



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CAMPUS ARARANGUÁ-ARA

PLANO DE ENSINO

SEMESTRE 2015.1

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

TURMAS TEÓRICAS	TURMAS PRÁTICAS	MÓDULO
03651-3-1830-2		Semi-presencial

PROFESSOR(ES) MINISTRANTE(S)

Profa. Solange Maria da Silva  
E-mail: solange.silva@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 de 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**

**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.**

**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, 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

Trabalho de Campo: 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)

AULA (semana)	DATA	ASSUNTO
1ª	09/03/15 a 14/03/15	Apresentação da professora e dos alunos, do plano de ensino, dos critérios de avaliação. <b>Unidade I:</b> Conceitos básicos de qualidade.
2ª	16/03/15 a 21/03/15	<b>Unidade II</b> - Formação histórica dos conceitos de qualidade
3ª	23/03/15 a 28/03/15	<b>Unidade III</b> - Abordagens da qualidade.
4ª	30/03/15 a 04/04/15	<b>Unidade IV</b> – Fundamentos e Critérios da Excelência da Gestão pela Qualidade
5ª	06/04/15 a 11/04/15	<b>Unidade V</b> – Qualidade em Serviços
6ª	13/04/15 a 18/04/15	<b>Unidade VI</b> – Dimensões Competitivas da Qualidade em Serviços
7ª	20/04/15 a 25/04/15	Organização do Trabalho e contato com as empresas
8ª	27/04/15 a 02/05/15	<b>PRIMEIRA AVALIAÇÃO</b>
9ª	04/05/15 a 09/05/15	<b>Unidade VII</b> – Ciclo PDCA
10ª	11/05/15 a 16/05/15	<b>Unidade VII</b> – Ferramentas da Qualidade
11ª	18/05/15 a 23/05/15	<b>Unidade VIII</b> – Ferramentas da Qualidade
12ª	25/05/15 a 30/05/15	<b>Unidade VIII</b> – Sistemas Certificáveis da Gestão
13ª	01/06/15 a 06/06/15	<b>Unidade IX</b> – Gestão da Qualidade com a Tecnologia de Informação
14ª	08/06/15 a 13/06/15	<b>SEGUNDA AVALIAÇÃO</b>
15ª	15/06/15 a 20/06/15	<b>Apresentação dos Trabalhos de Campo</b>
16ª	22/06/15 a 27/06/15	<b>Apresentação dos Trabalhos de Campo</b>
17ª	29/06/15 a 04/07/15	<b>PROVA DE RECUPERAÇÃO</b>
18ª	06/07/15 a 11/07/15	Publicação e divulgação das notas finais

Obs1: O calendário está sujeito a pequenos ajustes de acordo com as necessidades das atividades desenvolvidas.

Obs 2: 50 % das aulas serão a distâncias, com atividades disponibilizadas em ambiente virtual Moodle.

Obs 3: O material disponibilizado no ambiente virtual de aprendizagem incluirá conteúdos preparatórios ou complementares aos encontros presenciais, bem como tarefas para a preparação e ou discussão de conteúdos.

#### Ferriados previstos para o semestre 2012.1:

DATA	
02/04/2012	Dia não letivo
03/04/2012	Aniversário da Cidade Araranguá
06/04/2012	Sexta-Feira Santa
17/04/2012	Dia não letivo
21/04/2012	Tiradentes – Feriado Nacional (Lei nº 1266/50)
30/04/2012	Dia não letivo
01/05/2011	Dia do Trabalho – Feriado Nacional (Lei nº 662/49)
04/05/2012	Dia não letivo (campus de Araranguá - Dia da Padroeira da Cidade)
07/06/2012	Corpus Christi
08/06/2012	Dia não Letivo
09/06/2012	Dia não letivo

#### XIII. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade total:** padronização de empresas. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Ottoni, 2004.

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.

#### 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

OLIVEIRA, Otávio J.. **Curso Básico de Gestão da Qualidade**. São Paulo: Cengage Learning, 2014.



Prof.a. SOLANGE MARIA DA SILVA

Aprovado na Reunião do Colegiado do Curso 05,03,15



Coordenador do Curso

*Patricia Jantsch Fluza*  
Prof. Auxiliar / SIAPE: 2050003  
UFSC / Campus Araranguá