

INSTITUTO FEDERAL SUL-RIO-GRANDENSE

CAMPUS SAPUCAIA DO SUL

**PRÓ-REITORIA DE ENSINO**

**PLANO DE ENSINO**

Curso: Técnico em Administração - EJA

Disciplina: Gestão da Qualidade

Turma: 6F

Professor: Rafael Batista Zortea

Carga horária total: 40 horas

Ano/semestre: 2019/2

Horário disponível para atendimento: segunda- feira (18h00min – 21h00min) e quinta-feira (20h30min – 21h30min).

|  |
| --- |
| **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.

**5. PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:**

Prova (PR) – 50% da nota

Tarefas dadas em aula (TA) – 50% da nota

Etapa 1:

$$Nota final=\frac{PR1+PR2+2.\sum\_{1}^{n}TA\_{n}}{4}$$

Onde:

n = número de tarefas realizadas no semestre

As provas (PR) poderão ser cumulativas e versarão sobre os conteúdos que as antecedem no cronograma das aulas. Estas provas levarão em conta critérios como: autoria, originalidade, aspectos quantitativos e qualitativos, domínio dos conceitos, resolução de problemas, clareza e qualidade.

As tarefas aplicadas em aula servem também como atividades para substituição de aulas, sendo que essas devem ser entregues escritas a mão e apresentar coerência com o que foi pedido na tarefa. Assim como as outras avaliações as tarefas também se embasam em critérios como: autoria, originalidade, clareza e relação entre conteúdos trabalhados em aula e exigidos na tarefa.

Vale destacar, que os procedimentos de avaliação seguem os critérios citados, sendo que a lista apresentada busca somente exemplificar e não exaurir os critérios buscando sempre um contrato pedagógico baseado nos preceitos de boa fé e honestidade entre professor e aluno. Quando a tarefa for realizada em grupo, a nota individual estará embasada em critérios como: cooperação, pontualidade e participação dos membros.

Prova de reavaliação (PR): o aluno que não alcançar o valor mínimo de **6,0 (seis)** na nota final **e tiver frequência mínima de 75% às aulas**, terá direito de realizar, ao final do semestre, uma reavaliação em forma de prova cumulativa e individual, abrangendo todo o conteúdo da disciplina e com peso 10,0.

**Observação:** As 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): Rafael Batista Zortea

Ano/semestre: 2019/2

Turma: 6F

Email: rafael@sapucaia.ifsul.edu.br

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aula** | **Data** | **Conteúdo Programático** |
| 1 | 31/jul | Apresentação da disciplina – Simulação de uma atividade de Brainstorming |
| 2 | 07/ago | Conceitos da Gestão da Qualidade KAIZEN e PDCA – Exercício em aula |
| 3 | 14/ago | Trabalho em aula – montagem de um PDCA e proposta de uma melhoria baseada no KAIZEN |
| 4 | 21/ago | Folha de Verificação e Estratificação |
| 5 | 28/ago | Atividade em aula – Sugestão de um modelo de Folha de verifcação e estratificação |
| 6 | 04/set | Leitura do Texto – Histórico da Qualidade |
| 7 | 11/set | Entrega do resumo sobre o texto: Histórico da Qualidade e Revisão |
| 8 | 18/set | Prova 1 |
| 9 | 25/set | Histograma |
| 10 | 02/out | Gráfico de Pareto |
| 11 | 09/out | Atividade em aula – Montagem de um Modelo de Histograma e de um Gráfico de Pareto |
| 12 | 16/out | Fluxograma |
| 13 | 23/out | Atividade em aula – Montagem de um Fluxograma |
| 14 | 30/out | Diagrama de Causa e Efeito |
| 15 | 06/nov | Gráfico de Dispersão |
| 16 | 13/nov | Atividade em aula – Montagem de um Diagrama de Causa e Efeito e Prática de Utilização de um Gráfico de Dispersão |
| 17 | 20/nov | Revisão |
| 18 | 27/nov | Prova 2 |
| 19 | 04/dez | Recuperação |
| 20 | 11/dez | Aula Reserva |