

PLANO DE ENSINO
2014.2

Gestão da Qualidade Aplicada e Customer Service	
Semestre: 5º.	Carga Horária: 47h
Ementa	Estudo da Gestão da Qualidade Aplicada e Customer Service. Introdução aos conceitos de qualidade de produtos e serviços, estudando as dimensões de qualidade abrangendo produtividade, eficiência e eficácia na cadeia logística. Compreensão dos Níveis e Acordos em prestação de serviços proporcionando um desempenho de excelência com o mínimo de erro associado em um fluxo contínuo logístico. Reflexão a respeito de conceitos de Qualidade e a suas diferentes formas de aplicações práticas na integração de serviços, possibilitando ao egresso uma adequada forma de gestão do desempenho da qualidade relacionada ao ciclo logístico e satisfação dos atores envolvidos.
Conteúdo	• Conceitos de Gestão de Qualidade e Customer Service • Os construtores dos conceitos de qualidade • Gestão da Qualidade Total e Excelência. Motivação pela Qualidade. • Sistemas e Ferramentas da Qualidade. As sete ferramentas da qualidade. • Gestão de Processos. Melhoria Contínua. Ciclo PDCA. • Gestão de Processos e Projeto de Produto. • Qualidade nos Serviços. Os 5 GAP's. • Cadeia de Suprimentos e o Customer Service. • Ciclo e Processamento de Pedido. Indicadores de desempenho. • ISO Normas Internacionais. Qualidade e Sustentabilidade. • Qualidade no Transporte
Bibliografia Básica:	GIANESI, Irineu G.N.; CORREA, Henrique Luiz. Administração estratégica de serviços. São Paulo: Atlas, 1996. 233 p. Pag. 197 a 230. BALLOU, Ronald H. Logística Empresarial. São Paulo: Atlas, 1999 CARVALHO, Marly Monteiro. PALADÍNI, Edson Pacheco. Gestão da Qualidade: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000. SEM CREDITO. Portal Educação. Objetivos específicos na implantação da Qualidade Total - Logística Empresarial. Disponível em (duas paginas): http://www.portaleducacao.com.br/gestao-e-lideranca/artigos/31619/objetivos-especificos-na-implantacao-da-qualidade-total-logistica-empresarial/pagina-1 FIGUEIREDO, Kleber. A Logística e a Fidelização de Clientes. Disponível em: http://www.ilos.com.br/web/index.php?option=com_content&task=view&id=725&Itemid=74&lang=br
Bibliografia Complementar:	MARSHALL JUNIOR, Isnard et al. Gestão da Qualidade. Rio de Janeiro: FGV, 2008. 204p., Gestão Empresarial. CASAS, Alexandre Luzzi Las. Qualidade Total em Serviços. São Paulo: Atlas, 1999 CHRISTOPHER, Martin. Logística e Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: estratégias para redução de custos e melhoria dos serviços. São Paulo: Pioneira, 1997. CARVALHO, Alan Teixeira; MAIA, Cleber Ribeiro. A Qualidade de Serviços em Logística. Disponível em: http://www.techoje.com.br/site/techoje/categoria/detalhe_artigo/956

	OLIVEIRA, Otávio J. Gestão da qualidade: introdução à história e fundamentos. Gestão da qualidade: tópicos avançados. São Paulo: Thomson Learning, 2004.
Critério de Avaliação	Primeiro Bimestre: avaliação individual valendo 6 pontos, prova qualis valendo 2 pontos e avaliações (exercício, trabalho, saída técnico pedagógica) valendo 2 pontos Segundo Bimestre: avaliação individual valendo 6 pontos e avaliações (exercício, trabalho, saída técnico pedagógica) valendo 4 pontos Substitutiva: na hipótese de ausência na avaliação individual e Recuperação nas vistas das provas e no último encontro.

PROGRAMAÇÃO DAS AULAS

AULA 1 – Primeira semana

Conteúdos	- Apresentação do programa da disciplina Gestão da Qualidade Aplicada e Customer Service. - Noções gerais da Gestão da Qualidade Aplicada e Customer Service. - História e conceitos
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada.

Aula 2 – Segunda semana

Conteúdos	- Destacar a evolução de Deming, Juran, Ishikawa e outros mestres. -Apresentar as diferenças e contribuições de cada um. Filme: A qualidade total. Parte 2. Debate: http://www.scielo.br/pdf/gp/v5n3/a10v5n3.pdf
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada. Uso de vídeo, infraestrutura da Unidade.

AULA 3 - Terceira semana

Conteúdos	Qualidade Pessoal, Departamental, de Produto e Serviço Processos, Agentes e ambientes de atuação da gestão da qualidade Deming e o Japão. O case Toyota. O pior hotel do mundo. Case Hans Brinker, Amsterdam. Os primeiros celulares: https://www.youtube.com/watch?v=cst7P65YOyk https://www.youtube.com/watch?v=694TX2lQ7Uo Exercício sobre o sistema de Gestão de Qualidade.
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada. Uso de vídeo, infraestrutura da Unidade.

AULA 4 – Quarta semana

Conteúdos	Brainstorming e Reengenharia. Sistema 5S - Sistema 5W2H Vídeo carrinho de supermercado: IDEO Exercício Laboratório: http://goo.gl/forms/9IGrTYC4Rc
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada. Uso de vídeo, infraestrutura da Unidade. Laboratório.

AULA 5 - Quinta semana

Conteúdos	Housekeeping, Kaizen, Just in Time e Kanban Vídeo Modelo Toyota de Produção - Just In Time & Kanban; https://www.youtube.com/watch?v=SH8lItbvH_0
------------------	---

Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada. Uso de vídeo, infraestrutura da Unidade.
--------------------	--

AULA 6 - Sexta semana

Conteúdos	Gráfico de Pareto, Diagrama de causa e efeito (Ishikawa), Histograma. Exercícios parte 1 : Como elaborar: Gráfico de Pareto, Diagrama de causa e efeito e Histograma.
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada.

AULA 7 – Sétima semana

Conteúdos	Folha de Verificação, Gráfico de dispersão, Fluxograma e Carta de Controle. Ciclo PDCA. Variabilidade. Exercícios parte 2 : Folha de Verificação, Gráfico de dispersão, Fluxograma e Carta de Controle.
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada. Uso de vídeo, infraestrutura da Unidade.

AULA 8 – Oitava semana

Conteúdos	Revisão de conteúdo para a prova do 1º bimestre
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada. Dinâmica de Grupo.

Aula 9 – Nona semana

Conteúdos	Avaliação bimestral individual. Prova individual, dissertativa e de múltiplas escolhas. Matéria do primeiro bimestre
------------------	--

Aula 10 - Décima semana

Conteúdos	Vistas de Prova. Reforço de conteúdos da prova. Apresentação das provas corrigidas Discussão. Avaliação da disciplina.
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada.

AULA 11 – Décima primeira semana

Conteúdos	Produção e Serviços. Elementos do Serviço a Clientes. O pacote de serviços. Os 5 Gap's nos serviços. Exercício eliminando os Gap's na Organização.
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada.

AULA 12 – Décima segunda semana

Conteúdos	Definição Valor dos Serviços Logísticos. Serviço Logístico, satisfação e sucesso do cliente. http://www.scielo.br/pdf/gp/v17n4/a13v17n4 https://www.metodista.br/revistas/revistas-unimep/index.php/cienciatecnologia/article/viewFile/998/678
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada.

AULA 13 – Décima terceira semana

Conteúdo	Tempos de atendimento de Pedido
-----------------	---------------------------------

	Contingências, nível de serviço e recall Prioridades e Padrões Uso do programa VISIO para desenho dos processos
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada. Laboratório.

AULA 14 – Décima quarta semana

Conteúdos	Fatores que afetam o tempo de processamento. Sistemas de informação. Acurácia de estoques na qualidade do atendimento. Picking. Matriz de desempenho logístico Vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=yZgKEAz9BW0
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada.

AULA 15 – Décima quinta semana

Conteúdos	ISO 9000:2008 qualidade, gestão ambiental, OHSAS Segurança e saúde, Qualidade Alimentar, Informação, Gestão de Transporte, Logística Química SASSMAQ,
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada. Trabalho em grupo, simulação do processo de recrutamento e seleção. http://www.iso.org/iso/home.htm

AULA 16 – Décima sexta semana

Conteúdos	Qualidade no Transporte Transqualit – NTC – NBR 14884 Palestra com executivo do setor de certificações: Sandro Bolgheroni www.linkedin.com/profile/view?id=47834494&authType=name&authToken=pxfs&goback=
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada.

AULA 17 - Décima sétima semana

Conteúdos	Revisão do conteúdo do segundo bimestre para avaliação.
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada.

AULA 18 - Décima oitava semana

Instrumento	Avaliação bimestral individual. Prova individual, dissertativa e de múltiplas escolhas.
Temas abordados	Matéria do segundo bimestre
Crítérios	Questões: 1. Identificação dos principais conceitos 2. Correlação dos conteúdos estudados com a prática administrativa
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada.

AULA 19 - Décima nona semana

Conteúdos	Vistas de Prova. Reforço de conteúdos da prova. Apresentação das provas corrigidas Apresentação dos exercícios de recuperação.
Metodologia	Aula expositiva, exposição dialogada.

AULA 20 – Vigésima semana

Conteúdo	Recuperação
-----------------	-------------

