



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
PROGRAMA DE DISCIPLINA**

NOME				COLEGIADO	CÓDIGO	SEMESTRE
Gestão da Qualidade				CPROD	PROD0051	2019-1
CARGA HORÁRIA	TEÓR: 60	PRÁT: -	HORÁRIOS: Terça feira, 16:00 a 18:00 Quinta feira, 16:00 a 18:00			
CURSOS ATENDIDOS					SUB-TURMAS	
Engenharia de Produção					-	
PROFESSOR (ES) RESPONSÁVEL (EIS)					TITULAÇÃO	
Prof. Dr. JOSÉ LUIZ MOREIRA DE CARVALHO					Doutor	
EMENTA						
Conceito de qualidade. Evolução do pensamento e da gestão da qualidade. Planejamento, manutenção e melhoria da qualidade. Modelos e Métodos de melhoria da qualidade: A qualidade no produto, no serviço e no processo. Ferramentas da qualidade. Certificações e Garantia da qualidade.						
OBJETIVOS						
Objetivo geral: Apresentar ao aluno os conceitos fundamentais da Gestão da Qualidade, possibilitando a apropriação do conhecimento de técnicas e métodos para a aplicação na Engenharia de Produção. Objetivos específicos: 1. Compreender as Definições e Conceitos de Qualidade; 2. Entender o processo de Evolução dos Sistemas de Qualidade; 3. Conhecer aspectos relativos à Gestão da Qualidade Total; 4. Conhecer os Modelos de Referência para Gestão da Qualidade; 5. Entender e aplicar as Ferramentas da Qualidade na melhoria dos processos e solução de problemas. Conteúdo: Definições e Conceitos de Qualidade; A Evolução dos Sistemas de Qualidade; A Gestão da Qualidade Total; Qualidade de Produto; Qualidade em Serviços; Ferramentas da Qualidade; Modelos de Referência para Gestão da Qualidade.						
METODOLOGIA (recursos, materiais e procedimentos)						
Aulas expositivas com uso de data-show; Exposição dialogada; Trabalhos em grupos.						
FORMAS DE AVALIAÇÃO						
A avaliação será distribuída em 04 notas (EE1 + EE2 + EE3 + EE4) / 4, sendo: EE1 = 1ª Prova; EE2 = 2ª Prova; EE3 = 3ª Prova; EE4 = Média dos trabalhos em grupo e atividades feitas em sala. Cálculo da média: $M = (EE1 + EE2 + EE3 + EE4) / 4$; onde M = Média de aproveitamento do aluno De forma opcional, pode ser elaborado um artigo científico sobre algum dos conteúdos estudados na disciplina. Caso o aluno queira optar por fazer o artigo, a nota do artigo substituirá a menor das 4 notas. Critério de aprovação: Aprovação com média de aproveitamento superior a sete (7,0) e no mínimo de 75% de frequência mínima nas aulas (teóricas ou práticas). O aluno que possuir média inferior a sete, passará por uma avaliação final onde o mesmo deverá possuir média superior a cinco (5,0) para aprovação.						

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Carga Horária	TEMAS ABORDADOS/DETALHAMENTO DA EMENTA
2	Definições e Conceitos de Qualidade - Conceitos gerais
2	Definições e Conceitos de Qualidade - As Cinco Abordagens de Garvin

2	A Evolução dos Sistemas de Qualidade - A Era da Inspeção
2	A Evolução dos Sistemas de Qualidade - A Era do Controle Estatístico da Qualidade
4	A Evolução dos Sistemas de Qualidade - A Era da Garantia da Qualidade
4	A Evolução dos Sistemas de Qualidade - A Era da Gestão da Qualidade Total
2	A Gestão da Qualidade Total - Atitudes e Filosofia; Programas da Qualidade
2	A Gestão da Qualidade Total - Programas da Qualidade, Políticas e Sistemas
2	A Gestão da Qualidade Total - Círculos de Controle da Qualidade; Brainstorming
2	A Gestão da Qualidade Total - Brainstorming; Qualidade e Projeto do Produto; Seleção e Gerenciamento de Fornecedores
2	Qualidade em Serviços - Avaliação da Qualidade em Serviços
2	Qualidade em Serviços - Critérios de Avaliação da Qualidade em Serviços
2	Qualidade de Produto - Componentes e Condicionantes da Qualidade do Produto
2	Qualidade de Produto - Parâmetros da Qualidade do Produto
2	Ferramentas da Qualidade - As Ferramentas Tradicionais
2	Outras Ferramentas da Qualidade - Benchmarking; 5W2H; GUT
2	Outras Ferramentas da Qualidade – Matrizes de Preferência; de Afinidades; de Relações
2	Métodos de Solução de Problemas – PDCA
2	1ª Prova
2	Métodos de Solução de Problemas – SDCA
2	Métodos de Solução de Problemas – MASP
4	Modelos de Referência para Gestão da Qualidade – Passos e estratégias para implementação dos Programas da Qualidade
2	Modelos de Referência - Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) - NBR ISO 9001:2000
2	Aula prática - Qualidade de Produto
2	2ª Prova
4	Visita Técnica

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografia básica:

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade**: A visão estratégica e competitiva. Ed. Qualitymark.
 CAMPOS, V. F. **TQC**: controle da qualidade total no estilo japonês. Ed. INDG.
 TOLEDO, J. C. et al. **Qualidade**: Gestão e Métodos. Ed. LTC.
 CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da qualidade**: conceitos e técnicas. Ed. Atlas.

Bibliografia complementar:

JURAN, J. M. **Planejando para a qualidade**. Ed. Pioneira.
 MARSHALL JUNIOR, I. **Gestão da qualidade**. Ed. FGV.
 CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. (Coord.) **Gestão da qualidade**: teoria e casos. Ed. Campus.
 PALADINI, E. P. **Avaliação estratégica da qualidade**. Ed. Atlas.
 PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. Ed. Atlas.

08/_03_/_2019_
 DATA


 Prof. Dr. José Luiz Moreira de Carvalho
 ASSINATURA DO PROFESSOR

_____/_____/_____
 HOMOLOGADO NO COLEGIADO

 COORD. DO COLEGIADO