

Gestão da Qualidade

Programa de Estudo

Duração: 3 meses

Unidade 30: Introdução à Qualidade

Evolução histórica da Qualidade

Conceitos básicos

Qualidade

Garantia da Qualidade

Política de Qualidade

Gestão da Qualidade

Sistema de Qualidade

Qualidade Total

Melhoria contínua

Excelência

Teorias da Qualidade

Kaoru Ishikawa

Shegeru Mizuno

Edwards W. Deming

Philip B. Crosby

Armand V. Feigenbaum

Joseph M. Juran

Teorias recentes

Unidade 40: Ferramentas para a Gestão da Qualidade

Ferramentas para identificação de problemas

Diagrama de Causa-Efeito

AMFE

Análise de Pareto

Ferramentas para Apresentação de dados

Diagrama de Fluxo

Histograma

Diagrama de Árvore

Gráficos de controle

Ferramentas para Análise de dados

Operação Evolutiva

Desenho de experimentos

Ferramentas para encontrar soluções

Brainstorming

Círculos de qualidade

Técnica de Equipes Autogerenciáveis

Análise de forças de campo

Ferramentas para previsão do futuro

Técnica Delphi

Extrapolação de tendências

Ferramentas de Gestão Integrada

Balanced Scorecard

Benchmarking

Just in Time

SeisSigma

QFD - Desdobramento da Função Qualidade

Engenharia concorrente (Concurrent Engineering)

Desenho robusto

Reengenharia

Unidade 50: Normativa da Qualidade

Normas ISO 9000 : 2008

Introdução

Princípios

Processo de certificação da Qualidade segundo ISO 9001

O modelo europeu EFQM

Critérios

Subcritérios

Autoavaliação

Certificação: O selo de Excelência

Unidade 60: Custos da Qualidade

Introdução

Classificação dos Custos da Qualidade

Custos de qualidade (diretos)

Custos de Conformidade

Custos de avaliação

Custos de prevenção

Custos de Não Conformidade

Custos de falhas internas

Custos de falhas externas

Custos de não qualidade (indiretos)

Custos que recaem sobre o cliente

Insatisfação do Cliente

Perda de Lucros

Importância dos Custos da Qualidade

Análise gráfica dos Custos da Qualidade

Implementação do Sistema de Custos da Qualidade

Métodos para o Cálculo dos Custos da Qualidade

Considerações finais