



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DELIBERAÇÃO Nº 002/01

Cria a disciplina de FUNDAMENTOS DA QUALIDADE EM SERVIÇOS, como Eletiva, do Departamento de Nutrição Aplicada.

O CONSELHO SUPERIOR DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO, no uso da competência que lhe atribui o artigo 11, parágrafo único do Estatuto, com base no Processo n.º 3904/DAA/00, aprovou e eu promulgo a seguinte Deliberação:

Art. 1º - Fica criada a Disciplina Eletiva FUNDAMENTOS DA QUALIDADE EM SERVIÇOS, com 03 (três) créditos e carga horária de 45 (quarenta e cinco) horas, pertencente ao Departamento de Nutrição Aplicada.

Art. 2º - A ementa da Disciplina constitui o anexo único a esta Deliberação.

Art. 3º - A presente Deliberação entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

UERJ, em 17 de janeiro de 2001.

NILCÉA FREIRE
REITORA



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

(Continuação da Deliberação nº 002/2001)

ANEXO

UERJ		EMENTA DE DISCIPLINA		1) ANO	2) SEM
3) UNIDADE: INSTITUTO DE NUTRIÇÃO			4) DEPARTAMENTO NUTRIÇÃO APLICADA		
5) CÓDIGO	6) NOME DA DISCIPLINA FUNDAMENTOS DA QUALIDADE EM SERVIÇOS		☐ Obrigatória ☐ Optativa ☒ Eletiva	7) CH 45	8) CRÉD 03
9) CURSO(S) NUTRIÇÃO		10) DISTRIBUIÇÃO DE CARGA HORÁRIA			
		TIPO DE AULA	CARGA HORÁRIA	Nº DE CRÉDITOS	
		TEÓRICA	45	03	
		PRÁTICA			
		LABORATÓRIO			
		ESTÁGIO			
		TOTAL	45	03	
11a) PRÉ-REQUISITO (A):				12a) CÓDIGO	
11b) PRÉ-REQUISITO (B):				12b) CÓDIGO	
11c) CO-REQUISITO -				12c) CÓDIGO	
13) OBJETIVOS Capacitar o aluno a aplicar os principais conceitos e procedimentos na implantação de Sistemas de Gestão pela Qualidade em Serviço.					
14) EMENTA: Qualidade Total: conceitos, histórico, princípios, processos, ferramentas e custos. Qualidade em Serviço. Normalização Técnica. Programa "5 S". Just in Time.					



15) BIBLIOGRAFIA:

– **BIBLIOGRAFIA BÁSICA:**

- BÁEZ, V. E. *et al.* *ISO Série 9000*: auto-avaliação. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1993.
- CAMPOS, V. F. *TQC: Controle da Qualidade Total* (no estilo japonês). Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni/UFMG, 1992.
- DEMING, W. E. *Qualidade: a revolução da administração*. Rio de Janeiro: Marques – Saraiva, 1990.
- GARVIN, P. A. *Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.
- ISHIKAWA, K. *Controle de Qualidade total: à maneira japonesa*. Rio de Janeiro: Campus, 1993.
- JURAN, J. M. *Juran planejando para a qualidade*. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1992.
- ROBLES Jr., A. *Custos da Qualidade: Uma Estratégia para a Competição Global*. São Paulo: Atlas, 1994.
- SLACK, N. *et al.* *Planejamento e Controle Just in Time in: Administração da Produção*. São Paulo: Atlas, 1997.

– **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:**

- ALBRECHT, K. *Revolução nos Serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes*. 4 ed. São Paulo: Pioneira, 1994.
- BARROS, C. D. C. *Sensibilizando para a qualidade*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1993.
- BELASCO, J. A. *Ensinando o elefante a dançar: como estimular mudanças na sua empresa*. Rio de Janeiro: Campos, 1992.
- KUME, H. *Métodos Estatísticos para melhora da Qualidade*. São Paulo: Gente, 1993.
- MANN, N. R. *Deming: as chaves da excelência*. São Paulo: Makron, McGraw-Hill, 1992.
- MAXIMIANO, A.C.A. *Introdução à administração*. 4 ed. Ver. e ampl. São Paulo: Atlas, 1995.
- MÖLLER, C. *O lado humano da qualidade: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento de pessoas*. 9 ed. São Paulo: Pioneira, 1995.
- PROENÇA, R. P. C. “Just in time” em Unidade de Alimentação e Nutrição: um estudo introdutório. *R. Nutr. PUCCAMP*: 9(1):36-56, 1996.
- VOMPRECHT, J. L. *ISO 9000 e o setor de serviços: uma interpretação crítica das revisões*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

16) PROFESSOR PROPONENTE		17) CHEFE DO DEPTO.		18) DIRETOR	
DATA	ASSINATURA/MATRÍCULA	DATA	RUBRICA	DATA	RUBRICA