

# EAD - FERRAMENTAS DA QUALIDADE (FFQ)

---

## **Objetivo Geral**

Capacitar os participantes na área de Gestão da Qualidade, a partir do estudo de um conjunto de técnicas de gerenciamento que contribuam para o desenvolvimento de habilidades e competências e que possam vir a ser colocadas em prática pelos gestores do PJERJ.

## **Objetivos Específicos**

- Estimular o participante no aprofundamento do conhecimento das técnicas de gestão da qualidade;
- Apresentar o desenvolvimento das diversas ferramentas da qualidade, demonstrando sua aplicabilidade e elaborando práticas vivenciais, visando o aprimoramento da aprendizagem.

## **Metodologia**

Ambiente virtual de aprendizagem.

## **Conteúdo Programático**

- A importância da qualidade
- O processo evolutivo da qualidade
- Ferramentas da qualidade

## **Bibliografia Indicada**

AMBROZEWISZCZ, P.H.L. *Qualidade na Prática - Conceitos e Ferramentas*. SENAI 1ª Edição, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *ABNT NBR ISO 9000: Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário*. Rio de Janeiro, 2005.

\_\_\_\_\_. *ABNT NBR ISO 9001: Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos*. Rio de Janeiro, 2008.

\_\_\_\_\_. *ABNT NBR ISO 9004: Gestão para o sucesso sustentado de uma organização — Uma abordagem da gestão da qualidade*. Rio de Janeiro, 2010.

BARÇANTE, Luiz Cesar. *Qualidade Total: Uma Visão Brasileira*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

BRASSARD, M. *Qualidade: Ferramentas para uma melhoria contínua*. Rio de Janeiro: Qualitymark. 1991.

BROCKA, Bruce. BROCKA, M. Suzanne. *Gerenciamento da Qualidade*. São Paulo: Makron Books, 1994.

COSTA, N.A.A. *Análises das Diferentes Abordagens do Gerenciamento da Qualidade*. UFSC/GAV/EPS Dissertação de Mestrado, 1994.

CROSBY, Philip B. *Qualidade: Falando Sério*. São Paulo: Makron Books, 1990.

DEMING, W.E. *Qualidade: A revolução da Administração*. Rio de Janeiro: Marques - Saraiva, 1990.

DEMING, W.E. *Saia da Crise*. Rio de Janeiro: Futura, 2003.

FALCONI, V.C. *Controle de qualidade total*. Belo Horizonte. Fundação Cristiano Otoni: UFMG, 1997.

FALCONI, Vicente. O Verdadeiro Poder. Nova Lima. Editora FALCONI, 2009.  
FEIGENBAUM, A. V. Controle da Qualidade Total. São Paulo: Makron Books, 1994.  
FEIGENBAUM, A.V. FEIGENBAUM, D.S. O Poder do Capital Gerencial. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.  
ISHIKAWA, Kaouru. Controle da Qualidade Total. À Maneira Japonesa. Rio de Janeiro: Campus, 1993.  
KANAMURA et al, Ferramentas da Qualidade - Metodologia para Estudo e Análise de Problemas, FMUSP.  
KUME, I. Métodos estatísticos para a melhoria da qualidade. São Paulo: Gente, 1995.  
MONTGOMERY, D. C. Introduction to Statistical Quality Control. New York: Wiley, 1996.  
OKLAND, John S. Gerenciamento da Qualidade Total. São Paulo: Nobel, 1994.  
OLIVEIRA, José Roberto Cerqueira: Aspectos humanos dos 5 sentidos: uma experiência prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.  
PALADINI, Edson P. Qualidade Total na Prática. Implantação e Avaliação de Sistemas de Qualidade Total. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1997.

**Carga horária: 5 horas**

|   |
|---|
| <b>Atualização: 04/10/2013</b><br><b>Revisão: 00</b><br><b>Total de páginas: 02</b> |
|---|