



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CAMPUS ARARANGUÁ-ARA

PLANO DE ENSINO

SEMESTRE 2012.2

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		MÓDULO
TURMAS TEÓRICAS	TURMAS PRÁTICAS	Semi-presencial
03652 – 3.1830- 2 e 5.1620- 2		

. PROFESSOR(ES) MINISTRANTE(S)

Profa. 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 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 na 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 - Ferramentas e técnicas para a qualidade total**

**Unidade V - Sistemas de gestão da qualidade**

**Unidade VI - Custos da qualidade**

**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/estudos de casos e aulas à distância (ambiente virtual moodle) com uso de ferramentas como fóruns 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% das mesmas. As faltas não são abonadas.**

- 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 1: peso 2,5

Avaliação teórica 2: peso 2,5

Apresentação do projeto: peso 2,5

Exercícios propostos no moodle: 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 TEÓRICO/PRÁTICO		
AULA (semana)	DATA	ASSUNTO
1 <sup>a</sup>	03/09/12 a 08/09/12	
2 <sup>a</sup>	10/09/12 a 15/09/12	Apresentação da professora e dos alunos, do plano de ensino, dos critérios de avaliação. <b>Unidade I:</b> Conceitos básicos de qualidade e gestão da qualidade, relação entre qualidade e os cursos de TIC
3 <sup>a</sup>	17/09/12 a 22/09/12	Conceitos básicos e estruturação do projeto da disciplina
4 <sup>a</sup>	24/09/12 a 29/09/12	<b>Unidade II</b> - Formação histórica dos conceitos de qualidade e os gurus da qualidade
5 <sup>a</sup>	01/10/12 a 06/10/12	<b>Unidade III</b> - Enfoques da gestão da qualidade
6 <sup>a</sup>	08/10/12 a 13/10/12	Enfoques da gestão da qualidade/ <b>Avaliação teórica 1</b>
7 <sup>a</sup>	15/10/12 a 20/10/12	<b>Unidade IV</b> - Ferramentas e técnicas para a qualidade total
8 <sup>a</sup>	22/10/12 a 27/10/12	<b>Unidade V</b> - Sistemas de gestão da qualidade - Sistemas e Gestão da Qualidade
9 <sup>a</sup>	29/10/12 a 03/11/12	Sistema de Gestão Ambiental/Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional
10 <sup>a</sup>	05/11/12 a 10/11/12	Sistemas de Responsabilidade Socioambiental /Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade e conclusão da unidade IV
11 <sup>a</sup>	12/11/12 a 17/11/12	<b>Visita Técnica</b> - Organização do roteiro de perguntas e contato com as empresas
12 <sup>a</sup>	19/11/12 a 24/11/12	Discussão e estruturação do projeto final
13 <sup>a</sup>	26/11/12 a 01/12/12	<b>Unidade VII</b> - Histórico da qualidade no Brasil e Prêmio Nacional de Qualidade Organização do projeto
14 <sup>a</sup>	03/12/12 a 08/12/12	<b>Unidade VI</b> - Custos da qualidade
15 <sup>a</sup>	10/12/12 a 15/12/12	<b>Avaliação Teórica 2</b>
16 <sup>a</sup>	17/12/12 a 22/12/12	Apresentação do projeto oral e escrito
17 <sup>a</sup>	18/02/13 a 23/02/13	Prova de reposição, nova avaliação
18 <sup>a</sup>	25/02/13 a 28/02/13	Divulgação de Notas

\*As aulas referentes a semana do dia 04/09 a 06/09 serão repostas na forma de atividades extraclasse.

Obs1: As aulas referentes a semana do dia 03/09 a 08/09 serão repostas na forma de atividades extraclasse  
Obs2: O calendário está sujeito a pequenos ajustes, de acordo com as necessidades das atividades desenvolvidas.

Obs 2: 50 % das aulas serão a distância e assíncronas, com atividades disponibilizadas em ambiente virtual Moodle e com acompanhamento do professor e/ou de tutores.

Obs 4: 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.

Obs 5: Atendimento aos alunos sempre ao término dos encontros presenciais.

## XII. Feriados previstos para o semestre 2012.2:

DATA	
07/09/2012	Independência do Brasil -- Feriado Nacional (Lei nº 662/49)
12/10/2012	Nossa Senhora Aparecida -- Feriado Nacional (lei nº 6802/80)
02/11/2012	Finados -- Dia Santificado
15/11/2012	Proclamação da República -- Feriado Nacional (Lei nº 662/49)

### XIII. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

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

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da Qualidade: Conceitos e Técnicas**. São Paulo (SP): Atlas, 2012.

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.

### XIV. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ERRY, 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

LUCINDA, Marco Antônio. **Qualidade: fundamentos e práticas para cursos de graduação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2010. Disponível em: [http://books.google.com.br/books?id=e9Baz6Jxh3MC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.br/books?id=e9Baz6Jxh3MC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)


SENAC. DN. **Qualidade em prestação de serviços**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2005. Disponível em: [http://books.google.com.br/books?id=ynt35v4f0AUC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.br/books?id=ynt35v4f0AUC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Alguns dos livros acima citados constam na biblioteca setorial de Araranguá. Alguns estão disponíveis na biblioteca central e alguns podem ser acessados por internet.



Prof.ª Kátia Cilene Rodrigues Madruga

Aprovado na Reunião do Colegiado do Curso 11.109.2012



Prof. Dr. Alexandre Leopoldo Gonçalves  
Coordenador do Curso de Tecnologias da  
Informação e Comunicação  
SIAPE: 1805747 Portaria nº 746/GP/2012