



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

PROGRAMA DE DISCIPLINA

1. Disciplina: Gestão da qualidade

2. Código: ED0197

Caráter: obrigatória () optativa (X)

Número de Semanas:	Número de Créditos:	Carga Horária Total:	Carga Horária:		
			Teórica	Prática	EaD
16	4	64	64	-	-

3. Pré-requisito: ED0186 – Gestão de Operações II

4. Objetivo(s):

- 4.1 Investigar o arcabouço teórico que norteia a gestão da qualidade.
- 4.2 Debater sobre modelos, dimensões, bases instrumentais e indicadores voltados a gestão da qualidade.
- 4.3 Verificar os critérios que definem a gestão da qualidade e a competitividade nas empresas.
- 4.4 Mostrar a complexidade das inter-relações existentes entre as diversas áreas funcionais da empresa com a função produção, bem como a integração dos diferentes objetivos dessas áreas em uma política gerencial adequada ao interesse da organização como um todo.
- 4.5 Capacitar os alunos nos conceitos relacionados as ferramentas da qualidade e melhoria de processos.

5. Ementa: Qualidade e Excelência na Operação; História do Movimento da Qualidade; Sistema de Gestão da Qualidade; Conceito do Seis Sigma e escopo das ferramentas e técnicas; Método DMAIC; Ferramentas para DEFINIÇÃO; Ferramentas para MEDIÇÃO; Ferramentas para ANÁLISE; Ferramentas para MELHORIA E CONTROLE.

6. Descrição do Conteúdo

6.1 Qualidade e Excelência na Operação

1. Definição da Qualidade;
2. Custo da qualidade;
3. Excelência na operação e Qualidade no Processo;
4. Estrutura da qualidade total nas organizações.

6.2 História do Movimento da Qualidade

1. Gurus da Qualidade;
2. Círculos da qualidade;
3. Modelos de Gestão da Qualidade.

6.3 Sistema de Gestão da Qualidade

1. Requisitos da ISO 9001:2015.

6.4 Conceito do Seis Sigma e escopo das ferramentas e técnicas

1. Conceito Seis Sigma;
2. Controle da Qualidade;
3. Medida da capacidade do processo.

6.5 Ferramentas para DEFINIÇÃO

1. Método DMAIC;
2. Project Charter;

4. Método SIPOC;
5. Análise SWOT;
6. Matriz de seleção de projetos;
7. Desdobramento da Função Qualidade.

6.6 Ferramentas para MEDIÇÃO

1. Mapeamento de processo;
2. Folha de verificação;
3. Histogramas;
4. Gráficos de controle;
5. Diagramas de processo;
6. Diagrama de causa-efeito;
7. Diagrama de dispersão;
8. Análise de regressão.

6.7 Ferramentas para ANÁLISE

1. FMEA;
2. Regressão Linear;
3. Matriz de Priorização;
4. Brainstorming;
5. Diagrama de Afinidade.

6.8 Ferramentas para MELHORIA E CONTROLE

1. Análise de Arvore de Falha;
2. Gráfico de Gantt;
3. 5W2H;
4. Procedimento Operacional Padrão e Relatório de Anomalia.

7. Bibliografia:

7.1 Básica:

VIEIRA, S. **Estatística para a Qualidade**. 2. Ed, Editora Campus, 2014.

7.2 Complementar:

BASU, R. **Implementing Quality: A Practical Guide to Tools and Techniques**. Thomsom, 2004.

BALLESTRERO-AVAREZ, M.E. **Gestão de Qualidade - Produção e Operações**. 2ª ed. Ed. Atlas, 2012.

PALADINI, E.P. **Gestão da Qualidade no Processo**. Editora Atlas, 1995.

DEMING, W. E. **Saia da Crise**. Ed. Futura.

LOUZADA, F.; DINIZ, C.; FERREIRA, P. FERREIRA E. **Controle Estatístico de Processos, LTC**. Administração da Produção. 2ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2006.

8. Metodologia e Avaliação de Aprendizagem:

METODOLOGIA:

- Aulas expositivas com discussão das partes teóricas com utilização de recursos ilustrativos e práticos.
- Discussão de casos práticos.
- Resolução de exercícios em sala
- Elaboração de um estudo de caso por equipe

AVALIAÇÃO:

- Realização de um AP ao final de cada unidade.
- Trabalho em equipe
- Presença: 75% das aulas planejadas

MF (Média Final) = (AP1 + AP2 + TRAR + APR) / 4