

Curso: Administração | Código: ENEX60851 | Vigência: 2021

Carga Horária: 40 horas

Nome do Componente Curricular:

Aulas Semanais:

Gestão da Qualidade

2 Teóricas/0 Práticas

Etapa: 4

Ementa:

Evolução histórica da Gestão da Qualidade. Conceitos iniciais de Gestão da Qualidade. Eras da Qualidade: 1ª Inspeção 100% (1900-1930), 2ª Controle Estatístico da Qualidade (amostragem: 1930-1950), 3ª Garantia da Qualidade (1950-1980), 4ª Gestão Estratégica da Qualidade (a partir 1980 e futuro século XXI). Autores da Qualidade (Shewhart, Deming, Juran, Feigenbaum, Crosby & Isikawa). Ferramentas da Qualidade: Ciclo PDCA, Melhoria contínua, Diagramas: Pareto, Ishikawa (Causa e Efeito ou espinha de peixe), Dispersão, 5W2H; Metodologias: 5S, Kaizen, Kanban, 6Sigma Programa de Qualidade); Histogramas. Normalização: normas nacionais e internacionais (ISO: 9000, 10006, 14000, 14064, 26000); Qualidade em Projetos; Qualidade em Processos; Sistemas de Gestão da Qualidade; BPM Business Process Management.

Objetivo:

Apresentar os principais aspectos e conceitos de Gestão da Qualidade e aplicá-los à estratégica da qualidade com base na gestão por macroprocessos nas organizações Manufatureiras e de Serviços. Conhecer os conceitos e ferramentas da qualidade total. Entender os modelos normatizados de sistemas da qualidade. Capacitar os alunos a mapear e melhorar os processos organizacionais. Aplicar as Ferramentas da Qualidade.

Forma de Aprendizagem: Aulas Expositivas; Vídeos; Pesquisas e Análise de Softwares e Aplicativos; Projetos; Estudos de casos; Seminário de tecnologias aplicadas a SIAG.

Metodologia/Diretivas:

O desenvolvimento das aulas se baseará em exposições e críticas sobre os conceitos, em discussões sobre leituras de textos atuais da imprensa especializada incluindo debates, seminários e em trabalhos práticos (tarefas): Estudos de Casos, Trabalhos individuais e em grupo, Testes; Questões, Problemas e Exercícios de Verificação de Aprendizagem. Por se tratar de um método de ensino essencialmente dinâmico, o aluno só conseguirá acompanhar o desenvolvimento dos temas se comparecer e participar contributivamente dos módulos (cada "módulo" corresponde a dois tempos de aula), realizar os trabalhos previamente atribuídos e ler o material didático/apoio. **Metodologia:** Exposição Oral; Discussão em grupo; Estudos de Caso e Dinâmica de Grupo. **Recursos:** Quadro branco; Computador + Data Show; Portal de Entidades na Internet; CDs; DVDs; Vídeos; Casos empresariais retirados de Livros, Jornais e Revistas Técnicas, e outros eventualmente úteis, etc.

Avaliação:

A avaliação da aprendizagem será sistemática e cumulativa, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos e dos resultados ao longo do período sobre o desempenho em situações pontuais, provocando a reflexão crítica do aluno a respeito dos temas abordados. Será feita através da avaliação dos trabalhos de pesquisa (tarefas), individuais e/ou em grupo, realizados em

classe ou extraclasse baseados nos estudos de caso ou temas apresentados em aula e no Seminário de Gestão da Qualidade; Testes; Questões, Problemas e Exercícios de Verificação de Aprendizagem; e o grau de assiduidade e de participação efetiva dos alunos em sala de aula.

Conteúdo Programático:

0 Organização / Desenvolvimento do Curso de “Gestão da Qualidade” (1 aula)

Apresentação do conteúdo programático. Plano de Aulas: Esquema de desenvolvimento das aulas. Esquema das avaliações discentes continuadas em todas as aulas: tarefas, casos empresariais, pesquisas, problemas, questões, exercícios, testes bimestrais (P1, P2, PS) e prova de exame final (PF). Diretrizes dos trabalhos em grupo. Formação dos grupos para a apresentação dos trabalhos orais nos três dias de Seminário de Gestão da Qualidade. Tarefas para avaliação da disciplina Gestão da Qualidade.

Módulo 1 – Evolução histórica da Gestão da Qualidade (1 aula)

Módulo 2 – Conceitos iniciais de Gestão da Qualidade (2 aulas)

Módulo 3 – Eras da Qualidade (2 aulas)

1ª Inspeção 100% (1900-1920),

2ª Controle Estatístico da Qualidade (amostragem: 1930-1950),

3ª Garantia da Qualidade (1960-1980),

4ª Gestão Estratégica da Qualidade (1990-2000).

Módulo 4 – Autores da Qualidade (2 aulas)

Walter Andrew **Shewhart**, 76 (12/03/1891-11/03/1967)

William Edward **Deming**, 93 (14/10/1900-20/12/1993)

Joseph Moses **Juran**, 104 (22/12/1904-28/02/2008)

Armand Vallin **Feigenbaum**, 94 (06/04/1920-13/11/2014)

Philip Bayard **Crosby**, 75 (18/06/1926-18/08/2001)

Kaoru **Isikawa**, 74 (13/07/1915-16/04/1989)

Módulo 5 – Ferramentas da Qualidade (8 aulas)

Ciclo PDCA, Melhoria contínua, Diagramas: Pareto, Ishikawa (Causa e Efeito ou espinha de peixe), Dispersão, 5W2H; Metodologias: 5S, Kaizen, Kanban, 6Sigma Programa de Qualidade); Histogramas

Módulo 6 – Normalização: normas nacionais e internacionais (4 aulas)

ISO: 9000, 10006, 14000, 14064, 26000

Módulo 7 – BPM Business Process Management (2 aulas)

Módulo 8 – Sistemas de Gestão da Qualidade (2 aulas)

Módulo 9 – Qualidade em Projetos & Processos (2 aulas)

Seminário de Gestão da Qualidade 2021.2 (6 aulas)

Base: 05 Diretrizes dos trabalhos em Grupo 2021.2 Qualidade.doc

Material de apoio do professor

Bibliografia Básica:

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: controle da qualidade total** (no estilo japonês). 9. ed. Nova Lima, MG: INDG, 2014

RAMOS, E. M. L.; ALMEIDA, S. S.; ARAÚJO, A. R. **Controle estatístico da qualidade** [recurso eletrônico]. Porto Alegre: Bookman, 2013.

SELEME, R. & STADLER, H. **Controle da Qualidade: as ferramentas essenciais**, 2ª edição, Editora IBPEX dialógica. Curitiba, PR, 2010 (livro eletrônico).

Bibliografia Complementar:

BARROS, E.; BONAFINI, F. **Ferramentas de qualidade**. São Paulo: Pearson. 2014.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas**. [livro eletrônico] 3. São Paulo Atlas 2016

CARPINETTI, L.C.R.; GEROLAMO, M.C. **Gestão da Qualidade ISO 9.001: 2015: requisitos e integração com a ISO 14001:2015**, São Paulo: Atlas, 2016.

CORRÊA, H. L.; CORRÊA, C. A. **Administração de produção e operações**. Manufatura e serviços: uma abordagem estratégica. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.

OLIVEIRA, O. J. et. al. **Gestão da qualidade tópicos avançados**. São Paulo: Cengage Learning, 2004.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ROBLES JR, A. **Custos da qualidade: aspectos econômicos da gestão ambiental**. 2. ed. São Paulo: Atlas. 2009.

TOLEDO, J.C. et al. **Qualidade: gestão e métodos**. Rio de Janeiro: LTC, 2017.

*** Serão apresentados durante o curso, artigos, *papers*, e-books, sites e livros mais recentes.

Livros para pesquisa complementar:

Martins, Petrônio Garcia & LAUGENI Fernando Piero. **Administração da Produção**. Editora Saraiva, São Paulo, 1998. Capítulo 22 Qualidade p388-437.

SLACK, Nigel...[et al.]. **Administração da Produção: edição compacta**. Editora Atlas, São Paulo, 1999. Capítulo 17 Planejamento e Controle de Qualidade, p411-438 & Capítulo 20 Administração da Qualidade Total, p502-525. Traduzido de **Operation Management**, Copyright 1995.



Sites e base de dados para pesquisa na internet:

FNQ Fundação Nacional da Qualidade. Confira os materiais disponíveis no portal da FNQ, como publicações, artigos, entrevistas, cases de sucesso e a Comunidade de Boas Práticas e amplie o seu conhecimento na área de gestão organizacional. Acesse: <http://fnq.org.br/>

SoftExpert Excellence Suite. <https://www.softexpert.com/>. Soluções para a excelência na gestão, fornecendo [softwares](#) e [serviços](#) para automação e o aprimoramento de processos de negócio. Case de sucessos, depoimentos e vídeos.

Portal Bqualidade: <https://www.banasqualidade.com.br/>;

Revista Brasileira de Gestão de Negócios-RBGN: <http://www.spell.org.br/periodicos/ver/25/revista-brasileira-de-gestao-de-negocios>.

