

## CIN 7305-3A PLANO DE ENSINO (2017.2)

### 1 IDENTIFICAÇÃO

**Disciplina:** CIN7305-3A – 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:** 3ª Feira 08h20 às 10h00

**Sala:** LABPREV (203, bloco D)

**Professora:** Ana Clara Cândido

**Horário de atendimento:** 3ª feira (10h00-12h00), 4ª feira (14h00-18h00), 6ª feira (14h00-17h00) 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) Prova 1             | 30% |
| b) Entrega de trabalho | 30% |
| c) Prova 2             | 30% |
| d) outras atividades   | 10% |

A média final será calculada conforme a seguinte fórmula:  $MF = a \times 0,30 + b \times 0,30 + c \times 0,30 + d \times 0,10$

- *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.*

<b>8 CRONOGRAMA<sup>1</sup> (previsão)</b>			
<b>Aula</b>	<b>Data</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>C.H.</b>
1	01/08	Apresentação da disciplina e das temáticas a serem estudadas	2
2	08/08	Introdução à Gestão da Qualidade: Histórico e evolução do conceito de Qualidade	2
3	15/08	Melhoria Contínua Qualidade Total em Produtos e Serviços de Informação Normalização e Certificação: ISO	2
4	22/08	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>Escolha do contexto a ser estudado – grupos (duplas)</i>	2
5	29/08	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
6	05/09	Diagrama de Causa e Efeito Metodologia 5S: Seiri, Seiton, Seiso, Shitsuke e Seiketsu. Planejamento da intervenção: 5W2H ( <i>What, Why, Where, When, Who, How How Much</i> ). Ferramentas da Qualidade: Diagrama de Pareto, Matriz de Priorização GUT, Fluxograma	2
7	12/09	Aplicação de ferramentas Revisão para a prova	2
8	19/09	<b>Prova 1</b>	2
9	26/09	Diagnóstico da situação-problema <i>Reunião grupos de trabalho</i>	2
10	03/10	Orientações – aplicação das ferramentas	2
11	10/10	Resolução de problemas reais: Intervenção e resolução do problema por meio da aplicação <i>in loco</i> de ferramentas de qualidade <i>Apresentação de ideias e desenvolvimento</i> <i>Reunião dos grupos de trabalho</i>	2
12	17/10	Extra Classe <i>Finalização da aplicação de ferramentas - Reunião dos grupos de trabalho</i>	2
13	24/10	Apresentação e debate dos casos analisados	2
14	31/10	Estudo de caso – análise e debate em sala <b>Entrega do trabalho (relatório)</b>	2
15	07/11	Exercício de compreensão de temática – Revisão da prova	2
16	14/11	<b>Prova 2</b>	2
17	21/11	Fechamento da disciplina	2
18	28/11	Recuperação	2
<b>TOTAL</b>			<b>36</b>

<sup>1</sup> Cronograma sujeito a alterações e adaptações ao longo do semestre.