



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ-ARA

PLANO DE ENSINO

SEMESTRE 2015.2

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 |
| 03651-3-1830-2 | | |

II. 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 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 atividades 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 e atividades extras: 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 |
|-----------------|---------------------|---|
| 1 ^a | 10/08/15 a 15/08/15 | Apresentação da professora e dos alunos, do plano de ensino, dos critérios de avaliação. Unidade I: Conceitos básicos de qualidade. |
| 2 ^a | 17/08/15 a 22/08/15 | Unidade II - Formação histórica dos conceitos de qualidade |
| 3 ^a | 24/08/15 a 29/08/15 | Unidade III - Abordagens da qualidade. |
| 4 ^a | 31/08/15 a 05/09/15 | Unidade IV – Fundamentos e Critérios da Excelência da Gestão pela Qualidade |
| 5 ^a | 08/09/15 a 11/09/15 | Unidade V – Qualidade em Serviços |
| 6 ^a | 14/09/15 a 19/09/15 | Unidade VI – Dimensões Competitivas da Qualidade em Serviços |
| 7 ^a | 21/09/15 a 26/09/15 | Organização do Trabalho e contato com as empresas |
| 8 ^a | 28/09/15 a 03/10/15 | PRIMEIRA AVALIAÇÃO |
| 9 ^a | 05/10/15 a 09/10/15 | Unidade VII – Ciclo PDCA |
| 10 ^a | 13/10/15 a 17/10/15 | Unidade VII – Ferramentas da Qualidade |
| 11 ^a | 19/10/15 a 24/10/15 | Unidade VIII – Ferramentas da Qualidade |
| 12 ^a | 26/10/15 a 31/10/15 | Unidade VIII – Sistemas Certificáveis da Gestão |
| 13 ^a | 03/11/15 a 07/11/15 | Unidade IX – Gestão da Qualidade com a Tecnologia de Informação |
| 14 ^a | 09/11/15 a 13/11/15 | SEGUNDA AVALIAÇÃO |
| 15 ^a | 16/11/15 a 21/11/15 | Apresentação dos Trabalhos de Campo |
| 16 ^a | 23/11/15 a 28/11/15 | Apresentação dos Trabalhos de Campo |
| 17 ^a | 30/11/15 a 05/12/15 | PROVA DE RECUPERAÇÃO |
| 18 ^a | 07/12/15 a 12/12/15 | 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.

Feridos previstos para o semestre 2015.2:

| DATA | |
|------------|--|
| 07/09/2015 | Independência do Brasil |
| 12/10/2015 | Nossa Senhora Aparecida |
| 28/10/2015 | Dia do Servidor Público (Lei 8112 art.236) |
| 01/11/2015 | Finados |
| 14/11/2015 | Dia não letivo |
| 15/11/2015 | Proclamação da República |

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

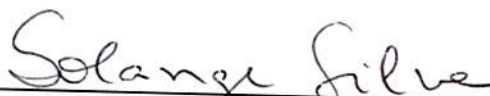
BERRY, Leonard L. **Serviços de satisfação máxima**: guia prático de ação. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

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.

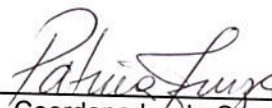
LOBOS, Júlio. **O Cliente Encantado**. São Paulo: J.Lobos, 1995

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



Profa. SOLANGE MARIA DA SILVA

Aprovado na Reunião do Colegiado do Curso / /



Coordenador do Curso

Prof. Dr.ª Patricia Jantsch Fiuza
Coordenadora do Curso de Graduação
em Tecnologias da Informação e Comunicação

UFSC Campus Araranguá