



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA  
FACULDADE DE ENGENHARIA MECÂNICA  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA MECÂNICA



**FICHA DE DISCIPLINA**

**DISCIPLINA:** Gestão da Qualidade Total

**CÓDIGO:**

**UNIDADE ACADÊMICA:** FEMEC

**PERÍODO/SÉRIE:**

**CH TOTAL  
TEÓRICA:**

**CH TOTAL  
PRÁTICA:**

**CH TOTAL:**

**OBRIGATORIA:** ( )

**OPTATIVA:** ( X )

45

0

45

**PRÉ-REQUISITOS:** 1500 horas-aula

**CÓ-REQUISITOS:**

**OBJETIVOS**

Propiciar uma formação técnica aos profissionais da área de qualidade, pela difusão da filosofia da qualidade total, como instrumento de gestão da melhoria da qualidade e produtividade.

**EMENTA**

Evolução do conceito de qualidade. As dimensões da qualidade total. Custos de não qualidade. O planejamento da qualidade total. Garantia da qualidade total. A implantação da gestão integral da qualidade. As ferramentas de solução de problemas. As ferramentas da gestão da qualidade total. Auditoria da qualidade.

## DESCRIÇÃO DO PROGRAMA

1. Evolução do Conceito de Qualidade
  - 1.1. Introdução
    - 1.1.1. O que é qualidade
    - 1.1.2. Riscos caso não se cumpra com a qualidade
    - 1.1.3. Benefícios de se cumprir com a qualidade
  - 1.2. As teorias humanas - desde Maslow até nossos dias
    - 1.2.1. Qualidade de vida no trabalho
    - 1.2.2. Conclusão
    - 1.2.3. Questão
2. As Dimensões da Qualidade Total
  - 2.1. As dimensões da qualidade para produtos manufaturados
  - 2.2. As dimensões da qualidade em serviço
  - 2.3. As dimensões da qualidade total para o cliente
  - 2.4. Qualidade intrínseca e qualidade extrínseca
  - 2.5. O perfil de qualidade de uma companhia
3. Custos de Não Qualidade
  - 3.1. Evolução do conceito do custo de qualidade
  - 3.2. O significado de custos da não qualidade
  - 3.3. Custos de não se cumprir a qualidade
  - 3.4. Categorias de custo da não-qualidade
4. O Planejamento da Qualidade Total
  - 4.1. Introdução
    - 4.1.1. Visão, valores e filosofia de empreendimento
    - 4.1.2. Lançamento do processo de planejamento da qualidade
    - 4.1.3. O diagnóstico qualidade total
    - 4.1.4. O aferimento ou demarcação competitiva ("benchmarking"): estabelecimento de padrões de excelência
    - 4.1.5. A focalização
    - 4.1.6. Um sistema em sentido inverso
    - 4.1.7. Cliente interno ou parceiro interno?
  - 4.2. A estratégia
  - 4.3. O plano de ação (tática) e a avaliação
    - 4.3.1. A direção e o planejamento da qualidade total
    - 4.3.2. Conclusão
    - 4.3.3. Questão
5. Garantia da Qualidade Total
  - 5.1. O relacionamento entre a qualidade total e o sistema de garantia de qualidade
  - 5.2. Um sistema documentado de gerenciamento da qualidade
  - 5.3. Sistema de garantia da qualidade
    - 5.3.1. Definição
    - 5.3.2. A garantia da qualidade dentro do contexto da administração da qualidade
  - 5.4. Comentários sobre a garantia da qualidade
  - 5.5. Histórico do desenvolvimento da garantia da qualidade
  - 5.6. Garantia da qualidade orientada pela inspeção
  - 5.7. Garantia da qualidade orientada pelo controle do processo
  - 5.8. Implantação da organização da garantia da qualidade
6. Problema

PC nº 306  
RUP  
Secretaria  
Geral

### BIBLIOGRAFIA

**Bibliografia Básica:**  
Brulotte, R. et al, 1995, "Environnement économie et entreprise", Télé-université, Québec, Canadá.  
Kelada, J.N., 1994, "Technologie de la Qualité Totale", Edição QUAFEC, Québec, Canadá.  
Campos, V.F., 1992, "Controle da Qualidade Total", QFCO, Belo Horizonte, MG, Brasil.

**Bibliografia Complementar:**  
Couto, H.A., 1994, "Qualidade e Excelência", Ergo Editora Ltda, Belo Horizonte MG, Brasil.  
Kelada, J.N., 1995, "Comprendre et Réaliser la Qualité Totale", QUAFEC, Québec, Canadá.  
Kelada, J.N., 1996, "Integrating Reengineering with Total Quality", Edição ESQC, Quality Press, USA.  
Morris, D., Brandon, J., 1994, "Reengenharia Reestruturando sua Empresa", Ed. Campus, São Paulo, Brasil.

### APROVAÇÃO

29/11/2010



Carimbo e assinatura do Coordenador do curso

Dr. Eng.º Carlos Barçante Filho  
Coordenador do Curso de Graduação  
em Engenharia Mecânica

29/11/2010



Carimbo e assinatura do Diretor da  
Unidade Acadêmica

EL 275  
