



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ - ARA

PLANO DE ENSINO

SEMESTRE 2016.1

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

II. PROFESSOR(ES) MINISTRANTE(S)

Profa. Solange Maria da Silva, Dra.
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 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 (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	14/03/16 a 19/03/16	Apresentação do plano de ensino e da turma. Conceitos básicos de qualidade. Formação histórica dos conceitos de qualidade
2	21/03/16 a 26/03/16	Atividade Moodle
3	28/03/16 a 02/04/16	Abordagens da qualidade.
4	04/04/16 a 09/04/16	Fundamentos e Critérios da Excelência da Gestão pela Qualidade
5	11/04/16 a 16/04/16	Fundamentos e Critérios da Excelência da Gestão pela Qualidade.
6	18/04/16 a 23/04/16	Atividade Moodle
7	25/04/16 a 30/04/16	Qualidade em Serviços: conceitos e dimensões competitivas.

8	02/05/16 a 07/05/16	PRIMEIRA AVALIAÇÃO
9	09/05/16 a 14/05/16	Unidade VII – Ciclo PDCA
10	16/05/16 a 21/05/16	Unidade VII – Ferramentas da Qualidade
11	23/05/16 a 28/05/16	Atividade Moodle
12	30/05/16 a 04/06/16	Unidade VIII – Sistemas Certificáveis da Gestão
13	06/06/16 a 11/06/16	Unidade IX – Gestão da Qualidade com a Tecnologia de Informação
14	13/06/16 a 18/06/16	SEGUNDA AVALIAÇÃO
15	20/06/16 a 25/06/16	Apresentação dos Trabalhos
16	27/06/16 a 02/07/16	Apresentação dos Trabalhos
17	04/07/16 a 09/07/16	PROVA DE RECUPERAÇÃO
18	11/07/16 a 16/07/16	Publicação e divulgação das notas finais

XII. Feriados previstos para o semestre 2016.1

24/03/2016	Dia não letivo
25/03/2016	Sexta feira Santa
26/03/2016	Dia não letivo
03/04/2016	Campus de Araranguá: aniversário da Cidade
21/04/2016	Tiradentes
22 e 23/04/2016	Dias não letivos
01/05/2016	Dia do Trabalhador
04/05/2016	Campus de Araranguá: dia da Padroeira da Cidade
26/05/2016	Corpus Christi
27 e 28/05/2016	Dias não letivos

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:

- JERRY, Leonard L. **Serviços de satisfação máxima**: guia prático de ação. Rio de Janeiro: Campus, 1996.
- CARVALHO, Marly Monteiro. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. São Paulo (RJ): Campus, 2005.
- OLIVEIRA, Otávio J. Curso Básico de Gestão da Qualidade. São Paulo: Cengage Learning, 2014.

Solange Silva

Profª Solange Maria da Silva, Dra.

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

Patricia Fiuza

Profª Patricia Jantsch Fiuza
Coordenadora do Curso

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

UFSC Campus Araranguá