



**Serviço Público Federal
Universidade Federal de Santa Catarina
Centro Tecnológico
Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas**

1. IDENTIFICAÇÃO

Curso: Engenharia de Produção

Disciplina: Gestão e Avaliação da Qualidade

Código: EPS 7023

Tipo: (X) Obrigatória () Optativa

Pré-requisito(s): EPS 5235 – PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO

Professor: Edson Pacheco Paladini

e-mail: edson.paladini@ufsc.br

Carga Horária Semestral: 54

Carga horária síncrona: 48 horas

Carga horária assíncrona: 6 horas

Ano/semestre: 2020/2

2. EMENTA:

Qualidade total: conceitos; o planejamento e a gestão; modelos in-line, off-line e on-line; qualidade total em produtos e serviços; estratégias e ferramentas para a implantação da qualidade; avaliação da qualidade. Gráficos de controle. Inspeção por atributos e por variáveis. Planos de amostragem.

3. OBJETIVOS DA DISCIPLINA:

Os objetivos da presente disciplina são definir conceitos, métodos e processos de produção da qualidade e avaliar os resultados que estas ações produzem, com ênfase na aplicação destas atividades nos novos ambientes de negócios.

4. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

1. INTRODUÇÃO À DISCIPLINA

- 1.1. Gestão e Avaliação da Qualidade e o impacto da COVID-19
- 1.2. O papel da qualidade na busca de opções para minimizar a crise
- 1.3. A Gestão da Qualidade e os Novos Processos de Gestão

2. A GESTÃO DA QUALIDADE E AS REVOLUÇÕES INDUSTRIAIS

- 2.1. Introdução
- 2.2. A Qualidade e a Indústria 1.0
- 2.3. A Qualidade e a Indústria 2.0
- 2.4. A Qualidade e a Indústria 3.0
- 2.5. A Qualidade e a Indústria 4.0
- 2.6. A Qualidade e a Indústria 5.0
- 2.7. A Quarta Revolução Industrial e Seu Impacto na Gestão da Qualidade
- 2.8. Qual o Perfil do Engenheiro em Ambientes de Indústria 4.0?

3. O CONCEITO DA QUALIDADE E AS ESTRATÉGIAS DE MERCADO

- 3.1. O processo evolutivo do Conceito da Qualidade
- 3.2. Estratégias de manutenção e ampliação de mercados

4. FERRAMENTAS E MÉTODOS DA GESTÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

- 4.1. Controle Estatístico de Processos
- 4.2. Indicadores da Qualidade e da Produtividade
- 4.3. Gestão da Qualidade baseada em Controle
- 4.4. As Ferramentas da Gestão Operacional da Qualidade

5. MODELOS GERENCIAIS DA QUALIDADE

- 5.1. Introdução
- 5.2. Gestão Operacional da Qualidade
- 5.3. Gestão Tática da Qualidade
- 5.4. Gestão Estratégica da Qualidade

5. METODOLOGIA (ESTRATÉGIAS DE ENSINO-APRENDIZAGEM):

5.1. Características metodológicas da disciplina

- O método adotado para o desenvolvimento da disciplina contempla os objetivos da disciplina. Assim, desenvolve-se aqui um painel abrangente dos elementos que envolvem a filosofia e a prática da qualidade nas organizações hoje.
- A disciplina prioriza a discussão das características que tornaram a Gestão da Qualidade uma das áreas mais típicas da Engenharia da Produção.
- O detalhamento dos pontos específicos de cada modelo gerencial da qualidade (Gestão Operacional da Qualidade; Gestão Tática da Qualidade e Gestão Estratégica da Qualidade) é feito.
- Pretende-se, também, desenvolver a apreciação crítica das boas práticas da avaliação da qualidade, sobretudo no âmbito das operações produtivas.
- Todo o método de apresentação dos conceitos aqui desenvolvidos enfatiza a noção da Gestão da Qualidade no âmbito das perspectivas estratégicas da organização, ou seja, a consolidação da qualidade como um diferencial estratégico das organizações industriais ou de serviços.
- O método de ensino privilegia também a formação de futuros Engenheiros de Produção, prestes a entrar no mercado de trabalho ou mesmo nele recém ingressos. Daí o esforço para discutir a Gestão da Qualidade no âmbito do momento atual da economia nacional e das suas perspectivas imediatas.
- Pretende-se discutir as questões acerca da Gestão e Avaliação da Qualidade de forma ampla, sem que haja detalhamento mais profundo em um determinado tema.
- Desta forma, busca-se conferir um caráter informativo à disciplina, em detrimento de possíveis desenvolvimentos teóricos específicos ou da atenção a algum tópico em particular, de forma que se proceda a uma abordagem mais descritiva - e menos dissertativa - do conteúdo proposto.

5.2. Horário

- As aulas serão ministradas no horário normal da disciplina (segundas-feiras e quartas-feiras, a partir das 09:10 – 3 aulas).

5.3. Estratégia ensino-aprendizagem

- A estratégia ensino-aprendizagem envolve aulas interativas, com apresentação e discussão dos conteúdos previstos nos capítulos e participação dos alunos por meio de análises de casos práticos (atividades síncronas).
- As atividades assíncronas envolvem leituras recomendadas, além do acesso a vídeos das aulas e também vídeos de suporte ao conteúdo e desenvolvimento das 4 avaliações previstas (ver abaixo).

5.4. Frequência

- A frequência será anotada ao final de cada conjunto de três aulas.
- A entrega de atividades suplementares nos prazos fixados (atividades que fazem parte das avaliações – ver abaixo) é considerada, também, anotação de frequência.
- Considera-se o percentual mínimo de 75% de frequência como condição de necessidade (mas não de suficiência) para aprovação.

5.5. Plataforma

- A plataforma utilizada será GOOGLE MEET. O link será sempre disponível na área de aviso do ambiente MOODLE, na semana anterior às aulas. Também serão disparados e-mails com o link para cada aluno (a partir do ambiente MOODLE).

5.6. Material de Suporte e referências bibliográficas

- As aulas serão gravadas conforme o suporte do convênio UFSC-GOOGLE. O vídeo das aulas será disponibilizado semanalmente no ambiente MOODLE, como tópico da disciplina.
- Na semana anterior às aulas será disponibilizado, também no ambiente MOODLE, o material de suporte para as aulas subsequentes.
- Cada material envolve o conteúdo correspondente a cada um dos cinco capítulos do programa.
- Em cada material de suporte aos capítulos da disciplina serão incluídos sites ou documentos digitais como leitura recomendada para a complementação do conteúdo em questão.
- A disponibilização de materiais de apoio (textos ou vídeos) será comunicada aos alunos por meio de e-mails disparados a partir do ambiente MOODLE.

6. SISTEMA DE AVALIAÇÃO:

- Haverá quatro avaliações no período.
- A primeira avaliação, com peso 25%, será desenvolvida sob forma de um trabalho direcionado, que será proposto na terceira semana de aula, com entrega prevista para a sétima semana de aula.
- As outras três avaliações, com peso 25% cada uma, serão disponibilizadas por e-mail, com entrega em 24 horas, também por e-mail, e serão realizadas conforme o cronograma em anexo.
- A avaliação de recuperação será feita na última semana de aula do semestre, no mesmo sistema das três avaliações propostas acima.

7. ATENDIMENTO:

- O atendimento aos alunos será feito em regime de atendimento aos e-mails.
- Havendo necessidade, poderá haver a definição de um horário semanal de atendimento via plataforma Google-Meet, em horário a ser combinado com os alunos interessados.

8. BIBLIOGRAFIA:

A bibliografia será sempre associada aos capítulos da disciplina.
Como base geral, os seguintes sites serão considerados:

1. Organizações que divulgam métodos e ferramentas da Gestão da Qualidade e atuam na área:

- 1.01. www.abqualidade.org.br (Academia Brasileira da Qualidade)
- 1.02. www.asq.org
- 1.03. www.americanquality.com
- 1.04. www.iqd.com
- 1.05. www.worldbestquality.com
- 1.06. www.qualitas.eng.br/qualitas_links.html
- 1.07. www.iso.org
- 1.08. www.abcq.org.br
- 1.09. www.thecqi.org
- 1.10. www.s bq.com.br
- 1.11. www.abiqua.org.br
- 1.12. www.qualidade.eng.br

2. Sites com informações gerais sobre Gestão da Qualidade:

- 2.1. <http://managementhelp.org/quality>
- 2.2. <http://www.portalqualidade.com.br>
- 2.3. <http://www.aspect.com/pt/Products/QualityManagement>

3. Sites de publicações relevantes sobre Gestão da Qualidade:

- 3.1. www.qualityprogress.asq.org
- 3.2. www.qualitymag.com
- 3.3. <http://www.epmbook.com/quality.htm>

4. Sites com conceitos e ferramentas da Gestão da Qualidade:

- 4.1. <http://www.kristerforsberg.com/qmp/>
- 4.2. <http://br.kaizen.com>
- 4.3. www.quality.de
- 4.4. www.goalqpc.com
- 4.5. www.siegereng.com
- 4.6. www.quality-of-life-center.com
- 4.7. www.organizedchange.com/
- 4.8. www.qualityway.com.br/

9. CRONOGRAMA

Semana	Conteúdo	Atividades de avaliação
01	Capítulo 1 – 1.1.	
02	Capítulo 1 – 1.2 e 1.3	
03	Capítulo 2 – 2.1.	Disponibilização da primeira avaliação.
04	Capítulo 2 – 2.2.	
05	Capítulo 2 – 2.3.	
06	Capítulo 2 – 2.4 a 2.6. Revisão de conteúdo.	Segunda avaliação (24 horas).
07	Capítulo 2 – 2.7 e 2.8.	Entrega da primeira avaliação (Trabalho).
08	Capítulo 3 – 3.1.	
09	Capítulo 3 – 3.2.	
10	Capítulo 4 – 4.1.	
11	Capítulo 4 – 4.2 Revisão de conteúdo.	Terceira avaliação (24 horas).
12	Capítulo 4 – 4.3	
13	Capítulo 4 – 4.4	
14	Capítulo 5 – 5.1	
15	Capítulo 5 – 5.2. Revisão de conteúdo.	Quarta avaliação (24 horas).
16	Revisão de conteúdo da disciplina.	Avaliação de recuperação (24 horas).

Observações:

- As aulas serão nos horários normais previstos na grade de disciplinas (segundas e quartas-feiras, 3 aulas, a partir das 09h 10min.
- Todas as aulas previstas para as 16 semanas serão on-line, interativas, conforme descrito acima.
- A frequência será anotada ao final de cada conjunto de três aulas e também se considera a entrega de atividades suplementares nos prazos fixados como anotação de frequência.