

## 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> 2025/1
<b>Professor:</b> SABRINA TINFER		<b>Contato:</b> sabrina.tinfer@gmail.com

### *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  
Perspectiva histórica da gestão da qualidade; Conceitos de qualidade.

3. Gestão da qualidade (Seis Sigma)  
Método PDCA; Método de Análise e Soluções de Problemas; 5S; Seis Sigma

4. Indicadores da Qualidade

## **Plano de Ensino**

5. CEP - Controle Estatístico de Processo

6. Avaliação e Controle da qualidade

7. Gestão da Qualidade

8. Modelos de Gestão da Qualidade

9. Ferramentas da Qualidade

10. Controle e Otimização de Processos

11. Processo Produtivo-Clientes-Fornecedores

12. Processo Produtivo-Clientes-Fornecedores

## **Metodologia**

As aulas serão realizadas da seguinte maneira:

- Aulas expositivas e dialogadas, onde o professor se utilizará de quadro e giz, slides, artigos animações, mapas mentais, tutoriais entre outros;
- Atividades em sala individuais ou em grupos, como estudo de artigos científicos e discussão entre a turma;
- O material didático extra (conteúdos e exercícios) será disponibilizado na plataforma Moodle e pode constituir em documentos em pdf ou PowerPoint, páginas de web, videoaulas, guia de estudos, slides das aulas e artigos.

Recursos pedagógicos: 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

As aulas presenciais ocorrerão nas dependências físicas da instituição iniciando pontualmente no horário previsto, através de metodologias expositivas e metodologias ativas de ensino.

Resultados Esperados:

Os alunos serão capazes de compreender e embasar os principais conceitos dos Sistemas de Gestão e Garantia da Qualidade

Atendimentos individualizados aos alunos pelo professor ocorrerá nas segundas-feiras das 19h50 às 20h40 na sala dos professores.

A professora ainda se dispõe por telefone, e-mail e Whatsapp no número (47) 99671-1207 - [sabrina.tinfer@udesc.br](mailto:sabrina.tinfer@udesc.br) e pelo chat do Moodle desta disciplina.

"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**

## **Plano de Ensino**

Nota Final = A1 (50%) T1 (50%)

A1 - Avaliação 1 (50% da Nota Final);

T1 - Trabalho 1 (50% da Nota Final);

Avaliação 1 é individual, será escrita com questões abertas e fechadas contemplando os conceitos trabalhados durante o semestre.

Trabalho 1 é uma avaliação em grupos de alunos, onde desenvolverão um projeto para a aplicação das ferramentas da qualidade e o sistema de gestão em um indústria.

### ***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 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 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.