



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CAMPUS ARARANGUÁ - ARA

PLANO DE ENSINO

SEMESTRE 2017.2

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		MODALIDADE
TURMAS TEÓRICAS	TURMAS PRÁTICAS	Semipresencial
5.0820-2 - 6.2020-2		

II. PROFESSOR(ES) MINISTRANTE(S)

Profa. Rangel Machado Simon  
E-mail: rangel.simon@gmail.com

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 semipresencial 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. Formação histórica dos conceitos de Qualidade. Abordagens da Qualidade. Fundamentos e Critérios da Excelência da Gestão pela Qualidade. Qualidade em Serviços. Gestão de Processos. Ciclo PDCA. Ferramentas da Qualidade. Sistemas Certificáveis da Gestão da Qualidade. Gestão da Qualidade com a Tecnologia da Informação.

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:**

1. Entender a evolução histórica da gestão qualidade no mundo e no Brasil.
2. Compreender quais são os principais sistemas de gestão da qualidade.
3. Compreender as principais ferramentas da gestão da qualidade.
4. Obter uma visão geral sobre os principais selos que identificam a qualidade.
5. Entender a importância da TI para a Gestão da Qualidade
6. Aplicar a Gestão da Qualidade em Organizações de TI.

## VIII. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

A disciplina que será oferecida de forma semipresencial está dividida em 10 unidades, indicadas a seguir:

**Unidade I - Conceitos básicos de Qualidade**

**Unidade II - Formação histórica dos conceitos de Qualidade**

**Unidade III - Abordagens da Qualidade (Garvin)**

**Unidade IV – Fundamentos e Critérios da Excelência da Gestão pela Qualidade**

**Unidade V – Qualidade em Serviços**

**Unidade VI – Gestão de Processos**

**Unidade VII – Ciclo PDCA**

**Unidade VIII – Ferramentas da Qualidade**

**Unidade IX – Sistemas Certificáveis da Gestão da Qualidade.**

**Unidade X – Gestão da Qualidade com a Tecnologia da Informação.**

## IX. METODOLOGIA DE ENSINO / DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA

Aulas presenciais expositivas e dialogadas e com orientação para organização, implantação e apresentação de pequenos projetos/estudos de casos.

Atividades à distância (ambiente virtual moodle) com uso de ferramentas como fóruns e tarefas.

**Requisitos de infraestrutura necessários para ministrar as aulas:**

- Projetores.
- Internet.
- Moodle.

## 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 disciplina, com no mínimo 75% das aulas (Frequência Suficiente - FS), ficando reprovado o aluno com mais de 25% de faltas (Frequência Insuficiente - FI).
- Serão realizadas duas (02) provas escritas, um (01) trabalho de campo e atividades diversas no moodle.

Nota 1: Prova Escrita 1 referente aos conteúdos das Unidades 1 a 6.

Nota 2: Prova Escrita 2 referente aos conteúdos das Unidades 7 a 10.

Nota 3: Trabalho de Campo.

Nota 4: Exercícios propostos no moodle e atividades extras

A média final será calculada pela média aritmética dessas quatro notas anteriores.

$$MP = (N1+N2+N3+N4)/4$$

A nota mínima para aprovação na disciplina será  $MF \geq 6,0$  (seis) e Frequência Suficiente (FS). (Art. 69 e 72 da Res. nº 17/CUn/1997).

O aluno com Frequência Suficiente (FS) e média das notas de avaliações do semestre MF 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 Final (NF) 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)

**Observações:**

**Nova avaliação**

Pedidos de segunda avaliação somente para casos em que o aluno, por motivo de força maior e plenamente justificada, deixar de realizar avaliações previstas no plano de ensino, e deverá ser formalizado via requerimento de avaliação à Secretaria Acadêmica do Campus Araranguá dentro do prazo de 3 dias úteis apresentando comprovação.

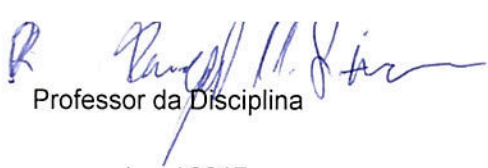
XI. CRONOGRAMA TEÓRICO/PRÁTICO		
AULA (semana)	DATA	ASSUNTO
1	01/08/ a 04/08/17	Apresentação do plano de ensino e da turma. Conceitos básicos de qualidade. Formação histórica dos conceitos de qualidade
2	07/08/ a 11/08/17	Abordagens da qualidade.
3	14/08/ a 18/08/17	Abordagens da qualidade.
4	21/08/ a 25/08/17	Fundamentos e Critérios da Excelência da Gestão pela Qualidade
5	28/08/ a 31/08/17	Qualidade em Serviços: conceitos e dimensões competitivas
6	04/09/ a 08/09/17	<b>PRIMEIRA AVALIAÇÃO</b>
7	11/09/ a 15/09/17	Feriado (Atividade Moodle)
8	18/09/1a 22/09/17	Ciclo PDCA e Gestão de Processos. Ferramentas da Qualidade
9	25/09/ a 29/09/17	Ferramentas da Qualidade (Atividade Moodle)
10	02/10/ a 06/10/17	Ferramentas da Qualidade
11	09/10/ a 13/10/17	Ferramentas da Qualidade
12	16/10/ a 20/10/17	Sistemas Certificáveis da Gestão Gestão da Qualidade com a Tecnologia de Informação.
13	23/10/ a 27/10/17	<b>SEGUNDA AVALIAÇÃO</b>
14	30/10/ a 03/11/17	<b>Apresentação dos Trabalhos</b>
15	06/11/ a 10/11/17	<b>Apresentação dos Trabalhos</b>
16	13/11/ a 17/11/17	<b>Apresentação dos Trabalhos</b>
17	20/11 a 24/11/17	<b>PROVA DE RECUPERAÇÃO</b>
18	27/11/ a 01/12/17	Publicação e divulgação das notas finais

XII. Feriados previstos para o semestre 2017.2	
07/09/2017 07 – Independência do Brasil	07/09/2017 07 – Independência do Brasil
08 e 09/09/17 08 e 09 – Dias não letivos	08 e 09/09/17 08 e 09 – Dias não letivos
12/10/2017 12 – Nossa Senhora Aparecida	12/10/2017 12 – Nossa Senhora Aparecida
13 e 14/10/17 13 e 14 – Dias não letivos	13 e 14/10/17 13 e 14 – Dias não letivos
28/10/2017 28 – Dia do Servidor Público (Lei no 8.112 – art. 236)	28/10/2017 28 – Dia do Servidor Público (Lei no 8.112 – art. 236)
02/11/2017 02 – Finados	02/11/2017 02 – Finados
15/11/2017 15 – Proclamação da República.	15/11/2017 15 – Proclamação da República.
07/09/2017 07 – Independência do Brasil	07/09/2017 07 – Independência do Brasil

XIII. BIBLIOGRAFIA BÁSICA
CAMPOS, Vicente Falconi. <b>Qualidade total</b> : padronização de empresas. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Ottoni, 2004.
GARVIN, David A. <b>Gerenciando a qualidade</b> : a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.
PALADINI, Edson P. (Edson Pacheco). <b>Gestão da qualidade</b> : teoria e prática. São Paulo (SP): Atlas, 2000.
RODRIGUES, Marcos V. <b>Ações para a qualidade</b> . Rio de Janeiro: Qualimark, 2009.

XIV. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:
BERRY, Leonard L. <b>Serviços de satisfação máxima</b> : guia prático de ação. Rio de Janeiro: Campus, 1996.
CARVALHO, Marly Monteiro. <b>Gestão da qualidade: teoria e casos</b> . São Paulo (RJ): Campus, 2005.
OLIVEIRA, Otávio J. <b>Curso Básico de Gestão da Qualidade</b> . São Paulo: Cengage Learning, 2014.

Profa. Dra. Patrícia Jantsch Fiuza  
 Professora Adjunta  
 Coordenadora Especial Interdisciplinar de  
 Tecnologias da Informação e Comunicação  
 Centro de Ciências, Tecnologias e Saúde  
 SIAPE 2058903

  
Professor da Disciplina  
/ / 2017

Aprovado pelo  
departamento em  
/ / 2017

Aprovado pelo colegiado do curso  
de graduação em  
/ / 2017