



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ-ARA

PLANO DE ENSINO

SEMESTRE 2014.2

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 (L)- 2 e 3.1830-2		

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 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 da 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/seminários 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 1: peso 5,0

Avaliação 2: peso 5,0

Observações:

- A avaliação 2 inclui: tarefas propostas (25% média) + seminários (25% média) + projeto da disciplina (50% da média)
- 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. O estudante 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	18/08/14 a 22/08/14	Apresentação da disciplina/proposta do projeto da disciplina
2	25/08/14 a 29/08/14	Unidade I - Conceitos básicos de qualidade e gestão da qualidade
3	01/09/14 a 05/09/14	Parâmetros e dimensões da qualidade do produto
4	08/09/14 a 12/09/14	Unidade II – Enfoques da qualidade
5	15/09/14 a 19/09/14	Unidade III – Formação histórica dos conceitos de qualidade e os principais autores da qualidade
6	22/09/14 a 26/09/14	Preparação do projeto final da disciplina
7	29/09/14 a 03/10/14	Gerenciamento estratégico da qualidade
8	06/10/14 a 10/10/14	Unidade IV – Ferramentas de suporte à qualidade
9	13/10/14 a 17/10/14	Avaliação 1
10	20/10/14 a 24/10/14	Unidade V – Sistemas de gestão da qualidade
11	27/10/14 a 31/10/14	Sistemas de gestão da qualidade
12	03/11/14 a 07/11/14	Sistema de Gestão Ambiental
13	10/11/14 a 14/11/14	Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional
14	17/11/14 a 21/11/14	Unidade VII – Histórico da qualidade no Brasil e Prêmio Nacional de Qualidade /Qualidade em serviços
15	24/11/14 a 28/11/14	Unidade VI – Custos da qualidade
16	01/12/14 a 05/12/14	Avaliação 2 - Apresentação do projeto
17	08/12/14 a 12/12/14	Prova de reposição, nova avaliação
18	15/12/14 a 19/12/14	Divulgação de Notas

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.

Obs 5: Semanas destacadas em amarelo incluem os seguintes eventos: SICT-SUL 2014, Semana de Ciência e Tecnologia e Semana de pesquisa e extensão

XII. Feriados previstos para o semestre 2014.2:

DATA	
07/09/2014	Independência do Brasil
12/10/2014	Nossa Senhora Aparecida
02/11/2014	Finados
15/11/2014	Proclamação da República
25/12/2014	Natal

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

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

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