

CENTRO UNIVERSITARIO SENAC

PLANO DE ENSINO

Nome do candidato: Aurélio Candido da Silva Junior <aurélio@aurelio.pro.br>

Unidade: Sorocaba

Curso: Gestão de Negócios

Disciplina: Gestão da Qualidade e de Processos

Ementa

Conceito de qualidade. Histórico. Gurus da administração ligados à qualidade. Gestão da Qualidade Total (GQT). Certificações de qualidade. Principais processos de uma empresa. Ferramentas de otimização de processos. Ferramentas de gestão (ERPs corporativos). Mapeamento de processos.

Objetivos – geral e específico

Objetivos gerais:

- Apresentar conceitos básicos e fundamentais sobre qualidade e processos, bem como a sua gestão com enfoque sistêmico.
- Permitir a que aluno compreenda a integração da visão por processos na visão departamental e a gestão da qualidade, bem como compreenda o entrelaçamento sistêmico das partes envolvidas.
- No contexto formativo o aluno deverá conseguir implantar e avaliar sistemas de gestão voltados com enfoque em processos e implantar e avaliar sistemas de gestão da qualidade mais adequados para a organização e conseguir expressar, ou defender, a sua escolha com parâmetros técnicos e científicos.
- No contexto científico o aluno deverá obter fundamentação técnica para propor ou escolher temas para pesquisas relacionados a gestão da qualidade, a gestão por processos e seus fundamentos.

Objetivos específicos:

Fornecer ao aluno fundamentos de:

Gestão da Qualidade: Conceitos da qualidade, histórico, gurus da qualidade, modelos de qualidade e ferramentas da qualidade, gestão da qualidade total, certificação, melhoria contínua, excelência, planejamento e implantação.

Gestão por Processos: Visão por processos, organização como sistema, matriz de relacionamento organizacional, custo por ABC, identificação e mapeamento de processos, análise de processos, otimização e melhoria de processos, gerenciamento de processos, planejamento e implantação de novos processos, microanálise e automação de processos, ERP e análise de negócios.

Exigir do aluno:

Compreensão da finalidade formativa dos itens de cada fundamento apresentado, permitindo no futuro que o mesmo consiga implantar e avaliar sistemas de gestão voltados com enfoque em processos e implantar e avaliar sistemas de gestão da qualidade mais adequados para a organização e conseguir expressar, ou defender, a sua escolha com parâmetros técnicos e científicos.

Compreensão da finalidade científica dos itens de cada fundamento apresentado.

Despertar no aluno:

O pensamento científico sobre temas voltados para cada tópico apresentado.

CENTRO UNIVERSITARIO SENAC

Bibliografia Básica (títulos, periódicos, etc.)

- WERKEMA, M.C.C. **Ferramentas estatísticas básicas para o gerenciamento de processos**. Fundação Cristiano Ottoni, 1995.
- JURAN, J. M. **A Qualidade Desde o Projeto**. 1ª ed. São Paulo: Pioneira Thomson.
- VALLE, C. E. **Como se Preparar para as Normas ISO 14000**. 3. ed. São Paulo: Pioneira Thomson.
- MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Editora Atlas, 2002.
- MOTTA, Fernando C. P. **“Teoria Geral da Administração: Uma Introdução”**. São Paulo: Pioneira, 19ª ed., 1995.

Bibliografia Complementar (títulos, periódicos, etc.)

Atualizações da bibliografia básica:

- MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana a revolução digital**. São Paulo: Editora Atlas, 2006.

Livros Complementares:

- Maranhao, Mauriti. **O Processo Nosso De Cada Dia**. QUALITYMARK, 2004.
- Barbara, Saulo. **Gestão por Processos**. QUALITYMARK, 2006.
- Reboucas de Oliveira, Djalma de Pinho. **Administração de Processos**. Atlas, 2005.

Artigos:

- Assunção, M. A. P.; Mendes, J. V. **Mudança e gestão de processo em organização pública** in V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santo Domingo, Rep. Dominicana, 24 - 27 Oct. 2000.
- Campos, Eneida Rached e outros. **Metodologia de gestão por processos**. Campinas: UNICAMP, 2003.

Outros artigos:

A serem disponibilizados no site: www.aurelio.pro.br

CENTRO UNIVERSITARIO SENAC

Aulas previstas

Dia da semana: 2ª() 3ª() 4ª() 5ª() 6ª() Sábado (X)

Horário das aulas: das 14:00 às 18:00 hs.

Processo de avaliação formativa e contínua:

| |
|---|
| Avaliação: - Tipo prova na forma individual e sem consulta. |
| Trabalhos individuais: - Exercícios em sala de aula - Tarefas realizadas em sala de aula. - Estudos de caso realizadas em sala de aula. - Relatório de visita técnica. - Relatório de palestra ou evento. |
| Trabalhos em grupo: - Exercícios de grande porte a serem apresentados em sala de aula. |
| Pesquisas individuais: - Formulações de “papares” para eventos. |
| Formas de recuperação de conteúdo: - Resolução de lista de exercícios. - Apresentação de trabalho científico publicado sob a orientação do professor. |
| CrITÉrios complementares: - Efetivo trabalho escolar (ETE), - Participação, - Frequência às aulas e - Interesse. |

Composição da nota semestral:

| Tipo | Peso | Abrange | Sigla |
|---------------------------------|------|------------------------|-------|
| Avaliação ou Pesquisa publicada | 3 | Conteúdo geral | A |
| Relatório 01 | 2 | Conteúdo Formativo | R1 |
| Relatório 02 | 2 | Conteúdo Formativo | R2 |
| Exercício 01 | 1 | Tópico | E1 |
| Exercício 02 | 1 | Tópico | E2 |
| Exercício 03 | 1 | Capacidade de pesquisa | E3 |

$$\text{Nota final} = \frac{3*A + 2*R1 + 2*R2 + E1 + E2 + E3}{10}$$

CENTRO UNIVERSITARIO SENAC

Programas das aulas:

| AULA/DATA | CONTEÚDO | CONTEÚDO METODOLOGIA/ RECURSOS PREVISTOS |
|----------------|---|---|
| 01/02 | Gestão da Qualidade: - Conceitos da qualidade, - Histórico, - Gurus da qualidade e evangelista no Brasil. | Aula Exercício e Pesquisa. |
| 03/04 | Modelos de qualidade e Ferramentas da qualidade. | Aula e Estudo de caso. |
| 05/06 07/08 | Gestão da qualidade total | Aula e Estudo de caso. |
| 09/10 | Certificação | EAD Visita técnica e Relatório técnico. |
| 11 | Apresentação de relatório | Apresentação do aluno |
| 12 | Melhoria continua e Excelência | Aula e Estudo de caso. |
| 13/14 | Planejamento e implantação | Aula e Estudo de caso. |
| 15/16 | Gestão por Processos: - Visão por processos, - A organização como sistema, - Matriz de relacionamento organizacional, - Custo por ABC. | Aula Exercício e Pesquisa. |
| 17/18 | Identificação de processos e Mapeamento de processos, | Aula e Estudo de caso. |
| 19/20 | Análise de processos | Aula e Estudo de caso. |
| 21/22 23/24 | Otimização e melhoria de processos | Aula e Estudo de caso. |
| 25/26 | Gerenciamento de processos Planejamento e implantação de novos processos | Aula e Estudo de caso. |
| 27/28 | Microanálise e automação de processos | Aula e Estudo de caso. |
| 29/30 | ERP e análise de negócios | EAD Apresentação de produtos e Relatório técnico. |
| 31 | Apresentação de relatório | Apresentação do aluno |
| 32 | Avaliação | |

Cada aula = 2 períodos (2 horas)

CENTRO UNIVERSITARIO SENAC

ANEXO 1 - Programação das atividades semi-presenciais (quando aplicável) – 20% da carga horária da disciplina (uso das ferramentas de EAD para apoio às aulas presenciais)

| Período | Descrição da Atividade / Metodologia |
|---------------------------|---|
| Semana entre aula 08 e 09 | Preparação para visita técnica a uma organização Metodologia: EAD |
| Aula 09/10 | Visita técnica a uma organização |
| Semana entre aula 10 e 11 | Preparação do relatório da visita técnica e de sua apresentação Metodologia: EAD (Chat de dúvidas) |
| Aula 11 | Apresentação do relatório da visita técnica |
| Semana entre aula 28 e 29 | Preparação para palestra das empresas fabricantes de ERP. Metodologia: EAD (seleção de tipo e caso de empresa) |
| Aula 29/30 | Palestra das empresas fabricantes de ERP |
| Semana entre aula 30 e 31 | Preparação do relatório do ERP Metodologia: EAD (Chat de dúvidas) |
| Aula 11 | Apresentação do relatório da escolha do ERP |

Recurso EAD disponível no site: www.aurelio.pro.br/ave

CENTRO UNIVERSITARIO SENAC

ANEXO 2 – Articulação Ensino/Pesquisa/Extensão ¹

Considerando as propostas de trabalho coletivas que emergem do projeto pedagógico do curso, como a disciplina participa dos projetos de ensino com pesquisa (por meio dos projetos interdisciplinares que possibilitam maior aprofundamento conceitual e/ou compreensão de determinadas práticas profissionais) e dos projetos de extensão (projetos interdisciplinares que possibilitam intervenção social)

| Período | Descrição da Atividade / Metodologia |
|----------------|--|
| Aula 17 a 28 | Acompanhamento e orientação de trabalhos de pesquisa, propostos por alunos, com o caráter de interdisciplinaridade ou de aprofundamento em tópicos da matéria. |
| Aula 09/10 | Visita técnica a uma organização para avaliação do sistema de qualidade e as ferramentas utilizadas, exaltar o enfoque sistêmico. |
| Aula 29/30 | Apresentação de ERP executada por empresas fabricantes ou representantes de vendas, exaltar o enfoque em análise de negócios. |

São Paulo, ____ de _____ de 20 ____ .

Nome: Aurélio Candido da Silva Junior

¹ Este registro nos Planos de Ensino não só permitirá uma visão de todo do andamento pedagógico dos cursos como a produção de qualquer relatório específico sobre essa articulação entre ensino, pesquisa e extensão, a partir do projeto pedagógico e da prática docente relativa a esse projeto.