



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ - ARA

PLANO DE ENSINO

SEMESTRE 2017.1

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	Semipresencial
5.0820-2 - 6.2020-2		

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.

Solange Maria da Silva
Prof. Adjunto / SIAPE: 2801518
UFSC / Campus Araranquá

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).

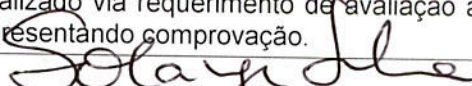
$$NF = \frac{(MF + REC)}{2}$$

- 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.


Solange Maria da Silva
Prof. Adjunto / SIAPE: 2801518
UFSC / Campus Araranguá

XI. CRONOGRAMA TEÓRICO/PRÁTICO

AULA (semana)	DATA	ASSUNTO
1	06/03/2017 a 11/03/2017	Apresentação do plano de ensino e da turma. Conceitos básicos de qualidade. Formação histórica dos conceitos de qualidade
2	13/03/2017 a 18/03/2017	Abordagens da qualidade.
3	20/03/2017 a 25/3/2017	Abordagens da qualidade.
4	27/03/2017 a 01/04/2017	Fundamentos e Critérios da Excelência da Gestão pela Qualidade
5	03/04/2017 a 08/04/2017	Qualidade em Serviços: conceitos e dimensões competitivas
6	10/04/2017 a 15/04/2017	Feriado
7	17/04/2017 a 22/04/2017	Feriado (Atividade Moodle)
8	24/04/2017 a 29/04/2017	PRIMEIRA AVALIAÇÃO (28/04).
9	01/05/2017 a 06/05/2017	Devolutiva (Atividade Moodle)
10	08/05/2017 a 13/05/2017	Ciclo PDCA e Gestão de Processos e Ferramentas da Qualidade Ferramentas da Qualidade
11	15/05/2017 a 20/05/2017	Ferramentas da Qualidade
12	22/05/2017 a 27/05/2017	Ferramentas da Qualidade
13	29/05/2017 a 03/06/2017	Sistemas Certificáveis da Gestão Gestão da Qualidade com a Tecnologia de Informação.
14	05/06/2017 a 10/06/2017	SEGUNDA AVALIAÇÃO (09/06)
15	12/06/2017 a 17/06/2017	Apresentação dos Trabalhos
16	19/06/2017 a 24/06/2017	Apresentação dos Trabalhos
17	26/06/2017 a 01/07/2017	PROVA DE RECUPERAÇÃO
18	03/07/2017 a 08/07/2017	Publicação e divulgação das notas finais

XII. Feriados previstos para o semestre 2017.1

03/04/2017	03/04 – Feriado: Aniversário da Cidade (Segunda)
14/04/2017	14/04 – Feriado: Sexta-Feira Santa (Sexta)
15/04/2017	15/04 – Dia não letivo (Sábado)
21/04/2017	21/04 – Feriado: Tiradentes (Sexta)
22/04/2017	22/04 – Dia não letivo (Sábado)
01/05/2017	01/05 – Feriado: Dia do Trabalhador (Segunda)
04/05/2017	04/05 – Feriado: Dia da Padroeira da Cidade (Quinta)
15/06/2017	15/06 – Feriado: Corpus Christi (Quinta)

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.

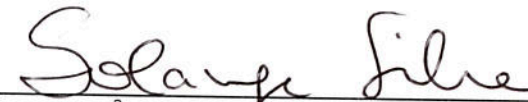
RODRIGUES, Marcos V. **Ações para a qualidade**. Rio de Janeiro: Qualimark, 2009.

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.


 Prof^a Solange Maria da Silva, Dra.
 Solange Maria da Silva
 Prof. Adjunto / SIAPE: 2801518
 UFSC / Campus Araranguá

Aprovado na Reunião do Colegiado ___/___/___

Prof^a Patricia Jantsch Fiuza
 Coordenadora do Curso