



# PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO

Pós-Graduação *Lato Sensu*

Engenharia e gestão da qualidade e de projetos

## Sumário

|     |                                            |    |
|-----|--------------------------------------------|----|
| 1.  | Nome do Curso e Área do Conhecimento.....  | 3  |
| 2.  | Características Técnicas do Curso .....    | 3  |
| 3.  | Público-alvo .....                         | 3  |
| 4.  | Critérios de Seleção.....                  | 4  |
| 5.  | Justificativa do Curso.....                | 4  |
| 6.  | Objetivos do Curso .....                   | 4  |
| 7.  | Competências e Habilidades do Egresso..... | 5  |
| 8.  | Metodologia de Ensino e Aprendizagem ..... | 6  |
| 9.  | Estágio Não Obrigatório .....              | 9  |
| 10. | Matriz Curricular .....                    | 10 |
| 11. | Carga Horária.....                         | 10 |
| 12. | Conteúdo programático .....                | 10 |
| 13. | Infraestrutura Física e Pedagógica .....   | 25 |

## 1. Nome do Curso e Área do Conhecimento

**Nome do Curso:** Engenharia e gestão da qualidade e de projetos

**Área de Avaliação (CAPES):** Engenharias III

**Grande Área (CAPES):** Engenharias (30000009)

**Área do Conhecimento (CAPES):** Engenharia de Produção (30800005)

**Classificação OCDE:** Engenharia, Produção e Construção

## 2. Características Técnicas do Curso

**Modalidade:** Educação a Distância

**Número máximo de vagas por Polo/Unidade:** 1000 alunos

**Período de Oferecimento:** O curso possui entrada intermitente, respeitadas as datas de início e de fim cadastradas na oferta, bem como observado o período indicado para a sua integralização.

### Limitações legais

Resolução CNE/CES Nº 1, de 06 de abril de 2018, que estabelece normas para o funcionamento de cursos de pós-graduação lato sensu.

O candidato deverá ser graduado com diploma devidamente registrado segundo as normas estabelecidas pelo MEC.

## 3. Público-alvo

O curso se destina a profissionais formados no ensino superior que atuam nas áreas de processos, planejamento, gestão, engenharias, economia,

negócios, logística, entre outras áreas nas quais a gestão de projetos e gestão da qualidade são inerentes.

#### 4. Critérios de Seleção

O ingresso na pós-graduação será realizado por meio de inscrição no portal da Instituição e entrega dos documentos solicitados. Em seguida, analisados pela área competente.

#### 5. Justificativa do Curso

As empresas atuais, independentemente do ramo de atuação, precisam manter seus projetos, produtos e processos na mais alta categorização de qualidade. Para tanto, é necessário que as empresas saibam gerenciar seus projetos, produtos e processos articulando pensamento estratégico e prático com caráter multidisciplinar e voltados para a melhoria contínua. Nesse sentido, o curso de pós-graduação em engenharia e gestão da qualidade e de projetos fornece amplos conhecimentos em gerenciamento de projetos, considerando o padrão PMI (*Project Management Institute*) difundido pelo PMBOK, e técnicas, ferramentas de gestão de qualidade que podem e devem ser utilizados para a agilização de projetos e processos, de forma a inovar sempre e alcançar a melhoria contínua.

#### 6. Objetivos do Curso

##### 6.1. Objetivo Geral

- Formar pós-graduados em engenharia e gestão da qualidade e de projetos que possuam competências gerenciais aplicadas à gestão de

projetos e de qualidade para a melhoria contínua em processos de produção e serviços.

## **6.2. Objetivos Específicos**

- Propiciar conhecimentos na área de gestão da qualidade, principalmente de técnicas e ferramentas de gestão;
- Fornecer condições para o pleno desenvolvimento da gestão de projetos, principalmente a sequência e importância de cada etapa;
- Proporcionar capacitação para a identificação, o desenvolvimento, o controle e avaliação de projetos de melhoria contínua;

## **7. Competências e Habilidades do Egresso**

### **Competências**

- Atuar na engenharia e gestão da qualidade e de projetos utilizando técnicas e ferramentas que tornem os processos gerenciais e de produção facilitados e voltados à melhoria contínua.

### **Habilidades**

- Utilizar o guia PMBOK para a elaboração, gestão e controle de projetos;
- Gerenciar projetos inovadores de forma ágil;
- Aplicar a gestão de projetos para a melhoria contínua de processos, produtos e serviços;
- Gerenciar sistemas de qualidade empresariais;
- Utilizar as técnicas e ferramentas de gestão de qualidade para a melhoria de processos, produtos e serviços;

- Criar condições empresariais para o pleno uso da gestão da qualidade voltada para a excelência;
- Desenvolver pensamento estratégico e prático sobre a gestão de projetos e gestão de qualidade;
- Conhecer e aplicar os conceitos de certificação e auditoria voltadas à gestão de qualidade;
- Atuar como consultor na área de gestão de projetos e de gestão da qualidade.

## 8. Metodologia de Ensino e Aprendizagem

O desenvolvimento das disciplinas do curso se dará no ambiente virtual, onde o aluno cumprirá 40 horas por disciplina.

Estas 40 horas são compostas pelo estudo dos diversos insumos pedagógicos disponibilizados, como:

- ✓ materiais de leitura;
- ✓ videoaulas;
- ✓ slides;
- ✓ podcasts;
- ✓ indicações de leituras extras como artigos e capítulos de livros.

Como parte do modelo acadêmico, também contabilizamos:

- ✓ a interação com os tutores para esclarecimentos de dúvidas pedagógicas (via Fórum);
- ✓ a realização da avaliação disciplinar pelo aluno.

Vale ressaltar que cada aluno é único e tem seu próprio tempo para aprendizagem. Alguns conseguem assimilar o conteúdo com mais agilidade, outros precisam retomar as leituras e videoaulas para tornar sua aprendizagem efetiva.

O tempo gasto pelo aluno para o entendimento de cada disciplina depende também da sua familiaridade com o tema, ou seja, o conhecimento prévio que o aluno tem em relação a temática abordada.

No ambiente virtual, o aluno encontrará o conteúdo das disciplinas, organizados em temas/webaulas.

Para cada um deles, o aluno realizará um conjunto de atividades baseadas em leitura de textos de fundamentação teórica e acesso a recursos audiovisuais.

Um tutor apoiará as atividades realizadas no ambiente virtual, atendendo o aluno nas suas dúvidas por meio de ferramentas de comunicação.

O aluno, ao iniciar os seus estudos, terá um encontro presencial para acolhida/ambientação; esse encontro terá como objetivos:

- ✓ Integrar o aluno ao curso de Pós-Graduação.
- ✓ Dialogar e esclarecer as dúvidas sobre a proposta pedagógica do curso e as regras acadêmicas.
- ✓ Apresentar ao aluno o Ambiente Virtual de Aprendizagem (o primeiro acesso; o envio de documentos; os serviços de secretaria e financeiro; a disciplina Ambientação; a tutoria online; o boletim acadêmico; as disciplinas e seus conteúdos; a biblioteca virtual; entre outros).
- ✓ Proporcionar um momento de Network aos pós-graduandos.

### **Avaliação do Desempenho do Aluno**

O aluno deverá realizar as atividades propostas no ambiente virtual. A realização das atividades irá compor sua frequência no curso, que será considerada para a sua aprovação.

A atividade avaliativa que o aluno realizará para compor a sua média é a Avaliação Virtual (AV); essa atividade é obrigatória e estará disponível no Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA, conforme cronograma de seu curso.

Para a aprovação em cada uma das disciplinas, o aluno deverá obter frequência de, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) e nota igual ou superior a 7,0 (sete).

As notas devem ser expressas no intervalo de 0 (zero) a 10 (dez).

O aluno que obtiver média inferior a 7,0 (sete) nas disciplinas terá direito ao Programa de Dependência e Recuperação – PDR, mediante a solicitação de requerimento e respeitando o período de jubramento do curso.

O PDR será realizado no ambiente virtual de aprendizagem, sendo que o aluno terá acesso ao conteúdo da disciplina e realizará uma Avaliação Virtual - AV, e a nota obtida substituirá a média do aluno.

Para a obtenção do **Certificado** de Pós-graduação *Lato Sensu* – especialização, o aluno deverá cumprir todas condições seguintes:

- ✓ Frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento) em todas as disciplinas;
- ✓ Nota igual ou superior a 7,0 (sete) em todas as disciplinas.

### **Certificação**

O Certificado de conclusão de curso de Especialização será acompanhado por histórico escolar, em cumprimento às exigências da Resolução CNE/CES nº1, de 06 de abril de 2018, da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação.

### **Composição do Corpo Docente**

O corpo docente do curso é constituído por profissionais qualificados, com comprovado saber em sua área de atuação, conforme Resolução CNE/CES nº1, de 06 de abril de 2018, sendo integrado, no mínimo, por 30% (trinta por cento) de portadores de título de pós-graduação *stricto sensu*, isto é, portadores de títulos de Mestrado e Doutorado, obtidos em programas de pós-graduação *stricto sensu* devidamente reconhecidos pelo poder público em território nacional, ou revalidados, conforme legislação vigente. Os

demais docentes são certificados em nível de especialização, pós-graduação *lato sensu*, de reconhecida capacidade técnico-profissional.

## 9. Estágio Não Obrigatório

O estágio curricular não obrigatório tem como finalidade estimular o aluno a desenvolver atividades extracurriculares, para que possa inter-relacionar os conhecimentos teóricos e práticos adquiridos durante o curso e aplicá-los na solução de problemas reais da profissão, proporcionando o desenvolvimento da análise crítica e reflexiva para os problemas socioeconômicos do país, de acordo com a Resolução de Estágio curricular não obrigatório vigente na Instituição.

Os principais objetivos da prática do estágio curricular não obrigatório são:

I. proporcionar o exercício do aprendizado comprometido com a realidade socioeconômica-política do país;

II. propiciar a realização de experiências de ensino e aprendizagem visando à educação profissional continuada, alicerçada no desenvolvimento de competências e habilidades e ao exercício do pensamento reflexivo e criativo; e

III. incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando ao desenvolvimento da ciência, da tecnologia e da cultura.

A carga horária é definida pela concedente de estágio, não podendo ultrapassar a carga horária máxima de 6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) horas semanais, as quais podem ser realizadas em empresas públicas ou privadas, instituição de pesquisa, órgãos governamentais e não governamentais, e as próprias unidades da Universidade, desde que sigam às condições adequadas para que o estagiário possa aprofundar os seus conhecimentos teóricos e práticos adquiridos no curso.

Para o Curso de Pós-Graduação EAD, a prática do estágio curricular não obrigatório é permitida durante a vigência do curso, não podendo exceder em um mesmo campo de estágio o período de 2 (dois) anos.

Os estágios curriculares não obrigatórios devem estar apoiados em Termo de Compromisso e de comum acordo com a Instituição, devendo explicitar não somente os aspectos legais específicos, como também os aspectos educacionais e de compromisso com a realidade social.

O Planejamento do Estágio Curricular Não Obrigatório é de responsabilidade do coordenador de curso/professor orientador e também do Departamento de Estágios.

## 10. Matriz Curricular

| DISCIPLINAS                                     | CH PRÁTICA | CH TEÓRICA | CH TOTAL |
|-------------------------------------------------|------------|------------|----------|
| Ambientação                                     | 0 h        | 0 h        | 0 h      |
| Gerenciamento de projetos e qualidade           | 0 h        | 40 h       | 40 h     |
| Gestão ágil de projetos                         | 0 h        | 40 h       | 40 h     |
| Gerenciamento estratégico de projetos           | 0 h        | 40 h       | 40 h     |
| Ferramentas da qualidade                        | 0 h        | 40 h       | 40 h     |
| Gestão da qualidade total                       | 0 h        | 40 h       | 40 h     |
| Gestão da qualidade e produtividade             | 0 h        | 40 h       | 40 h     |
| Processos de certificação da qualidade          | 0 h        | 40 h       | 40 h     |
| Qualidade em serviços e a satisfação do cliente | 0 h        | 40 h       | 40 h     |
| Auditoria de qualidade                          | 0 h        | 40 h       | 40 h     |

## 11. Carga Horária

A carga horária de 360h constitui o conteúdo ministrado em 9 (nove) disciplinas.

## 12. Conteúdo programático

### Disciplina: Ambientação

**Ementa:** Ensino a distância: características desta modalidade de estudo. A tecnologia e o ensino à distância. Legislação do Ensino a Distância no Brasil. Aspectos relacionados ao perfil no Ensino a Distância.

### **Competências e Habilidades:**

- Compreender a modalidade de ensino a distância.
- Identificar uma relação entre tecnologia e educação no contexto do EAD;
- Discutir elementos da legislação do ensino a distância no Brasil;
- Refletir sobre o perfil do aluno em ensino a distância.

**Conteúdo Programático 1:** Introdução ao Ensino a Distância.

**Conteúdo Programático 2:** Tecnologia e educação.

**Conteúdo Programático 3:** Legislação do Ensino a Distância no Brasil.

**Conteúdo Programático 4:** Perfil do aluno no Ensino a Distância.

### **Bibliografia básica:**

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - Lei n. 9.394/96**. Brasília, 1996. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm). Acesso em: 6 dez. 2022.

BRASIL. Ministério da Educação. **Resolução CNE/CP n. 7, de 18 de dezembro de 2018**. Brasília, 2018. Disponível em: [https://normativasconselhos.mec.gov.br/normativa/view/CNE\\_RES\\_CNECESN72018.pdf](https://normativasconselhos.mec.gov.br/normativa/view/CNE_RES_CNECESN72018.pdf). Acesso em: 6 dez. 2022.

GIL, H. A passagem da Web 1.0 para a Web 2.0 e... Web 3.0: potenciais consequências para uma 'humanização' em contexto educativo. 2014. **Boletim informativo Cybercentro Castelo Branco**. Castelo Branco, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/2404/1/A%20passagem%20da%20Web%20Henrique.pdf>. Acesso em: 6 dez. 2022.

MEYER, A. I. da S. (2022). Conceituando a Educação a Distância. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 8, n. 1, p. 590-

601, [s. l.], 2022. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/3835>. Acesso em: 6 dez. 2022.

VAZ, M. L. de L.; RIBEIRO, F.; COSTA, L. A. da. Os desafios da educação a distância on-line e a remotividade na nova engenharia educacional. **Brazilian Journal of Science**, v. 1, n. 4, p. 79-86. Goiás, 2022. Disponível em: <https://www.brazilianjournalofscience.com.br/revista/article/view/79>. Acesso em: 6 dez. 2022.

VIEIRA, D. M. L.; COSTA, L. A.; VAZ, M. L. L. Um novo olhar para a educação a distância. In: MACHADO, G. E.; COSTA, S. C.; SILVA, K. R. P. **Debates contemporâneos: perspectivas e reflexões atuais**. Santa Maria: Arco, 2021.

#### **Bibliografia Complementar:**

BAPTISTA, M. M. Internet: auxílio à educação. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 16, p. 37- 44, [s. l.], 2004. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/23717>. Acesso em: 6 dez. 2022.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 21. ed. Campinas: Papirus, 2013.

PIVA, D. J.; PUPO, R.; GAMEZ, L. et al. **EAD na prática: planejamento, métodos e ambientes de educação on-line**. São Paulo: Elsevier, 2011.

## **Disciplina: Gerenciamento de projetos e qualidade**

**Ementa:** Introdução ao Gerenciamento de Projetos: o que é um projeto, quais são as gerências envolvidas em projetos; o que são *Stakeholders*. Conceitos sobre: PMO, PMBOK, ciclo de vida, gerenciamento de custos aplicados à projetos assim como planejamento e controle da qualidade PDCA em projetos.

### **Competências e Habilidades:**

- Conhecer de forma teórica e prática na gestão de projetos
- Utilizar o guia PMBOK para elaboração de projetos
- Conhecer de forma teórica e prática o PDCA (ciclo de melhoria)
- Possuir visão crítica dos diversos processos de gestão da qualidade e estrutura organizacional voltadas a projetos.

**Conteúdo Programático 1:** Estrutura de Gerenciamento de Projetos

**Conteúdo Programático 2:** Gerências de projeto: escopo, tempo e custo

**Conteúdo Programático 3:** Integração, recursos, comunicação e riscos.

**Conteúdo Programático 4:** Gerência de projetos: qualidade e ciclo PDCA.

### **Bibliografia Básica:**

KERZNER, H. **Gestão de Projetos**, 2.ed. São Paulo: Bookman. 2005.

MASSARI, Vitor L. **Gerenciamento ágil de projetos**. 2.ed. São Paulo: Brasport Livros e Multimídia Ltda., 2018.

PMBOK. **Um guia do conjunto de conhecimentos em gerenciamento de projetos**. 6.ed., São Paulo: Project Management, 2018.

### **Bibliografia Complementar:**

MONTES, Eduardo, **Introdução ao gerenciamento de projetos**. 1.ed. Kindle Direct Publishing, 2017.

VARGAS, Ricardo Viana. **Gerenciamento de projetos - estabelecendo diferenciais competitivos**. 7.ed. São Paulo: Brasport Livros e Multimídia Ltda., 2009.

## **Disciplina: Gestão ágil de projetos**

**Ementa:** Compreensão do histórico da agilidade, suas origens e seus aspectos fundamentais da agilidade e suas aplicações, compreensão e aplicação dos principais frameworks ágeis no mercado, influenciados pelo pensamento Lean. Apresentação do manifesto ágil e seus princípios. Definição de scrum e apresentação de seus principais conceitos, incluindo papéis de pessoas, formação e composição de times, gerenciamento ágil do escopo, sprints e outros conceitos. Conceituação de Kanban, com detalhamento de suas cadências, filosofia e implementação. Aplicação de kaizes para promover melhorias contínuas em times e organizações. Estudo das métricas de agilidade para mensurar e acompanhar os processos ágeis. Definição da cultura data driven, tanto em Scrum, quanto em Kanban, através de: lead time, cycle time, throughput, burndown, burn up.

**Competências e Habilidades:**

- Compreender as mudanças no gerenciamento de projetos e as influências do pensamento lean na nova cultura empresarial.
- Conhecer o manifesto ágil e seus princípios de forma a conseguir aplicá-los independente do framework adotado.
- Conhecer o framework scrum, seus papéis, suas dinâmicas e funcionamento.
- Dominar o framework Kanban e saber aplicá-lo em diferentes contextos promovendo transformações ágeis.
- Saber analisar as principais métricas de agilidade para, embasado nelas, realizar propostas de melhorias contínuas para os processos da empresa.

**Conteúdo Programático 1:** Da gestão de projetos tradicional à agilidade: o contexto do Lean Manufacturing. Contexto de transição entre o gerenciamento tradicional de projetos e o gerenciamento ágil de projetos, suas diferenças e similaridades. Manifesto ágil e seus princípios.

**Conteúdo Programático 2:** Scrum e seus principais conceitos, incluindo papéis de pessoas, formação e composição de times, gerenciamento ágil do escopo. Sprints: planejamento, acompanhamento e finalização. Definições de preparado e pronto e ‘timebox’.

**Conteúdo Programático 3:** Kanban, seus conceitos, suas cadências, filosofia e como implementá-lo desde o zero para promover mudanças evolucionárias.

Aplicação de kaizes para promover melhorias contínuas em times e organizações.

**Conteúdo Programático 4:** Métricas de agilidade para mensurar e acompanhar os processos ágeis. Cultura data driven como exigência ao profissional de gestão. Principais métricas de agilidade, tanto em Scrum, quanto em Kanban, com destaque para: lead time, cycle time, throughput, burndown, burnup. Acompanhamento da saúde dos processos e a proposição de melhorias baseadas em dados.

#### **Bibliografia básica**

ALBINO, Raphael Donaire. **Métricas Ágeis**. [Livro Eletrônico]: Casa do Código, 2017.

ANDERSON, David J. **Kanban**: mudança evolucionária de sucesso para seu negócio de tecnologia. [Livro Eletrônico]: Blue Hole Press, 2022.

SCHWABER, Ken; SUTHERLAND, Jeff. **Scrum guide**. 2020. Disponível em: <https://scrumguides.org/scrum-guide.html>. Acesso em: 25 fev. 2023.

SHUTERLAND, Jeff; SHUTERLAND, J.J. **Scrum: A arte de fazer o dobro do trabalho na metade do tempo**. 3. ed. Rio de Janeiro: Leya, 2018.

#### **Bibliografia Complementar**

APPELO, Jurgen. **Liderando para a felicidade**: jogos, ferramentas e práticas para motivar qualquer equipe. Rio de Janeiro: Brasport, 2020.

RIES, Eric. **A startup enxuta**: como os empreendedores atuais utilizam a inovação contínua para criar empresas extremamente bem-sucedidas. São Paulo: Lua de Papel, 2012.

RUBIN, Kenneth S. **Scrum Essencial**: um guia prático para o processo ágil mais popular. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017.

## **Disciplina: Gerenciamento Estratégico de Projetos**

**Ementa:** Fundamentos em Gerenciamento de Projeto: Visão Integrada de Gerenciamento de Projetos na Empresa; Métodos preditivos e ágeis de Gerenciamento de Projetos; Gerenciamento de Escopo em Projetos; Estratégias de Custos e Cronogramas; Diretrizes de Qualidade; Estratégia de Gestão de Recursos nos Empreendimentos; Sistema de Comunicação em Projetos; Gestão Estratégica de Riscos de Empreendimentos e Aquisições; Gerenciamento das Partes Interessadas.

### **Competências e habilidades:**

- Identificar abordagens de gerenciamento de projetos segundo instituições reconhecidas internacionalmente;
- Analisar, comparar e aplicar as áreas de conhecimento de projetos;
- Planejar, executar, monitorar, controlar e encerrar projetos;
- Identificar princípios e domínios de desempenho em projetos;
- Avaliar cenários de aplicações de métodos preditivos e ágeis em projetos.

**Conteúdo Programático 1:** Conceituando o Gerenciamento de Projetos.

**Conteúdo Programático 2:** Gerenciamento da Integração e do Escopo do Projeto.

**Conteúdo Programático 3:** Gerenciamento do Cronograma, dos Custos e da Qualidade do Projeto.

**Conteúdo Programático 4:** Gerenciamento dos Recursos, das Comunicações, dos Riscos, das Aquisições e das Partes Interessadas do Projeto.

### **Bibliografia:**

CARVALHO, M. M.; RABECHINI Jr.; R. **Fundamentos em Gestão de Projetos: construindo competências para gerenciar projetos.** São Paulo: Atlas. 4.ed, 2015.

KERZNER, H. **Gestão de Projetos: as melhores práticas.** 4.ed. Porto Alegre: Bookman, 2020.

KERZNER, H. **Gerenciamento de projetos: uma abordagem sistêmica para planejamento, programação e controle.** 11. ed. São Paulo: Blucher, 2015.

PMI - PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. **Guia PMBOK®: Um Guia para o Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos.** Sétima edição, Pennsylvania: PMI, 2021. PMI - PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE.

### **Referências Complementares:**

CAMARGO, Robson. **Gestão ágil de projetos.** São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

CARVALHO, Marly Monteiro de. **Fundamentos em gestão de projetos: construindo competências para gerenciar projetos.** São Paulo: Atlas, 2021.

CAVALCANTI, Francisco Rodrigo P. **Fundamentos de gestão de projetos: gestão de riscos.** São Paulo: Atlas, 2016.

TORRES, Luis Fernando. **Fundamentos do gerenciamento de projetos**. 1. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

## **Disciplina: Ferramentas da qualidade**

**Ementa:** Entender o conceito de qualidade e conhecer a aplicação de suas ferramentas na prática são atribuições fundamentais para quem desempenha as mais variadas funções nos setores da indústria, comércio ou serviços. A proposta desta disciplina consiste em resumir os conceitos de qualidade e gestão da qualidade, e, na sequência, explicar detalhadamente as ferramentas da qualidade, destacando entre elas as mais usadas nos métodos de resolução de problemas. Também será abordada a utilização de *softwares* para o desenvolvimento das ferramentas, fator crítico para a aplicação mais ágil e eficiente do método.

**Conteúdo Programático 1:** Introdução às Ferramentas da Qualidade;

**Conteúdo Programático 2:** Aplicação das Ferramentas da Qualidade;

**Conteúdo Programático 3:** Métodos para Resolução de Problemas;

**Conteúdo Programático 4:** *Softwares* e ferramentas da qualidade;

### **Bibliografia Básica:**

BASS, I. **Six sigma statistics with Excel and Minitab**. New York: McGraw-Hill, 2007.

BRASSARD, M. **The Memory Jogger: a Pocket Guide of Tools for Continuous Improvement**. Methuen, MA, EUA: GOAL/QPC, 1988.

CAMARGO, W. **Controle da Qualidade Total**. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia. Curitiba, Paraná, Brasil, 2011.

CAMPOS, V. F. **TQC - Controle da Qualidade Total no estilo japonês**. Falconi Editora, 2014.

CESAR, F.I.G. **Ferramentas Básicas da Qualidade**. Biblioteca 24 horas: 1ª Ed. São Paulo, Brasil, 2011.

JAWARE, A. *et al.* Seven quality tools a review. **Int. Res. J. Eng. Technollogy**, v. 5, n. 5, p. 2796-2798, 2018.

### **Bibliografia complementar:**

ALEXA, V., KISS, I. Complaint analysis using 8D method within the companies

in the field of automotive. **Analecta Technica Szegedinensia**, v. 10, n. 1, p. 16-21, 2016.

BASS, I. **Six sigma statistics with Excel and Minitab**. New York: McGraw-Hill, 2007.

BEHRENS, B.; WILDE, I.; HOFFMANN, M. Complaint management using the extended 8D-method along the automotive supply chain. **Production Engineering**, v. 1, n. 1, p. 91-95, 2007.

ENSMENGER, Nathan. The multiple meanings of a flowchart. **Information & Culture**, v. 51, n. 3, p. 321-351, 2016.

FEIGENBAUM, A. V. **Total quality control**. McGraw-Hill Book Company, New York, 1983, 851p.

KRAJNC, M. With 8D method to excellent quality. **Journal of Universal Excellence**, v. 3, n. 10, p. 118-129, 2012.

MATHEWS, P. G. **Design of Experiments with MINITAB**. Milwaukee, WI, USA: ASQ Quality Press, 2005.

SASHKIN, M.; KISER, K. J. **Gestão da Qualidade Total Na Prática: O que é TQM, como usá-la e como sustentá-la a longo prazo**. Campus, 1994.

VARGAS, D. L. Resolução de problemas utilizando a metodologia 8D: Estudo de caso de uma indústria do setor sucroalcooleiro. **Anais do IX SIMPROD**, p. 464-477, 2017.

## **Disciplina: Gestão da qualidade total.**

**Ementa:** Conceituação acerca das dimensões da qualidade, principais pesquisadores, enfoques e modelos de gestão da qualidade. Princípios da qualidade total, os critérios de excelência. Ferramentas da qualidade, principais e não convencionais. Os custos da qualidade e os sistemas de monitoramento e controle.

### **Competências e Habilidades:**

- Identificar os principais fatores que influenciam a gestão da qualidade voltada para a excelência.
- Compreender os processos de gestão principais e de garantia da qualidade.
- Avaliar os processos organizacionais com base na gestão da excelência.

- Planejar e estimar os custos da qualidade e viabilizar processos de melhoria contínua.

**Conteúdo Programático 1:** Aspectos fundamentais da gestão da qualidade.

**Conteúdo Programático 2:** Princípios da qualidade total, critérios de excelência.

**Conteúdo Programático 3:** Ferramentas da qualidade.

**Conteúdo Programático 4:** Custos da qualidade e processos de controle.

#### **Bibliografia Básica:**

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR ISO 9004 – **gestão da qualidade - qualidade de uma organização: orientação para alcançar o sucesso sustentado**. Rio de Janeiro, 2018.

BRITO, E. **Qualidade total**. São Paulo: Cengage Learning Edições Ltda. 2016.

ROBLES, A. J. **Custos da qualidade: Aspectos econômicos da gestão da qualidade e da gestão ambiental**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VIEIRA, S. **Estatística para a qualidade**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

#### **Bibliografia Complementar:**

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 10014 – Gestão da qualidade – diretrizes para a percepção de benefícios financeiros e econômicos**. Rio de Janeiro, 2008.

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2016.

CHIAVENATO, I. **Gestão da produção: uma abordagem introdutória**. 3.ed. Barueri: Manole, 2014.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier Campus, 2012.

## Disciplina: Gestão da qualidade e produtividade.

**Ementa:** Embasamento histórico e conceitual acerca de produtividade. Círculos de controle da qualidade. Definição de organização do trabalho e o arranjo físico, planejamento e controle da produção, controle estatístico de processo (CEP) - Técnicas PERT e CPM – e planejamento das necessidades de materiais (MRP). Fundamentação de *Just in Time*, *Kanban* e *Kaisen* e de indicadores de gestão - *Key performance indicators* (KPI).

### Competências e Habilidades:

- Reconhecer os conceitos de produtividade e a evolução dos processos.
- Planejar sistemas de controle da qualidade.
- Compreender e implantar técnicas de controle da qualidade.

**Conteúdo Programático 1:** Histórico e conceitos de produtividade.

**Conteúdo Programático 2:** *Layout* o impacto do arranjo físico.

**Conteúdo Programático 3:** CEP, MRP, *Just in Time*, *Kanban* e *Kaisen*.

**Conteúdo Programático 4:** *Key performance indicators* (KPI).

### Bibliografia Básica:

CALDEIRA, J. **100 Indicadores de gestão: Key performance indicators (KPI)**. Coimbra: Conjuntura Actual Editora SA., 2012.

NEUMANN, C. **Projeto de fábrica e layout**. 1.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

RAMOS, E. M. L. S.; AMMEIDA, S. S.; ARAÚJO, A. R. **Controle estatístico da qualidade**. Porto Alegre: Bookman Companhia Editora Ltda., 2013.

### Bibliografia Complementar:

CHIAVENATO, I. **Gestão da produção: uma abordagem introdutória**. 3.ed. Barueri: Manole, 2014.

LOBO, R. N. **Gestão da qualidade**. 1.ed. São Paulo: Editora Érica, 2010.

PALADINI, E.P. Gestão e avaliação da qualidade: uma abordagem estratégica. São Paulo: Atlas, 2019.

## **Disciplina: Processos de certificação da qualidade**

**Ementa:** Fundamentação dos sistemas de normalização, modelo da Associação Brasileira de Normas Técnicas. Abordagem sobre a origem e definições da família NBR ISO 9000. Detalhamento dos requisitos dos sistemas de gestão da qualidade – NBR ISO 9001:2015. Análise da documentação dos sistemas de gestão da qualidade.

### **Competências e Habilidades:**

- Compreender a estrutura dos sistemas de normalização e o funcionamento do sistema ABNT.
- Reconhecer e aplicar as normas da família NBR ISO 9000.
- Proceder para a implantação de processo de certificação da qualidade.
- Desenvolver processos de manutenção da certificação e controle de documentos.

**Conteúdo Programático 1:** Os sistemas de normalização, conceitos e princípios.

**Conteúdo Programático 2:** Origem e definições da família NBR ISO 9000.

**Conteúdo Programático 3:** ABNT NBR ISO 9001:2015 e os requisitos dos sistemas de gestão da qualidade.

**Conteúdo Programático 4:** ABNT NBR ISO 10013:2002 e a documentação dos sistemas de gestão da qualidade.

### **Bibliografia Básica:**

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 9001 – Sistemas de gestão da qualidade – requisitos**. Rio de Janeiro, 2015.

CERQUEIRA, J. P.; MARTINS, M. C. **O sistema ISO 9000 na prática**. São Paulo: Editora Pioneira, 1996.

MAFFEI, J. **Curso de Auditoria: Introdução à auditoria de acordo com as normas internacionais e melhores práticas**. São Paulo: Editora Saraiva, 2015.

MATTOS, J. G. **Certificação**. Porto Alegre: SAGAH, 2018.

#### **Bibliografia Complementar:**

ABACKERLI, A. **Metrologia para a qualidade**. 1 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 10013 – Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade**. Rio de Janeiro, 2002.

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

## **Disciplina: Qualidade em serviços e a satisfação do cliente**

**Ementa:** A disciplina de Qualidade em Serviços e Satisfação do Cliente, traz a discussão teórica, prática e estratégica destas duas variáveis, bem como dos modelos de mensuração reconhecidos internacionalmente.

**Objetivo da disciplina:** Apresentar os conceitos acerca da qualidade em serviços e a satisfação do cliente, bem como a importância destas variáveis no contexto organizacional de resultados, a sua operacionalização e mensuração, para que o aluno desenvolva habilidades que o direcionem ao delineamento de estratégias e a tomada de decisões assertivas.

#### **Competências e Habilidades:**

- Desenvolver no aluno a capacidade em desenvolver planos de gestão de atendimento

- Capacitar o aluno para avaliar a jornada do cliente em negócios e promover melhorias de qualidade
- Compreender os cenários de mercado e oportunidades ligadas a qualidade no atendimento
- Ensinar o aluno a analisar e compor estratégias e táticas de experiência do cliente

**Conteúdo Programático 1:** Percepção do Cliente: conceitos. Comportamento do Consumidor. Necessidade de mensuração da qualidade em serviços e da satisfação dos clientes. A mente do cliente e o neuroatendimento.

**Conteúdo Programático 2:** Pressupostos acerca dos serviços e da qualidade em serviços. A importância da qualidade em serviços para o sucesso das organizações. O papel dos serviços na oferta de bens tangíveis: agregando valor aos produtos, com um pacote de serviços. A importância do POP – Procedimento Operacional Padrão e Scripts de atendimento.

**Conteúdo Programático 3:** As expectativas dos Clientes. A qualidade em serviços como fator determinante da satisfação dos clientes. As dimensões da qualidade em serviços: o que os clientes avaliam? O tripé da Experiência do Cliente. Modelo OETE de atendimento ao cliente. Gestão 1D3A1H. Como eliminar fricções de atendimento.

**Conteúdo Programático 4:** O modelo SERVQUAL de mensuração da qualidade percebida pelo cliente em serviços. Questionário para avaliação da percepção dos clientes acerca da qualidade em serviços. O que deve ser adequado ou melhorada a partir dos resultados obtidos do SERVQUAL. Tipos de pesquisas de satisfação: NPS, CSAT, CES.

#### **Bibliografia:**

CORRÊA, H. L. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação de clientes**. São Paulo: Atlas, 2002

FITZSIMMONS, J, A. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. Porto Alegre; Bookman, 2005

COELHO, F. **Customer Experience Descomplicado**. Santa Catarina. Editora Autores do Brasil, 2020.

BLANCHARD, K. **Experiência inesquecível para o cliente: Estratégias para revolucionar o atendimento.** Figurati, 2015.

**Demais referências:**

LOVELOCK, C. H. **Serviços: marketing e gestão.** São Paulo: Saraiva, 2002

NÓBREGA, K. C. **Falando de serviços: um guia para compreender e melhorar os serviços em empresas e organizações.** São Paulo: Atlas, 2013

KOTLER, P. **Marketing de Serviços profissionais.** São Paulo: Manole, 2002.

## **Disciplina: Auditoria de Qualidade**

**Ementa:** Conceituação de auditoria de qualidade e reflexão sobre o lado humano da auditoria e da conduta ética. Definição dos tipos de auditoria e processos integrados. Estudo das etapas dos processos de auditoria, planejamento, responsabilidades, preparação, reuniões, relatos de não-conformidades. Abordagem da NBR ISO 19011:2018 e das diretrizes para auditoria de sistemas de gestão.

**Competências e Habilidades:**

- Compreender os conceitos e a conduta ética para auditoria.
- Estar preparado para receber processos de auditoria.
- Conduzir auditorias em sistemas de gestão da qualidade.

**Conteúdo Programático 1:** Introdução à auditoria, o profissional e a ética.

**Conteúdo Programático 2:** Tipos de auditoria, auditorias de sistemas integrados e normas.

**Conteúdo Programático 3:** Processos de auditoria, do planejamento às visitas de supervisão.

**Conteúdo Programático 4:** A NBR ISO 19011:2018 e as diretrizes para auditoria de sistemas de gestão.

### **Bibliografia Básica:**

MATTOS, J. G. **Auditoria**. Porto Alegre: SAGAH, 2017.

MAFFEI, J. **Curso de auditoria: introdução à auditoria de acordo com as normas internacionais e melhores práticas**. São Paulo: Editora Saraiva, 2015.

O'HANLON, T. **Auditoria da qualidade com base na ISO 9001:2000: conformidade agregando valor**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

### **Bibliografia Complementar:**

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 10007 – Sistemas de gestão da qualidade – diretrizes para a gestão de configuração**. Rio de Janeiro, 2005.

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 10013 – Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade**. Rio de Janeiro, 2002.

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 19011 – Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão**. Rio de Janeiro, 2018.

CERQUEIRA, J. P.; MARTINS, M. C. **O sistema ISO 9000 na prática**. São Paulo: Editora Pioneira, 1996.

MATTOS, J. G. **Certificação**. Porto Alegre: SAGAH, 2018.

## **13. Infraestrutura Física e Pedagógica**

O aluno encontrará todo o conteúdo do curso e assistirá às aulas gravadas no ambiente virtual. Para assistir às aulas é fundamental que as especificações abaixo sejam obedecidas, possibilitando, assim, uma recepção de maior qualidade dos vídeos.

### **Hardware:**

- Processador Intel Core 2 Duo ou superior.
- 2Gb de Memória RAM.

- Placa de vídeo com resolução 1024x768, qualidade de cor 32 bits e compatível com Microsoft DirectShow.
- Microsoft DirectX 9.0c ou posterior.

**Software:**

- Navegador: Firefox, Google Chrome, Internet Explorer (sempre atualizado).
- Sistema Operacional: Windows XP ou posterior.
- Adobe Flash Player (atualizado).
- *Plugin* de vídeos SilverLigth (atualizado)

**Rede:**

- Conexão com a Internet banda larga de no mínimo 2 MB.
- Em caso de acesso em ambientes corporativos além da velocidade, é necessário verificar as condições de segurança de rede de sua empresa e se certificar que o site não estará bloqueado.

Adicionalmente, é prevista a utilização da biblioteca virtual para consultas bibliográficas e pesquisa de assuntos referentes às disciplinas ministradas.

