



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CAMPUS ARARANGUÁ-ARA

PLANO DE ENSINO

SEMESTRE 2013.2

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 – 2.1620- 2 e 3.1830- 2 – ARA 311		

II. PROFESSOR(ES) MINISTRANTE(S)

Profa. Kátia Cilene Rodrigues Madruga  
E-mail: katia.madruga@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.

u  
m

## 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

Atividades propostas: 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)

6

em

<b>XI. CRONOGRAMA TEÓRICO/PRÁTICO</b>		
<b>AULA (semana)</b>	<b>DATA</b>	<b>ASSUNTO</b>
1 <sup>a</sup>	12/08/13 a 16/08/13	Apresentação da disciplina
2 <sup>a</sup>	19/08/13 a 23/08/13	<b>Unidade I:</b> Conceitos básicos de qualidade e gestão da qualidade
3 <sup>a</sup>	26/08/13 a 30/08/13	Parâmetros e dimensões da qualidade do produto
4 <sup>a</sup>	02/09/13 a 06/09/13	<b>Unidade II –</b> Enfoques da qualidade
5 <sup>a</sup>	09/09/13 a 13/09/13	<b>Unidade III –</b> Formação histórica dos conceitos de qualidade e os principais autores da qualidade
6 <sup>a</sup>	16/09/13 a 20/09/13	Gerenciamento estratégico da qualidade
7 <sup>a</sup>	23/09/13 a 27/09/13	<b>Avaliação teórica 1</b>
8 <sup>a</sup>	30/09/13 a 04/10/13	<b>Unidade IV –</b> Ferramentas de suporte à qualidade
9 <sup>a</sup>	07/10/13 a 11/10/13	Ferramentas de suporte à qualidade
10 <sup>a</sup>	14/10/13 a 18/10/13	<b>Unidade V –</b> Sistemas de gestão da qualidade – Sistemas e Gestão da Qualidade
11 <sup>a</sup>	21/10/13 a 25/10/13	Sistema de Gestão Ambiental/Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional/Sistemas de Responsabilidade Social
12 <sup>a</sup>	28/10/13 a 01/11/13	Sistemas de Gestão de TI/Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade
13 <sup>a</sup>	04/11/13 a 08/11/13	<b>Avaliação teórica 2</b>
14 <sup>a</sup>	11/11/13 a 15/11/13	<b>Unidade VII –</b> Histórico da qualidade no Brasil e Prêmio Nacional de Qualidade /Qualidade em serviços
15 <sup>a</sup>	18/11/13 a 22/11/13	<b>Unidade VI – Custos da qualidade</b>
16 <sup>a</sup>	25/11/13 a 29/11/13	<b>Apresentação do projeto</b>
17 <sup>a</sup>	02/12/13 a 06/12/13	<b>Prova de reposição, nova avaliação</b>
18 <sup>a</sup>	09/12/13 a 11/12/13	<b>Divulgação de Notas</b>

Obs1: 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 da professora.

Obs 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.

Obs 4: Atendimento aos alunos sempre ao término dos encontros presenciais.

#### XII. Feriados previstos para o semestre 2013.2:

<b>DATA</b>	
07/09/2013	Independência do Brasil – Feriado Nacional(Lei n° 662/49
12/10/2013	Nossa Senhora Aparecida – Feriado Nacional (Lei n° 6802/80)
02/11/2013	Finados – Dia Santificado
15/11/2013	Proclamação da República – Feriado Nacional (Lei n° 662/49)
20/11/2013	Dia da Consciência negra (Lei 10.639/03)
25/12/2013	Natal – Feriado Nacional (Lei no 662/49)

6

abj

### 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.

TOLEDO et. Al. **Qualidade: Gestão e Métodos**. Rio de Janeiro: LTC, 2013.

### 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


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=yni35v4f0AUC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.br/books?id=yni35v4f0AUC&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.

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Kátia Cilene Rodrigues Madruga

Aprovado na Reunião do Colegiado do Curso \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

  
\_\_\_\_\_  
Coordenador do curso de graduação  
em Tecnologias da Informação e Comunicação  
SIAPE: 1926214-Portaria nº 258/2013/GF