



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**

**Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas**

Departamento de Administração

Av. Fernando Ferrari, 514 - Campus Universitário - Goiabeiras

CEP. 29075.910 -ES – Brasil- Tel. (27) 3335.2599

E-Mail [cursoadm@npd.ufes.br](mailto:cursoadm@npd.ufes.br)

## **PROGRAMA**

<b>Disciplina:</b> Controle de Qualidade	<b>Código:</b> ADM - 02201
<b>Professor:</b> Joubert de Barros	
<b>Carga Horária:</b>	<b>60 horas</b>
<b>Período:</b>	<b>2004/2</b>

### **1 – EMENTA:**

Definição de Conceito de C.Q.; Funções de C.Q.; Organização do C.Q.; Planos de Inspeção; Técnicas de Inspeção; Controle Estatístico de Qualidade.

### **2. OBJETIVOS:**

- Conceituar Qualidade e Controle de Qualidade;
- Aplicar as ferramentas de controle de qualidade, identificando suas principais funções;
- Analisar uma Organização com Controle de Qualidade;
- Identificar Planos de Inspeção;
- Utilizar Técnicas de Inspeção;
- Interpretar Controle Estatístico Qualidade (CEP – Controle Estatístico de Processo).

### **3 - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

#### **Unidade 1 - Conceitos Básicos:**

- Qualidade de Produtos e Serviços, benefícios internos e externos;
- Sobrevivência na nova ordem mundial, competitividade;
- Histórico da Qualidade, sistemas de garantia da qualidade.

#### **Unidade 2 – Funções de Controle de Qualidade – Principais Ferramentas:**

- MASP, Brainstorming, GUT, 5W2H, Fluxogramas, e PDCA e Grupos Kaizen;
- 5S, Unidades Gerenciais Básicas (Células de Trabalho);
- Padronização da Rotina, Programa de Educação, Reunião Relâmpago, Monitoração de Clientes (internos e externos), Benchmarking;
- Auditoria Interna, TPM.

#### **Unidade 3 – Organização do Controle de Qualidade.**

#### **Unidade 4 – Programa de Qualidade no Serviço Público →Ferramenta de Auto-avaliação.**

- Liderança;
- Estratégias e Planos;
- Cidadãos e Sociedade;
- Informações;
- Gestão de Pessoas;
- Gestão de Processos;
- Resultados.

#### **Unidade 5 – Técnicas de Inspeção:**

- Programa 5S;
- Brainstorming;
- Diagrama de Ishikawa;
- 5W2H;
- PDCA-MASP.

## **Unidade 6 – Controle Estatístico de Qualidade (Controle Estatístico de Processos - CEP).**

### **4 - METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO:**

- Exposição dialogada com uso de transparências, vídeos e desenvolvimento de exercícios de fixação;
- Análise e interpretação dos textos (livros, revistas e jornais) pelos alunos;
- Apresentação de trabalhos e pesquisas preparados pelos alunos;
- Debates e dinâmicas de grupos.

#### **4.1 -RECURSOS**

- Quadro / pincel;
- Retroprojetor;
- Vídeos;
- Textos;
- Outro recurso sugerido pelo grupo.

### **5 – BIBLIOGRAFIA:**

WOOD JUNIOR, Thomaz. **Organizações Espetaculares**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2001.

BOOG, Gustavo G. **Manual de treinamento e desenvolvimento**. ABTD-3. ed.- São Paulo: Makron Books, 1999.

DEJOURS, Christophe. **O fator humano**. – 2. ed .Rio de Janeiro: Editora FGV, 1999.

RIBEIRO, Darcy. **O povo brasileiro**. São Paulo: Companhia das Letras,

FLEURY, Maria T.L., FLEURY, Afonso. **Construindo o conceito de competência**. Revista de Administração Contemporânea. Edição Especial 2001: 183 – 196.

RUAS, R. A problemática do desenvolvimento de competências e a contribuição da aprendizagem organizacional. In: **Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências**. São Paulo: Atlas, 2000.

VASCONCELLOS, J.G., DAVEL, E. (Orgs.). **Recursos humanos e subjetividade**. Petrópolis: Editora Vozes, 1995.

**OBS.: A bibliografia básica será complementada com textos de revistas especializadas da área, livros e material de Sites da INTERNET.**