



## FICHA DE COMPONENTE CURRICULAR

<b>CÓDIGO:</b>	<b>COMPONENTE CURRICULAR:</b> GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL	
<b>UNIDADE ACADÊMICA OFERTANTE:</b> Faculdade de Engenharia Mecânica		<b>SIGLA:</b> FEMEC
<b>CH TOTAL TEÓRICA:</b> 45 horas	<b>CH TOTAL PRÁTICA:</b> 0 horas	<b>CH TOTAL:</b> 45 horas

### 1. 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.

### 2. 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.

### 3. 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

#### 4. **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

LANDIVA, Talita Helena. **Gestão da qualidade total**. São Paulo: Platos Soluções Educacionais, 2021. *E-Book*. Disponível em: <https://mb.ufu.br/9786553560529>. Acesso em: 7 fev. 2025.

LOBO, Renato N. **Gestão da qualidade**. 2. ed. Rio de Janeiro: Érica, 2020. *E-Book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788536532615/>. Acesso em: 07 fev. 2025.

SOUZA, Stefania M O. **Gestão da qualidade e produtividade**. Porto

Alegre: SAGAH, 2018. *E-Book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595025561/>. Acesso em: 07 fev. 2025.

## 5. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BROCKA, Bruce. **Gerenciamento da qualidade:** [implementando TQM, passo a passo, através dos processos e ferramentas recomendadas por Juran, Deming, Crosby e outros mestres]. São Paulo: Makron Books, c1995.

CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson P. **Gestão da qualidade:** teoria e casos. 2. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Elsevier, c2012.

KIRCHNER, Arndt. **Gestão da qualidade.** São Paulo: Editora Blucher, 2010. *E-Book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788521215615/>. Acesso em: 07 fev. 2025.

OLIVEIRA, Otávio J. **Gestão da qualidade:** tópicos avançados. Porto Alegre: +A Educação - Cengage Learning Brasil, 2024. *E-Book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555581997/>. Acesso em: 07 fev. 2025.

PALADINI, Edson P. **Gestão da qualidade:** teoria e prática. 4. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2019. *E-Book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597022032/>. Acesso em: 07 fev. 2025.

## 6. APROVAÇÃO

Fernando Lourenço de Souza  
Coordenador(a) do Curso de Graduação em  
Engenharia Mecatrônica

Elaine Gomes Assis  
Diretor(a) da Faculdade de  
Engenharia Mecânica



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Lourenço de Souza, Coordenador(a)**, em 23/04/2025, às 17:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elaine Gomes Assis, Diretor(a)**, em 24/04/2025, às 11:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://www.sei.ufu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **6252024** e o código CRC **0A6186EE**.