

DEPARTAMENTO: Tecnologia Industrial

DISCIPLINA: Gestão de Sistemas e Garantia da Qualidade | **SIGLA:** 8GSQ003

CARGA HORÁRIA TOTAL: 54h | **TEORIA:** 54h | **PRÁTICA:**

CURSO: Engenharia de Produção - Habilitação Mecânica

PRÉ-REQUISITOS:

EMENTA: Contextualização da qualidade. Expectativas e necessidades dos clientes. Sistemas da qualidade. Ferramentas da qualidade. Padrões normativos. Avaliação da qualidade. Clima organizacional. Qualidade de vida no trabalho. Gestão da qualidade. Motivação à qualidade. Relações básicas do controle de qualidade: processos produtivos, clientes e fornecedores. Avaliação da qualidade.

PLANO DE ENSINO - Semestre 2023/2

OBJETIVO GERAL DA DISCIPLINA: O objetivo da disciplina consiste em caracterizar o processo de planejamento e gestão da qualidade nas organizações, visando integrar conhecimentos quanto aos procedimentos para aplicação dos conceitos, ferramentas, indicadores, técnicas e métodos da gestão da qualidade.

Objetivos de Aprendizagem (Objetivos específicos)

- Aplicar as ferramentas da qualidade para melhorias de processo tendo como base o PDCA e o Método de Análise e Solução de Problemas;
- Elaborar relatórios de anomalias e indicadores de desempenho;
- Identificar, priorizar e padronizar processos críticos;
- Identificar os principais fatores influentes na gestão da qualidade de produtos e serviços em um ambiente organizacional.
-

Cronograma de Atividades

Conteúdo	CH	Data	Formato	Atividade avaliativa
1 Introdução 1.1 Apresentação da disciplina 1.2 Metodologia de ensino utilizada	3h	26/07	Presencial	PROVA 1 + Trabalho Final
2. Contextualização da qualidade 2.1. Perspectiva histórica da gestão da qualidade 2.2. Mestres da qualidade 2.3. Conceitos de qualidade	3h	02/08	Presencial	
3. Gestão da qualidade (Seis Sigma) 3.1. Método PDCA 3.2. Método de Análise e Soluções de Problemas (MASP) 3.3. 5 Sensos 3.2 Seis Sigma	3h	09/08	Presencial	
	3h	16/08		
4. Ferramentas da qualidade 4.1. Fluxograma 4.2. Gráficos 4.3. Diagrama de Pareto 4.4. 5W2H 4.5. Diagrama de Ishikawa 4.6. Folha de verificação 4.7. Matriz Gut 4.8. Matriz REI	3h	23/08	Presencial	
	3h	30/08		
	3h	06/09		
	3h	13/09		
	3h	20/09		
PROVA 1 (Cap 1 à 4) + Trabalho Final sobre Ferramentas da qualidade	3h	27/09	Presencial	

5. Padrões normativos 5.1. Padrão de trabalho 5.2. Padronização de processos	3h	04/10	Presencial	
6. Avaliação da qualidade 6.1. Relações básicas do controle de qualidade: processos produtivos, clientes e fornecedores 6.2. Dimensões da qualidade 6.3 Análise e Melhorias de Processos 6.4. Indicadores de desempenho organizacional	3h	11/10	Presencial	PROVA 2
9. Clima organizacional e Qualidade de vida no trabalho 9.1. Cliente interno x cliente externo 9.2. As melhores empresas para trabalhar 9.3. Como monitorar o clima organizacional	3h	18/10	Presencial	
9. Clima organizacional e Qualidade de vida no trabalho 9.1. Cliente interno x cliente externo 9.2. As melhores empresas para trabalhar 9.3. Como monitorar o clima organizacional	3h	25/10	Presencial	
10. Motivação à qualidade 10.1. O lado humano da qualidade 10.2. A qualidade pessoal e a qualidade de vida no trabalho 10.3. Métodos de Sugestões 10.3.1. Círculos de Controle da Qualidade (CCQ)	3h	01/11	Presencial	
PROVA 2 – (Cap 5 à 10)	3h	08/11	Presencial	

Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)
Centro de Educação do Planalto Norte (CEPLAN)
Curso de Engenharia de Produção – Habilitação Mecânica

11. Expectativas e necessidades dos clientes 11.1. Hierarquia das necessidades dos clientes 11.2. Qualidade em serviços x qualidade produto	3h	22/11	Presencial	PROVA 3
Prova 3 (Capítulos 11 à 14)	3h	29/11	Presencial	PROVA 3
CH TOTAL	54h			

Sistema de Avaliação
<p>Avaliação do Aluno: A qualidade do desempenho do aluno será avaliada com base no desenvolvimento das seguintes atividades e com os seguintes critérios:</p> <p>Prova 1 - (P1 = 25%) Prova 2 - (P2 = 25%) Prova 3 - (P2 = 25%) Trabalho final TF – (T1 = 25%)</p> <p>NOTA FINAL: $0,25 \times (P1) + 0,25 \times (P2) + 0,25 \times P3 + 0,25 \times (TF)$</p> <p>As avaliações serão realizadas presencialmente</p>
Metodologia de Ensino-Aprendizagem
<p>*Atendimento pedagógico: Segundas (19:50) com agendamento prévio por e-mail: marcelo.ceplan@gmail.com e/ou whatsapp informado no primeiro dia de aula 99159-5323.</p> <p>*O material didático será disponibilizado na plataforma Moodle.</p> <p>Aulas presenciais com materiais disponíveis na plataforma moodle. Exercícios conforme capítulos detalhados no plano de ensino e utilização de Datashow para apresentação dos temas de estudo.</p>
Requerimento de Segunda Chamada
<p>A Resolução 050/2020 Consuni, Art. 7º, § 4º dispõe que o discente regularmente matriculado que deixar de comparecer a qualquer das avaliações nas datas fixadas pelo docente, poderá solicitar segunda chamada da avaliação; para tal, deverá enviar o <i>Requerimento para Avaliação de 2ª Chamada</i> juntamente com documento comprobatório, se houver, através do seu e-mail institucional (CPF@edu.udesc.br) para o Departamento de Tecnologia Industrial no e-mail dti.ceplan@udesc.br, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de realização da avaliação, sendo aceitos os pedidos devidamente justificados.</p> <p style="text-align: center;">Informações sobre realização de Prova de 2ª Chamada</p> <p>A Resolução nº 039/2015-CONSEPE regulamenta o processo de realização de provas de segunda chamada. Segundo esta normativa, O acadêmico regularmente matriculado que deixar de comparecer a qualquer das avaliações nas datas fixadas pelo professor, poderá solicitar segunda chamada desta avaliação através de requerimento por ele assinado, ou por seu representante legal, entregue na Secretaria de Ensino de Graduação e/ou Secretaria do Departamento, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de realização da avaliação, sendo aceitos pedidos, devidamente comprovados e que se enquadrem em um das seguintes situações: I - problema de saúde do aluno ou parente de 1º grau, devidamente comprovado, que justifique a ausência; II - ter sido vítima de ação involuntária provocada por terceiros, comprovada por Boletim de Ocorrência ou documento equivalente; III - manobras ou exercícios militares comprovados por documento da respectiva unidade militar; IV - luto, comprovado pelo respectivo atestado de óbito, por parentes em linha reta (pais, avós, filhos e netos), colaterais até o segundo grau (irmãos e tios), cônjuge ou companheiro (a), com prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o óbito; V - convocação, coincidente em horário, para depoimento judicial ou policial, ou para eleições em entidades oficiais, devidamente comprovada por declaração da autoridade competente; VI - impedimentos gerados por atividades previstas e autorizadas pela Chefia de Departamento do respectivo curso ou instância hierárquica superior, comprovada através de declaração ou documento equivalente; VII - direitos outorgados por lei; VIII - coincidência de horário de outras avaliações do próprio curso, comprovada por declaração da chefia de departamento; IX – convocação para competições oficiais representando a UDESC, o Município, o Estado ou o País; X – convocação pelo chefe imediato, no caso de acadêmico que trabalhe, em documento devidamente assinado e carimbado, contendo CNPJ da empresa ou equivalente, acompanhado de documento anexo que comprove o vínculo empregatício, como cópia da carteira de trabalho ou do contrato ou de documento equivalente. Importante: O requerimento deverá explicitar a razão que impediu o acadêmico de realizar a avaliação.</p>

Bibliografia Básica

CAMPOS, Vicente Falconi. TQC controle da qualidade total (no estilo japonês). 8.ed. Nova Lima: INDG, 2004.

CARVALHO, M. M. et al. Gestão da qualidade. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

OLIVEIRA, Otávio José de. Gestão da qualidade: tópicos avançados. São Paulo: Thomson Learning, 2004.

Bibliografia Complementar

BLANCHARD, Kenneth H; FOWLER, Susan; HAWKINS, Laurence. Autoliderança e o gerente minuto. Rio de Janeiro: Best Seller, 2007.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. Gestão da qualidade: conceitos e técnicas . São Paulo: Atlas, 2010

GIANESI, Irineu G. N; CORRÊA, Henrique Luiz. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente . São Paulo: Atlas, 1994.

NELSON, Bob; ECONOMY, Peter. Gestão empresarial. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, c1989.

MELLO, Carlos Henrique Pereira. ISO 9001:2008: sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços. São Paulo: Atlas, 2009