

PLANO DE ENSINO
Projeto Pedagógico: 2018

Curso: Administração

Disciplina: Gestão e processos da qualidade	Carga horária: 40 hs
--	-----------------------------

Aulas/Semana: 02	Termo Letivo: 7
-------------------------	------------------------

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. 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 N₁** (0 a 2,0 pontos); **Nota da segunda avaliação livre N₂** (0 a 2,0 pontos); Nota de Observação N_o (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_s os discentes que não puderem comparecer ou desejarem substituir a nota da Avaliação Final N_p 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_p prevalecerá a maior nota alcançada pelo estudante.

O discente que por motivo de força maior e plenamente justificado deixar de realizar avaliações N₁; N₂ na data agendada pelos docentes e no caso das N_p e N_s 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 N₁ + N₂ + N_o + N_p ou N_s 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_F = Nota final do aluno no semestre;
- N_1 = Nota da Avaliação Livre (0 a 2,00 pontos);
- N_2 = Nota da Avaliação Livre (0 a 2,00 pontos);
- N_o = Nota da Avaliação Livre (0 a 1,00 pontos);
- N_P = Nota da Avaliação Final (0 a 5,00 pontos);
- N_s = 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
Livre (somatório de 0,0 a 5,00 pontos)	Mensal (somatório de 0,0 a 4,00 pontos)	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
	Nota de Observação (0,0 a 1,00 ponto)	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Prova Final / Prova Substitutiva (0,0 a 5,00 pontos)		<ul style="list-style-type: none"> • 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 (Audio-visuais/Laboratórios/Internet/etc)

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

7. Bibliografia Básica

CALARGE, F. A. **Visão Sistêmica da Qualidade** São Paulo: Artliber.
 COUTO, B.D.A.; MARASH, R. I. **Gestão Por Processos Em Sistemas de Gestão da Qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark.
 MARSHALL JUNIOR, I.; ROCHA, A. V.; MOTA, E.B.; QUINTELLA, O. M. **Gestão da Qualidade e Processos**. Rio de Janeiro: Fgv.
 REVISTA Gestão Industrial. Curitiba: Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2018.
 Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi>>. Acesso em: 13 jun. 2018.

8. Bibliografia Complementar

BARROS NETO, J. P.de. **Teorias da Administração**. Rio de Janeiro: Qualitymark.
BRAVO, I. **Gestão de Qualidade em Tempos de Mudanças**. Campinas: Alínea
BRISOT, V. G. **Sistema de Gestão da Qualidade - Nbr Iso 9001 na Prática**. Santa Cruz do Rio Pardo: Viena.
FRAGA, F. **Qualidade Total Homem ou Maquina?** São Paulo: Sts
ROCHA, A. V.; COSTA, F. S.; NOGUERIA, J. F.; BELMIRO, T. R. **Gerenciamento da Qualidade Em Projetos** - Série Gerenciamento de Projetos. Rio de Janeiro: FGV.
REVISTA de Administração Mackenzie. São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie, 2018. Disponível em: <http://mackenzie.br/revista_admi.html>. Acesso em: 13 jun. 2018.