



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: Tópicos Especiais e Tecnologias de Gestão	Código: ADM-06166
Professor: Hélio Zanquetto Filho	
Carga Horária:	60 horas
Período:	2008/2

1 – EMENTA:

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

2 - OBJETIVOS:

Capacitar alunos com conhecimento de Conceitos e Técnicas relacionadas aos, Sistemas de Gestão e Controle da Qualidade.

3 - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Aula de Apresentação – Definição de Regras e Divisão dos Grupos para desenvolvimento do trabalho.

Unidade 1 - Conceitos Básicos e Princípios de Operação da Gestão da Qualidade – Paladini (cap 1)

Unidade 2 – O que é qualidade total em serviços – Las Casas (cap 1)

Unidade 3 – Processos e Agentes da Gestão da Qualidade - Paladini (cap 3)

Unidade 4 - Mecanismos de aprimoramento e Implantação do processo de qualidade total – Las Casas (caps 8 e 9)

Unidade 5 – Ciclo PDCA e Ferramentas da Qualidade – UFBA (2005)

Unidade 6 – QFD – Peixoto (pg. 32 a 47)

Unidade 7 – Conceitos e Fundamentos do Controle Estatísticos de Processos – Costa, Epprecht e Carpinetti (caps 1 e 2)

Unidade 8 – Gráficos de Controle por Atributos - Costa, Epprecht e Carpinetti

(cap.8)

Unidade 9 – Inspeção de Qualidade - Costa, Epprecht e Carpinetti (cap.9)

4 - METODOLOGIA DE ENSINO:

Aulas expositivas dialogadas com auxílio do quadro, transparências e casos ilustrativos. Apresentação individual e em grupo. Caso seja possível faremos visitas técnicas.

5 – METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO:

Dois trabalhos e participação (apresentação e participação das discussões em sala da aula). Os dois trabalhos deverão ter como tema qualidade na prestação de serviços. O primeiro trabalho deverá abordar o tema de gestão da qualidade. No segundo trabalho deverá ser discutido o tema controle da qualidade na prestação de serviços. O ambiente de desenvolvimento do trabalho será o setor de bares, restaurantes ou hotéis. O trabalho será feito e apresentado em duplas. Para verificação de aprendizagem será feita uma avaliação individual com cada membro do grupo.

A média semestral será $MS = (\text{Trabalho 1} \times 0,4 + \text{Trabalho 2} \times 0,4 + \text{Participação} \times 0,2)$. Caso a nota será maior ou igual a 7,0 (sete) o aluno está aprovado. Caso seja menor que 7,0 fará prova final. Neste caso será uma prova abordando todo o conteúdo.

6 – BIBLIOGRAFIA:

Costa, Antonio Fernando Branco; Epprecht, Eugenio Kahn; Carpinetti, Luiz Cesar Ribeiro, **Controle estatístico de qualidade**, Ed. ATLAS, 2005

Las Casas, Alexandre Luzzi, **Qualidade total em serviços**, Ed. Atlas, 2006.

Paladini, Edson Pacheco, **Gestão estratégica da qualidade: princípios, métodos e processos**, Ed. ATLAS, 2008.

Peixoto, Manoel Otelino da Cunha, **Uma proposta de aplicação da metodologia desdobramento da função qualidade (QFD) que sintetiza as versões QFD-estendido e QFD das quatro ênfases** – Dissertação Mestrado em Engenharia de Produção - Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo, 1998, p. 32-47

Universidade Federal da Bahia (UFBA), **Metodologia para Análise e Solução de Problemas**- Escola Politécnica Curso de Especialização Gestão e Tecnologia da Construção de Edifícios, 2005