



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.

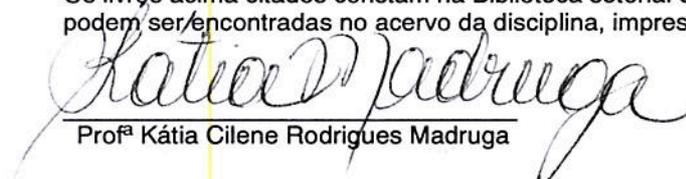
XIII. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

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

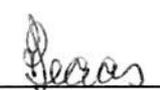
CARR, David & Littman. **Excelência nos serviços públicos:** gestão da qualidade total na década de 90. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

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.