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

PROGRAMA

Disciplina: Controle de Qualidade	**Código: ADM - 02201**
Professor: Hebert Almeida Cavalcante	
Carga Horária:	**60 horas**
Período:	**2002/1**

1 – EMENTA:

Definição e conceito de C.Q. Funções da C.Q. Objetivos de C.Q. Padrão da qualidade. 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.