

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO – CED
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – CIN
CAMPUS UNIVERSITÁRIO- TRINDADE

PLANO DE ENSINO

1 IDENTIFICAÇÃO

Disciplina: **CIN7305 Gestão da Qualidade**

Carga Horária: 36H/A-2 créditos

Professor: Gregorio Varvakis

2 EMENTA

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

2 OBJETIVOS

Conhecer os conceitos e os princípios da Gestão da Qualidade;
Entender a evolução e a função da qualidade para as organizações;
Diagnosticar problemas de qualidade em produtos e serviços de informação;
Identificar metodologias adequadas à abordagem de problemas reais;
Aplicar em casos reais ferramentas de qualidade.

3 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

3.1 Introdução à Gestão da Qualidade

3.2 Ferramentas da Qualidade

3.3 Melhoria Continua

3.4 Resolução de problemas

4 METODOLOGIA

Aulas expositivas, com discussão em classe dos tópicos apresentados. Atividades práticas, associadas a um trabalho em grupo, serão realizadas, no qual os alunos implantarão os conhecimentos desenvolvidos durante a disciplina.

5 AVALIAÇÃO

Será realizada através de testes escritos (TE); participação em aula (PA) e trabalhos em grupo (TG).

Observações:

- 75% de frequência é obrigatória (conforme Resolução 018/CUn de 09/02/90);
- Para as faltas em dia de avaliação, apresentar justificativa e pedido formal à Chefia do Departamento de Ciência da Informação (CIN), no prazo de três (3) dias úteis;
- O conceito final será conforme a formula seguinte:

$MF = 0.40(TE) + 0.20(PA) + 0.40(TG)$;

6 BIBLIOGRAFIAS

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

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 GRYNA, 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.

Apostilas e artigos disponibilizados no Moodle.

7. CRONOGRAMA

AULA	DATA	CONTEÚDO
1	02/08	Apresentação da disciplina. Discussão e definição de expectativas. Definição dos grupos de trabalho.
2	09/08	Qualidade e serviço - conceitos.
3	16/08	Processo – definição e representação
4	23/08	Atividade 1 de grupo
5	30/08	Apresentação da atividade 1 – Processo (serviço de informação)
6	06/09	Indicadores de qualidade
7	13/09	Atividade 2 de grupo
8	20/09	Apresentação da atividade 2 – Indicadores de qualidade
9	27/09	Ferramentas de qualidade e oportunidades de melhoria
10,11	04-11/10	Atividade 3 de grupo.

12	18/10	Apresentação da atividade 3 – Oportunidade de melhoria.
13	25/10	Avaliação de conceitos
14	01/11	Criatividade e Melhoria
15,16	08/11-15/11	Atividade 4 de grupo.
17	29/11	Apresentação da atividade 4 – captura de melhoria
18	06/12	Recuperação de conceitos