



PROGRAMA DE DISCIPLINA GESTÃO DE QUALIDADE

INFORMAÇÕES GERAIS

Código: CSA731	Créditos: 02	Carga Horária: 30 horas-aula	Tipo: Obrigatória / Optativa
Turma: LOG4M5			Semestre: 2018/2
Professora: Giane Lourdes Alves de Souza Figueiredo			Matrícula: 3573784

1 EMENTA

Conceitos básicos. A evolução da qualidade. Qualidade de produto. Fundamentos da produtividade. Planejamento da produtividade com as ferramentas gerenciais. Qualidade de serviço. Gestão da Qualidade Total (TQM). Reengenharia. Criatividade. Estratégias para a Qualidade Total: orientada para o cliente; contínua; participativa. Os conceitos de cliente interno e externo. Estratégias de aprimoramento contínuo. O cenário nacional da qualidade.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Capacitar para o mercado competitivo, para atuar como agente de mudança na cultura organizacional e nas estratégias, estabelecendo a qualidade como fator chave de sucesso nas organizações.

2.2 Objetivos Específicos

- Desenvolver o processo de negociação
- Analisar quais as ferramentas da qualidade existentes;
- Desenvolver o histórico sobre gestão da qualidade;
- Entender o que é certificação e quais as principais ferramentas desenvolvidas para a qualidade total.

3 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. Conceitos básicos de qualidade
2. A evolução da qualidade
3. Ferramentas do planejamento da qualidade
4. Qualidade de produto
5. Fundamentos da produtividade
6. Planejamento da produtividade com as ferramentas gerenciais
7. Qualidade em serviços
8. Gestão da Qualidade Total
9. Reengenharia. Criatividade
10. Estratégias da qualidade total: orientada para o cliente, contínua e participativa
11. Os conceitos de clientes interno e externo
12. Estratégias e aprimoramento contínuo

13. O cenário nacional da qualidade

4 METODOLOGIA

4.1 Ensino

Aula expositiva e dialogada dos itens relacionado no conteúdo programático, sendo utilizado O ensino aprendizagem se dará utilizando o método TBL (Team Basic Learning) que envolve o gerenciamento de equipes, realização de tarefas de preparação e aplicação conceitual, feedback e avaliação entre os pares (colegas). Espera-se, com essa estratégia, alto grau de comprometimento individual em prol do grupo, por meio da aquisição de confiança entre os membros da equipe (MICHAELSEN, KNIGHT; FINK, 2002).

A Aprendizagem Baseada em Times é realizada em 3 etapas: preparação; garantia de preparo e aplicação de conceitos.

- Preparação: são disponibilizados aos acadêmicos, materiais diversos para estudo individual, podem ser realizadas entrevistas, participar de conferência, assistir filmes ou mesmo experimentos que são propostos antecipadamente referentes ao tema e conteúdos a ser trabalhado em sala de aula;
- Garantia do preparo: será realizada um teste individual respondido sem consulta, em seguida o mesmo teste será aplicado com discussão em equipe, aplicação de avaliação do teste no qual, os alunos discutem os testes e argumentam as razões para a escolha de cada alternativa do teste, até o grupo decidir e chegar num consenso de qual é a melhor resposta e, por fim, feedback do professor.
- Aplicação de conceitos: será realizado testes de múltiplas escolhas, podendo ser ainda, questões de verdadeiro ou falso e estudos de caso.

4.2 Avaliação

O conhecimento do aluno será mensurado através de avaliações parciais em forma de atividades individuais e em grupo.

As notas serão divididas conforme o seguinte critério:

Avaliação 1

Atividades desenvolvidas em sala, em grupo ou individualmente.

Avaliação escrita sobre o assunto estudado.

Nota AV 1 = Notas atividades individuais + Nota atividades em grupo + Avaliação 1 / 3 = Nota AV 1

Avaliação 2

Atividades desenvolvidas em sala, em grupo ou individualmente.

Avaliação escrita sobre o assunto estudado.

Nota AV 2 = Notas atividades individuais + Nota atividades em grupo + Entrega de Portfólio + Avaliação 1 / 3 = Nota AV 2

Notas

As notas das Avaliações I e II serão atribuídos valor 10,00, onde ao final serão somadas e divididas pelo total de atividades/avaliação realizadas no bimestre.

Média Semestral:

MS = Nota AV I + AV II / 2 = média final

O acadêmico deverá atingir média 7,0 para aprovação, além de 75% de presença nas aulas conforme orientações do Ministério da Educação, para matérias presenciais, e será verificada conforme chamada oral em todas as aulas, e marcada na pauta.

Acadêmicos com média igual ou superior a 4 pontos e inferior a 7 tem o direito de realizar a o exame final.

Os conteúdos para o exame final são todos os apresentados em sala de aula, e média final para a aprovação nesse caso deverá ser igual ou superior a 5. A média é encontrada pela soma da primeira média e nota do exame final dividido por 2.

5 BIBLIOGRAFIA

5.1 Básica

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: controle de qualidade total**. São Paulo: INDG, 2004.

LUCENA, Gratuliano F. T. **Sistemática de qualidade total**. São Paulo: Ciência Moderna, 2007.

VIEIRA FILHO, Geraldo. **Gestão da qualidade total**. São Paulo: Alínea, 2007.

5.2 Complementar

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Gerência de trabalho de equipe**. São Paulo: Pioneira, 2003.

RANGEL, Alexandre. **Momento da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1995.

RODRIGUES, Suzana Braga (Org.). **Competitividade, alianças estratégicas e gerência internacional**. São Paulo: Atlas, 1999

Giane Lourdes Alves de Souza Figueiredo
Matrícula 3573784



**CRONOGRAMA DA DISCIPLINA
GESTÃO DE SERVIÇOS LOGÍSTICOS**

AULAS			
AULA	DATA	h/a	CONTEÚDO
1	09/08/2018	Das 9h30 às 11h00	Apresentação do Plano do curso
2	16/08/2018	Das 9h30 às 11h00	Conceitos básicos de qualidade
3	23/08/2018	Das 9h30 às 11h00	A evolução da qualidade
4	30/09/2018	Das 9h30 às 11h00	Ferramentas do planejamento da qualidade
5	06/09/2018	Das 9h30 às 11h00	Diagramas de afinidade, de relação, de matriz
6	13/09/2018	Das 9h30 às 11h00	Diagramas de árvore, de processo decisório e das setas
7	20/09/2018	Das 9h30 às 11h00	Matriz de priorização e utilização de dados numéricos e qualitativos
8	27/09/2018	Das 9h30 às 11h00	Qualidade do produto
9	04/10/2018	Das 9h30 às 11h00	Fundamentos da produtividade
10	11/10/2018	Das 9h30 às 11h00	Planejamento da produtividade com as ferramentas gerenciais
11	18/10/2018	Das 9h30 às 11h00	Qualidade em serviços
12	25/10/2018	Das 9h30 às 11h00	Políticas de qualidade, auditoria e a relação com modelos de excelência
13	01/11/2018	Das 9h30 às 11h00	Gestão da Qualidade Total (TQM)
14	08/11/2018	Das 9h30 às 11h00	Estratégias para a qualidade Total orientada para o cliente: participativa e contínua
15	22/11/2018	Das 9h30 às 11h00	Conceitos de cliente externo e interno
16	29/11/2018	Das 9h30 às 11h00	Estratégias de aprimoramento contínuo da qualidade
17	06/12/2018	Das 9h30 às 11h00	Certificação oficial da qualidade
18	13/12/2018	Das 9h30 às 11h00	Cenário Nacional da qualidade