PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS - SME/FUMEC
CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DE CAMPINAS-
" PREFEITO ANTONIO DA COSTA SANTOS"
PLANO DE ENSINO

CURSO:	TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO			
PROFESSOR:	FERNANDO ELIAS BORGES			
ANO/SEMESTRE	**COMPONENTE CURRICULAR**	**TURMA/ MÓDULO**	**PERÍODO**	**CARGA HORÁRIA TOTAL (prevista)**
2019/ 2	NOÇÕES DE GESTÃO E QUALIDADE	38 / III	NOITE	40 h/a

I - EMENTA

- Abordagem dos conceitos e da evolução da qualidade. Gestão da qualidade do produto, do processo e total. Ferramentas e procedimentos da qualidade (Ciclo PDCA, 5 S, Ishikawa, Pareto, Folha de Verificação, etc.). Indicadores de qualidade. Gestão estratégica da qualidade.

II –COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS/ HABILIDADES

Competências	Habilidades
▪ Compreender os elementos essenciais da qualidade: fundamentos, conceitos básicos, princípios, sistemas de qualidade, gestão da qualidade total. ▪ Reconhecer a estrutura organizacional; aspectos administrativos comuns as organizações; eficiência e eficácia; gerentes, chefes, administradores e líderes; ▪ Interpretar e aplicar corretamente as principais normas de qualidade; ▪ Utilizar corretamente as ferramentas de qualidades para melhorias dos processos. ▪ Diagnosticar falhas no processo de qualidade; ▪ Elaborar relatórios de fácil compreensão e entendimento; ▪ Estabelecer uma comunicação assertivamente com os seus interlocutores; ▪ Proporcionar e assegurar uma boa qualidade nos serviços operacionais logístico;	▪ Identificar os elementos essenciais á introdução e compreensão da qualidade, fundamentos, conceitos básicos, princípios, sistemas de qualidade, gestão da qualidade total; ▪ Conhecer as principais normas da qualidade; ▪ Conhecer as principais ferramentas da qualidade e os principais indicadores de desempenho em operações de serviços; ▪ Relacionar corretamente (trato, cortesia, gentileza) com os seus interlocutores (clientes/fornecedores/prestadores de serviços); ▪ Antecipar-se a problemas de maneira preventiva no intuito de resolvê-los; ▪ Aperfeiçoar continuamente na busca de uma boa qualidade nos serviços prestados; ▪ Identificar os pontos fortes e fracos do ponto de vista operacional. ▪ Desenvolver a capacidade de trabalhar sob pressão em determinadas circunstâncias; ▪ Ter iniciativa e tomar decisão; ▪ Desenvolver habilidade da boa comunicação no trato de atrasos; ▪ Ser flexível ao desempenhar múltiplas funções organizacionais

III – BASES TECNOLÓGICAS

- Conceitos e princípios da qualidade.
- Evolução da qualidade.
- Gestão da qualidade total.
- Ferramentas da qualidade: ciclo PDCA, 5 S, Ishikawa, Pareto, folha de verificação, entre outros.
- Indicadores de desempenho.
- Gestão estratégica da qualidade.

IV – ESTRATÉGIAS DE ENSINO

- Aulas expositivas/dialogadas
- Atividades individuais/em grupo (em sala de aula)
- Pesquisas de artigos/conteúdos em fontes de dados (internet) e biblioteca
- Estudo de casos
- Elaboração e resolução de palavras cruzadas
- Filmes (apresentação/discussão)
- Seminários
- Outras aplicáveis

V – RECURSOS NECESSÁRIOS

- Lousa, Notebook, Projetor, Livros/Revistas/ Artigos selecionados e outros materiais específicos

VI - AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO DE IMPACTO:

- Aplicação de Questionário de Sondagem/Avaliação diagnóstica que não estará compondo a média final

AVALIAÇÃO FORMATIVA:

- **Avaliações 1 e 2**: média aritmética simples entre atividades individuais ou em grupo, desenvolvidas em sala **(MA)** e **Avaliações (AV-1 e AV-2). As notas finais 1 e 2 = (MA-1 + AV-1) ÷ 2 e (MA-2 + AV-2) ÷ 2**

AVALIAÇÃO SOMATIVA:

- **Avaliação 3**: média aritmética simples entre atividades individuais ou em grupo, desenvolvidas em sala **(MA)** e **Avaliação (AV-3) . A nota final 3 = (MA-3 + AV-3) ÷ 2**
-
- **A Média Final (MF)** da disciplina no semestre, será a média aritmética simples, das 3 avaliações → MF = (Nota final 1 + Nota final 2 + Nota final 3) ÷ 3

VII - BIBLIOGRAFIA

- BALLESTERO, Maria Esmeralda - **Gestão de Qualidade, Prod. Operações**. Atlas, 2012.
- CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. Gestão da Qualidade. Atlas – 2015
- CHIAVENATO, Idalberto. Introdução a Teoria Geral da Administração – Makron Books – 2013
- FALCONI, Vicente. Controle de Qualidade Total – Editora QFO – 2000

- PLANTULLO, Vicente Lentini. Teoria Geral de Administração de Empresas – Editora Metodista -2012
- OLIVEIRA, Otávio J. Gestão da qualidade: tópicos avançados. São Paulo: Thomson, 2004.
- LOBO, Renato Nogueirol – **Gestão da Qualidade** - São Paulo/SP: Érica, 2010.
- RIBEIRO, Neto, João Batista M. Sistemas **de Gestão Integrado: qualidade, meio ambiente, responsabilidade social, segurança e saúde no trabalho.** São Paulo/SP: Senac, 2014

VIII – CRONOGRAMA DE AULAS

AULA	CONTEÚDO	ATIVIDADE / ESTRATÉGIA
01	**0-Acolhida** ▪ Mensagem de boas vindas e Apresentações; Plano do Curso (Objetivos, Metodologia; Avaliações; Bibliografia; Cronograma de Aulas; Contrato Pedagógico.	▪ Apresentação dos elementos principais do Plano de Curso Construção conjunta dos elementos norteadores do Acordo Pedagógico
02	**1-Conceitos/Princípios da Qualidade** **2-Evolução/Histórico da Qualidade**	▪ Aula expositiva/dialogada ▪ Elaboração e resolução de palavras cruzadas
03	**3-Técnicas/Ferramentas da Qualidade** ▪ PDCA ▪ Brainstorming	▪ Aula expositiva/dialogada ▪ Atividade em Grupo (Estudo de Caso)
04	▪ Matriz GUT ▪ Diagrama de Pareto	▪ Aula expositiva/dialogada ▪ Atividade em Grupo (Estudo de Caso)
05	▪ Continuação da aula anterior	▪ Aula expositiva/dialogada ▪ Atividade em Grupo (Estudo de Caso)
06	▪ Revisão de Conteúdo **Avaliação-1**	▪ Aplicação de Atividade Avaliativa
07	▪ Diagrama de Ishikawa	▪ Aula expositiva/dialogada ▪ Atividade em Grupo (Estudo de Caso)
08	▪ Fluxograma ▪ Check List	▪ Aula expositiva/dialogada ▪ Atividade em Grupo (Estudo de Caso)
09	▪ 5S ▪ Poka Yoke	▪ Aula expositiva/dialogada ▪ Atividade em Grupo (Estudo de Caso)
10	▪ Histograma ▪ 5W2H	▪ Aula expositiva/dialogada ▪ Atividade em Grupo (Estudo de Caso)
11	▪ ISO 9001/14001/OHSAS 18001 ▪ Gestão Integrada dos Sistemas da Qualidade	▪ Pesquisas de artigos/conteúdos em fontes de dados (internet/ biblioteca)
12	▪ Continuação da aula anterior	▪ Debate Inter Grupos
13	▪ Revisão de Conteúdo para AV-2 **Avaliação-2**	▪ Aplicação de Atividade Avaliativa
14	**4- Qualidade Total (pessoas, processos, produtos/ serviços)**	▪ Aula expositiva/dialogada ▪ Questionário Cruzado
15	▪ **CEPROCAMP ABERTO**	▪ Atividade Institucional conforme programação específica
16	▪ Continuação da aula anterior (aula 15) **5-Indicadores de Qualidade**	▪ Aula expositiva/dialogada ▪ Atividade em Grupo (Estudo de Caso)

17	**6-Gestão Estratégica da Qualidade**	▪ Aula expositiva/dialogada ▪ Debate/ Fechamento do Estudo de Caso
18	▪ Revisão de Conteúdo para AV-3 **Avaliação-3**	▪ Aplicação de Atividade Avaliativa
19	**Avaliação de Recuperação/C.A**	▪ Aplicação de Atividade Avaliativa
20	SEMANA CULTURAL	▪ Atividade Institucional conforme programação específica

Assinatura do(s) docentes(s)	Assinatura POA	Assinatura da Orientadora Pedagógica
DATA:	DATA:	DATA: