



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ-ARA

PLANO DE ENSINO

SEMESTRE 2011.2

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		MODALIDADE
TURMAS TEÓRICAS	TURMAS PRÁTICAS	Semi-presencial
03651 – 2.0820-2 e 4.1620-2 03652 – 3.1620-2 e 6.1830-2		

II. PROFESSOR(ES) MINISTRANTE(S)

Profa. Kátia Cilene Rodrigues Madruga
E-mail: katia.madruga@araranguá.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 que é oferecida na modalidade semi-presencial 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 e com orientação para organização, implementação e apresentação de pequenos projetos e aulas à distância (ambiente virtual moodle) com uso de ferramentas como fóruns, *wiki* e tarefas.

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% dos encontros presenciais**.
- 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**

Avaliação teórica: peso 2,5

Apresentação de projeto 1: peso 2,5

Apresentação do projeto 2: peso 2,5

Exercícios propostos no moodle: peso 2,5

Observações:

1. O calendário está sujeito a pequenos ajustes de acordo com as necessidades das atividades desenvolvidas.
2. 50 % das aulas serão a distâncias e assíncronas, com atividades disponibilizadas em ambiente virtual Moodle, e com acompanhamento do professor e/ou de tutores.
3. O material disponibilizado no ambiente virtual de aprendizagem incluirá conteúdos preparatórios para os (ou complementares aos) encontros presenciais bem como tarefas para a preparação e ou discussão de projetos.
4. Atendimento aos alunos ocorrerá ao término dos encontros presenciais.

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 TEÓRICO		
AULA (semana)	DATA	ASSUNTO
1 ^a	08/08/2011 a 13/08/2011	Apresentação da professora e dos alunos, do plano de ensino, dos critérios de avaliação. Unidade I: Conceitos básicos de qualidade e gestão da qualidade
2 ^a	15/08/2011 a 20/08/2011	Conceitos básicos
3 ^a	22/08/2011 a 27/08/2011	Unidade II - Formação histórica dos conceitos de qualidade
4 ^a	29/08/2011 a 03/09/2011	Histórico da gestão da qualidade
5 ^a	05/09/2011 a 10/09/2011	Os gurus da qualidade e conclusão da unidade II
6 ^a	12/09/2011 a 17/09/2011	Unidade III - Enfoques da gestão da qualidade
7 ^a	19/09/2011 a 24/09/2011	Enfoques da gestão da qualidade e conclusão da unidade III
8 ^a	26/09/2011 a 01/10/2011	Organização de projetos sobre sistema de gestão da qualidade
9 ^a	03/10/2011 a 08/10/2011	Unidade IV - Sistemas de gestão da qualidade
10 ^a	10/10/2011 a 15/10/2011	Sistemas e Gestão da Qualidade/Sistema de Gestão Ambiental
11 ^a	17/10/2011 a 22/10/2011	Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional/ Sistemas de Responsabilidade Socioambiental
12 ^a	24/10/2011 a 29/10/2011	Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade e conclusão da unidade IV
13 ^a	31/10/2011 a 05/11/2011	Apresentação dos projetos sobre SGQ pelos estudantes (Avaliação de projetos 1)
14 ^a	07/11/2011 a 12/11/2011	Unidade V - Custos da qualidade
15 ^a	14/11/2011 a 19/11/2011	Unidade VI - Ferramentas e técnicas para a qualidade total
16 ^a	21/11/2011 a 26/11/2011	Unidade VII - Histórico da qualidade no Brasil e Prêmio Nacional de Qualidade
17 ^a	28/11/2011 a 03/12/2011	Apresentação dos projetos finais sobre gestão da qualidade pelos estudantes (Avaliação de projetos 2)
18 ^a	05/12/2011 a 10/12/2011	PROVA TEÓRICA – Unidades I, II, III, IV, V, VI, VII
19 ^a	12/12/2011 a 15/12/2011	Divulgação das médias finais e discussão dos resultados

XII. Feriados previstos para o semestre 2011.2:

DATA	
07/09/2011	Independência do Brasil
12/10/2011	Nossa Senhora Aparecida
02/11/2011	Finados
14/11/2011	Dia não letivo
15/11/2011	Proclamação da República – Feriado Nacional (Lei nº 662/49)
20/11/2011	Dia da Consciência negra (Lei 10.639/03)

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.

CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson P. **Gestão da qualidade**: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

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

XIV. 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.

CARVALHO, Marly Monteiro. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. São Paulo (RJ): Campus, 2005.

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

MARSHALL JUNIOR, Isnard et al., **Gestão da Qualidade**, Editora FGV, 2008.

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 Curso 131 de 2011


Coordenador do Curso

Anderson Luiz Fernandes Perez, Dr
Prof. Adjunto/SIAPE: 1635680
UFSC/Campus Araranguá