

DISCIPLINA: Gerenciamento da Qualidade		SEMESTRE: 2016/2
CATEGORIA: Obrigatória	CRÉDITOS: 04	CARGA HORÁRIA: 72h
PROF: Luis Lança da Silva		PERÍODO: 8º

EMENTA:

Qualidade: histórico e definições. TQC. Controle de processos. O caminho para o planejamento e controle da qualidade. A garantia dos processos de qualidade. Ferramentas da qualidade. A qualidade e a intangibilidade. MASP. Programa de Desenvolvimento de fornecedores. Programas de qualidade.

OBJETIVO GERAL:

Compreender o grau de importância da gestão da qualidade na organização, entendendo que a qualidade é estendida, a todos os fornecedores, distribuidores e demais parceiros do negócio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Capacitar os alunos para avaliar o estado e às práticas da qualidade em uma empresa e formular planos e programas de melhoria da qualidade.
- Apresentar técnicas para implementação e avaliação de planos e programas da qualidade.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

UNIDADE I

1. A EVOLUÇÃO DO CONCEITO DA QUALIDADE

- 1.1. Conceito de qualidade
- 1.2. Evolução histórica da qualidade

UNIDADE II

2. CONTROLE DA QUALIDADE TOTAL (TQC)

- 2.1. Os objetivos de uma empresa
- 2.2. Apresentação do TQC
- 2.3. Conceitos do TQC

UNIDADE III

3. CONCEITO DE CONTROLE DE PROCESSO

- 3.1. Conceito de processo
- 3.2. Relacionamento causa e efeito
- 3.3. Diagrama de Ishikawa

UNIDADE IV

4. MÉTODO DE CONTROLE DE PROCESSO

- 4.1. Conceito de método
- 4.2. O ciclo PDCA de controle de processo
- 4.3. O ciclo PDCA na manutenção e melhorias

UNIDADE V

5. PRÁTICA DO CONTROLE DA QUALIDADE

- 5.1. Definição do controle de qualidade

- 5.2. Definição do gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia
- 5.3. Sistemas de padronização
- 5.4. Melhorias de padrões

UNIDADE VI

6. PLANEJAMENTO E CONTROLE DA QUALIDADE

- 6.1. Abordagem transcendental
- 6.2. Abordagem baseada em manufatura
- 6.3. Abordagem baseada no usuário
- 6.4. Abordagem baseada em valor
- 6.5. Passos da atividade de planejamento e controle da qualidade
- 6.6. Análise de falhas

UNIDADE VII

7. GARANTIA DA QUALIDADE

- 7.1. Administração da qualidade
- 7.2. Definição da garantia da qualidade
- 7.3. Histórico da garantia da qualidade
- 7.4. Conceito de garantia da qualidade
- 7.5. Implantação da organização da garantia da qualidade
- 7.6. Objetivos da garantia da qualidade

UNIDADE VIII

8. FERRAMENTAS DA QUALIDADE

- 8.1. Método de Análise de Pareto
- 8.2. Método de Ishikawa
- 8.3. Diagrama de Árvore
- 8.4. 5W2h

UNIDADE IX

9. QUALIDADE EM SERVIÇOS

- 9.1. Caracterização dos serviços
- 9.2. Elementos da qualidade
- 9.3. O modelo dos 5 GAPs
- 9.4. Check'List para o aperfeiçoamento da qualidade nos serviços
- 9.5. Medida da qualidade nos serviços

UNIDADE X

10. MASP – MÉTODO DE ANÁLISE E SOLUÇÕES DE PROBLEMAS

- 10.1. A solução de problemas como método gerencial
- 10.2. Análise de processos
- 10.3. Métodos e ferramentas

UNIDADE XI

11. PRODFOR

- 11.1. Definição/Conceitos/Históricos
- 11.2. Custos de implantação
- 11.3. Sistemas de auditoria

METODOLOGIA:

- Aulas expositivas
- Leitura de textos
- Trabalhos em grupo
- Estudos de casos
- Exercícios
- Artigos
- Vídeos
- Filmes
- Visitas técnicas

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:

- 1º Avaliação Bimestral – 10 pontos
- 2º Avaliação Bimestral - 10 pontos
- Exercícios avaliativos - 4 pontos (2º bimestre)
- Atividades extraclasse – 3 pontos (2º bimestre) – 12h/aula/semestre
- Prova Integrada 3 - pontos

BIBLIOGRAFIA BÁSICA:

GIL, Antônio de Loureiro. **Auditoria da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1999.

OLIVEIRA, Otávio J. **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning Ltda, 2004.

MOREIRA, Daniel Augusto. **Administração da produção e operações**. São Paulo: Pioneira. 2004.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

FITZSIMMONS, James A.: FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 4 ed. Porto Alegre, Boohman, 2005.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e a competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

NOGUEIRA, Luiz Carlos Lima. **Gerenciando pela qualidade total na saúde**. 2. ed. Belo Horizonte: EDG - Editora de Desenvolvimento gerencial, 1999.

ROBLES JÚNIOR, Antônio. **Custos de qualidade: uma estratégia para a competição global**. São Paulo: Atlas, 1994.