

Disciplina: GESTÃO DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE

Carga Horária: 36 horas-aula

1 OBJETIVO

Apresentar os modernos conceitos de qualidade e produtividade, suas interligações e sua importância para as empresas nos dias atuais. Estudar os fatores que influenciam a qualidade e a produtividade. Apresentar a forma de estruturar programas de melhoria da qualidade e sistemas da qualidade em uma organização.

2 EMENTA

Conceitos e histórico da Qualidade Total. Princípios da Qualidade Total. Gestão da Qualidade Total. Ferramentas da qualidade e produtividade. Controle estatístico do processo. Certificação da qualidade. Indicadores da qualidade e produtividade.

3 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- 1 Conceito e Histórico da Qualidade
 - 1.1 Histórico e conceito da qualidade
 - 1.2 Os gurus e os princípios da Qualidade Total
 - 1.3 Dimensões da qualidade
- 2 Gestão da Qualidade Total (Tqm)
 - 2.1 Apresentação do TQM
 - 2.2 Estruturando o TQM em uma organização
 - 2.3 Programa 5S
 - 2.4 Gerenciamento da rotina
 - 2.5 Gerenciamento pelas diretrizes
 - 2.6 O ciclo PDCA
 - 2.7 A melhoria contínua da qualidade – Kaizen

- 3 Ferramentas da Qualidade e Produtividade
 - 3.1 Método de Análise e Solução de Problemas - MASP
 - 3.2 As sete ferramentas básicas da qualidade
- 4 Controle Estatístico do Processo - CEP
 - 4.1 Curva normal
 - 4.2 Gráficos de controle
 - 4.3 Análise de estabilidade e capacidade dos processos
- 5 Certificação e Prêmios da Qualidade
 - 5.1 Normas ISO 9000/2000
 - 5.2 Prêmios da qualidade: Prêmio Deming, Malcom Baldrige Award e Prêmio Nacional da Qualidade
 - 5.3 Caminhos da qualidade e produtividade: a estratégia Seis Sigma
- 6 Produtividade
 - 6.1 Histórico da produtividade
 - 6.2 Custos da não-qualidade
 - 6.3 Indicadores da qualidade e produtividade
 - 6.4 Relação entre qualidade e produtividade

4 BIBLIOGRAFIA

a) Básica

ALVAREZ, Maria Esmeralda Ballesteros. **Administração pela qualidade e produtividade**. São Paulo: Atlas, 2001.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia**. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1998.

b) Complementar

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 9001:2000-Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2000.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC – controle da qualidade total (no estilo japonês)**. Belo Horizonte: Campus, 1999.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Gerenciamento pelas diretrizes**. Editora FDG, 1996.

DEMING, W. E. **A revolução da administração**. Editora Marques Saraiva.

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

GREEN, Cynthia (Editores da Business Week). **Os caminhos da qualidade**: como vencer os desafios da economia global. São Paulo: Makron Books; São Paulo: SENAC, 1995.

HARRINGTON, H. James. **O processo de aperfeiçoamento pelo controle de qualidade**. Editora McGraw-Hill.

JURAN, J. M.; GRZYNA, Frank M. **Controle de qualidade**. Handbook – Métodos Estatísticos Clássicos Aplicados à Qualidade. 4. ed. Editora MacGraw Hill, 1993. v.6.

LEVINE, David M. et al. **Estatística**: teoria e aplicações. Capítulo 10: Aplicações Estatísticas na Gestão da Qualidade e da Produtividade. LTC Livros Técnicos e Científicos; Editora AS, 2000.

MARANHÃO, Mauriti. **ISO Série 9000 Manual de implementação**: versão ISO 2000. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria geral da administração**. Capítulo 7: Administração da Qualidade. São Paulo: Atlas, 2002.

MELLO, Carlos Henrique Pereira. **ISO 9001:2000 - Sistema de Gestão da Qualidade para Operações de Produção e Serviços**. São Paulo: Atlas, 2001.

MOREIRA, Daniel Augusto. **Administração da produção e operações**. São Paulo: Pioneira, 1998.

MOREIRA, Daniel Augusto. **Medida da produtividade na empresa moderna**. São Paulo: Pioneira, 1991.

REQUISITOS do sistema da qualidade - **Fundamentos do Controle Estatístico do Processo – CEP**. Editora Instituto de Qualidade Automotiva - IQA, 1997.

SILVA, João Martins da. **5S – O ambiente da qualidade**. Fundação Christiano Ottoni, 1996.

SLACK, Nigel et al. **Administração da produção**. Capítulo 17: Planejamento e Controle da Qualidade. São Paulo: Atlas, 1997.

VIEIRA, Sônia. **Estatística para a qualidade** – como avaliar com precisão a qualidade em produtos e serviços. Campos, 1999.

WALTON, Mary. **O método deming de administração**. Editora Marques Saraiva.

WERKEMA, Cristina. **Criando a cultura Seis Sigma**. Editora QualityMark, 2002.

WERKEMA, Maria Cristina. **Ferramentas estatísticas básicas para o gerenciamento do processo**. Fundação Christiano Ottoni/UFMG, 1995.

ZACHARIAS, Oceano. **ISO 9000:2000 - Conhecendo e implementando**. São Paulo: Editora Oceano Zacharias, 2001.

Periódico

REVISTA BANAS QUALIDADE. São Paulo: Editora Banas. <www.banas.com.br>

Sites na Internet

www.abnt.org.br/cb25

www.abnt.org.br

www.iso.ch/iso/en/ISOOnline.frontpage

www.vtb.com.br

www.vanzolini.org.br