PLANO DE ENSINO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - PPGEP

1. IDENTIFICAÇÃO

Disciplina	**GESTÃO DA QUALIDADE: TEORIA E PRÁTICA EPS 6501-000**
Ano	**2021**
Trimestre	**1**
Carga Horária	**45 horas-aula (3 créditos)**
Horário	**Segunda-feira – 14:00 – 18:00 hs.**
Professor	**Edson Pacheco Paladini**
E-mail	**edson.paladini@ufsc.br**

2. JUSTIFICATIVA

Esta disciplina possui quatro dimensões básicas, que justificam sua estrutura e caracterização. Elas estão definidas a partir das quatro palavras que compõem o título da própria disciplina, como se pode constatar a seguir.

Inicialmente, considere-se a ***gestão***. Gestão é a ciência ou a arte de tomar decisões. Neste caso específico, trata-se do conjunto de decisões que a produção da qualidade, ou seja, a escolha de processos, de métodos, de ferramentas e de estratégias que tornam possível a ação efetiva de agregar qualidade a bens tangíveis ou serviços.

Para entender ***qualidade*** é preciso, primeiro, compreender como este conceito transformou-se ao longo do tempo, a ponto de caracterizar uma evolução. Particularmente importante entender que este processo ocorreu de fora para dentro – foram as mudanças no contexto dos setores produtivos que alteraram o conceito da qualidade (e não o contrário). Por isso, torna-se crucial estruturar os conceitos da qualidade que mais bem se ajustam ao momento e ao cenário atuais. Isto implica discutir características geopolíticas, sociais, culturais ou econômicas que identificam o ambiente contemporâneo em que atuam as organizações. Interessante notar que, em função destes aspectos, a qualidade possui múltiplas visões e diferentes perspectivas.

Estas dimensões são coerentes com três elementos essenciais para se compreender o que seja qualidade: (1) a compreensão de que a qualidade é dinâmica; (2) a (difícil) aceitação de que são muitas as formas como as pessoas entendem qualidade e, por fim, (3) a constatação de que qualidade é um conceito relativo, ou seja, não há uma definição absoluta de qualidade, já que ela depende do enquadramento (espacial e temporal) em que esteja inserida.

Quanto à ***teoria***, observe-se que tanto os conceitos quanto os métodos que caracterizam a qualidade foram construídos, de forma lenta e gradativa ao longo do tempo. As noções que foram mais aceitas e os mecanismos (ferramentas ou estratégias)

que geraram os melhores resultados formaram um conjunto de referenciais. A este conjunto se dá o nome de teoria.

A ***prática*** é a parte mais fácil de entender e mais difícil de viabilizar. A prática da qualidade é o processo de avaliar os resultados efetivos que geraram os esforços para produzi-las. E, talvez mais do que qualquer outra área, a qualidade depende de resultados. O desafio de produzir qualidade só se efetiva se ela for efetivamente sentida por aqueles a quem se dirige o empenho de criar bens tangíveis e serviços adequados às necessidades e conveniências (deles...).

---

3. EMENTA

A qualidade como fator de liderança estratégica. A visão estratégica da qualidade e da produtividade. Referenciais da gestão da qualidade consagrados pela prática. Concepção moderna da qualidade. Primeiro referencial da gestão da qualidade: o conceito básico da qualidade. Segundo referencial básico da gestão da qualidade: a qualidade total. Gestão da qualidade total. Gestão da qualidade no processo produtivo. Conceitos, método e estruturas da gestão da qualidade consagrados pela prática. Qualidade e suas múltiplas abordagens. Produzindo qualidade do projeto ao produto. Noção e a avaliação dos defeitos. Modelo atual do controle da qualidade. Planejamento da qualidade. Estruturas para a produção da qualidade. Modelos básicos da economia da qualidade. Processo e agentes da gestão da qualidade. Características do modelo de gestão da qualidade. O agente de decisão na gestão da qualidade: o gerente da qualidade. O agente de transformação na gestão da qualidade: o recurso humano. O agente de consolidação da gestão da qualidade: a cultura da organização.

---

4. OBJETIVOS

Discutir os mecanismos de gestão voltados para a qualidade é o primeiro objetivo básico desta disciplina. A seguir, considera-se como objetivo da disciplina estruturar e fundamentar um conceito atualizado do que seja qualidade. Esta disciplina visa também, portanto, formular e analisar referenciais teóricos consagrados na definição e na produção da qualidade, bem como discutir as boas práticas adotadas na área.

Em resumo, o objetivo básico da disciplina é: *Estruturar o conceito da qualidade e prover meios de produzi-la tendo em vista os referenciais teóricos consolidados ao longo do tempo e os resultados práticos (efetivos) já obtidos neste esforço.*

---

5. METODOLOGIA

5.1. Estratégia ensino-aprendizagem

- A estratégia ensino-aprendizagem envolve aulas interativas, com apresentação e discussão dos conteúdos previstos nos capítulos e participação dos alunos por meio de análises de casos práticos (atividades síncronas).
- As atividades assíncronas envolvem leituras recomendadas, além do acesso a vídeos das aulas e também vídeos de suporte ao conteúdo e desenvolvimento das avaliações previstas.

5.2. Frequência

- A frequência será anotada ao final de cada conjunto de aulas.
- A entrega de atividades suplementares nos prazos fixados (atividades que fazem parte das avaliações) é considerada, também, anotação de frequência.
- Considera-se o percentual mínimo de 75% de frequência como condição de necessidade (mas não de suficiência) para aprovação.

5.3. Plataforma

- A plataforma utilizada será GOOGLE MEET. O link será sempre disponível na área de aviso do ambiente MOODLE, na semana anterior às aulas. Também serão disparados e-mails com om link para cada aluno (a partir do ambiente MOODLE).

5.4. Material de Suporte e referências bibliográficas

- As aulas serão gravadas conforme o suporte do convênio UFSC-GOOGLE. O vídeo das aulas será disponibilizado semanalmente no ambiente MOODLE, como tópico da disciplina.
- Na semana anterior às aulas será disponibilizado, também no ambiente MOODLE, o material de suporte para as aulas subsequentes.
- Cada material envolve o conteúdo correspondente a cada um dos capítulos do programa.
- Em cada material de suporte aos capítulos da disciplina serão incluídos sites ou documentos digitais como leitura recomendada para a complementação do conteúdo em questão.
- A disponibilização de materiais de apoio (textos ou vídeos) será comunicada aos alunos por meio de e-mails disparados a partir do ambiente MOODLE.

6. PROGRAMA BÁSICO

INTRODUÇÃO À DISCIPLINA

0.1. Introdução
0.2. Gestão da Qualidade e o impacto da COVID-19.
0.3. O papel da Qualidade na busca de opções para minimizar a crise
0.4. Qualidade 4.0.
0.5. A Gestão da Qualidade e a Indústria 4.0
0.6. A Gestão da Qualidade e a Indústria 5.0
0.7. Um modelo de análise para tendências de 2021

1. GESTÃO DA QUALIDADE: CONCEITOS CONSAGRADOS PELA PRÁTICA

1.1. Como se entende qualidade hoje
1.2. Primeiro referencial da Gestão da Qualidade: O conceito Básico da Qualidade
1.3. Segundo referencial da Gestão da Qualidade: Qualidade Total
1.4. Gestão da Qualidade Total
1.5. Gestão da Qualidade no Processo Produtivo

2. MÉTODOS E ESTRUTURAS DA GESTÃO DA QUALIDADE CONSAGRADOS PELA PRÁTICA

2.1. As Múltiplas Concepções da Qualidade
2.2. A Qualidade do projeto ao Produto
2.3. Noção e avaliação de Defeitos
2.4. Um Modelo Básico para o Controle da Qualidade
2.5. Planejamento da Qualidade
2.6. Estruturas para a Produção da Qualidade
2.7. Economia da Qualidade

3. PROCESSOS E AGENTES DA GESTÃO DA QUALIDADE

3.1. Processos Gerenciais
3.2. Processo da Gestão da Qualidade
3.3. Processo da Gestão da Qualidade Total
3.4. Características do Modelo de Gestão da Qualidade
3.5. O Agente de Decisão na Gestão da Qualidade: O Gerente da Qualidade
3.6. O Agente de Transformação na Gestão da Qualidade: O Recurso Humano
3.7. O Agente de Consolidação da Gestão da Qualidade: a Cultura da Qualidade

7. AVALIAÇÃO

Avaliações direcionadas:

- Duas avaliações, feitas em regime de respostas em 24 horas, com pesos 25% cada uma.

Avaliação não direcionada:

- Um artigo para publicação, com peso de 50%.
- Desenvolvimento em equipes de até 4 (quatro) alunos.

---

8. CALENDÁRIO AJUSTADO

Data	Modalidade	Conteúdo	Atividade
1. 05/04	Online Síncrono 4 horas	**Introdução à Disciplina** 0.1. Introdução 0.2. Gestão da Qualidade e o impacto da COVID-19. 0.3. O papel da Qualidade na busca de opções para minimizar a crise 0.4. Qualidade 4.0.	• Aula expositiva-dialogada. • Discussão de casos práticos
2. 12/04	Online Síncrono 4 horas	0.5. A Gestão da Qualidade e a Indústria 4.0 0.6. A Gestão da Qualidade e a Indústria 5.0 0.7. Um modelo de análise para tendências de 2021	• Aula expositiva-dialogada. • Discussão de casos práticos.
3. 19/04	Online Síncrono 4 horas	**1. Gestão da Qualidade: Conceitos Consagrados Pela Prática** 1.1. Como se entende qualidade hoje 1.2. Primeiro referencial da Gestão da Qualidade: O conceito Básico da Qualidade	• Aula expositiva-dialogada. • Discussão de casos práticos.
4. 26/04	Online Síncrono 4 horas	1.3. Segundo referencial da Gestão da Qualidade: Qualidade Total 1.4. Gestão da Qualidade Total 1.5. Gestão da Qualidade no Processo Produtivo **Avaliação 1**	• Aula expositiva-dialogada. • Discussão e definição dos temas para as avaliações.
5. 03/05	Online Síncrono 4 horas	**2. Métodos e Estruturas da Gestão da Qualidade Consagrados Pela Prática** 2.1. As Múltiplas Concepções da Qualidade 2.2. A Qualidade do projeto ao Produto	• Aula expositiva-dialogada. • Discussão de casos práticos.
6. 10/05	Online Síncrono 4 horas	2.3. Noção e avaliação de Defeitos 2.4. Um Modelo Básico para o Controle da Qualidade 2.5. Planejamento da Qualidade **Avaliação 2**	• Aula expositiva-dialogada. • Discussão dos casos práticos.
7. 17/05	Online Síncrono 4 horas	2.6. Estruturas para a Produção da Qualidade 2.7. Economia da Qualidade	• Aula expositiva-dialogada. • Discussão dos casos práticos.
RECESSO ESCOLAR: 24/05; 31/05 e 07/06.			

8. 14/06	Online Síncrono 4 horas	**3. Processos e Agentes da Gestão da Qualidade** 3.1. Processos Gerenciais 3.2. Processo da Gestão da Qualidade	• Aula expositiva-dialogada. • Atualização de informações sobre os modelos de Gestão da Qualidade.
9. 21/06	Online Síncrono 4 horas	3.3. Processo da Gestão da Qualidade Total 3.4. Características do Modelo de Gestão da Qualidade 3.5. O Agente de Decisão na Gestão da Qualidade: O Gerente da Qualidade	• Aula expositiva-dialogada. • Discussão e definição de casos práticos.
10. 28/06	Online Síncrono 4 horas	3.6. O Agente de Transformação na Gestão da Qualidade: O Recurso Humano 3.7. O Agente de Consolidação da Gestão da Qualidade: a Cultura da Qualidade **Avaliação 3**	• Aula expositiva-dialogada. • Discussão e definição de casos práticos.

- **TOTAL DE AULAS SÍNCRONAS: 40 HORAS PREVISTAS**
- **TOTAL DE ATIVIDADES ASSÍNCRONAS: 5 HORAS.**

---

8. BIBLIOGRAFIA ATUALIZADA

Web sites de interesse

Organizações que divulgam métodos e ferramentas da Gestão da Qualidade e atuam na área:

1. www.abqualidade.org.br (Academia Brasileira da Qualidade)
2. www.asq.org
3. www.americanquality.com
4. www.iqd.com
5. www.worldbestquality.com
6. www.qualitas.eng.br/qualitas_links.html
7. www.iso.org
8. www.abcq.org.br
9. www.thecqi.org.
10. www.sbq.com.br
11. www.abiqua.org.br
12. www.qualidade.eng.br

Sites com informações gerais sobre Gestão da Qualidade:

1. http://managementhelp.org/quality
2. http://www.portalqualidade.com.br
3. http://www.aspect.com/pt/Products/QualityManagement

Sites de publicações relevantes sobre Gestão da Qualidade:

1. www.qualityprogress.asq.org
2. www.qualitymag.com
3. http://www.epmbook.com/quality.htm

Sites com conceitos e Ferramentas da Gestão da Qualidade:

1. http://www.kristerforsberg.com/qmp/
2. http://br.kaizen.com
3. www.quality.de
4. www.goalqpc.com
5. www.siegereng.com
6. www.quality-of-life-center.com
7. www.organizedchange.com/
8. www.qualityway.com.br/
9. www.softone.com.br/cqs-consultoria

Documento assinado digitalmente
Edson Pacheco Paladini
Data: 03/03/2021 15:46:30-0300
CPF: 245.731.839-49