



Serviço Público Federal  
Universidade Federal de Santa Catarina  
Centro Sócio-Econômico  
Departamento de Ciências da Administração - Fone/Fax: 3721-9374.  
CEP: 88.010-970 – Florianópolis - Santa Catarina

### **1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO**

**Instituição:** Universidade Federal de Santa Catarina

**Curso:** Ciências da Administração

**Disciplina:** ADMINISTRAÇÃO E QUALIDADE

**Professor:** Raimundo Nonato de Oliveira Lima

**e-mail:** rlima@cse.ufsc.br

**Código:** Código CAD 5610    **Carga Horária:** 36 h

**Créditos:** 02

**Pré-requisito(s):**

**Período/Fase:** Optativa

**Ano:** Disciplina Semestral

**2. 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.

**3. OBJETIVO GERAL 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.

### **4. OBJETIVO(S) ESPECÍFICO(S) DA DISCIPLINA:**

Propiciar aos alunos conhecimentos sobre a importância da Probabilidade bem como as técnicas, ferramenta utilizada.

**5. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:** A importância da dimensão Qualidade - Retrospectiva sobre a qualidade. Por que a qualidade? Conceituação: cultura e princípios de Deming. Conceituar as necessidades do cliente. Desenvolvimento do potencial humano: educação e treinamentos voltados para a melhoria da qualidade. Padronização. Sistema da Qualidade - processos e técnicas: JIC, JIT, KANBAN, TQC, KAIZEN, 5 "s". Abordagens motivacionais à qualidade: conceito, fatores, mudanças. Suplementação do programa de qualidade. Certificação da qualidade.

#### **6. METODOLOGIA DO TRABALHO:**

- Aulas expositivas;
- Trabalho em equipe.

#### **7. SISTEMA DE AVALIAÇÃO:**

- Três verificações -

#### **8. ATENDIMENTO EXTRACLASSE:**

- Uma hora antes do início da aula na sala 129 (1º Piso – após Secretaria do CAD).

#### **9. BIBLIOGRAFIA BÁSICA:**

ALBRECHT, Karl e Lawrence J. Bradford. **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 – 2 ed. – São Paulo: Pearson Makron Books, 2002.

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

BARROS, Claudius D'Antagnam C. de. **Círculo 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.

HARRINGTON, 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. 5 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 – 8 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** – 5 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. 5S's**: seiri, seiton, seisou, 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 – 6 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.

## **10. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:**

Leitura de Artigos e Revistas.