

GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE

Ementa

Planejamento estratégico. Ferramentas estratégicas para implantação do gerenciamento. Sistemas de medição do desempenho. Arquitetura do sistema de medição de desempenho. Medição de satisfação dos clientes. Critérios de excelência do PNQ e PQA.

Plano de Aula

1. Planejamento estratégico e qualidade
2. Elementos de gestão estratégica da qualidade
3. Gestão estratégica com foco em excelência
4. Dinâmica estratégica da qualidade
5. Sistemas de medição de desempenho

Bibliografia

BARNEY, J. B.; HESTERLY, W. S. Administração estratégica e vantagem competitiva: conceitos e casos. São Paulo: Pearson Universidades, 2017. BARROS, E.; BONAFINI, Fernanda (org.). Ferramentas da qualidade. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014. CAMPOS, V. F. TQC: controle da qualidade total (no estilo japonês). 9. ed. Nova Lima: Falconi, 2014. CARPINETTI, L. C. R.; GEROLANO, M. C.; MIGUEL, P. A. C. Gestão da Qualidade ISO 9001:2015: requisitos e integração com a ISO 14001:2015. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2016. CUSTÓDIO, M. F. (org.). Gestão da qualidade e produtividade. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015. LOBO, R. N. Gestão da qualidade. São Paulo: Érica, 2010. MINTZBERG, H.; AHLSTRAND, B.; LAMPEL, J. Safári de estratégia: um roteiro pela selva do planejamento estratégico. Porto Alegre: Bookman, 2010. PALADINI, E. Gestão estratégica da qualidade: princípios, métodos e processos. 2. ed. Atlas, 2009. PORTER, M. E. Vantagem competitiva: criando e sustentando um desempenho superior. 28. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2005. RODRIGUES, M. V. C. Ações para a qualidade: gestão estratégica e integrada para a melhoria dos processos na busca da qualidade

e competitividade. 3. ed. atual. ampl. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.