

Relatório de Conteúdo Programático

Grau: Graduação

Órgão: TEP - DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Nome: QUALIDADE

Código: TEP00158

Característica: CO - Comum

Status: Ativa

Carga Horaria Total: 60h Estagio: 0h Teórica: 54h Prática: 6h

Período de vigência: 1º período de 2017 até a presente data.

Conteúdo Programático:

1. APRESENTAÇÃO DA DISCIPLINA.
2. UM ESTUDO EVOLUTIVO DO CONCEITO DA TEORIA DA QUALIDADE SOB O ASPECTO FILOSÓFICO E PRÁTICO: HISTÓRICO DA TEORIA DA QUALIDADE. ANÁLISE COMPARATIVA DOS CONCEITOS DE TEORIA DA QUALIDADE À LUZ DOS GURUS E ESTUDO DOS PRINCÍPIOS DA TEORIA DA QUALIDADE.
3. METODOLOGIAS DE ANÁLISE E MELHORIA DE PROCESSOS - FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE: GESTÃO POR PROCESSOS. DIAGRAMA DE PARETO. ESTRATIFICAÇÃO. HISTOGRAMAS. DIAGRAMA DE TENDÊNCIA. BOX-PLOT. BRAINSTORMING. DIAGRAMA DE CAUSA-E-EFEITO. LISTA DE VERIFICAÇÃO. CRONOGRAMA. FLUXOGRAMA. DIAGRAMA DE RELAÇÃO. CICLO PDCA. CE P. 5W2H1S. MODELO QC STORY E WV DE MELHORIA CONTÍNUA E SUAS APLICAÇÕES. MODELO SEIS SIGMA E SUAS APLICAÇÕES.
4. ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS: COMPORTAMENTO DOS CLIENTES; CONEXÃO COM OS CLIENTES; QUALIDADE EM SERVIÇOS; ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA DE SERVIÇOS. O MODELO SERVQUAL E QFD.
5. SISTEMA DA QUALIDADE. ISO 9000: AS NORMAS DA FAMÍLIA ISO 9000. PLANO DE IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DA QUALIDADE. CERTIFICAÇÃO DE UM SISTEMA DA QUALIDADE. PRÊMIOS DA QUALIDADE: HISTÓRICO DOS PRÊMIOS DA QUALIDADE NO MUNDO. O PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE.
6. FUNDAMENTOS CONCEITUAIS DOS CRITÉRIOS DE EXCELÊNCIA.
7. AULAS PRÁTICAS DE APLICAÇÃO.

Ementa:

UM ESTUDO EVOLUTIVO DO CONCEITO DA TEORIA DA QUALIDADE SOB O ASPECTO FILOSÓFICO E PRÁTICO: HISTÓRICO DA TEORIA DA QUALIDADE. UM ESTUDO EVOLUTIVO DO CONCEITO DA TEORIA DA QUALIDADE SOB O ASPECTO FILOSÓFICO E PRÁTICO: ANÁLISE COMPARATIVA DOS CONCEITOS DE TEORIA DA QUALIDADE À LUZ DOS GURUS E ESTUDO DOS PRINCÍPIOS DA TEORIA DA QUALIDADE. METODOLOGIAS DE ANÁLISE E MELHORIA DE PROCESSOS. FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE: MODELO -QC STORY- E -WV- DE MELHORIA CONTINUA E SUAS APLICAÇÕES. ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS: COMPORTAMENTO DOS CLIENTES; CONEXÃO COM OS CLIENTES; QUALIDADE EM SERVIÇOS; ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA DE SERVIÇOS. ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS: O MODELO SERVQUAL E QFD. SISTEMA DA QUALIDADE. ISO 9000: AS NORMAS DA FAMÍLIA ISO 9000. PLANO DE IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DA QUALIDADE. CERTIFICAÇÃO DE UM SISTEMA DA QUALIDADE. MODELOS CONCEITUAIS E PRÁTICOS PARA A GESTÃO PELA QUALIDADE TOTAL: OS PRINCIPAIS MODELOS DE SISTEMAS APLICADOS. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO NEGÓCIO: SISTEMA DE INDICADORES E MODELOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO. SISTEMA DA QUALIDADE. PRÊMIOS DA QUALIDADE: HISTÓRICO DOS PRÊMIOS DA QUALIDADE NO MUNDO. O PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE. FUNDAMENTOS CONCEITUAIS DOS CRITÉRIOS DE EXCELÊNCIA.

Bibliografia Básica:

- 1) GESTÃO DA QUALIDADE: TEORIA E CASOS, MARLY MONTEIRO DE CARVALHO E EDSON PALADINI (ORGS.),

Relatório de Conteúdo Programático

EDITORA CAMPUS, SEGUNDA EDIÇÃO, 2005;
2) DEMING, W. EDWARDS. QUALIDADE: A REVOLUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO. MARQUES SARAIVA S.A., 1990. 367P.;
3) JURAN, J. M. QUALIDADE DESDE O PROJETO. SÃO PAULO: ED. THOMSON, 2002.

Bibliografia Complementar:

1) FALCONI, V. C. TQC - CONTROLE DA QUALIDADE TOTAL 9ª EDIÇÃO;NOVA LIMA: INDG, 2014;
2) WERKEMA, C. LEAN SEIS SIGMA ; INTRODUÇÃO ÀS FERRAMENTAS DO LEAN MANUFACTURING. SÃO PAULO:WERKEMA ED. 2006;
3) SEIS SIGMA: ESTRATÉGIA GERENCIAL PARA A MELHORIA DE PRODUTOS, PROCESSOS E SERVIÇOS, RODONTARO, ROBERTO ET AL, SÃO APULO, EDITORA ATLAS, 2010;
4) GESTÃO DA QUALIDADE. DIRETRIZES, FERRAMENTAS, MÉTODOS E NORMATIZAÇÃO, RENATO NOGUEIROL LOBO, EDITORA CAMPUS, 2014;
5) JURAN, J. M. (1951). JURAN;S QUALITY HANDBOOK. NEW YORK: MCGRAW-HILL.