



EMENTA E PROGRAMA DE DISCIPLINA

Nome: MÉTODOS ESTATÍSTICOS APLICADOS À QUALIDADE TOTAL

Código: GET00036

Carga horária semestral

Total: 60 horas

Teórica: 60 horas

Prática: 0 hora

Validade: A partir de 2000

Ementa

A qualidade de produtos e serviços. Padrões de qualidade para produtos e serviços. Normas de padronização para a qualidade de produtos e serviços.

Programa

1. Gestão da Qualidade Total
 - 1.1. Controle da Qualidade Total
 - 1.2. Ciclo PDCA de Controle de processos
 - 1.3. Ferramentas da Qualidade e os Ciclos PDCA para Manter e Melhorar a Qualidade
 - 1.4. Valor da Qualidade
 - 1.5. Função Perda e Nível de Qualidade
2. FERRAMENTAS ESTATÍSTICAS BÁSICAS
 - 2.1. Estratificação
 - 2.2. Folha de verificação
 - 2.3. Análise de Pareto
 - 2.4. Diagrama de Causa e Efeito
 - 2.5. Histograma
 - 2.6. Diagrama de Dispersão
 - 2.7. Gráfico de Controle
 - 2.8. Diagrama de Ramos e Fohas
 - 2.9. Diagrama de Caixa (Box Plot)
 - 2.10. Estudo de Valores Destoantes
 - 2.11. Índices de Capacidade de Processos
 - 2.12. Repetibilidade e Reprodutibilidade
3. FERRAMENTAS ESTATÍSTICAS AVANÇADAS
 - 3.1. Amostragem. Inspeção por Amostragem
 - 3.2. Intervalos de Confiança e Testes de Hipóteses
 - 3.3. Confiabilidade
 - 3.4. Análise de Falhas
4. FERRAMENTAS DO PLANEJAMENTO DA QUALIDADE
 - 4.1. Diagrama de Afinidades
 - 4.2. Diagrama de Relações
 - 4.3. Diagrama de Matriz
 - 4.4. Diagrama da Matriz de Priorização
 - 4.5. Diagrama de Árvore
 - 4.6. Diagrama do Processo Decisório
 - 4.7. Diagrama de Setas

5. **NORMATIZAÇÃO DA QUALIDADE TOTAL**
 - 5.1. Normas ISO Série 9000
 - 5.2. Normas ABNT
 - 5.3. Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade - PBQP

BIBLIOGRAFIA

- KUME, Hitoshi. *Métodos Estatísticos para Melhoria da Qualidade*. São Paulo: Editora Gente, 1993
- DELLARETTI Filho, Osmário. *As Sete Ferramentas do Planejamento da Qualidade*. 2ª. Edição. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1996
- TAGUCHI, Genichi, ELSAYED, Elsayed A. e HSIANG, Thomas C. *Engenharia da Qualidade em Sistemas de Produção*. São Paulo: McGraw-Hill, 1990
- WERKEMA, Maria Cristina C. *Ferramentas Estatísticas Básicas para o Gerenciamento de Processos*. – Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1995
- WERKEMA, Maria Cristina C. *As Ferramentas da Qualidade no Gerenciamento de Processos*. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1995



ANA MARIA LIMA DE FARIAS
Chefe-Deptº Estatística
SIAPE 0311506