

PROGRAMA DE ENSINO

EMENTA: Dimensão da qualidade, histórico, cultura e conceituação da qualidade. Métodos e estilos gerenciais. Sistema de qualidade - clientes, produtos/serviços, controle do processo. Desenvolvimento do potencial humano - o homem na empresa: abordagens; aspectos motivacionais; educação e treinamento. Programa de qualidade. Garantia e certificação da qualidade.

1.0. IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

1.1. Código : CNM 7360

1.2. Nome : Gestão da Qualidade

1.3. Nº de Horas/Aula : 04 semanais

1.4. Carga Horária : 72 horas/aula

2.0. PRÉ-REQUISITOS – sem pré-requisito

3.0. IDENTIFICAÇÃO DA OFERTA: Curso de Graduação em Ciências Econômicas

4.0. OBJETIVOS DA DISCIPLINA

O aluno no final do período letivo estará em condições de:

- a) mediante uma breve retrospectiva, cientificar-se da importância da dimensão “qualidade”;
- b) conceituar qualidade e conhecer as necessidades dos clientes;
- c) controlar e aperfeiçoar o sistema e processos de qualidade;
- d) desenvolver o potencial humano, educando-o e treinando-o;
- e) analisar as abordagens motivacionais e cientificar-se da importância da motivação;
- f) suplementar o programa de gestão para a qualidade.

5.0. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

A importância da dimensão Qualidade - Retrospectiva sobre a qualidade. Por que a qualidade? Conceituação: cultura e princípios de Deming; Crosby. Abordagens: Feigenbaum; Garvin; Ishikawa; Juran. Ciclo do PDCA. Conceituar as necessidades do(s) cliente(s). Desenvolvimento do potencial humano: educação e treinamentos voltados para a melhoria da qualidade. Padronização. Sistema da Qualidade - processos e técnicas: JIC, JIT, KANBAN, TQC, CCQ, KAIZEN, 5 “s”. Abordagens motivacionais à qualidade: conceito, fatores, mudanças. Suplementação do programa de qualidade. ISO (9000 e 14000) Certificação da qualidade.

6.0 – BIBLIOGRAFIA

ALBRECHT, Karl e Lawrence J. Bradfond. **Serviços com Qualidade: a vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1992.

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de; TACHIZAWA, Takeshy; CARVALHO, Ana Barreiros de. **Gestão ambiental** – enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável – 2ª ed. – São Paulo: Pearson Makron Books, 2002.

ARAI, Seiyn-araban. **O princípio das técnicas japonesas de produção: qualidade, custo, prazo de entrega**. São Paulo: IMAN, 1989.

BARROS, Claudius D'Antagnam C. de. **Circulo de controle de qualidade**. São Paulo: Nobel, 1998.

BERGAMO FILHO, Valentino. **Gerência econômica da qualidade através do TQC: controle total da qualidade**. São Paulo: Makron, McGraw-Hill, 1991.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade total** - padronização de empresas. Belo Horizonte. Fundação Christiano Ottoni. 1992.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Gerência de qualidade total: estratégia para aumentar a produtividade da empresa brasileira**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.

CAMACHO, José Luis Tito. **Qualidade total para os serviços de saúde**. São Paulo: Nobel, 1998.

CERQUEIRA NETO, Edgard Pedreira. **Gestão da qualidade - princípios e métodos**. São Paulo: Pioneira, 1991.

CROSBY, Philip B. **Qualidade falando sério**. São Paulo: McGraw-Hill. 1990.

HUNT, V. Daniel. **Gerenciamento para a qualidade: integrando qualidade na estratégia de negócio**. Rio de Janeiro: LTC - Livros Técnicos e Científicos, 1994.

HARRIGTON, James. **Gerenciamento total da melhoria contínua**. São Paulo: Makron Books, 1997.

JURAN, Joseph M. **Juran na liderança da qualidade**. São Paulo: IMAN-Pioneira, 1990.

_____, **Juran planejando para a qualidade**. São Paulo: TGN-Pioneira, 1990.

_____, **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARANHÃO, Mauriti. **ISO série 9000**: versão 2000: manual de implementação: o passo a passo para solucionar o quebra-cabeça da gestão – 8ª ed. – Rio de Janeiro: Qualitymark, Ed., 2006.

MIRSHAWKA, Victor. **A implantação da qualidade e da produtividade pelo método do Dr. Deming**. São Paulo: McGraw-Hill, 1990.

MIRSHAWKA, Victor. **Entrosando-se com a qualidade**. São Paulo: Nobel, 1988.

MICHITOSHI, Oishi. **TIPS: técnicas integradas na produção e serviços**: como planejar, treinar, integrar para ser competitivo: teoria e prática. São Paulo: Pioneira, 1995.

MOURA, Luciano Raizer. **Qualidade simplesmente total**: uma abordagem simples e prática da gestão da qualidade. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1997.

MOURA, Luiz Antonio Abdalla de. **Qualidade e gestão ambiental** – 5ª ed. – São Paulo: Juarez de Oliveira, 2008.

O'HANLON, Tim. **Auditoria da qualidade**: com base na ISO 9001-2000: conformidade agregando valor. – São Paulo: Saraiva, 2006.

OLIVEIRA, Otávio J. (org.). **Gestão da qualidade**: tópicos avançados. – São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

OSADA, Takashi. **Housekeeping. 5 'S'**: seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke - cinco pontos-chaves para o ambiente da qualidade total. São Paulo: IMAN, 1992.

PALADINI, Edson Pacheco. **Controle de qualidade**: uma abordagem abrangente. São Paulo: Atlas, 1990.

PALMER, Colin F. **Controle total de qualidade**. São Paulo: Edgard Blucher, 1974.

PARANTHAMANN, D. **Controle da qualidade**. São Paulo: McGraw-Hill, 1990.

RANGEL, Alexandre. **Momento da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1995.

ROSS, Philip J. **Aplicações das técnicas Taguchi na engenharia da qualidade**. São Paulo: McGraw-Hill, 1991.

TEBOUL, James. **Gerenciando a dinâmica da qualidade**. Rio de Janeiro: Quality Mark Ed. 1991.

VALLE, Cyro Eyer do. **Qualidade ambiental**: ISO 14000 – 6ª ed. – São Paulo: Editora Senac - São Paulo, 2006.

YOSHIMOTO, Tsikane. **Qualidade, produtividade e cultura**: o que podemos aprender com os japoneses. São Paulo: Saraiva, 1992.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

Leitura de Artigos e Revistas.



Documento assinado digitalmente
Carlos Alberto do Espírito Santo Junior
Data: 12/07/2021 20:42:56-0300
CPF: 116.318.987-10
Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>