

# FERRAMENTAS DA QUALIDADE – FEQ

Competência Técnica: Gestão de Qualidade  
Conhecimentos relacionados: Ferramentas da Qualidade

## Objetivo Geral

Capacitar os participantes para a compreensão do uso de ferramentas da qualidade e sua aplicação no processo de trabalho.

## Objetivos Específicos

- Conhecer o conceito, a evolução e os princípios da gestão da qualidade.
- Compreender a aplicação das ferramentas da qualidade de acordo com as situações apresentadas.

## Metodologia e recursos

Aulas expositivas, aulas práticas e apostila.

## Conteúdo Programático

- Qualidade: evolução histórica, conceito e princípios.
- Ferramentas da qualidade.
  - Conceito e aplicação.
  - PDCA.
  - Apresentação das Ferramentas:
    - Benchmarking;
    - Fluxograma;
    - Brainstorming;
    - Folhas/Lista de verificação;
    - Diagrama de Ishikawa;
    - Diagrama de Pareto;
    - Matriz GUT;
    - Coeficiente de correlação;
    - 5W2H – Plano de ação;
    - SWOT.

## Avaliação

Verificação de aprendizagem escrita aplicada no final do curso.

## Bibliografia Indicada

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR ISO 9000*: sistemas de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2015.

\_\_\_\_\_. *NBR ISO 9001*: sistemas de gestão da qualidade: requisitos. Rio de Janeiro, 2015.

BARÇANTE, Luiz Cesar. *Qualidade Total, uma visão brasileira*: o impacto estratégico na universidade e na empresa. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

BASTIANI, Jeison. *Diagrama de Pareto*. Set. 2012. Disponível em <<https://blogdaqualidade.com.br/diagrama-de-pareto>> Acesso em: 18 mar. 2019.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de orçamento Federal. *Planejamento Estratégico 2012-2015*, Brasília, DF. Disponível em: <<http://www.planejamento.gov.br/aceso-a-informacao/institucional/o-ministerio/planejamento-estrategico>>. Acesso em 15 maio 2019.

BRASSARD, M. *Qualidade: ferramentas para uma melhoria contínua*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1991.

EVANGELISTA, Solange. *Um breve histórico da qualidade*. Rio de Janeiro, ago. 2014. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/academico/um-breve-historico-da-qualidade/79626>>. Acesso em: 25 mar. 2019.

FALCONI, Vicente. *Controle de qualidade total*. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Otoni, 1997.

\_\_\_\_\_. *O Verdadeiro Poder*. 2.ed. Nova Lima: Falconi, 2009.

FEIGENBAUM, A. V. *Controle de Qualidade Total*. São Paulo: Makron Books, 1994.

MARANHÃO, Mauriti. *Governança organizacional: uma metodologia universal*. Rio de Janeiro: Biblioteca do Exército, 2017.

OLIVEIRA, José Roberto Cerqueira. *Aspectos humanos dos cinco sentidos: uma experiência prática*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

PALADINI, Edson P. *Qualidade Total na Prática: implantação e avaliação de sistemas de qualidade total*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1997.

PERIARD, Gustavo. *Ferramentas de gestão*. Nov. 2011. Disponível em <<http://www.sobreadministracao.com/category/administracao-geral/ferramentas-de-gestao>> Acesso em: 11 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. *O ciclo PDCA e a melhoria contínua*. Disponível em: <<http://www.sobreadministracao.com/o-ciclo-pdca-deming-e-a-melhoria-continua>> Acesso em: 04 mar. 2019

### **Carga horária:**

**12 horas**

Atualização: 30/05/2019	Revisão: 09
-------------------------	-------------