

## Plano de Ensino

<b>Curso:</b> EIM-BAC - Bacharelado em Engenharia de Produção - Habilitação: Mecânica		
<b>Departamento:</b> CEPLAN-DTI - DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA INDUSTRIAL CEPLAN		
<b>Disciplina:</b> GESTÃO DE SIST. E GARANTIA DA QUALIDADE		
<b>Código:</b> 8GSQ003	<b>Carga horária:</b> 54	<b>Período letivo:</b> 2025/2
<b>Professor:</b> MARCELO HENRIQUE GROSSKOPF		<b>Contato:</b> marcelog@tuper.com.br

### 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.

### Objetivo geral

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.

### Objetivo específico

- ? 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.

### Conteúdo programático

1. Introdução
  - 1.1 Apresentação da disciplina
  - 1.2 Metodologia de ensino utilizada
  - 1.3 Método de Avaliação

2. Contextualização da qualidade
  - 2.1. Perspectiva histórica da gestão da qualidade;
  - 2.2. Conceitos de qualidade.

3. Gestão da qualidade
  - 3.1. Método PDCA;
  - 3.2. Método de Análise e Soluções de Problemas;
  - 3.3. 5S;
  - 3.4. Seis Sigma

## Plano de Ensino

4. Indicadores da Qualidade

5. CEP - Controle Estatístico de Processo

6. Avaliação e Controle da qualidade

7. Gestão da Qualidade

7.1. Modelos de Gestão da Qualidade.

8. Ferramentas da Qualidade.

8.1 Diagrama de Ishikawa;

8.2 Folha de verificação;

8.3 Histograma;

8.4 Diagrama de Pareto;

8.5 Gráficos de controle;

8.6 Diagrama de dispersão;

8.7 5W2H;

8.8 Brainstorming.

9. Controle e Otimização de Processos

10. Processo Produtivo-Clientes-Fornecedores

## Metodologia

Recursos pedagógicos: apresentações, vídeos, animações, serious games, hipertextos, imagens, infográficos, áudios, e-books, tabelas, mapas, tutoriais, entre outros, conforme postagens no diretório da disciplina no Moodle e MS Teams.

Atendimento aos alunos: via MS Teams, google meeting, WhatsApp (047) 991332098 ou e-mail: marcelohenriquegrosskopf@gmail.com. Agendamentos deveram ser realizados diretamente com o professor e os horários serão disponibilizados conforme necessidade.

O professor também estará disponível na sala dos professores nas sextas feiras das 18:00h às 19:00h, (agendar previamente).

As aulas presenciais ocorrerão nas dependências físicas da instituição iniciando pontualmente no horário previsto.

O material didático será disponibilizado na plataforma Moodle.

"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".

## Sistema de avaliação

Nota Final = A1 (40%) + T1 (30%) + T2 (30%)

A1 - Avaliação 1 (40% da Nota Final);

T1 - Trabalho 1 (30% da Nota Final);

T2 - Trabalho 2 (30% da Nota Final).

## Plano de Ensino

Avaliação 1 é individual e escrita contemplando os conteúdos abordados no decorrer do semestre. Os Trabalhos serão apresentações em grupos, duplas ou individuais sobre aplicações práticas dos temas estudados em sala de aula.

### Informações sobre realização de Prova de 2ª Chamada

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.  
RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. Entendendo, aprendendo e desenvolvendo : qualidade padrão Seis Sigma. 3. ed. atual. e ampl. Rio de Janeiro : Elsevier, 2016.  
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

## **Informações sobre realização de Prova de 2ª Chamada**

A Resolução nº 039/2015 - CONSEPE regulamenta o processo de realização de provas de segunda chamada.

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

## **Plano de Ensino**

enquadrem em uma 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.
- Parágrafo único - O requerimento deverá explicitar a razão que impediu o acadêmico de realizar a avaliação.