

**DEPARTAMENTO:** Tecnologia Industrial**DISCIPLINA:** Gestão de Sistemas e Garantia da Qualidade**SIGLA:** 8GSQ003**CARGA HORÁRIA TOTAL:** 54h**TEORIA:** 54h**PRÁTICA:** 00h**CURSO:** Engenharia de Produção - Habilitação Mecânica**PRÉ-REQUISITOS:** : 1BAE103, 2BAE203

**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 2024/1**

**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                      |
|--|-----------|-------|------------|---|
| <b>1. Introdução</b><br>1.1 Apresentação da disciplina<br>1.2 Metodologia de ensino utilizada<br>1.3 Método de Avaliação | <b>3h</b> | 28/02 | Presencial | <b>Avaliação 1</b><br>(25% da Nota Final) |
| <b>2. Contextualização da qualidade</b><br>Perspectiva histórica da gestão da qualidade; Conceitos de qualidade.         | <b>3h</b> | 06/03 | Presencial |   |
| <b>3. Gestão da qualidade (Seis Sigma)</b><br>Método PDCA; Método de Análise e Soluções de Problemas; 5S; Seis Sigma     | <b>3h</b> | 13/03 | Presencial |   |
| <b>4. Indicadores da Qualidade</b>   | <b>3h</b> | 20/03 | Presencial |   |
| <b>5. CEP – Controle Estatístico de Processo</b>   | <b>3h</b> | 27/03 | Presencial |   |
| <b>6. Avaliação e Controle da qualidade</b>  | <b>3h</b> | 03/04 | Presencial |   |

|  |            |       |            |  |
|--|------------|-------|------------|--|
| 7. Gestão da Qualidade                       | 3h         | 10/04 | Presencial |  |
| 8. Modelos de Gestão da Qualidade            | 3h         | 17/04 | Presencial |  |
| 9. Ferramentas da Qualidade                  | 3h         | 24/04 | Presencial |  |
| Definição de Equipes e Projeto Final         | 3h         | 01/05 | Presencial |  |
| 10. Controle e Otimização de Processos       | 3h         | 08/05 | Presencial |  |
| Elaboração do Projeto                        | 3h         | 15/05 | Presencial |  |
| 11. Processo Produtivo-Clientes-Fornecedores | 3h         | 22/05 | Presencial |  |
| 12. Processo Produtivo-Clientes-Fornecedores | 3h         | 29/05 | Presencial |  |
| Elaboração do Projeto                        | 3h         | 05/06 | Presencial |  |
| Entrega do Projeto Final                     | 3h         | 12/06 | Presencial |  |
| <b>Avaliação 1</b>                           | 3h         | 19/06 | Presencial |  |
| <b>Considerações Finais</b>                  | 3h         | 26/07 | Presencial |  |
| <b>Considerações Finais</b>                  | 3h         | 26/07 | Presencial |  |
| <b>CH Total Teórico-Prática – 36h*</b>       | <b>54h</b> |       |            |  |

| Sistema de Avaliação   |
|--|
| Nota Final = A1 (50%) T1 (50%)<br>A1 – Avaliação 1 (50% da Nota Final);<br>T1 – Trabalho 1 (50% da Nota Final);<br>Avaliação 1 é individual.<br>Trabalho 1 é uma avaliação em grupos de alunos.  |
| Metodologia de Ensino-Aprendizagem   |
| <b>Recursos pedagógicos:</b> vídeos, animações, <i>serious games</i> , hipertextos, imagens, infográficos, áudios, e-books, tabelas, mapas, tutoriais, entre outros, conforme postagens no diretório da disciplina no Moodle.<br><br><b>Atendimentos individualizados aos alunos pelo professor</b> via e-mail: <a href="mailto:sabrina.tinfer@udesc.br">sabrina.tinfer@udesc.br</a> O agendamento dos horários deve ser realizado diretamente com o professor.<br><br>Os <b>períodos disponibilizados para atendimento</b> individualizado são: quartas-feiras, das 19h às 20h30.   |
| Requerimento de Segunda Chamada  |
| 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 através do seu e-mail institucional ( <a href="mailto:CPF@edu.udesc.br">CPF@edu.udesc.br</a> ) para o Departamento de Tecnologia Industrial no e-mail <a href="mailto:dti.ceplan@udesc.br">dti.ceplan@udesc.br</a> , no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de realização da avaliação, sendo aceitos os pedidos devidamente justificados.<br><br>De acordo com o Regimento Geral da Udesc, Art. 219 e Art. 220, recorrer a meios fraudulentos com o propósito de lograr aprovação ou promoção constitui infração sujeita a penalidades disciplinares, tais como Advertência, Repreensão, Suspensão e Expulsão.<br><br><b>Informações sobre realização de Prova de 2ª Chamada</b><br><br>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. |

## 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