



**INSTITUTO FEDERAL SUL-RIO-GRANDENSE
CAMPUS SAPUCAIA DO SUL
PRÓ-REITORIA DE ENSINO**

Curso: Técnico em Administração - EJA
Disciplina: Gestão da Qualidade
Turma: 6F
Professor (a): Eveline Raquel Pereira
Carga horária total: 40 horas
Ano/semestre: 2017/2

1.EMENTA: Desenvolver competência para conhecer e aplicar os fundamentos da gestão pela qualidade, propiciando a otimização de processos e a competitividade de organizações fornecedoras de produtos ou serviços.

2.OBJETIVOS: Entender e compreender o que é a Qualidade e quais os seus desdobramentos e suas implicações ao longo da história. Desenvolver e analisar a importância da organização e do trabalho em equipe na qualidade dos serviços realizados. Identificar quais os importantes conceitos para que uma organização percorra o caminho da excelência.

3. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

- Histórico e Conceitos da Gestão da Qualidade
- Perspectiva Estratégica da Qualidade
- Gestão da Qualidade: TQM e Modelos e Excelência
- Modelo Seis Sigma
- Modelos Normalizados de Sistemas de Gestão
- Gerenciamento pelas Diretrizes
- Gerenciamento por Processos.
- Gerenciamento da Rotina
- Controle Estatístico de Processos e Ferramentas da Qualidade
- Abordagem Econômica da Qualidade
- Qualidade em Serviços

4. PROCEDIMENTOS DIDÁTICOS:

Aulas expositivas dialogadas com exercícios de aplicação dos conteúdos ministrados, sendo esses desenvolvidos de forma individual ou em grupo além de seminários e leituras previamente combinadas. Será estimulada a troca de informações através da socialização de conhecimentos, com questionamentos orais

e trabalhos em grupo. Serão oportunizados momentos de pesquisa, leituras complementares, análises de gráficos e gravuras. Recursos utilizados em sala de aula: quadro e giz; projetor multimídia, material impresso. Para elaboração dos trabalhos solicitados os alunos poderão contar com a estrutura da instituição: biblioteca, laboratórios de informática e internet, etc.

Atendimento: quartas-feiras das 20:30 às 22:30h*

*Agendar previamente com o professor

5. PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:

A avaliação será pontuada a partir de atividades avaliativas escritas e apresentação de trabalhos individuais e/ou em grupos.

O cálculo da nota final é descrito abaixo.

$$NOTA FINAL = \frac{A + B + C + D}{4}$$

Onde:

A = Nota Trabalho 1: Porque qualidade é algo tão importante + Exemplo aplicado de Kaizen + Exemplo aplicado de PDCA

B = Nota Trabalho “Gurus da Qualidade”. Critérios avaliados: organização, preparação, apresentação, domínio de conceitos, entrega na data estipulada, participação de todos os membros do grupo.

C = Nota Trabalho “Ferramentas da Qualidade”. Critérios avaliados: organização, preparação, apresentação, domínio de conceitos, entrega na data estipulada, participação de todos os membros do grupo.

D = Nota Trabalho “Normas e Programas da Qualidade”. Critérios avaliados: organização, preparação, apresentação, domínio de conceitos, entrega na data estipulada, participação de todos os membros do grupo.

Recuperação Final: Prova escrita individual de todo conteúdo do semestre.

* O aluno terá direito a recuperar **uma** prova, **não realizada**, na última **semana de aula** do semestre vigente com **conteúdo cumulativo** e peso **correspondente** a avaliação perdida pelo aluno.

Observação: Demais ausências deverão ser justificadas na CORAC no **prazo de até 02 (dois) dias úteis após a data de término da ausência**. Pedidos posteriores a este prazo não serão considerados.

Legislação – Justificativa da Falta

- *Decreto-Lei 715-69* - relativo à prestação do Serviço Militar (Exército, Marinha e Aeronáutica).

- *Lei 9.615/98* - participação do aluno em competições esportivas institucionais de cunho oficial representando o País.

- *Lei 5.869/79* - convocação para audiência judicial.

Legislação – Ausência Autorizada (Exercícios Domiciliares)

- *Decreto-Lei 1.044/69* - dispõe sobre tratamento excepcional para os alunos portadores de afecções que indica.
- *Lei 6.202/75* - amparo a gestação, parto ou puerpério.
- *Decreto-Lei 57.654/66* - lei do Serviço Militar (período longo de afastamento).
- *Lei 10.412* - às mães adotivas em licença-maternidade.

6. Bibliografia básica:

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**. Rio de Janeiro: Campus, 2006.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2004.

SHIBA, Shoji. **TQM: Quatro Revoluções na Gestão da Qualidade**. Porto Alegre: Bookman, 1997.

7. Bibliografia complementar:

BARBOSA, Luiz Fernando Atela. **Gestão pela Qualidade em Serviços: Casos Reais**. Belo Horizonte. Fundação Cristiano Ottoni, 1996.

Observação: O Plano de Ensino é o planejamento das atividades de ensino durante o semestre letivo, poderá ser modificado a qualquer tempo se for julgado mais conveniente, sendo para isso, acordado com a turma e atualizado no Q-Acadêmico.

CRONOGRAMA

INSTITUTO FEDERAL SUL-RIO-GRANDENSE - CAMPUS SAPUCAIA DO SUL

Curso: Técnico em Administração - EJA

Disciplina: Gestão da Qualidade

Professor(a): Eveline R. Pereira

Ano/semestre: 2017/1

Turma: 6F

Email: eveline@sapucaia.ifsul.edu.br

Aula	Data	Conteúdo Programático
1	28/07	Apresentação da disciplina - Estudo e discussão do texto: Sensibilização para a importância da qualidade no mercado atual – Parte 1
2	04/08	Estudo e discussão do texto: Sensibilização para a importância da qualidade no mercado atual – Parte 2
3	11/08	Conceitos da Gestão da Qualidade KAIZEN e PDCA – Proposta de Atividade Avaliativa - Conceitos da Gestão da Qualidade KAIZEN e PDCA: Exemplo prático de Kaizen, Exemplo prático de PDCA. Porque Qualidade é tão importante?
4	18/08	Atividade Avaliativa (Continuação) - Conceitos da Gestão da Qualidade KAIZEN e PDCA: Exemplo prático de Kaizen, Exemplo prático de PDCA. Porque Qualidade é tão importante?
5	25/08	Histórico e desenvolvimento da Gestão da Qualidade Proposta e desenvolvimento do trabalho: Gurus da Qualidade
6	01/09	Atividade Avaliativa - Apresentação do trabalho: Gurus da Qualidade - Qualidade em Serviços (leitura e discussão de texto)
7	08/09	não letivo
8	15/09	Ferramentas da Qualidade (Brainstorming, 5W2H, GUT, Fluxograma, Causa e Efeito, Gráfico de Pareto, Histograma, Diagrama de Dispersão, Cartas de Controle) – Proposta de Atividade Avaliativa – Ferramentas da Qualidade
9	22/09	Atividade Avaliativa – Ferramentas da Qualidade
10	26/09	Terça com horário de quinta: Atividade Avaliativa (Continuação) – Ferramentas da Qualidade
11	29/09	Proposta e Desenvolvimento de Trabalho: Seminário Normas e Programas de Qualidade: ISO 9000; ISO1400; TS16949; OSHAS 18000; SA8000, NBR16001 e ISO26000; 5Ss;
12	06/10	Atividade Avaliativa - Apresentações dos Seminários Normas e Programas de Qualidade Seminário Normas e Programas de Qualidade: ISO 9000; ISO1400; TS16949; OSHAS 18000; SA8000, NBR16001 e ISO26000; 5Ss;
13	13/10	não letivo
14	20/10	Entrega de resultados parciais – Atividade Integradora
15	27/10	Recuperação Final: Prova escrita individual
16	03/11	não letivo
17	10/11	Entrega final de resultados (1 período)