



UFRJ

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
CAMPUS UFRJ - MACAÉ  
Professor Aloísio Teixeira



## Curso de Engenharia

### INFORMAÇÕES GERAIS

Nome da Disciplina: Gestão da Qualidade e Produtividade

Código: **MCG 473**

Carga Horária Semanal: **4hs**

Carga Horária do Período: **60hs**

Créditos: **4 créditos**

Requisitos: -

### EMENTA

Evolução do conceito de qualidade. Gerenciamento da Qualidade Total e Modelos de Desempenho Organizacional. Abordagem Econômica da Qualidade: Custos da Qualidade. Relação entre qualidade e produtividade. Qualidade do projeto ao produto. Certificações e normas de qualidade. Qualidade e o papel da administração da empresa. Melhoria da Qualidade e o papel dos empregados. Diretrizes da qualidade e seus desdobramentos. Desdobramentos da Função Qualidade: Qualidade dos Sistemas de Gerenciamento; Gerenciamento pelas Diretrizes; Gerenciamento por Processos; gerenciamento da Rotina. Qualidade em serviços.

### PROGRAMA

#### 1. Histórico da Gestão da Qualidade

1.1. Gurus da Qualidade;

1.2. Era da Qualidade.

## **2. Perspectivas Estratégicas Da Qualidade**

- 2.1. Planejamentos Estratégico, Plano Tático e operacional;
- 2.2. Qualidades, Fator e Liderança;
- 2.3. Componentes Operacional de Qualidade;
- 2.4. Gerenciamentos Baseado no Controle;
- 2.5. Inspeção e Amostragem.

## **3 Gestão da Qualidade Total e Modelos de Desempenho**

- 3.1. O Controle de Qualidade Total (TQM – Total Quality Control);
- 3.2. Modelos de Qualidade;
  - 3.2.1 Modelo de Lascelles e Dale;
  - 3.2.1 Modelo de Shiba;
  - 3.2.1 Modelo de Zaire;
- 3.3 Tradição de Excelência de Desempenho;
  - 3.3.1 Modelo Brasileiro, Americano e Japonês;
- 3.4 Princípios da Qualidade.

## **4. Modelos Normalizados**

- 4.1. Ambiente do Sistema;
- 4.2. Sistema Internacional e Normalização;
- 4.3. Sistema 5S;
- 4.4. TPM – Total Productive Maintenance;
- 4.5. ISO – International Organization Standardization.

## **5. Gerenciamento De Diretrizes**

- 5.1. Aplicação do Gerenciamento de Diretrizes;
- 5.2. Área de Melhoria Operacional de Projetos;
- 5.3. Método de Desdobramento – Meta – Medida.

## **6. Gerenciamentos De Processo**

- 6.1. Conceitos teóricos e Abordagem de Processos;
- 6.2. Fluxo do Processo;
- 6.3. Identificação e Análise Crítica dos Processo.

## **7. Gerenciamento Da Rotina**

- 7.1. Gerenciamento da Rotina Diária (Gerenciais e Operacionais);
- 7.2. Definição de Autoridade e Responsabilidade;
- 7.3. Orientações e Formações do Modelo Estratégico ao Cliente;
- 7.4. Os Processos de Gerenciamento e o Plano de Qualidade.

## **8. Controle Estatístico do Processo**

- 8.1 Conceitos Históricos e sua Aplicabilidade;
- 8.2 Ferramentas e Gráfico de Controle.

## **9. Abordagem Econômica da Qualidade**

- 9.1 Breve Histórico do Custo da Qualidade;
- 9.2 Custo da Qualidade;

## **10. Qualidade em Serviços**

- 10.1 Expectativa do Cliente;
- 10.2 Sistema de Operação de Serviços;
- 10.3 Processos de Serviços à Prova de Falhas – poka yoke.

## **11. Ferramentas em Gestão da Qualidade**

- 11.1 Elementos da Gestão da Qualidade, Valores, Métodos e Ferramentas;
- 11.2 Six Sigma;
- 11.3 Ciclo PDCA;

- 11.4 CEP – Controle Estatístico de Processo;
- 11.5 Benchmarking;
- 11.6 Brainstorming;
- 11.7 QFD – Quality Function Deployment;
- 11.8 Design of Experiments;
- 11.9 Análise de Modo e Efeito de Falha;
- 11.10 Sistema de Garantia de Qualidade;
- 11.11 Gráfico de Controle;
- 11.12 Princípio de Pareto;
- 11.13 Histograma;
- 11.14 Diagrama de Afinidade e de Árvore.

## **12. Sistema Integrado De Gestão**

- 12.1 Sistema de Gestão de Qualidade;
- 12.2 Sistema de Gestão SSO;
- 12.3 Sistema de Gestão Ambiental;
- 12.4 Sistema de Gestão e Responsabilidade Social.

## **13. Padronização E Não Conformidades**

- 13.1 Sistema de Padronização – Importância e Vantagens;
- 13.2 Situação Crítica do Sistema de Padronização;
- 13.3 Monitoramento dos Resultados;
- 13.4 Tratamento de Não-Conformidade;
- 13.5 Falhas, Anomalias e Não-Conformidade;
- 13.6 Fluxo e tratamento de Não-Conformidade.

## **14. Six Sigma**

- 14.1 Equipe Six Sigma;

- 14.2 O Modelo DMAIC;
- 14.3 Perspectivas Estratégicas do Six Sigma;
- 14.4 Caracterizações do Projeto Six Sigma.

## **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

1. CAMPOS, Vicente Falconi. **Gerência da qualidade total: estratégia para aumentar a competitividade da empresa brasileira**. Escola de Engenharia da Universidade Federal de Minas Gerais/Fundacao Christiano Ottoni, 1990.
2. JURAN, Joseph M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços**. Cengage Learning Editores, 1997.
3. CARVALHO, Marly; PALADINI, Edson. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. Elsevier Brasil, 2013.

## **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

1. MARSHALL JUNIOR, Isnard et al. **Gestão da qualidade**. Rio de Janeiro. FGV, 2006.
2. MELLO, Carlos Henrique Pereira; DA SILVA, Carlos Eduardo Sanches; TURRIONI, João Batista. **ISO 9001: 2008: sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços**. Editora Atlas SA, 2000..

Macaé, fevereiro de 2013.

Revisado em fevereiro de 2017.