



DEPARTAMENTO...: ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO E DE OPERAÇÕES (POI)  
CURSO.....: MESTRADO E DOUTORADO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS (CM-CDAE)  
DISCIPLINA .....: MODELO DE EXCELÊNCIA DO PNQ  
PROFESSOR.....: JOÃO MARIO CSILLAG  
PERÍODO .....: MANHÃ

SEMESTRE/ANO:1º/2005

## PROGRAMA

### OBJETIVOS DA DISCIPLINA

Modelos de Excelência, como o Malcolm Baldrige, o Prêmio Europeu de Qualidade, assim como o Prêmio Nacional da Qualidade, tem contribuído decisivamente às empresas no aumento da competitividade. O modelo trata de como uma empresa faz uma auto-avaliação com diferentes níveis a saber: Desempenho da alta Direção; Estratégias e Planos; Clientes envolvendo a imagem e conhecimento de mercado e relacionamento com clientes, ; Sociedade implicando na interação com a sociedade; Informações e Conhecimento envolvendo a gestão das informações da organização assim como as comparativas com referenciais além do desenvolvimento do capital intelectual; Gestão de Pessoas envolvendo sistemas de trabalho, capacitação, desenvolvimento e qualidade de vida das pessoas; Processos envolvendo a gestão referente ao produto e processos de apoio, além daqueles relativos aos fornecedores e finanças; e finalmente Resultados da Organização desdobrados naqueles relativos aos clientes e ao mercado, aos financeiros, às pessoas, aos fornecedores, aos processos relativos ao produto e à sociedade.

### METODOLOGIA

Aulas expositivas, seminários, vídeos, estudos de caso.

### CONTEÚDO RESUMIDO

Evolução da Qualidade  
Sistema de Gestão da Qualidade sob o enfoque da ISO 9000 na versão 2000  
Fundamentos do Modelo de Excelência  
O Modelo dos Critérios de Excelência  
Os Primeiros Passos do Critério de Excelência  
Sistemas de Liderança: Sistema de Liderança, Cultura da Excelência e Análise Crítica do Desempenho Global  
Estratégias e Planos: Formulação das Estratégias, Operacionalização das Estratégias e Planejamento da Medição do Desempenho global  
Clientes e Sociedade: Imagem e Conhecimento de Mercado, Relacionamento com Clientes e Interação com a Sociedade  
Informação e Conhecimento: Gestão das Informações da Organização, Gestão das Informações comparativas e Desenvolvimento do Capital Intelectual  
Pessoas: Sistemas de Trabalho, Capacitação e Desenvolvimento das Pessoas e Qualidade de Vida  
Processos: Gestão de Processos Relativos ao Produto, Gestão de Processos de Apoio, Gestão de Processos Relativos aos Fornecedores e Gestão Financeira  
Resultados da Organização: Resultados Relativos aos Clientes e aos Mercados, Resultados Financeiros, Resultados Relativos aos Fornecedores, Resultados dos Processos Relativos aos Produto, Resultados Relativos à sociedade e Resultados dos Processos de Apoio e Organizacionais.  
Auto-Avaliação  
O Prêmio Nacional da Qualidade  
Depoimentos de Empresas Ganhadoras.

### CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

Exame final .....	30 %
Participação nas discussões e Seminários.....	30 %
Artigo produzido sobre um seminário apresentado.....	40 %

### AVALIAÇÃO FINAL

Será requerido dos participantes que produzam e apresentem um artigo com nível de qualidade compatível com aquela necessária à submissão para periódico científico da área.



## BIBLIOGRAFIA

1. ARMITAGE, A.M. D., The implementation and application of the business excellence model in SMEs, MAJ, 17 / 1/ 2 (2002), pg 26 – 35
2. BECKER, S. W. , Teaching Strategy and Policy Using the Baldrige Award Crit., QMJ vol 7, n° 3/2000, ASQ, pg 57- 66
3. CAUCHICK, M., Comparing the Brazilian national quality award with some of the major prizes, TQM, vol 13, n° 4, 2002, pg 260 - 272
4. CHUAN, T. K. E SOON, L.C., A detailed trends analysis of national quality awards world-wide, TQM, vol 11, n° 8m 2000, pg 1065 - 1080
5. COLE, R. E., From Continuous Improvement to Continuous Innovation, QMJ Vol 8, n°4 2001, pg 7 – 21
6. COLE, R.E., Cole's Response to Commentaries, QMJ, vol 8, n° 4 m 2001m pg 32
7. COLEMAN, G. D. e outros, Training and scoring accuracy of organizational self-assessments, IJQRM, vol 18, n° 5, 2001 pg 512 – 527
8. COLEMAN, G. D., Estimating Interrater reliability of Examiner Scoring for a State Quality Award, QMJ vol 9, n° 4m 2002, ASQ pg 39 - 54
9. COLLIER, D. A. e outros, A Thing of the Past ? QP , october 2002, pg 97 - 104
10. DALE, B. G. e outros, A New Modeling Framework for Organizations Self-assessment: Development and Application, QMJ, vol 8, n° 4 2001, pg. 34 - 47
11. EFQM, The European Foudation for Quality Management I, 1999, 17 pg
12. EFQM, The European Foudation for Quality Management II, 1999, 17 pg
13. EFQM, Levels of Excellence, European Quality Award, Information Brochure, SME Award Version 2002
14. EFQM, Information for Applicants – 2002, 25 pg
15. EISENHARDT, K.M., Building Theories from Case Study Research, AMR, 1989. Vol. 14, n°4. Pg 532 – 550
16. ESKILDSEN, J. K. e outros Trends in EFQM criterion weights, pg 22 – 28
17. FORD, M. W. e EVANS, J. R. Baldrige Assessment and Organizational Learning: The Need for Change Management, QMJ vol 8, n° 3, 2001, ASQ, pg 9 - 24
18. FPNQ, Instruções para Candidatura ao PNQ 2003, Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade, 2003
19. FPNQ, Critérios de Excelência, 2003, Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade, 2003
20. FPNQ, Primeiros Passos para a Excelência, Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade, 2003
21. FYNES, B. E VOSS, C. A Path Analytic Model of Quality Practices Quality Performance, and Business Performance, POMS vol 10, n° 4 winter 2001 pg 494 - 513
22. HAGEN, M. R. Quality Awards Make Winners of Us All, QP, august 2000, pp 33 - 74
23. HENDRICKS, K.B. e SINGHAL, V.R., The Impact of Total Quality Management (TQM) on Financial Performance: Evidence from Quality Awards Winners, Working Paper, March 2000, pg 1 - 28
24. KURATKO, D. F. , Quality Practices for a Competitive Advantage in Smaller Firms, JSBM 2001 39(4) pp 292 311
25. LEHR, J. K. e RICE, R. E. , Motivation, Organizational Identification, and Experiences of the Quality Examiner, QMJ VOL 9, N°1, 2002, ASQ, pp 65 - 90
26. McDONALD, I. e outros, Sustaining and transferring excellence, pg 20 – 30
27. MUN-PUI, L. E QUAZI, H. A. A methodology for developing a self-assessment tool to measure quality performance in organizations, IJQRM, vol 18, n°2 2001, pg 118 - 141
28. IPEG, Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão, Regulamento do PPQG – 2003, Instituto Paulista de Excelência da Gestão
29. PUN, K. F. e outros, A self-assessed quality management system based on integration of MBNQA/ISO 9000/ISO 14000, IJQRM, vol 16, n°6, 1999 pg 606 - 629
30. RAIBORN, C.A. e outros, ISO 14000 and the bottom line, QP, Nov 1999, pg 89 – 93
31. TAN, K. C. A comparative study of 16 national quality awards, TQM vol 14, n° 3 2002 pg 165 - 171
32. Ven, A.H.van de, Nothing is quite so practical as a good theory, AMR, 1989, vol.14, n° 4, pg 486 - 489
33. VOKURKA, R. J. e outros, A Comparat. Analysis of National and Regional Quality Awards, QP, Aug. 2000, pg 41 – 49
34. VOKURKA, R. J. e outros, Using the Baldrige criteria for personal quality improvement, IM&DS, 101 / 7 (2001) pg 363 - 369
35. WEICK, K. E., Theory Construction as Disciplined Imagination, AMR. 1989, vol 14, n°4m og 516 - 531
36. WETTEN, D.A., What Constitutes a Theoretical Contribution?, AMR, 1989, vol. 14, n°4, pg 490 – 495
37. WIELE, T. van der, BROWN, A., MILLEN, R. E WHELAND, D., Improvement in Organizational Performance and Self-Assessment Practices by Selected American Firms, QMJ, vol 7, n° 4/2000 pg 8-22