

### CEST: MISSÃO E VISÃO

<b>Missão</b>	<i>Promover educação superior de excelência, formando profissionais competentes e éticos, cidadãos comprometidos com o desenvolvimento da sociedade e com o segmento das pessoas com deficiência, conscientes de sua função transformadora.</i>
<b>Visão</b>	<i>Ser referência regional em educação superior, reconhecida pela excelência de sua atuação e compromisso social.</i>

### DADOS DA DISCIPLINA

CÓDIGO	NOME	CH TOTAL	PERÍODO	HORÁRIO
1058	Gestão da Qualidade e Produtividade	40h	2º	MAT./ NOT.

### EMENTA

Conceitos e evolução da gestão de qualidade. Sistemas da qualidade na dimensão da organização de empresas. Gestão integrada da qualidade e produtividade.

### OBJETIVOS

#### GERAL:

Compreender a evolução, os conceitos básicos e as várias abordagens sobre qualidade, destacando as ferramentas que são utilizadas no programa de gestão da qualidade nas diversas organizações.

#### ESPECÍFICOS:

- Entender as principais fases da Gestão da Qualidade e TQM – Gestão da Qualidade Total.
- Refletir sobre os conceitos e princípios que regem os Sistemas de Gestão da Qualidade.
- Conhecer as ferramentas que influenciam o desenvolvimento das organizações com foco na produtividade.
- Relacionar melhoramento de processos com gerenciamento de informações empresariais e controle da qualidade.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

### UNIDADE I - Desenvolvimento e Importância dos sistemas de Gestão da Qualidade (10h)

- 1.1 Histórico e desenvolvimento dos sistemas de gestão;
- 1.2 Definições, princípios e conceitos;
- 1.3 Elementos de gerenciamento da qualidade;
- 1.4 Principais abordagens dos mestres da qualidade: Deming, Crosby, Juran, Ishikawa;
- 1.5 O TQC no estilo japonês.

### UNIDADE II - Instrumentos de Controle e Melhoria da Qualidade (20h)

- 2.1 Brainstorming;
- 2.2 Checklist: Folha de verificação;
- 2.3 Ciclo PDCA;
- 2.4 Diagrama de Causa e Efeito;
- 2.5 Matriz de priorização – GUT;
- 2.6 Plano de Ação: 5W2H.

### UNIDADE III - Gestão Estratégica da Qualidade (10h)

- 3.1 Estratégia de manufatura.

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Aulas expositivas e dialogadas de forma síncrona, com uso das ferramentas Classroom, Meet etc; Trabalhos individuais e em grupos; Vídeo-aulas; PodCast's; Formulários do Google® com questões de fixação dos conteúdos; Gamificação de conteúdos (Kahoot®, Quiz, Mentimeter® etc); Discussão de textos e artigos científicos, estudos de casos; TBL (Team-Based Learning/Aprendizado baseado em equipe); Sala de aula invertida.

Serão realizadas aulas com restrição do número de alunos por grupo e respeitando os protocolos de biossegurança e as medidas de distanciamento social. Serão disponibilizados materiais instrucionais pelos docentes (vídeos, tutoriais, textos, debates, estudo de casos, roteiros explicativos etc.) e propostas tarefas formativas a serem realizadas pelos estudantes de modo síncrono e/ou assíncrono, pela Plataforma Google Educacional, por meio das ferramentas Classroom e Meet.

## TRABALHOS DISCENTES EFETIVOS – TDE's

TDE 1:

- Atividade e CH: Resumo do texto acadêmico recomendado (4h);

TDE 2:

- Atividade e CH: Resolução de estudo de caso (4h).

## RECURSOS DIDÁTICOS E TECNOLOGIA EDUCACIONAL APLICADA

Quadro branco e acessórios, projetor de slides, data show, artigos, textos e vídeos.

## SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

### - INSTRUÇÕES BÁSICAS

A avaliação tem caráter processual (diagnóstico, formativo e somativo), objetivando o acompanhamento do desempenho do aluno no decorrer da disciplina, para tanto, devem ser considerados aspectos qualitativos como a participação ativa nas aulas e atividades acadêmicas, o relacionamento aluno-professor e aluno-aluno, a cooperação, a competência fundamentada na segurança dos conhecimentos adquiridos, a autonomia para aprofundar os conhecimentos, a pontualidade, o cumprimento de prazos na entrega de trabalhos, dentre outros.

Cotidianamente, a cada aula, a avaliação ocorrerá com base em procedimentos como: discussão de temas relacionados aos conteúdos; exercícios escritos; construção de mapas mentais, produção textual; estudos dirigidos; demais atividades avaliativas correlacionadas aos objetivos da unidade de estudo

Além dos aspectos qualitativos, serão observados critérios objetivos com base nas normativas institucionais:

- a) frequência mínima de 75% da carga horária da disciplina;
- b) 2 (duas) avaliações formais (provas), cada uma na proporção mínima de 70% para composição da nota;

atividades acadêmicas individuais, na proporção de até 30% para a composição da nota, quando se fizerem complementar à prova.

As três notas parciais exigidas ao aluno, obedecendo a Resolução nº 015/2020 – CEPE, serão obtidas da seguinte forma: realização de 02 (duas) avaliações formais, das quais resultarão 02 (duas) Notas Parciais, sendo que, para constar no Sistema Acadêmico, a 3ª Nota Parcial será registrada a partir da repetição da maior nota dentre as notas obtidas nas 02 (duas) avaliações formais;

As 1ª e 2ª Notas Parciais, resultantes da primeira e da segunda avaliação formal, respectivamente, serão compostas pela junção da aplicação remota de um instrumento avaliativo formal (qualitativo ou quali quantitativo) com o desenvolvimento, das atividades acadêmicas propostas pelo docente (síncronas e/ou assíncronas), pelo aluno, durante o período preparatório e antecedente à data da aplicação do instrumento avaliativo formal.

A aplicação dos **instrumentos avaliativos formais** será feita por meio remoto e terá peso de, no mínimo, 70% (setenta por cento), na composição das Notas Parciais, da seguinte forma:

a) a avaliação quali quantitativa será elaborada nos moldes da Resolução CEPE nº 072/2011 Consolidada e aplicada por plataforma digital;

b) a avaliação qualitativa será realizada com base no instrumento avaliativo qualitativo, conforme a Resolução nº 015/2020.

Dentre as **atividades acadêmicas** previstas pelo docente, devem ser consideradas:

a) de forma obrigatória para composição da nota da 1ª ou da 2ª avaliação:

- a leitura e interpretação do artigo científico que subsidiarão uma produção textual a ser feita pelo aluno, individualmente, a partir de um tema ou questionamentos propostos pelo professor, com base no artigo indicado; essa produção terá peso de 30% na composição da nota.

b) de forma opcional para composição da outra avaliação para a qual não foi adotado o artigo:

- TDE: caso seja pontuado, poderá ser aproveitado para composição de uma da nota no percentual de até 30%; ou

- outra atividade que o docente julgar pertinente para aprofundamento da aprendizagem e consolidação dos conteúdos poderá ser aproveitada para composição da nota no percentual de até 30%.

Em consonância às normas institucionais, não obtendo média para aprovação a partir das três notas parciais, o discente automaticamente estará inscrito para realizar a prova substitutiva e, caso ainda não seja aprovado, mas tendo alcançado a média quatro, se submeterá à prova final.

### ARTIGO CIENTÍFICO E TEXTO PARA ATIVIDADES ACADÊMICAS

- Artigo científico:

. Referência: ONCLICK. Entenda o que é gestão de qualidade e quais os seus pilares. Disponível em: <https://onclick.com.br/artigos/entenda-o-que-e-gestao-de-qualidade-e-quais-os-seus-pilares/>

. Atividade: resenha.

### REFERÊNCIAS

#### Básica

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MAÑAS, A. V. (org.); OLIVEIRA JR. (org.), O.; PALMISANO, A. (org.) **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. Rio de Janeiro: Cengage Learning, 2011.

PALADINI, E. P. **Gestão estratégica da qualidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

#### Complementar

ACADEMIA PEARSON EDUCATION DO BRASIL. **Gestão da qualidade**. São Paulo: Pearson, 2011. E-book

BALLESTERO-ALVAREZ, M. G. **Gestão de qualidade, produção e operações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

BOND, M. T.; BUSSE, A.; PUSTILNICK, R. **Qualidade total: o que é e como alcançar**. Curitiba: Intersaberes, 2014. E-book

CARPINETTI, L. C. R.; et. al. **Gestão da qualidade ISO 9001:2008 – princípios e requisitos**. São Paulo: Atlas, 2007.



FACULDADE SANTA TEREZINHA - CEST  
COORDENAÇÃO DO CURSO DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA  
PLANO DE ENSINO

MELLO, Carlos Henrique Pereira (org.). **Gestão da qualidade**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2011.

São Luís, 18 de dezembro de 2021.

Prof.<sup>a</sup> Esp. **Claudiane Diniz da Silva**  
Professor(a)

Prof.<sup>a</sup> Ma. **Faida Sandreanny Kran**  
Coordenador(a)

Aprovado em Conselho de Curso no dia  
18/12/2021.