UFRRJ	**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO** **PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO** **CÂMARA DE GRADUAÇÃO**

PROGRAMA ANALÍTICO

DISCIPLINA

Código: IS - 113	GESTÃO E SISTEMAS DE QUALIDADE
Créditos : 04 T- 0P	Carga Horária: **60 horas/semestre**

**Cada crédito Teórico ou Prático corresponde a 15 horas-aula*

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

PROFESSOR(ES): Dr João Luís Alves Pinheiro - SIAPE 1217219 E-mail: jlp@ufrrj.br

OBJETIVOS:

GERAL

- Descrever os ganhos de competitividade ocasionados com a adoção da cultura da qualidade e a implantação de programas de valorização de práticas gerenciais convergentes, que reconheçam esse movimento como fator estratégico para as organizações contemporâneas.

ESPECÍFICOS

- Apresentar as origens do movimento da qualidade, sua evolução e adoção no contexto organizacional.
- Conhecer os principais instrumentos de operacionalização e aplicação da qualidade pelas organizações.

EMENTA:

Evolução da Qualidade; Gestão da Qualidade Total, Sistema de Qualidade, ISO e Housekeeping; Cultura da Qualidade. Aspectos Gerenciais na Implantação de Programas de Qualidade. Indicadores e Vantagem Competitiva da Qualidade. Introdução às ferramentas e métodos da qualidade. Qualidade e produtividade em manufatura e serviços. Natureza dos Serviços: fluxos, gargalos, equilíbrio e leiaute em serviços. Aspectos estratégicos da gestão de inventários e logística em serviços como fator pela qualidade. Análise de Capacidade em Serviços para a Qualidade. Ganhos competitivos com a inclusão da qualidade. Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ). Tópicos emergentes da qualidade.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

1. Evolução da qualidade
   1.1 Evolução da qualidade – Origens.
   1.2 A qualidade no ambiente militar e sua incorporação no ambiente civil e empresarial.
   1.3 Os gurus da qualidade: Feignebaum, Juran, Tagushi, Crosby, Ishikawa e Deming
2. Gestão da Qualidade Total (GQT), Sistema de Qualidade, ISO e Housekeeping
   2.1 Fundamentos: foco no cliente, liderança, engajamento das pessoas, abordagem por processos, melhoria contínua, tomada de decisões baseada em fatos, gestão de

relacionamentos
2.2 Definição da GQT – extensão do controle de qualidade
2.3 Abrangência da GQT
2.4 Custos considerados na qualidade
2.5 Sistemas de Qualidade
2.6 Séries - ISO 9000, ISO 14000 e ISO 26000
2.7 Housekeeping 5S: Seiri (utilidade), Seiton (ordem), Seiso (limpeza), Seiketsu (padrão) e Shitsuke (disciplina)

3. Cultura da Qualidade
   3.1 Aspectos essenciais na construção da Cultura da Qualidade
   3.2 Importância da liderança para a qualidade
   3.3 Estímulo ao engajamento das equipes pela qualidade
   3.4 Construção da conscientização e da relevância da qualidade
   3.5 Educação corporativa para a qualidade
   3.6 Qualidade baseada em exemplos e reforço de boas práticas
   3.7 A horizontalidade da qualidade
   3.8 Acompanhamento da qualidade em metas e indicadores
   3.9 Reeducação continuada e estímulos à administração participativa.
4. Aspectos Gerenciais na Implantação de Programas de Qualidade
   4.1 Valorização das pessoas;
   4.2 O protagonismo do cliente e do mercado;
   4.3 Geração de resultados na adoção da qualidade;
   4.4 Definição de processos para a qualidade;
   4.5 Aprendizado organizacional e cultura de inovação para a qualidade
   4.6 Pensamento sistêmico em promoção da qualidade
   4.7 Desenvolvimento de parcerias para a qualidade
   4.8 Comprometimento da cúpula corporativa em defesa da qualidade
   4.9 Exercício da liderança e da governança corporativa pela qualidade
   4.10 Adoção de uma cultura de excelência para a qualidade
5. Introdução as Ferramentas e Métodos da Qualidade
   5.1 Ciclo PDCA
   5.2 Fluxograma
   5.3 Gráficos
   5.4 Diagramas de Causa e Efeito
   5.5 Brainstorming
   5.6 Diagrama de Pareto
   5.7 Diagrama de Dispersão
   5.8 Folha de Verificação
   5.9 Formulários de Coleta de Dados
   5.10 Cartas de Controle
   5.11 Introdução à Relatórios de Auditorias
   5.12 Estabelecimento de Metas
   5.13 Carta de Processo Decisório e Desdobramento da Função Qualidade
   5.14 Seis Sigma
   5.15 QFD
   5.16 Análise de Valor
   5.17 Balance Score Card
6. Indicadores e Vantagem Competitiva da Qualidade
   6.1 Informações e conhecimento.
   6.2 Gestão das informações da organização
   6.3 Uso de indicadores e qualidades esperadas: simplicidade, inteligibilidade, objetividade, estabilidade, especificidade, sensibilidade, rastreabilidade, baixo custo de obtenção e manutenção
7. Qualidade e Produtividade em Manufatura e Serviços
   7.1 Definições de Manufatura e Serviços.
   7.2 Convergências e diferenças

7.3 O setor de transformação de bens e serviços
7.4 Características de Bens e Características de Serviços. Interfaces.
7.5 Complementaridades de bens e serviços

8. Natureza dos Serviços: fluxos, gargalos, equilíbrio e leiaute em serviços
   8.1 Características, funções e peculiaridades
   8.2 Peso dos serviços no sistema econômico nacional e internacional
   8.3 Potencial do setor serviços na geração de receitas, tributos, empregos e rendas
   8.4 Fluxogramas de processo e de informação
   8.5 Gargalos – causas (crônicas e episódicas) e ajustes de fluxos
   8.6 Análises e equilíbrio do fluxo produtivo
   8.7 Leiaute em serviços: tipos e projetos
9. Aspectos estratégicos da gestão de inventários e logística em serviços como fator pela qualidade
   9.1 Revisão contínua de estoques.
   9.2 Apresentação dos custos de estoque e do sistema de revisão (periódico e contínuo).
   9.3 Estoque pulmão (segurança)
   9.4 Níveis de atendimento pela qualidade
   9.5 Logística em serviços e estrutura da distribuição em serviços
   9.6 Canais da distribuição logística e sua interface com a qualidade
   9.7 Localização dos centros de distribuição como fator garantidor da qualidade
   9.8 Operações únicas x filiais
10. Análise de Capacidade em Serviços para a Qualidade
    10.1 Critérios de mensuração e reconhecimento
    10.2 Conceito e formas de mensuração
    10.3 Reconhecimento da importância da capacidade
    10.4 Ajustes e mudanças de capacidade em prol da qualidade
    10.5 Mensuração e acompanhamento da capacidade produtiva: espaços, fatores econômicos, riscos e aspectos não econômicos
    10.6 Instalações e seus aspectos operacionais e estratégicos
    10.7 Expansão ou regressão da capacidade na busca da qualidade e produtividade
11. Ganhos competitivos com a inclusão da qualidade
    11.1 Importância – aspectos da operação e aspectos do consumidor
    11.2 Diagnósticos e responsabilidades corporativas
    11.3 Conformidade à especificação: definição das características, definição dos mecanismos de mensuração das características, estabelecimento de padrões e controle de processo
12. Prêmio nacional da qualidade
13. Tópicos emergentes da qualidade

BIBLIOGRAFIA: *(usar normas ABNT para as citações)*

BÁSICA:

ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR ISO 26000, diretrizes sobre responsabilidade social. Rio de Janeiro: ABNT, 2010.
ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR ISO 9004:2008, sistemas de gestão da qualidade – Diretrizes para melhoria de desempenho. Rio de Janeiro: ABNT, 2010.
BALLESTERO-ALVAREZ, M. E.. Gestão de qualidade, produção e operações. 3ª. São Paulo: Atlas. 2019.
CARPINETI, Luiz Cesar Ribeiro. Gestão da qualidade. São Paulo. Atlas, 2016.
PALADINI, Edson P. e BRIDI, Eduardo. Gestão e avaliação da qualidade em serviços para organizações competitivas. São Paulo. Atlas, 2013

COMPLEMENTAR:

CORREA, Henrique Luiz; CORRÊA, Carlos A.. Administração da produção e operações – manufatura e serviços. 4ª. São Paulo: Atlas. 2017.
DIAS, Sergio V. S. Auditoria de Processos Organizacionais: Teoria, Finalidade, Metodologia de Trabalho e Resultados Esperados. 2ª Edição. São Paulo. Atlas, 2008.