



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ-ARA

PLANO DE ENSINO

SEMESTRE 2011/1

I. IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA:

CÓDIGO	NOME DA DISCIPLINA	Nº DE HORAS-AULA SEMANAIS		TOTAL DE HORAS-AULA SEMESTRAIS
		TEÓRICAS	PRÁTICAS	
ARA7208	Princípios e Ferramentas da Qualidade	4	--	72

HORÁRIO

TURMAS TEÓRICAS	TURMAS PRÁTICAS
03651/04651 - 4.1010-2 e 6.1010-2 03652/04652 - 4.2020-2 e 6.2020-2	--

II. PROFESSOR(ES) MINISTRANTE(S)

1. Kátia Cilene Rodrigues Madruga (E-mail: katia.madruga@ararangua.ufsc.br)

III. PRÉ-REQUISITO(S)

CÓDIGO	NOME DA DISCIPLINA
	Esta disciplina não possui pré-requisitos

IV. CURSO(S) PARA O(S) QUAL(IS) A DISCIPLINA É OFERECIDA

Bacharelado em Tecnologias da Informação e Comunicação

V. JUSTIFICATIVA

A disciplina contribui para que o aluno possa ter um entendimento geral sobre os conceitos e ferramentas da qualidade e da sua importância na gestão de negócios.

VI. EMENTA

Conceitos básicos de qualidade e gestão da qualidade. Formação histórica dos conceitos de qualidade. Enfoques da gestão da qualidade. Sistemas de gestão da qualidade. Custos da qualidade. Ferramentas e técnicas para a qualidade total. Histórico da qualidade no Brasil. Critérios da Fundação Prêmio Nacional da Qualidade.

VII. OBJETIVOS

Objetivos Gerais:

- Levar o aluno a um entendimento a respeito da amplitude e da importância dos conceitos de gestão da qualidade como modelo de excelência para gerir as organizações.

Objetivos Específicos:

- Entender a evolução histórica da gestão qualidade no mundo e no Brasil.
- Compreender as principais ferramentas da gestão da qualidade.
- Compreender quais são os principais sistemas de gestão da qualidade.
- Obter uma visão geral sobre os principais selos que identificam a qualidade.

VIII. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

A disciplina que será oferecida de forma semi-presencial está dividida em 7 unidades, conforme, a seguir:

Unidade I: Conceitos básicos de qualidade e gestão da qualidade

Unidade II - Formação histórica dos conceitos de qualidade

Unidade III - Enfoques da gestão da qualidade

Unidade IV - Sistemas de gestão da qualidade

Unidade V - Custos da qualidade

Unidade VI - Ferramentas e técnicas para a qualidade total

Unidade VII - Histórico da qualidade no Brasil e Prêmio Nacional de Qualidade

IX. METODOLOGIA DE ENSINO / DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA

Aulas presenciais expositivas e dialogadas com dinâmicas de grupo e seminários e aulas a distância (ambiente virtual moodle) com uso de ferramentas como fóruns, *wiki* e questionários.

X. METODOLOGIA E INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

- A verificação do rendimento escolar compreenderá **frequência e aproveitamento** nos estudos, os quais deverão ser atingidos conjuntamente. Será obrigatória a frequência às atividades correspondentes a cada disciplina, ficando nela reprovado o aluno que não comparecer, no mínimo a 75% das mesmas.
- A nota mínima para aprovação na disciplina será 6,0 (seis). (Art. 69 e 72 da Res. nº 17/CUn/1997).
- O aluno com frequência suficiente (FS) e média das notas de avaliações do semestre entre 3,0 e 5,5 terá direito a uma nova avaliação no final do semestre (REC), exceto as atividades constantes no art.70,§ 2º. A nota será calculada por meio da média aritmética entre a média das notas das avaliações parciais (MF) e a nota obtida na nova avaliação (REC). (Art. 70 e 71 da Res. nº 17/CUn/1997).

$$NF = \frac{MF + REC}{2}$$

- Ao aluno que não comparecer às avaliações ou não apresentar trabalhos no prazo estabelecido será atribuída nota 0 (zero). (Art. 70, § 4º da Res. nº 17/CUn/1997)

• Avaliação Teórica

Primeira avaliação teórica: peso 2,5

Segunda avaliação teórica: peso 2,5

Exercícios propostos no moodle: peso 2,5

Apresentação do mini-seminário: peso 2,5

Observações:

Nova avaliação

- Para pedido de segunda avaliação somente em casos em que o aluno, por motivo de força maior e plenamente justificado, deixar de realizar avaliações previstas no plano de ensino, deverá formalizar pedido de avaliação à Direção do Campus Araranguá dentro do prazo de 3 dias úteis apresentando comprovação. (Ver formulário)

XI. CRONOGRAMA PREVISTO

AULA	DATA	ASSUNTO
1 ^a	15/03/11	Apresentação da professora e dos alunos, do plano de ensino, dos critérios de avaliação. Introdução da Unidade I: Conceitos básicos de qualidade e gestão da qualidade
2 ^a	18/03/11	Conceitos básicos
3 ^a	23/03/11	Conceitos básicos
4 ^a	25/03/11	Conclusão da Unidade I e Introdução da Unidade II - Formação histórica dos conceitos de qualidade
5 ^a	30/03/11	Histórico da gestão da qualidade
6 ^a	01/04/11	Histórico da gestão da qualidade
7 ^a	06/04/11	Os gurus da qualidade
8 ^{a D}	08/04/11	Os gurus da qualidade
9 ^{a P}	13/04/11	Conclusão da Unidade II e Introdução da Unidade III - Enfoques da gestão da qualidade
10 ^{a D}	15/04/11	Enfoques da gestão da qualidade
11 ^a	20/04/11	Enfoques da gestão e conclusão da unidade III
12 ^a	22/04/11	Dia não letivo
13 ^a	27/04/11	PROVA TEÓRICA 1 – Unidades I, II e III (Presencial)
14 ^a	29/04/11	Introdução da Unidade IV - Sistemas de gestão da qualidade.
15 ^a	04/05/11	Dia não letivo
16 ^a	11/05/11	Sistemas e Gestão da Qualidade
17 ^a	13/05/11	Sistema de Gestão Ambiental
18 ^a	18/05/11	Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional
19 ^a	20/05/11	Sistemas de Responsabilidade Socioambiental
20 ^a	25/05/11	Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade e conclusão da unidade
21 ^a	27/05/11	Conclusão da Unidade IV e Introdução da Unidade V - Custos da qualidade
22 ^a	01/06/11	Custos da qualidade
23 ^a	03/06/11	Custos da qualidade e conclusão da unidade V
24 ^a	08/06/11	Introdução da Unidade VI - Ferramentas e técnicas para a qualidade total
25 ^a	10/06/11	Ferramentas e técnicas para a qualidade total
26 ^a	11/06/11	Ferramentas e técnicas para a qualidade total
27 ^a	15/06/11	PROVA TEÓRICA 2 – Unidades IV, V e VI (Presencial)
28 ^a	17/06/11	Introdução da Unidade VII - Histórico da qualidade no Brasil e Prêmio Nacional de Qualidade
29 ^a	22/06/11	Histórico da qualidade no Brasil
30 ^a	24/06/11	Dia não letivo
31 ^a	29/06/11	Apresentação de mini-seminários pelos alunos
32 ^a	01/07/11	Prêmio Nacional de Qualidade
33 ^a	06/07/11	Apresentação de mini-seminários pelos alunos
34 ^a	08/07/11	Discussão sobre os temas da unidade VII e dos mini-seminários
35 ^a	11/07/11	PROVA DE RECUPERAÇÃO
36 ^a	13/07/11	Divulgação das notas finais

Obs: As aulas de sexta serão à distância e o cronograma está sujeito a ajustes em função das necessidades das atividades. O encontro será presencial na sexta-feira se houver previsão de aplicação de prova.

XII. Feriados previstos para o semestre 2011-1:

DATA	
21 - 04 - 2011 (quinta feira)	Tiradentes – Feriado Nacional
22 – 04 2011 (sexta feira)	Sexta-Feira Santa – Dia Santificado
01 – 05 – 2011 (domingo)	Dia do Trabalhador – Feriado Nacional
04 – 05 – 2011 (quinta)	Dia da Padroeira de Araranguá – Feriado Municipal
23 – 06 – 2011 (quinta feira)	Dia de Corpus Christi – Dia Santificado

XIII. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade total:** padronização de empresas. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Ottoni, 2004.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade:** a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

PALADINI, Edson P. (Edson Pacheco). **Gestão da qualidade:** teoria e prática. São Paulo (SP): Atlas, 2000.

RODRIGUES, Marcos V. **Ações para a qualidade.** Rio de Janeiro: Qualimark, 2009.

XIII. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BERRY, Leonard L. **Serviços de satisfação máxima:** guia prático de ação. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

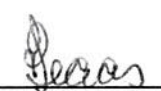
CARR, David & Littman. **Excelência nos serviços públicos:** gestão da qualidade total na década de 90. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

LOBOS, Júlio. **O Cliente Encantado.** São Paulo: J.Lobos, 1995

Os livros acima citados constam na Biblioteca setorial de Araranguá . Algumas bibliografias também podem ser encontradas no acervo da disciplina, impressos ou em CD, disponíveis para consultas em sala.


Profª Kátia Cilene Rodrigues Madruga

Aprovado na Reunião do Colegiado do departamento ___/___/___


Chefe do Departamento
Patrícia Haas, Drª
Profª. Adjunto/SIAPE: 2160686
UFSC/Campus Araranguá

Aprovado na reunião do Conselho
do Campus em 16/02/2011.