

Plano de ensino

Curso: EIM-BAC - Bacharelado em Engenharia de Produção - Habilitação: Mecânica

Turma: BEPM231-7 - BEPM231-7

Disciplina: 7GSQ004 - GESTÃO DE SISTEMAS DA QUALIDADE

Período letivo: 2026/1

Carga horária: 72

Professor: 220110914 - MARCELO HENRIQUE GROSSKOPF

Ementa

1. Contextualização da qualidade. Expectativas e necessidades dos clientes. Sistemas de gestão da qualidade. Ferramentas da qualidade. Padrões normativos. Avaliação da qualidade. Relações básicas do controle de qualidade: processos produtivos, clientes e fornecedores. Auditoria.

Objetivo geral

1. O objetivo geral 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 e compreender a dinâmica e prática das auditorias.

Objetivo específico

1. 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; Compreender a dinâmica e prática das auditorias.

Conteúdo programático

1. 1. Introdução
 - 1.1 Apresentação da disciplina
 - 1.2 Metodologia de ensino utilizada
 - 1.3 Método de Avaliação
2. 2. Contextualização da qualidade
 - 2.1. Perspectiva histórica da gestão da qualidade;
 - 2.2. Conceitos de qualidade;
 - 2.3 Definição de qualidade.
3. 3. Expectativas e necessidades dos clientes.
 - 3.1 Expectativas explícitas e implícitas dos clientes.
4. 4. Sistemas de Gestão da Qualidade;
 - 4.1 Sistema de Gestão da Qualidade Total;
 - 4.2 ISO 9001.
5. 5. Ferramentas da Qualidade.
 - 5.1 Diagrama de Ishikawa;
 - 5.2 Folha de verificação;
 - 5.3 Histograma;
 - 5.4 Diagrama de Pareto;
 - 5.5 Gráficos de controle;
 - 5.6 Diagrama de dispersão;
 - 5.7 5W2H;
 - 5.8 Brainstorming.
6. 6. Padrões normativos.
7. 7. Avaliação da Qualidade;
 - 7.1 Indicadores da Qualidade.
8. 8. Ferramentas para melhoria e controle dos indicadores da Qualidade.
 - 8.1 CEP - Controle Estatístico de Processo;
 - 8.2 Método PDCA;
 - 8.3 Método de Análise e Soluções de Problemas;
 - 8.4 5S;
 - 8.5 Seis Sigma.
9. 9. Relações básicas do controle de qualidade: processos produtivos, clientes e fornecedores.

Plano de ensino

10. 10. Auditoria;
10.1 Auditoria do SGQ;
10.2 Auditoria de Produtos e Processos;
10.3 Auditoria de Qualificação e Certificação de Fornecedores.

Metodologia

1. Recursos pedagógicos:

Aulas expositivas (teóricas): Utilização de recursos audiovisuais (datashow), 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:

Atendimentos individualizados presencialmente nas dependências do CEPLAN ou via MS Teams, google meeting, WhatsApp (047) 991332098 ou e-mail: marcelo.grosskopf@udesc.br. Agendamentos deveram ser realizados diretamente com o professor e os horários serão disponibilizados conforme necessidade.

Os períodos disponibilizados para atendimento individualizado são preferencialmente às terças-feiras, das 17h20 às 19h00, mediante agendamento prévio pelo WhatsApp (47) 9 9133-2098 ou e-mail

marcelo.grosskopf@udesc.br. Também poderão ser agendados atendimentos em dias e horários diferentes, caso haja disponibilidade do professor.

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

1. O desempenho do aluno será avaliado com base no desenvolvimento das seguintes atividades:

- A1 - Avaliação escrita ou trabalho 1 (25%);
- A2 - Avaliação escrita ou trabalho 2 (25%);
- A3 - Avaliação escrita ou trabalho 3 (25%);
- A4 - Avaliação escrita ou trabalho 4 (25%);

Nota final (NF) = $[(A1 * 0,25) + (A2 * 0,25) + (A3 * 0,25) + (A4 * 0,25)]$

As avaliações serão aplicadas na modalidade presencial. Exercícios complementares podem ser aplicados para a composição da nota final.

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 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 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;
- 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;
- 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,

Plano de ensino

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

1. OLIVEIRA, O. J. Gestão da Qualidade - Tópicos Avançados. São Paulo-SP: Cengage Learning Brasil, 2012. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522113897/>.

CAMPOS, V. F. 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, O. J. Gestão da qualidade: tópicos avançados. São Paulo: Thomson Learning, 2004.

Bibliografia complementar

1. KAMRANI, A. K.; NASR, E. S. A. Collaborative Engineering: Theory and Practice. Boston: Springer US, 2008.

YAN, X.T.; JIANG, C.; EYNARD, B. Advanced Design and Manufacture to Gain a Competitive Edge: New Manufacturing Techniques and their Role in Improving Enterprise Performance. London: Springer London, 2008.

BLANCHARD, K. H.; FOWLER, S.; HAWKINS, L. Autoliderança e o gerente minuto. Rio de Janeiro: Best Seller, 2007.

CARPINETTI, L. C. R. Gestão da qualidade: conceitos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2010.

GIANESI, I. G. N; CORRÊA, H. L. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994.

NELSON, B.; ECONOMY, P. Gestão empresarial. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, c1989.

MELLO, C. H. P. ISO 9001:2008: sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços. São Paulo: Atlas, 2009.