução das normas que facilitarão a compreensão do estágio atual da normalização; e
5. enfatizar a relevância da administração superior para a eficácia da gestão da qualidade.



IV CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

As 90 (noventa) horas da disciplina estão divididas em cinco unidades, conforme abaixo:

Aula 01: Conceito, histórico e visão atual.

Aula 02: Ferramentas e programas da qualidade.

Aula 03: Controle da qualidade.

Aula 04: Certificação ISSO.

Aula 05: Gerenciamento da qualidade.

V METODOLOGIA

- Partindo do pressuposto de que cada indivíduo é agente ativo do seu processo de educação, esta disciplina é fundamentada no método reflexivo-participativo.
- EAD – utiliza-se um espaço virtual de ensino-aprendizagem, o SOLAR, que funciona, a um só tempo, como mecanismo de gestão e fórum para apresentação de conteúdos, consolidação de materiais didáticos, troca de idéias entre todos os participantes. O aluno deve, portanto, acessá-lo diariamente, de modo a participar das múltiplas atividades de estudo, leitura e discussão.
- São utilizados procedimentos variados, tais como: aulas expositivas por parte do professor, discussões de temas em fóruns, etc.

VI AVALIAÇÃO

Os alunos serão avaliados pelo cumprimento das seguintes atividades propostas:

- Atividades Virtuais: consiste na realização das atividades de fórum e portfólio. A média das avaliações virtuais será expressa na escala de 0 (zero) a 10 (dez), contendo uma casa decimal
- Avaliação Presencial:
 - ✓ Prova (individual e sem consulta);
 - ✓ Estudo de Caso (em equipe) Dinâmica Organizacional: Foco na Empresa “X”

VII BIBLIOGRAFIA

Bibliografia básica

- CAMPOS, V. F. TQC - **Controle da Qualidade Total**. 9. ed. Falconi, 2014.
- CARVALHO, M. M. de; PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**. 2. ed. Elsevier, 2012.



- CÉSAR, F. I. G. **Ferramentas Básicas de Qualidade**. 1. ed. Biblioteca 24 horas, 2011.
- SILVA, D. L. da; LOBO, R. N. **Gestao da Qualidade - Diretrizes, Ferramentas, Metodos e Normatização**. 1. ed. Erica, 2014.

Bibliografia complementar

- DELLARETTI FILHO, O. **As sete ferramentas do planejamento da qualidade**. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Ottoni, 1996.
- GAVIN, D. A. JURAN, J.M. **Controle qualidade**. São Paulo: Makron, McGraw-Hill, 1991.
- GRZYNA, F. M. ; MONTEIRO, J. A. **Qualidade Total no serviço público**. 2. ed. Brasília: Consultores Associados, 1991.
- MOREJÓN, M.A.G. **Implantação do Processo de Qualidade ISO 9000 em Empresas Educacionais**. Tese. (Doutorado em História). Programa de Pós Graduação em História Econômica, do Departamento de História da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo. São Paulo: 2005, 331p.
- ROTHERY, B. **ISO 14000 and ISO 9000**. 1. ed. ASHGATE USA, 1995.
- TAMASHIRO, H. R. S.; MORETTI, S. L. A.; ACEVEDO, C. R. **Qualidade dos Serviços Prestados pelas Redes de Distribuição do Setor Farmacêutico Segundo a Ótica dos Varejistas: Uma Análise pelo Método de Cluster**. **Anais... XIII Seminários de Administração da USP (XIII SEMEAD)**. São Paulo, 2010.