

PLANO DE ENSINO

Disciplina: Gerência da Qualidade

Carga Horária: 40h

Período: 6º

Ementa

Evolução histórica da qualidade na indústria. Conceitos e definições. Múltiplas dimensões da qualidade. Abordagens da qualidade por Deming, Crosby, Juran e Ishikawa. CCQ.

Objetivos

Possibilitar aos alunos ter uma visão da evolução, os conceitos básicos e as várias abordagens sobre qualidade;

Possibilitar aos alunos ter uma visão crítica e reflexiva sobre o Controle da Qualidade Total na Indústria..

Conteúdo

1 – Evolução da Qualidade na Indústria

1.1 - Histórico do desenvolvimento industrial no ocidente

1.2 - Pré-industrialização, produção em massa e novos paradigmas da produção.

2 - Fundamentações para o Gerenciamento da Qualidade

2.1 - Definições, princípios e conceitos

2.2 - Competição global

2.3 - Elementos do gerenciamento da qualidade.

3 - Controle da Qualidade Total

3.1 - Conceitos de qualidade, produtividade, competitividade e sobrevivência

3.2 - Objetivos do controle de qualidade

3.3 - Ciclo PDCA

4 - Múltiplas Dimensões da Qualidade

4.1 - Desempenho, Características, Confiabilidade, Conformidade, Durabilidade, Qualidade percebida.

5 - Principais abordagens dos mestres da qualidade

5.1 – Deming

5.2 - Crosby

5.3 - Juran

5.4 - Ishikawa

6 - Normas ISO

Bibliografia Básica

CAMPOS, Vicente Falconi. TQC Controle da Qualidade Total. Editora de Desenvolvimento Gerencial Ltda – EDG. 1999

Bibliografia Complementar

CAMPOS, Vicente Falconi. Gerenciamento de Rotina de Trabalho do Dia-Dia. Editora de Desenvolvimento Gerencial Ltda – EDG. 1999.

WERKEMA, Maria Cristina Catarino. As Ferramentas da Qualidade no Gerenciamento de Processos. Editora de Desenvolvimento Gerencial Ltda – EDG. 1999.

CHAVES, Neusa Maria Dias. CCQ – Circulo de Controle de Qualidade. Editora de Desenvolvimento Gerencial Ltda – EDG. 1999.

SUFFERT, Claus Jorge. O giro do PDCA. Qualitymark.

RYAN, Nancy e EUREKA, William. QFD – Perspectivas Gerenciais do Desdobramento da Função Qualidade. Qualitymark. 1998

BERGAMO FILHO, Valentino. ISO 9000 em Serviços. Editora Makron, São Paulo. 1999.