



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ - ARA

PLANO DE ENSINO
SEMESTRE 2016.2

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

| TURMAS TEÓRICAS | TURMAS PRÁTICAS | MODALIDADE |
|---------------------|-----------------|----------------|
| 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 0 (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 | 08/08 a 12/08/16 | Apresentação do plano de ensino e da turma. Conceitos básicos de qualidade. Formação histórica dos conceitos de qualidade |
| 2 | 15/08 a 19/08/16 | Abordagens da qualidade. |
| 3 | 22/08 a 26/08/16 | Abordagens da qualidade. Atividade Moodle. |
| 4 | 29/08 a 02/09/16 | Fundamentos e Critérios da Excelência da Gestão pela Qualidade |
| 5 | 05/09 a 09/09/16 | Qualidade em Serviços: conceitos e dimensões competitivas (Atividade Moodle). |
| 6 | 12/09 a 16/09/16 | PRIMEIRA AVALIAÇÃO. |
| 7 | 19/09 a 23/09/16 | Unidade VII – Ciclo PDCA e Gestão de Processos. Atividade Moodle. |
| 8 | 26/09 a 30/09/16 | Unidade VII – Ferramentas da Qualidade |
| 9 | 03/10 a 07/10/16 | Unidade VII – Ferramentas da Qualidade |
| 10 | 10/10 a 14/10/16 | Unidade VII – Ferramentas da Qualidade |
| 11 | 17/10 a 21/10/16 | Unidade VIII – Sistemas Certificáveis da Gestão |
| 12 | 24/10 a 28/10/16 | Feriado |
| 13 | 31/10 a 04/11/16 | Unidade IX – Gestão da Qualidade com a Tecnologia de Informação. Atividade Moodle. NÃO HAVERÁ AULA PRESENCIAL. |
| 14 | 07/11 a 11/11/16 | SEGUNDA AVALIAÇÃO |
| 15 | 14/11 a 18/11/16 | Apresentação dos Trabalhos |
| 16 | 21/11 a 25/11/16 | Apresentação dos Trabalhos |
| 17 | 28/11 a 02/12/16 | PROVA DE RECUPERAÇÃO |
| 18 | 05/12 a 09/12/16 | Publicação e divulgação das notas finais |

XII. Feriados previstos para o semestre 2016.2

| | |
|------------|--|
| 07/09/2016 | Independência do Brasil |
| 12/10/2016 | Nossa Senhora Aparecida |
| 28/10/2016 | Dia do Servidor Público (Lei 8112 art.236) |
| 02/11/2016 | Finados |
| 14/11/2016 | Dia não letivo |
| 15/11/2016 | 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.
- 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.



Profª Solange Maria da Silva, Dra.

Aprovado na Reunião do Colegiado do Curso / /



Profª Patricia Jantsch Fiuza
Coordenadora do Curso

Profª. Patricia Jantsch Fiuza
Coordenadora do Curso de
Tecnologias da Informação e Comunicação
Portaria 101/2015/GR
SIAPE: 2058903
UFSC Centro Araranguá