

Plano de ensino

Curso: EIM-BAC - Graduação Bacharelado em Engenharia de Produção - Habilitação: Mecânica

Turma: BEPM132-8 - BEPM132-8

Disciplina: 8GSQ003 - GESTÃO DE SIST. E GARANTIA DA QUALIDADE

Período letivo: 2024/2

Carga horária: 54

Professor: 220411122 - SABRINA TINFER

Ementa

1. Contextualização da qualidade. Expectativas e necessidades dos clientes. Sistemas da qualidade. Ferramentas da qualidade. Padrões normativos. Avaliação da qualidade. Clima organizacional. Qualidade de vida no trabalho. Gestão da qualidade. Motivação à qualidade. Relações básicas do controle de qualidade: processos produtivos, clientes e fornecedores. Avaliação da qualidade.

Objetivo geral

1. O objetivo da disciplina consiste em caracterizar o processo de planejamento e gestão da qualidade nas organizações, visando integrar conhecimentos quanto aos procedimentos para aplicação dos conceitos, ferramentas, indicadores, técnicas e métodos da gestão da qualidade.

Objetivo específico

1. ? Aplicar as ferramentas da qualidade para melhorias de processo tendo como base o PDCA e o Método de Análise e Solução de Problemas;
? Elaborar relatórios de anomalias e indicadores de desempenho;
? Identificar, priorizar e padronizar processos críticos;
? Identificar os principais fatores influentes na gestão da qualidade de produtos e serviços em um ambiente organizacional.

Conteúdo programático

1. 1. Introdução
 - 1.1 Apresentação da disciplina
 - 1.2 Metodologia de ensino utilizada
 - 1.3 Método de Avaliação
2. 2. Contextualização da qualidade
Perspectiva histórica da gestão da qualidade; Conceitos de qualidade.
3. 3. Gestão da qualidade (Seis Sigma)
Método PDCA; Método de Análise e Soluções de Problemas; 5S; Seis Sigma
4. 4. Indicadores da Qualidade
5. 5. CEP - Controle Estatístico de Processo
6. 6. Avaliação e Controle da qualidade
7. 7. Gestão da Qualidade
8. 8. Modelos de Gestão da Qualidade
9. 9. Ferramentas da Qualidade
10. 10. Controle e Otimização de Processos
11. 11. Processo Produtivo-Clientes-Fornecedores
12. 12. Processo Produtivo-Clientes-Fornecedores

Metodologia

1. Recursos pedagógicos: vídeos, animações, serious games, hipertextos, imagens, infográficos, áudios, e-books, tabelas, mapas, tutoriais, entre outros, conforme postagens no diretório da disciplina no Moodle.
Atendimentos individualizados aos alunos pelo professor via e-mail: sabrina.tinfer@udesc.br O agendamento dos horários deve ser realizado diretamente com o professor.
Os períodos disponibilizados para atendimento individualizado são: quartas-feiras, das 19h às 20h30.

Plano de ensino

Sistema de avaliação

1. Nota Final = A1 (50%) T1 (50%)
A1 - Avaliação 1 (50% da Nota Final);
T1 - Trabalho 1 (50% da Nota Final);
Avaliação 1 é individual.
Trabalho 1 é uma avaliação em grupos de alunos.

Bibliografia básica

1. CAMPOS, Vicente Falconi. TQC controle da qualidade total (no estilo japonês). 8.ed. Nova Lima: INDG, 2004.
CARVALHO, M. M. et al. Gestão da qualidade. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.
OLIVEIRA, Otávio José de. Gestão da qualidade: tópicos avançados. São Paulo: Thomson Learning, 2004.

Bibliografia complementar

1. BLANCHARD, Kenneth H; FOWLER, Susan; HAWKINS, Laurence. Autoliderança e o gerente minuto. Rio de Janeiro: Best Seller, 2007.
CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. Gestão da qualidade: conceitos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2010
GIANESI, Irineu G. N; CORRÊA, Henrique Luiz. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994.
NELSON, Bob; ECONOMY, Peter. Gestão empresarial. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, c1989.
MELLO, Carlos Henrique Pereira. ISO 9001:2008: sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços. São Paulo: Atlas, 2009