

CIN 7305-3C PLANO DE ENSINO (2017.1)

1 IDENTIFICAÇÃO

Disciplina: CIN7305-3C – Gestão da Qualidade

Carga Horária: 36 h/a semestrais – 02 h/a semanais

Oferta: 3ª Fase dos Cursos de Graduação em Biblioteconomia, Arquivologia e Ciência da Informação

Horário: 4ª Feira 20h20 às 22h00

Sala: CED 611 bloco A

Professora: Ana Clara Cândido

Horário de atendimento: 3ª feira (14h00-17h00), 5ª feira (14h00-18h00), 6ª feira (14h00-18h00) mediante agendamento

E-mail: acc.anaclara@gmail.com

2 EMENTA

Introdução à Gestão da Qualidade. Ferramentas da Qualidade. Aprendizagem baseada em problemas (PBL – *Problem-Based Learning*). Resolução de problemas reais.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

Conhecer os princípios para a aplicação num caso real as ferramentas básicas de Gestão da Qualidade com base na Aprendizagem Baseada em Problemas (PBL – *Problem-Based Learning*).

3.2 Objetivos específicos

3.2.1 Conhecer os conceitos e os princípios da Gestão da Qualidade.

3.2.2 Entender a evolução e a função da qualidade para as organizações

3.2.3 Diagnosticar problemas de qualidade em produtos e serviços de informação

3.2.4 Identificar metodologias adequadas à abordagem de problemas reais

3.2.5 Aplicar em casos reais ferramentas de qualidade

4 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

4.1 Introdução à Gestão da Qualidade

4.1.1 Histórico e evolução do conceito de Qualidade

4.1.2 Melhoria Contínua

4.1.3 Qualidade Total em Produtos e Serviços de Informação

4.1.4 Normalização e Certificação: *International Organization for Standardization* – ISO

4.2 Ferramentas da Qualidade

4.2.1 Modelos *in-line*, *off-line* e *on-line*

4.2.2 Ciclo de Deming: *Plan/Do/Check/Act*: PDCA

4.2.3 *Brainstorming*

4.2.4 Diagrama de Causa e Efeito

4.2.5 Metodologia 5S: Seiri, Seiton, Seiso, Shitsuke e Seiketsu.

4.3 Aprendizagem baseada em problemas (PBL – *Problem-Based Learning*)

4.3.1 Breve histórico e etapas de aplicação

4.3.2 Seleção do caso, busca e retorno de informações

4.3.3 Diagnóstico da situação-problema

4.3.4 Planejamento da intervenção: 5W2H (*What, Why, Where, When, Who, How How Much*).

4.4 Resolução de problemas reais

4.4.1 Intervenção e resolução do problema por meio da aplicação *in loco* de ferramentas de qualidade

4.4.2 Apresentação do caso e discussões

4.4.3 Avaliação da aprendizagem

5 METODOLOGIA

Aulas expositivas, seminários e leituras e estudo de textos. Serão realizadas atividades práticas (individual e em grupo) com o intuito de exercitar o conteúdo das aulas associando questões práticas de gestão da qualidade nas unidades de informação.

O Moodle institucional da UFSC (<http://moodle.ufsc.br>) será utilizado como instrumento de suporte da disciplina, portanto, deverá ser acessado todas as semanas pelos alunos.

6 AVALIAÇÃO

Conforme a Resolução do Conselho Universitário **017/Cun/97, de 30/09/97**:

- A frequência mínima obrigatória é de 75% das aulas.
- Em caso de falta em dia de avaliação (prova, apresentação de trabalho ou seminário), encaminhar justificativa e pedido formal à Chefia do Departamento de Ciência da Informação, no prazo de três (3) dias úteis.
- O aluno que obtiver nota final entre 3,0 e 5,5 e frequência suficiente poderá, ao final do semestre, realizar uma prova de recuperação de todo o conteúdo.

Avaliação:

- a) Participação nas aulas 10%
- b) Prova 1 (Escrita e Individual) 40%
- c) Entrega de trabalho 35%
- d) Apresentação de trabalho 15%

A média final será calculada conforme a seguinte fórmula: $MF = a \times 0,10 + b \times 0,40 + c \times 0,35 + d \times 0,15$

- *Arredondamento de notas só será feito com a média final*

7 BIBLIOGRAFIA

7.1 Bibliografia Básica

DEMING, W. E. **A qualidade**: revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SAMOHYL, Robert Wayne; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchik; BOUER, Gregório e FERREIRA, José Joaquim do Amaral. **Gestão da Qualidade**. Casos e Prática. Rio de Janeiro, Editora *Campus*, 2005.

* Consta na Biblioteca Universitária

7.2 Bibliografia Complementar

BRANDA, L. A. **A aprendizagem baseada em problemas** – o resplendor tão brilhante de outros tempos. In: ARAÚJO, U. F.; SASTRE, G. *Aprendizagem baseada em problemas no Ensino Superior*. São Paulo: Summus, 2009.

JURAN, Joseph M. **A qualidade desde o projeto** - novos passos para o planejamento da qualidade de produtos e serviços. São Paulo: Pioneira, 1992.

JURAN, J. M. e GRZYNA, F. **Controle da Qualidade Handbook**. São Paulo, Makron Books. McGraw Hill, 1997.

TAGUCHI, G. **Engenharia da Qualidade**. São Paulo, McGraw-Hill, 1998.

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro. **A gestão da Qualidade em Serviços de Informação no Brasil**: uma nova revisão de literatura de 1997 a 2006. *Perspectivas em ciência da informação*. Belo Horizonte, v.11, n. 1, p. 118-137, jan./abr. 2006.

Obs: Poderá ser disponibilizada bibliografia complementar ao longo do semestre, conforme a necessidade.

8 CRONOGRAMA¹ (previsão)			
Aula	Data	Conteúdo	C.H.
1	08/03	Apresentação da disciplina e das temáticas a serem estudadas	2
2	15/03	Introdução à Gestão da Qualidade: Histórico e evolução do conceito de Qualidade	2
3	22/03	Melhoria Contínua Qualidade Total em Produtos e Serviços de Informação Normalização e Certificação: ISO	2
4	29/03	Ferramentas da Qualidade: Modelos <i>in-line</i> , <i>off-line</i> e <i>on-line</i> Ciclo de Deming: <i>Plan/Do/Check/Act</i> : PDCA <i>Brainstorming</i>	2
5	05/04	Diagrama de Causa e Efeito Metodologia 5S: Seiri, Seiton, Seiso, Shitsuke e Seiketsu.	2
6	12/04	Exercício de Compreensão de temática	2
7	19/04	Revisão para a prova	2
8	26/04	Prova 1	2
9	03/05	Aprendizagem baseada em problemas (PBL – <i>Problem-Based Learning</i>): Breve histórico e etapas de aplicação Seleção do caso, busca e retorno de informações <i>Reunião dos grupos de trabalho</i>	2
10	10/05	Diagnóstico da situação-problema Planejamento da intervenção: 5W2H (<i>What, Why, Where, When, Who, How How Much</i>).	2
11	17/05	Resolução de problemas reais: Intervenção e resolução do problema por meio da aplicação <i>in loco</i> de ferramentas de qualidade <i>Reunião dos grupos de trabalho</i>	2
12	24/05	<i>Atendimento dos grupos de trabalho</i>	2
13	31/05	Apresentação dos grupos de trabalho	2
14	07/06	Apresentação dos grupos de trabalho	2
15	14/06	Apresentação dos grupos de trabalho	2
16	21/06	Entrega do trabalho	2
17	28/06	Fechamento da disciplina – síntese	2
18	05/07	Recuperação	2
TOTAL			36

¹ Cronograma sujeito a alterações e adaptações ao longo do semestre.