



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**  
**CENTRO DE TECNOLÓGICO**  
**Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas**  
**Coordenadoria do Curso de Graduação em Engenharia de**  
**Produção**

Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima -  
Trindade  
CEP 88040.900 -Florianópolis SC  
Fone: (48) 3721-7001/7011



**PLANO DE ENSINO**  
**SEMESTRE -**

**1. IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA:**

Código	Nome da disciplina	Turma (s)	Total de horas-aula semestrais
EPS 7023	Gestão e Avaliação da Qualidade	8212 - 8214	54

**2. PROFESSOR(ES) MINISTRANTE(S)**

Edson Pacheco Paladini

Edson.paladini@ufsc.br

**3. PRÉ-REQUISITO(S)**

CÓDIGO	NOME DA DISCIPLINA
EPS 5235	Planejamento e Controle da Produção

**4. 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.

**5. OBJETIVOS**

- Os objetivos da presente disciplina são apresentar os 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.
- A disciplina desenvolve conceitos básicos e atuais da Gestão e Avaliação da Qualidade, visando que o aluno compreenda quais noções, métodos e processos são utilizados atualmente nas organizações industriais e geradoras de serviços.

## **6. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

### **1. INTRODUÇÃO À DISCIPLINA (08 horas)**

- 1.1. Introdução
- 1.2. Gestão e Avaliação da Qualidade e o impacto da COVID-19.
- 1.3. O papel da Qualidade na busca de opções para minimizar a crise
- 1.4. A Gestão da Qualidade e os novos processos de gestão
- 1.5. Doze Tendências para 2021 e anos seguintes

### **2. A GESTÃO DA QUALIDADE E AS REVOLUÇÕES INDUSTRIAIS (08 horas)**

- 2.1. Introdução: Planejamento e Gestão da Qualidade
- 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. CONCEITOS, FERRAMENTAS E MÉTODOS DA GESTÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE (30 horas)**

- 3.1. Conceitos Básicos da Qualidade: Qualidade Total
- 3.2. Avaliação da Qualidade
- 3.3. Controle Estatístico da Qualidade: Gráficos de controle, inspeção e planos de amostragem.
- 3.4. Indicadores da Qualidade e da Produtividade e os modelos in-line, on-line e off-line.

### **4. MODELOS GERENCIAIS DA QUALIDADE (08 horas)**

- 4.1. Introdução
- 4.2. Gestão Operacional da Qualidade: Ferramentas de implantação da qualidade
- 4.3. Gestão Tática da Qualidade
- 4.4. Gestão Estratégica da Qualidade

## **7. METODOLOGIA DE ENSINO**

### **7.1. 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.

### **7.2. Horário**

- As aulas serão ministradas no horário normal da disciplina (segundas-feiras e quartas-feiras, a partir das 09:10 – 3 aulas).
- A turma 8212 tem aulas às segundas-feiras e a turma 8214 tem aulas às quartas-feiras.

### **7.3. 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.

### **7.4. 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).

### **7.5. 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.

### **7.6. Contato com o professor para dúvidas e esclarecimentos**

- O professor pode ser contatado pelo e-mail [edson.paladini@ufsc.br](mailto:edson.paladini@ufsc.br).
- Como já feito em períodos anteriores, os últimos 20 minutos de aula são para esclarecer dúvidas.
- Caso este tempo seja insuficiente, também como foi feito em períodos passados, será marcado novo horário, fora do período de aulas, para discussão em um reunião previamente agendada na plataforma Google Meet.

## **8. AVALIAÇÃO E CONTROLE DE FREQUENCIA**

### **8.1. 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.

### **8.2. Avaliações**

- Haverá quatro avaliações no período, todas assíncronas.
- 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 (por e-mail) para a sétima semana de aula.
- As outras três avaliações, com peso 25% cada uma, serão disponibilizadas por e-mail, com entrega em 48 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.

<b>9. CRONOGRAMA</b>		
<b>Semana</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Atividades de avaliação</b>
<b>01 (14-16/06)</b>	Capítulo 1 – 1.1.	
<b>02 (21-23/06)</b>	Capítulo 1 – 1.2 a 1.5	
<b>03 (28-30/06)</b>	Capítulo 2 – 2.1.	Disponibilização da primeira avaliação.
<b>04 (05-07/07)</b>	Capítulo 2 – 2.2.	
<b>05 (12-14/07)</b>	Capítulo 2 – 2.3.	
<b>06 (19-21/07)</b>	Capítulo 2 – 2.4 a 2.6. Revisão de conteúdo.	Segunda avaliação (24 horas).
<b>07 (26-28/07)</b>	Capítulo 2 – 2.7 e 2.8.	Entrega da primeira avaliação (Trabalho).
<b>08 (02-04/08)</b>	Capítulo 3 – 3.1.	
<b>09 (09-11/08)</b>	Capítulo 3 – 3.2	
<b>10 (16-17/08)</b>	Capítulo 3 – 3.3.	
<b>11 (23-25/08)</b>	Capítulo 3 – 3.4. Revisão de conteúdo.	Terceira avaliação (24 horas).
<b>12 (30/08 – 01/09)</b>	Capítulo 4 – 4.1	
<b>13 (06/09 – 08/09)</b>	Capítulo 4 – 4.2	
<b>14 (13-15/09)</b>	Capítulo 4 – 4.3	
<b>15 (20-22/09)</b>	Capítulo 4 – 4.4. Revisão de conteúdo.	Quarta avaliação (24 horas).
<b>16 (27 – 29/09)</b>	Revisão de conteúdo da disciplina.	Avaliação de recuperação (24 horas).
<p><b>Observação 1: A apresentação dos itens acima ocorre nas aulas desenvolvidas na modalidade on-line, acesso remoto, na plataforma acima mencionada. São todas atividades síncronas.</b></p> <p><b>Observação 2: As avaliações são consideradas atividades assíncronas.</b></p>		

## **10. BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

As referências bibliográficas estão disponíveis nos sites a seguir relacionados.

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

- 1.01. [www.abqualidade.org.br](http://www.abqualidade.org.br) (Academia Brasileira da Qualidade)
- 1.02. [www.asq.org](http://www.asq.org)
- 1.03. [www.americanquality.com](http://www.americanquality.com)
- 1.04. [www.iqd.com](http://www.iqd.com)
- 1.05. [www.worldbestquality.com](http://www.worldbestquality.com)
- 1.06. [www.qualitas.eng.br/qualitas\\_links.html](http://www.qualitas.eng.br/qualitas_links.html)
- 1.07. [www.iso.org](http://www.iso.org)
- 1.08. [www.abcq.org.br](http://www.abcq.org.br)
- 1.09. [www.thecqi.org](http://www.thecqi.org).
- 1.10. [www.s bq.com.br](http://www.s bq.com.br)
- 1.11. [www.abiqua.org.br](http://www.abiqua.org.br)
- 1.12. [www.qualidade.eng.br](http://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](http://www.qualityprogress.asq.org)
- 3.2. [www.qualitymag.com](http://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](http://www.quality.de)
- 4.4. [www.goalqpc.com](http://www.goalqpc.com)
- 4.5. [www.siegereng.com](http://www.siegereng.com)
- 4.6. [www.quality-of-life-center.com](http://www.quality-of-life-center.com)
- 4.7. [www.organizedchange.com/](http://www.organizedchange.com/)
- 4.8. [www.qualityway.com.br/](http://www.qualityway.com.br/)

## **11. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

1. Paladini, E. Gestão da Qualidade: Teoria e Prática. Quarta Edição. São Paulo: Grupo Editorial Nacional (GEN) – Atlas. 2019
2. Paladini, E. P. Gestão e Avaliação da Qualidade: Uma Abordagem Estratégica. São Paulo: Grupo Editorial Nacional (GEN) – Atlas. 2019.
3. Banks, Jerry. Principles of Quality Control. New York, John Wiley & Sons, 2004.
4. Carvalho, Marly Monteiro; Paladini, Edson Pacheco; Rotondaro, Roberto Gilioli; Samohyl, Robert Wayne; Miguel, Paulo Augusto Cauchik; Bouer, Gregório e Ferreira, José Joaquim do Amaral. Gestão da Qualidade. Casos e Prática. Terceira Edição. Rio de Janeiro, Editora Elsevier - Campus, 2017.
5. Juran, Joseph M. Planejando para a qualidade. São Paulo: Pioneira, 2010.
6. Juran, Joseph M. A qualidade desde o projeto - novos passos para o planejamento da qualidade de produtos e serviços. São Paulo: Pioneira, 2002.
7. Juran, Joseph M. Juran na liderança pela qualidade. São Paulo: Pioneira, 2003.
8. Juran, Joseph M.; Gryna, Frank M. Controle da qualidade: Handbook. São Paulo: Makron Books, Vol. VIII, 2003.
9. Marshall Jr., I. Gestão da qualidade. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
10. Paladini, E. Gestão da Qualidade no Processo. S. Paulo, Atlas, 2004.
11. Paladini, E. Qualidade Total na Prática. S. Paulo, Atlas, 2005. 2ª. Edição.
12. Tenner, A. R.; DeToro, I. J. Total Quality management. Reading, Mass. Addison Wesley Pub. Co. 2007.