



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ-ARA

PLANO DE ENSINO

SEMESTRE 2013.1

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 – 5.1620-2 e 6.1830-2		

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 à 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
<p>Objetivos Gerais:</p> <ul style="list-style-type: none">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. <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none">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 ^a	18/03/13 a 23/03/13	Apresentação da professora e dos alunos, do plano de ensino, dos critérios de avaliação. Reflexões sobre a qualidade e seus critérios
2 ^a	25/03/13 a 30/03/13	Unidade I: Conceitos básicos de qualidade e gestão da qualidade relação entre qualidade e o curso de TIC
3 ^a	01/04/13 a 06/04/13	Conceitos básicos e estruturação do projeto da disciplina
4 ^a	08/04/13 a 13/04/13	Unidade II - Formação histórica dos conceitos de qualidade e os gurus da qualidade
5 ^a	15/04/13 a 20/04/13	Unidade III - Enfoques da gestão da qualidade
6 ^a	22/04/13 a 27/04/13	Enfoques da gestão da qualidade/ Avaliação teórica 1
7 ^a	29/04/13 a 04/05/13	Unidade IV - Ferramentas e técnicas para a qualidade total
8 ^a	06/05/13 a 11/05/13	Unidade V - Sistemas e gestão da qualidade
9 ^a	13/05/13 a 18/05/13	Sistemas de gestão da qualidade, organização dos grupos, contatos com as empresas, coleta das informações
10 ^a	20/05/13 a 25/05/13	Sistema de Gestão Ambiental/Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional
11 ^a	27/05/13 a 01/06/13	Sistemas de Responsabilidade Socioambiental /Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade e conclusão da unidade V
12 ^a	03/06/13 a 08/06/13	Revisão dos conceitos sobre SGQ e discussão e estruturação do projeto final
13 ^a	10/06/13 a 15/06/13	Unidade VII - Histórico da qualidade no Brasil e Prêmio Nacional de Qualidade Organização do projeto
14 ^a	17/06/13 a 22/06/13	Unidade VI – Custos da qualidade
15 ^a	24/06/13 a 29/06/13	(Avaliação Teórica 2)
16 ^a	01/07/13 a 06/07/13	Apresentação do projeto oral e escrito
17 ^a	08/07/13 a 13/07/13	Prova de reposição, nova avaliação
18 ^a	15/07/13 a 18/07/13	Divulgação de Notas

Obs 1: 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 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 2013.1:

DATA	
29/03/2013	Sexta-Feira Santa
03/04/2013	Aniversário de Araranguá
01/05/2013	Dia do Trabalho – Feriado Nacional (Lei nº 662/49)
04/05/2013	Dia não letivo (Campus de Araranguá - Dia da Padroeira da Cidade)
30/05/2013	Corpus Christi
31/05/2013	Dia não letivo

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.

RODRIGUES, Marcos V. **Ações para a qualidade**. Rio de Janeiro: Qualimark, 2009.

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.

FRIVALHO, Marly Monteiro. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. São Paulo (RJ): Campus, 2005.

LOBOS, Júlio. **O Cliente Encantado**. São Paulo: J.Lobos, 1995

PALADINI, Edson P. (Edson Pacheco). **Gestão da qualidade**: teoria e prática. São Paulo (SP): Atlas, 2000.

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

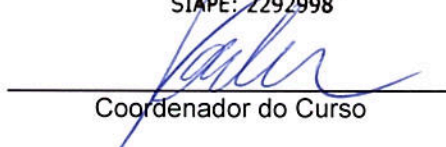
Kátia Cilene Rodrigues Madruga, Dr.^a

Prof.^a. Adjunto

UFSC/Campus Araranguá

SIAPE: 2292998

Aprovado na Reunião do Colegiado do Curso ___/___/___



Coordenador do Curso