

**PLANO DE ENSINO**  
**Projeto Pedagógico: 2020****Curso:** Administração

<b>Disciplina:</b> Gestão e processos da qualidade	<b>Carga horária:</b> 40 H/A
<b>Aulas/Semana:</b> 02	<b>Termo Letivo:</b> 7
<b>Modalidade:</b> Presencial	

**1. Ementa (sumário, resumo)**

História da qualidade. Conceitos de Gestão da Qualidade. Ferramentas da Qualidade. Normas internacionais de gestão da qualidade. As normas ISO 9000. Auditorias da qualidade. Custos da qualidade e indicadores de desempenho.

**2. Objetivos Gerais**

Esta disciplina está inserida no curso de Administração como elemento que contribui para o desenvolvimento das seguintes habilidades e competências dos administradores formados pela FASAR:

- Raciocínio lógico e abstrato;
- Atuar nos diferentes segmentos organizacionais (formação generalista);
- Domínio da expressão escrita e oral;
- Assumir e delegar responsabilidades;
- Selecionar e classificar informações;
- Raciocínio crítico e iniciativa para propor soluções;
- Postura ética na tomada de decisões;
- Disposição para atualizar-se e aperfeiçoar-se constantemente;
- Consciência de responsabilidade social, ambiental e cidadania;
- Analisar de forma crítica e analítica resultados, informações e situações considerando o contexto em que estes acontecem e suas relações de causa e efeito diante do ambiente organizacional;
- Transferir e generalizar conhecimentos aplicando-os no ambiente de trabalho e no seu campo de atuação profissional;
- Exercer em diferentes graus de complexidade o processo de tomada de decisão;
- Ter iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender e abertura às mudanças, buscando sempre a educação continuada e agindo como um profissional empreendedor;
- Ser um profissional adaptável atuando em diferentes ambientes e modelos organizacionais;
- Atuar como consultor em gestão e administração, apresentar pareceres e perícias administrativas, gerenciais, organizacionais, estratégicas e operacionais.

**3. Objetivos Específicos**

Apresentar os principais conceitos aceitos sobre Gestão da Qualidade. Apresentar as teorias e as ferramentas de apoio a esse processo, bem como as barreiras entre a teoria e a prática apontando formas de romper essas barreiras para, definitivamente, implementar e sustentar nas empresas os procedimentos capazes de gerar melhorias progressivas de desempenho em todas as áreas.

**4. Conteúdo Programático****1. Qualidade – Conceitos e Histórico****2. Ferramentas da Qualidade**

## 2.1 - Just-in-Time

- 2.2 – Housekeeping
- 2.3 – CEP
- 2.4 - Kaisen
- 2.5- Seis Sigma
- 2.6 – CCQ
- 2.7 – Outros

### 3. Total Quality Management

### 4. ISO 9000

### 5. Atividade de extensão

### 5. Metodologia do Ensino

Aulas expositivas. Estudos de casos. Trabalhos de pesquisa individual e em equipe. Exercícios individuais, em equipe e seminários. Uso da Internet. Análise de textos extraídos da web, jornais e revistas especializadas para debates e estudos dirigidos. Dinâmicas de grupo, oficinas e workshops.

### 6. Sistema de Avaliação

O sistema de avaliação obedece ao Plano de Avaliação Formal da instituição, a partir do qual, a avaliação do rendimento escolar é composta, basicamente, por quatro instrumentos: Nota da primeira **avaliação livre N<sub>1</sub>** (0 a 2,0 pontos); **Nota da segunda avaliação livre N<sub>2</sub>** (0 a 2,0 pontos); Nota de Observação N<sub>o</sub> (0 a 1,0 ponto) e Avaliação Final (ou Prova Substitutiva) (0 a 5,0 pontos);.

A **Nota de Observação** é uma nota individual atribuída pelo professor ao aluno conforme observação de seu comportamento, participação, assiduidade, pontualidade, participação em sala de aula durante todo o período letivo, tanto em fatos do cotidiano escolar quanto em situações planejadas e vale, no máximo, 1,00 (um) ponto.

A **Avaliação Final** corresponde a uma prova escrita individual, a ser aplicada no final do período letivo **para cada disciplina**. Está prevista no Calendário Escolar da Faculdade e vale **no máximo 5,00 (cinco) pontos**

Na **Prova substitutiva** N<sub>s</sub>, os discentes que não puderem comparecer ou desejarem substituir a nota da Avaliação Final N<sub>p</sub> poderão realizar a referida prova, a qual é aplicada no prazo estabelecido no calendário acadêmico da IES, caso a nota obtida na Prova Substitutiva seja inferior à nota da N<sub>p</sub> prevalecerá a maior nota alcançada pelo estudante.

O discente que por motivo de força maior e plenamente justificado deixar de realizar avaliações N<sub>1</sub>; N<sub>2</sub> na data agendada pelos docentes e no caso das N<sub>p</sub> e N<sub>s</sub> nas datas estabelecidas no calendário de provas institucional poderão requerer a **segunda chamada de prova**, requerimento esse que terá custo específico para o discente, sendo no máximo 2 requerimentos dessa modalidade por semestre.

A Nota final é o resultado da soma entre as N<sub>1</sub> + N<sub>2</sub> + N<sub>o</sub> + N<sub>p</sub> ou N<sub>s</sub> atribuídas pelo professor no decorrer do período letivo, o critério de avaliação é **somatório**, ou seja, a Nota Final do aluno no Semestre é o resultado da soma entre a Avaliação Livre e a Avaliação Final ou Prova Substitutiva, de acordo com a seguinte equação:

$$N_F = N_1 + N_2 + N_o + N_p \text{ ou } N_s$$

em que:

N<sub>F</sub> = Nota final do aluno no semestre;

N<sub>1</sub> = Nota da Avaliação Livre (0 a 2,00 pontos);

N<sub>2</sub> = Nota da Avaliação Livre (0 a 2,00 pontos);

N<sub>o</sub> = Nota da Avaliação Livre (0 a 1,00 pontos);

N<sub>p</sub> = Nota da Avaliação Final (0 a 5,00 pontos);

N<sub>s</sub> = Nota da Prova Substitutiva (0 a 5,00 pontos).

O valor máximo de  $N_F$  é de **10,0 (dez)** pontos.

O Quadro I descreve os principais objetivos atribuídos a cada um dos tipos de avaliação.

**Quadro I – Principais Objetivos e Formas de Avaliação**

Avaliação		Objetivos Principais
<b>Livre</b> (somatório de 0,0 a 5,00 pontos)	<b>Mensal</b> (somatório de 0,0 a 4,00 pontos)	Promover um acompanhamento contínuo do desempenho dos alunos na disciplina; Verificar, de maneira diagnóstica, se os objetivos propostos estão sendo ou não alcançados; Estimular a criatividade do professor no processo de avaliação.
	<b>Nota de Observação</b> (0,0 a 1,00 ponto)	Acompanhar a evolução do aspecto comportamental do aluno (habilidades e atitudes); Estimular a participação do aluno desde o início até o final de cada aula; Criar um ambiente que favoreça o processo ensino – aprendizagem.
<b>Prova Final / Prova Substitutiva</b> (0,0 a 5,00 pontos)		Acompanhar a evolução do aspecto cognitivo do aluno; Verificar, de maneira interdisciplinar e conjunta, o nível de assimilação dos conteúdos estudados durante o período letivo.

Se a nota final do semestre ( $N_F$ ) for igual ou superior a 6,0 (seis) e a frequência igual ou superior a 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária da disciplina, o aluno está **aprovado** na disciplina. Se a nota final do semestre ( $N_F$ ) for maior ou igual a 3,0 (três) e inferior a 6,0 (seis) e a frequência igual ou superior a 75%, o aluno está **retido** por nota na disciplina. Se a nota final do semestre ( $N_F$ ) for inferior a 3,0 (três) e/ou a frequência for inferior a 75% da carga horária da disciplina (qualquer que seja o valor de  $N_F$ ), o aluno está **reprovado** por falta na disciplina.

**Recursos Técnico-Pedagógicos (Audiovisuais/Laboratórios/Internet/etc)**

Data-show. Equipamentos de reprodução de vídeo. Uso de recursos da Internet. Lousa. Visitas em organizações.

**7. Bibliografia Básica**

ANDREOLI, Tais Pasquotto; BASTOS, Lívia Tiemi. **Gestão da qualidade:** melhoria contínua e busca pela excelência. Curitiba: Editora Intersaberes  
 BOND, Maria Thereza; BUSSE, Angela; PUSTILNICK, Renato. **Qualidade total:** o que é e como alcançar. Curitiba: Editora Intersaberes  
 SILVA, Rosinda Ângela da; SILVA, Olga Rosa da. **Qualidade, padronização e certificação.** Curitiba: Editora Intersaberes

REVISTA BRASILEIRA DE GESTÃO DE NEGÓCIOS (RBGN). Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado. Disponível em: <<https://rbgn.fecap.br/RBGN>>.

**8. Bibliografia Complementar**

BARROS, Elsimar; BONAFINI, Fernanda Cesar. **Ferramentas da qualidade.** São Paulo: Editora Pearson  
 CUSTODIO, Marcos Franqui. **Gestão da qualidade e produtividade.** São Paulo: Editora Pearson  
 GRAMMS, Lorena Carmen; LOTZ, Erika Gisele. **Gestão da qualidade de vida no trabalho.** Curitiba: Editora Intersaberes  
 KRAUSE, Walther. **ISO 21500 Orientações sobre gerenciamento de projetos:** diretrizes para o sucesso. São Paulo: Brasport  
 LU, Liu Shih. **Interpretação das normas, ISO 9001ISO 14001OHSAS 18001.** São Paulo: Editora Pearson

RAM. REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO MACKENZIE. Universidade Presbiteriana Mackenzie. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_issues&pid=1678-6971&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_issues&pid=1678-6971&lng=en&nrm=iso)>.

