



Ministério da Educação
Universidade Federal do Paraná
Setor de Ciências Sociais Aplicadas
Departamento de Administração Geral e Aplicada
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

FICHA Nº1 (permanente)

Disciplina: Tomada de decisão: gestão da qualidade		Código: SAOP50
Natureza: () obrigatória (x) optativa	Semestral (X) Anual () Modular ()	
Pré-requisito: nenhum	Co-requisito: nenhum	
Modalidade: (x) Presencial () 100% EaD () Parcialmente EaD ____*C.H.		
CH Total: 60h Prática como Componente Curricular (PCC): 00 CH semanal: 4h	Padrão (PD): 45h total/3h semanal	
	Laboratório (LB): 00	
	Campo (CP): 00	
	Estágio (ES): 00	
	Orientada (OR): 15h total/1h semanal	
	Prática Específica (PE): 00	
	Estágio de Formação Pedagógica (EFP): 00	
EMENTA		
<p>Qualidade: os conceitos essenciais e suas decorrências. Gestão estratégica da qualidade. Aspectos gerenciais da qualidade. O processo de avaliação da qualidade. Indicadores da qualidade e da produtividade. Planejamento e controle de processos (PCEP). A gestão da qualidade nos modernos ambientes de negócios.</p>		
BIBLIOGRAFIA BÁSICA (mínimo 3 títulos)		
<p>MACHADO, J. F. Método Estatístico: Gestão da qualidade para melhoria contínua. Disponível em: Minha Biblioteca, Editora Saraiva, 2010.</p> <p>OLIVEIRA, O. J. Curso básico de Gestão da Qualidade. Disponível em: Minha Biblioteca, Cengage Learning Brasil, 2014.</p> <p>PALADINI, E. P. Gestão e Avaliação da Qualidade - Uma Abordagem Estratégica. Disponível em: Minha Biblioteca, Grupo GEN, 2019.</p>		
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR (mínimo 5 títulos)		
<p>BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. Gestão de qualidade, produtividade e operações. São Paulo: Atlas, 2012.</p> <p>BRANCO COSTA, A. F.; EPPRECHT, E. K.; CARPINETTI, L. C. R. Controle Estatístico de Qualidade. São Paulo: ATLAS, 2005.</p> <p>CARPINETTI, L. C.R., MIGUEL, P.A.C., GEROLAMO, M. C. Gestão da qualidade ISO 9001:2008: princípios e requisitos. São Paulo: Atlas, 2009.</p> <p>OLIVEIRA, O. J. Gestão da Qualidade – Tópicos Avançados. Disponível em: Minha Biblioteca, Cengage Learning Brasil, 2012.</p> <p>PALADINI, E. P. Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier: Campus, 2012.</p>		
SUGESTÃO DE PROGRAMA		
<p>1. QUALIDADE: OS CONCEITOS ESSENCIAIS E SUAS DECORRÊNCIAS</p> <p>1.1 O aspecto dinâmico do conceito da qualidade</p> <p>1.2 A qualidade segundo o senso comum</p> <p>1.3 As concepções usuais da qualidade e suas decorrências</p> <p>1.4 Implicações gerenciais das múltiplas concepções da qualidade: as falhas e as oportunidades</p> <p>1.5 Dimensão estratégica da qualidade</p> <p>1.6 A qualidade e o consumidor</p>		

2. GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE

- 2.1 Os conceitos da Gestão da Qualidade
- 2.2 A noção de melhoria contínua
- 2.3 A qualidade e a relação das organizações produtivas com a sociedade
- 2.4 A contribuição social da qualidade
- 2.5 Planejamento estratégico da qualidade e a estruturação dos seus sistemas

3. ASPECTOS GERENCIAIS DA QUALIDADE

- 3.1 O modelo gerencial da qualidade
- 3.2 Migração dos modelos tradicionais para os novos modelos da Gestão da Qualidade
- 3.3 A tomada de decisão na Gestão da Qualidade
- 3.4 Engajamento dos recursos humanos no esforço pela qualidade e a Cultura da Qualidade

4. O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

- 4.1 Aspectos estratégicos da Avaliação da Qualidade
- 4.2 O que justifica a Avaliação da Qualidade?
- 4.3 Referenciais básicos da Avaliação da Qualidade
- 4.4 Elementos estratégicos da Avaliação da Qualidade
- 4.5 Elementos táticos da Avaliação da Qualidade
- 4.6 Elementos operacionais da Avaliação da Qualidade
- 4.7 Posturas proativas e reativas na Avaliação da Qualidade

5. INDICADORES DA QUALIDADE E DA PRODUTIVIDADE

- 5.1 Os indicadores como ferramenta básica da Avaliação da Qualidade
- 5.2 Conceitos e caracterização de indicadores da qualidade e da produtividade
- 5.3 Os indicadores para a Avaliação da Qualidade e o seu contexto
- 5.4 A dimensão operacional dos indicadores
- 5.5 A dimensão tática dos indicadores
- 5.6 A dimensão estratégica dos indicadores
- 5.7 Estrutura de um indicador
- 5.8 Alguns exemplos práticos de indicadores

6. PLANEJAMENTO E CONTROLE DE PROCESSOS (PCEP)

- 6.1 As bases históricas do PCEP
- 6.2 Os processos e suas variações
- 6.3 O conceito de capacidade do processo
- 6.4 O modelo básico dos gráficos de controle
- 6.5 O modelo básico do PCEP para a avaliação por variáveis
- 6.6 O modelo básico do PCEP para a avaliação por atributos
- 6.7 Aplicação prática dos modelos do PCEP
- 6.8 Interpretação dos modelos de PCEP
- 6.9 Seleção do modelo gráfico a utilizar
- 6.10 Os limites naturais do processo e os indicadores CP e CPK
- 6.11 Projetos de experimentos com o uso das ferramentas do PCEP
- 6.12 Roteiro de estruturação do PCEP
- 6.13 PCEP e os erros mais comuns

7. A GESTÃO DA QUALIDADE NOS MODERNOS AMBIENTES DE NEGÓCIOS

- 7.1 A Gestão da Qualidade em tempos de crise
- 7.2 A Gestão da Qualidade e os modelos de Economia Compartilhada
- 7.3 A Gestão da Qualidade e a Indústria 4.0 e mais além
- 7.4 Modelos de Maturidade
- 7.5 Qual a prioridade da qualidade hoje?

COMPETÊNCIAS DE ACORDO COM PPC 2023

COMPETÊNCIAS ANALÍTICO-DECISÓRIAS (CAD): *gestão de recursos, tomada de decisão, conhecimento teórico e prático, reconhecimento de oportunidades e solução de problemas organizacionais e ambientais, realização de diagnóstico e avaliação de impacto, inovação, pensamento lógico e crítico*

- *Competência na gestão de recursos e integração de tecnologias adequadas a diferentes oportunidades, problemas e contextos organizacionais (CAD1)*
- *Competência de tomar decisões fundamentadas em conhecimento teórico e prático multi e interdisciplinar (CAD2)*
- *Competência de reconhecer e solucionar problemas organizacionais, mercadológicos e sociais (CAD3)*
- *Competência de avaliar o impacto socioeconômico e ambiental das ações e decisões (CAD4)*
- *Competência de reconhecer e considerar a influência positiva e negativa de diferentes tipos de ambientes e contextos regionais, nacionais e internacionais sobre ações e decisões organizacionais (CAD5)*
- *Competência de reconhecer e desenvolver oportunidades de novos negócios, de novos mercados e de inovação de sistemas e processos (CAD6)*

- *Competência de contribuir para o aumento do conhecimento no campo da administração (CAD7)*
- *Competência de analisar lógica e criticamente os contextos, problemas e oportunidades organizacionais, mercadológicos e sociais (CAD8)*
- *Competência de reconhecer e aproveitar oportunidades de atuação organizacional na solução e aperfeiçoamento das condições sociais, econômicas e ambientais (CAD9)*

COMPETÊNCIAS LÓGICO-QUANTITATIVAS (CLQ): reconhecimento, coleta, análise e utilização de dados e ferramentas tecnológicas de apoio à tomada de decisão gerencial; desenvolvimento e aplicação de modelos e sistemas de avaliação

- *Competência de reconhecer, coletar, analisar e utilizar dados qualitativos e quantitativos na tomada de decisão organizacional (CLQ1)*
- *Competência de reconhecer e utilizar tecnologias de coleta e de análise de dados como apoio à tomada de decisão organizacional (CLQ2)*
- *Competência no desenvolvimento e utilização de modelos e sistemas de avaliação individual, de grupos, de processos e de resultados organizacionais (CLQ3)*