



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ-ARA

PLANO DE ENSINO

SEMESTRE 2014.1

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

TURMAS TEÓRICAS	HORÁRIO		MÓDULO
	TURMAS PRÁTICAS		Semi-presencial
03652 – 2.1620 (L) - 2 e 3.1830- 2 – ARA 314			

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.

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 - Histórico da qualidade no Brasil e Prêmio Nacional de Qualidade

Unidade VII - Custos da 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 1: peso 5,0

Avaliação 2: peso 5,0

Observações:

- **A avaliação 2 inclui: tarefas propostas em aula (50% 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, 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	17/03/14 a 21/03/14	Apresentação da disciplina/proposta do projeto da disciplina
2 ^a	24/03/14 a 28/03/14	Unidade I: Conceitos básicos de qualidade e gestão da qualidade
3 ^a	31/03/14 a 04/04/14	Parâmetros e dimensões da qualidade do produto
4 ^a	07/04/14 a 11/04/14	Unidade II – Enfoques da qualidade
5 ^a	14/04/14 a 18/04/14	Unidade III – Formação histórica dos conceitos de qualidade e os principais autores da qualidade
6 ^a	21/04/14 a 25/04/14	Gerenciamento estratégico da qualidade
7 ^a	28/04/14 a 02/05/14	Avaliação 1
8 ^a	05/05/14 a 09/05/14	Unidade IV – Ferramentas de suporte à qualidade
9 ^a	12/05/14 a 16/05/14	Atendimento dos grupos para tratar do projeto
10 ^a	19/05/14 a 23/05/14	Unidade V – Sistemas de gestão da qualidade – Sistemas e Gestão da Qualidade – questões aplicada ao projeto
11 ^a	26/05/14 a 30/05/14	Sistema de Gestão Ambiental/Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional/Sistemas de Responsabilidade Social – questões aplicadas ao projeto
12 ^a	02/06/14 a 06/06/14	Sistemas de Gestão de TI/Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade – questões aplicada ao projeto
13 ^a	09/06/14 a 13/06/14	Unidade VII – Histórico da qualidade no Brasil e Prêmio Nacional de Qualidade /Qualidade em serviços
14 ^a	16/06/14 a 20/06/14	Unidade VI – Custos da qualidade
15 ^a	23/06/14 a 27/06/14	Avaliação 2 - Apresentação do projeto
16 ^a	30/06/14 a 04/07/14	Avaliação 2 - Apresentação do projeto
17 ^a	07/07/14 a 11/07/14	Prova de reposição, nova avaliação
18 ^a	14/07/14 a 18/07/14	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.

All. Feriados previstos para o semestre 2014.1:

DATA	
03/04/2014	Campus de Araranguá: aniversário da Cidade
18/04/2014	Paixão de Cristo
21/04/2014	Tiradentes
01/05/2014	Dia do Trabalhador
04/05/2014	Campus de Araranguá: dia da Padroeira da Cidade
19/06/2014	Corpus Christi

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=yini35v4f0AUC&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 ____/____/____



Coordenador do Curso