



COMPONENTE CURRICULAR

CÓDIGO

NOME

ENG 308

Sistemas de Garantia da Qualidade

CARGA HORÁRIA

MÓDULO

ASSINATURA DO CHEFE DO DEPARTAMENTO

ANO

T	P	E	TOTAL
38	30	00	68

T	P	E
00	00	00

*Marcelo J R*

1999

EMENTA

Razões para a adoção da Gestão pela Qualidade Total. Conceitos e Princípios Fundamentais de uma Gestão pela Qualidade Total. Satisfação dos clientes. Gerenciamento da Rotina do Trabalho do dia a dia. Metodologia de Análise e Solução de Problemas.

OBJETIVOS

Dotar o aluno de conhecimentos básicos necessários ao entendimento dos paradigmas da Gestão pela Qualidade Total, bem como à implementação de metodologias ligadas ao gerenciamento da rotina do trabalho do dia a dia e à solução de problemas.

METODOLOGIA

Aulas expositivas com apoio de retroprojetores e filmes. Trabalhos de grupo abrangendo os temas da disciplina e elaborados em sala de aula. Apresentação desses trabalhos pelas equipes com debates para melhoria do entendimento dos assuntos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. CONCEITOS BÁSICOS

- 1.1. Introdução ao curso: programa, bibliografia, formas de avaliação
- 1.2. Razões para a adoção da Gestão pela Qualidade Total
- 1.3. Indicadores de Desempenho da Indústria Brasileira e G.Q.T.
- 1.4. Indicadores Sociais e de desperdícios
- 1.5. A noção de competitividade
- 1.6. Conceitos e princípios de uma Gestão Pela Qualidade Total (G.Q.T.)
- 1.7. Conceitos básicos de uma G.Q.T.
- 1.8. As contribuições dos princípios notáveis da Qualidade Total.
- 1.9. A noção de paradigma e os valores da gestão patrimonial.
- 1.10. Princípios fundamentais de uma G.Q.T.
- 1.11. Satisfação dos clientes
- 1.12. Conceito de clientes.
- 1.13. Razões e justificativas para avaliação da satisfação dos clientes
- 1.14. Critérios de avaliação da satisfação dos clientes.
- 1.15. Critérios para análise e implementação de medidas resultantes da avaliação da satisfação dos clientes.
- 1.16. Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia a dia.

Conceitos básicos.

*Marcelo J R*  
Prof. Dr. Marcelo José Pirani  
Chefe do Departamento  
Engenharia Mecânica/UFBA

- 1.17. Metodologia para determinação dos itens de controle de um processo
- 1.18. Itens de verificação/gerenciamento de processos
- 1.19. A noção de variabilidade dos processos
- 1.20. Avaliação qualitativa dos processos
- 1.21. Avaliação quantitativa dos processos
- 1.22. Metodologia de avaliação da capacidade de processos integrados.
- 1.23. Avaliação gráfica da capacidade de processos.
- 1.24. Técnicas e ferramentas estatísticas elementares necessárias à avaliação de processos.
- 1.25. Metodologia de Análise e Solução de problemas - MASP
- 1.26. Conceitos básicos da MASP.
- 1.27. Método de análise de Pareto
- 1.28. O MASP e o gerenciamento da rotina do trabalho do dia a dia.
- 1.29. Técnicas e ferramentas gerenciais necessárias a MASP.

---

---

#### BIBLIOGRAFIA

---

---

Coleção de textos 1 e 2

Campos, Vicente Falconi - TQC - Controle de Qualidade Total no Estilo Japonês. Cap. 1,2,3 e 4. Apêndices II e III.

Filho, Osmário Delaretti e Drumond, Fátima Brant - Itens de Controle e Avaliação de Processos - Fundação Christiano Ottoni - 1994.

---

---

*Marcelo*

Prof. Dr. Marcelo José Pirani  
Chefe do Departamento  
Engenharia Mecânica/UFBA