

 UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO		PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROG		
		ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR DO MARANHÃO – APMGD		
PLANO DE ENSINO				
Centro: Centro de Ciências Sociais Aplicadas – CCSA				
Curso: CFO – PM		Departamento: Departamento de Administração - DEA		
Disciplina: GESTÃO DE QUALIDADE		Código: ASL232N452		
Carga Horária: 60h	Créditos: 4	Pré-requisito: sem		
Professor(a):		Matricula:	Titulação:	
Semestre Letivo/Ano: 2º semestre				
Tutor(a) / (EaD): não aplicável.				
1 Ementa				
Escopo e Histórico da Qualidade. Indicadores de Desempenho. Ciclo PDCA. Qualidade em Serviço. Isso 9000:2000. Ferramentas da Qualidade Técnicas Japonesas.				
2 Objetivo Geral				
Proporcionar aos alunos uma visão geral dos conceitos e fundamentais básicos da qualidade, das ferramentais da metodologia indisponível para a concepção e implantação de processos eficazes de mudança organizacional em qualidade e produtividade.				
3 Objetivos Específicos				
1. Otimizar a Competitividade das Organizações. 2. Apresentar as Principais Técnicas de Gestão da Qualidade.				
4 Conteúdo Programático				C/H
Unidade Temática 1 - Escopo e Histórico da Qualidade Histórico e Origem da Qualidade; Etapas do Movimento da Qualidade; Conceitos da Qualidade; Princípios				8
Unidade Temática 2 - Indicadores de Desempenho Itens de Controle Itens de Verificação				8
Unidade Temática 3 - Ciclo PDCA Aplicação do Ciclo do PDCA Trilogia do Juran				8

Unidade Temática 4 - Qualidade em Serviço Caracterização dos Serviços Modelo dos 5 GAP"s Medidas da Qualidade nos Serviços	
Unidade Temática 5 - ISSO 9000; 2000	
Padronização Normas Serie Isso 9000; 2000 Certificação; Sistemas Integrado de Gestão	
Unidade Temática 6 - Ferramentas da Qualidade Histograma Diagrama de Pareto Analise de Falhas Controle Estatístico de Processo	
Unidade Temática 7 - Técnicas Japonesas de Gestão Manutenção da Produtividade Total –TPM. Melhoria Continua – Kaizen. Just- In- Time; Círculos de Controle de Qualidade Seis Sigma	
Carga Horária Total	60
5 Procedimentos Metodológicos	
A orientação didática visa fortalecer o grupo e estimular a auto - aprendizado. O fortalecimento do grupo será estimulado através da criação de incidentes críticos e da utilização de técnicas como brainstorming, analise de casos, jogos, exercícios de estimulação, seminários e aulas expositivas dialogadas e presenciais.	
6 Recursos Didáticos	
Quadro branco, pincel, apagador; Data show e outros recursos de mídia	
7 Avaliação	
Trabalho em Grupo Trabalho Individual Durante o decorrer da disciplina, cm base no referencial teórico ministrado e na leitura especificamente recomendada, os alunos deverão: Elabora Artigos Científicos Montar Seminários Elaborar Estudo de Casos Reais Elaborar Trabalho Monográficos	
8 Atividades Práticas	
Parte da disciplina é ministrada em laboratório com munido de: protoboards, componentes, multímetros e fontes.	
9 Referência Básica	

1. BARÇANTE, I. C. **Qualidade total**: uma visão Brasileira - O Impacto na Universidade e na Empresa. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1997.
2. CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade no estilo japonês**. Belo Horizonte: FCO-EEUFMG, 1992.
3. FILHO, Dellaretti A. **As sete fermentas do planejamento da qualidade**: serie Ferramentas da Qualidade. Vol. Belo Horizonte: FCO/EEUFMG, 1996.
4. JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto**. São Paulo: Pioneira, 1992.
5. MELLO, Carlos Henrique Pereira; et.al. **ISSO 9001:2000**. São Paulo: Atlas, 2002

10 Referência Complementar

1. PALADINI, E. P. **Qualidade total na Prática**. São Paulo: Atlas, 1997.

Data de emissão: / /

SÃO LUÍS – MA, APROVADO EM: ____/____/ 20____

Docente responsável
(NOME)
(MATRÍCULA)


Dra. Vera Lúcia Bezerra Santos
Diretora do CFO/PMMA
