



Atendendo a **PORTARIA Nº 1.428, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2018** que dispõe sobre a oferta, por Instituições de Educação Superior - IES, de disciplinas na modalidade a distância em cursos de graduação presencial em seu Art. 8º onde exige que oferta de disciplinas na modalidade a distância em cursos presenciais, conforme disposto na respectiva Portaria, deve ser informada previamente aos estudantes matriculados no curso e divulgada nos processos seletivos, devendo ser identificadas, de maneira objetiva, disciplinas, conteúdos, metodologias e formas de avaliação.

### **Gestão da Qualidade**

Panorama Histórico. As abordagens da Qualidade de Deming, David Garvin, Philip B. Crosby, Falconi Campos, Kaoru Ishikawa, Armand V. Feigenbaum e Josef Juran. Conceitos de Qualidade Total. As relações de poder e as mudanças nas organizações. As mudanças nas organizações. A Qualidade como vantagem estratégica. Conceitos da Gestão pela Qualidade Total - GQT. - A Qualidade com enfoque nos clientes – Internos e Externos. O Ciclo PDCA. A melhoria contínua. A Gestão Holística da Qualidade e do Meio Ambiente. A Gestão do Meio Ambiente. As Ferramentas da Qualidade. Conceitos das Normas NBR ISO 9000 e 14000.- O Prêmio Nacional da Qualidade. Políticas de qualidade e Meio Ambiente.

### **Bibliografia Básica**

- [1]PALADINI, Edson Pacheco. Gestão da qualidade: teoria e prática . 3.ed. São Paulo: Atlas, 2017.  
[2]CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; GEROLAMO, Mateus Cecílio. Gestão da qualidade ISO 9001 : 2008: princípios e requisitos . 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.  
[3]LAS CASAS, LUZZI, Alexandre. Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos. 4. ed. São Paulo : Atlas, 2004.

### **Bibliografia Complementar**

- [1]RITZMAN, Larry P.; KRAJEWSKI, Lee J. Administração da produção e operações. São Paulo: Prentice-Hall: Pearson Education do Brasil, 2008  
[2]NOVAES, Antônio G. Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

**AVALIAÇÃO:** O Método de avaliação segue o seguinte critério:

Nota 1: composta por uma avaliação presencial valor:	3,0 pontos;
Atividades realizadas no portal (AVA) valor:	1,0 ponto;
Nota 2: composta por uma avaliação presencial valor:	5,0 pontos
Atividades realizadas no portal (AVA) valor:	1,0 ponto;
Totalizando	10,0 pontos.