

Relatório de Conteúdo Programático

Grau: Graduação Presencial

Órgão: TEP - DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Nome: GERENCIAMENTO DA QUALIDADE TOTAL

Código: TEP03046

Característica: CO - Comum

Status: Desativada

Carga Horaria Total: 45h Estagio: 0h

Teorica: 45h

Pratica: 0h

Período de vigência: 1º período de 1998 até 2º período de 2013

Conteúdo Programático:

Objetivo:

A disciplina Gerenciamento da Qualidade Total tem como objetivo principal desenvolver os conhecimentos e habilidades dos participantes na formulação, escolha e implementação de estruturas organizacionais compatíveis com as suas estratégias competitivas e filosofias corporativas sendo estas compatíveis com os conceitos e princípios da Teoria da Qualidade. Desta forma, visa apresentar os conceitos ligados a técnicas para solucionar problemas e melhorar processos, desenvolver sistemas da qualidade tendo como critérios balizadores a ISO 9000 e o Prêmio Nacional da Qualidade, desenvolver sistemas de gestão modelados nos conceitos e princípios da teoria da qualidade e indicadores de desempenho modelados pela caracterização das estruturas organizacionais e suas estratégias de ação, com vistas a promover, dentro da organização a busca pela vantagem competitiva.

Programa:

Um estudo evolutivo do conceito da teoria da qualidade sob o aspecto filosófico e prático: Histórico da Teoria da Qualidade. Um estudo evolutivo do conceito da teoria da qualidade sob o aspecto filosófico e prático: Análise Comparativa dos Conceitos de Teoria da Qualidade à luz dos Gurus e Estudo dos Princípios da Teoria da Qualidade. Metodologias de análise e melhoria de processos. Ferramentas de avaliação da qualidade: Diagrama de Pareto. Estratificação. Histogramas. Diagrama de Tendência. Box-plot. Brainstorming. Diagrama de Causa-e-Efeito. Lista de Verificação. Cronograma. Fluxograma. Diagrama de Relação. Ciclo PDCA. CE P. 5W2H1S. Metodologias de análise e melhoria de processos. Modelos de metodologias: Modelo -QC Story- e -WV- de melhoria contínua e suas aplicações. Administração de Serviços: Comportamento dos Clientes; Conexão com os Clientes; Qualidade Em Serviços; Administração Estratégica de Serviços. Administração de serviços: O Modelo ServQual e Qfd. Sistema da qualidade. ISO 9000: As Normas da Família ISO 9000. Plano de Implantação e Implementação de um Sistema da Qualidade. Certificação de um Sistema da Qualidade. Modelos Conceituais e Práticos para a Gestão pela Qualidade Total: Os Principais Modelos de Sistemas Aplicados. Avaliação de Desempenho do Negócio: Sistema de Indicadores e Modelos de Avaliação de Desempenho. Sistema da Qualidade. Prêmios da qualidade: Histórico dos Prêmios da Qualidade no Mundo. O Prêmio Nacional da Qualidade. Fundamentos Conceituais dos Critérios de Excelência.

Ementa:

CONCEITO DE QUALIDADE TOTAL. COMPETITIVIDADE COMO FUNÇÃO DA QUALIDADE E DA PRODUTIVIDADE. ASPECTOS CULTURAIS E COMPORTAMENTAIS DA IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS DA QUALIDADE. NORMAS SOBRE SISTEMAS E DE GESTÃO E QUALIDADE (SÉRIES ISO 9003 E NB 9003). METODOLOGIAS DE IMPLANTAÇÃO. CÍRCULOS DE CONTROLE DE QUALIDADE - CCQ.

Gerado em: 07/05/2019 - 18:31

Este documento foi gerado pelo Sistema Acadêmico da Universidade Federal Fluminense - IdUFF.
Este documento pode ter sua autenticidade validada em até 1 (um) ano a partir de sua emissão no endereço
<https://app.uff.br/iduff>, no link da seção "Validar Declaração".

Relatório de Conteúdo Programático

Bibliografia Básica:

MONTGOMERY, Douglas - Introduction to Statistical Quality Control - 2 Ed. - Singapore: John Wiley & Sons, 1991. 674p.
DEMING, W. Edwards. Qualidade: a revolução da administração. Tradução de: Francis Henrik aubert, Maria Esmene Comenale & Áurea Consenza Dal Bó. Rio de Janeiro: Editora Marques Saraiva S.A. 1990. 367p.
KAPLAN, Robert S. & NORTON, David P. - A Estratégia em Ação: balanced scorecard - tradução de: Luiz Euclides Trindade Frazão Filho. Rio de Janeiro: Campus, 1997. 344 p.
JURAN, J. M. - A Qualidade desde o Projeto: Os Novos Passos para o Planejamento da Qualidade e produtos e Serviços - tradução de: Nivaldo Montingelli Jr. - São Paulo: Livraria Pioneira, 1992. 551p.

Bibliografia Complementar:

FUNDAÇÃO PARA O PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE. Critérios de Excelência: O estado da arte da gestão para excelência do desempenho. São Paulo: FPNQ, 2004. 64 p.
CROSBY, Philip B. - Qualidade é Investimento - tradução de: Áurea Weisseberg - Rio de Janeiro: José Olímpio, 1992. 327p.
BARBOSA, Eduardo Fernandes et al. Gerência da Qualidade Total na Educação. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1994. - págs. 8-18.
SHIBA, S.; GRAHAM, A. & WALDEN, D. TQM: Quatro Revoluções na Gestão da Qualidade Total - tradução de Eduardo D-Agord Schaan et al - Porto Alegre: Bookman, 1997. 409p.

Gerado em: 07/05/2019 - 18:31

Este documento foi gerado pelo Sistema Acadêmico da Universidade Federal Fluminense - IdUFF.
Este documento pode ter sua autenticidade validada em até 1 (um) ano a partir de sua emissão no endereço
<https://app.uff.br/iduff>, no link da seção "Validar Declaração".