

Plano de Trabalho Docente - 2017

Ensino Técnico

Plano de Curso no. 288 aprovado pela Portaria Cetec – 733, de 10-9-2015, publicada no Diário Oficial de 11-9-2015 – Poder Executivo – Seção I – páginas 52-53			
ETEC:	Escola Técnica Estadual de Mairinque		
Código:	235	Município:	Mairinque
Eixo Tecnológico	Gestão e Negócios		
Habilitação Profissional:	Habilitação Profissional de Técnico em Logística		
Qualificação:	Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM LOGISTICA		
Componente Curricular:	Gestão da Qualidade Total		
Módulo:	3	C. H. Semanal:	2,50
Professor:	MAINI BARREIRA GONÇALVES ;		

I – Atribuições e atividades profissionais relativas à qualificação ou à habilitação profissional, que justificam o desenvolvimento das competências previstas nesse componente curricular.

- A – INTERPRETAR OS DIVERSOS SETORES DE FUNCIONAMENTO DA ÁREA DE LOGISTICA ?** Definir a planta do processo logístico. ? Identificar a necessidade do fluxo logístico. ? Estabelecer estratégias para o ambiente logístico. ? Propor melhorias no processo logístico. ? Propor a utilização de software relacio
- B – GERIR RECURSOS MATERIAIS DA ÁREA ?** Medir capacidade de ocupação de equipamentos. ? Dimensionar recursos materiais e o uso do arranjo físico. ? Racionalizar custos operacionais. ? Priorizar alocação de recursos. ? Definir áreas de armazenamento por tipo de produto. ? Direcionar mercadorias de aço

II – Competências, Habilidades e Bases Tecnológicas do Componente Curricular

Competências

1. Analisar os conceitos e a evolução da gestão de serviços e da qualidade.
2. Correlacionar as características dos bens quanto a sua tangibilidade e intangibilidade.
3. Desenvolver um sistema de qualidade no processo de prestação de serviços.
4. Identificar técnicas de atendimento adequadas que proporcionem a satisfação do cliente.

Habilidades

- 1.1. Usar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços.
- 2.1. Utilizar dados e informações referentes às características dos bens analisados.
- 3.1. Cumprir as políticas, normas e controles da qualidade utilizada em produtos e serviços que possibilitem a satisfação dos clientes.
- 3.2. Identificar instrumentos de correção de desvios. 4. Verificar custos para implantação da qualidade no atendimento ao cliente.

Bases Tecnológicas

1. Conceitos e princípios da qualidade:
 - 1.1. as abordagens da qualidade;
 - 1.2. as dimensões da qualidade;
 - 1.3. nichos da qualidade;
 - 1.4. erros da qualidade.
2. Evolução da qualidade:
 - 2.1. os 4 estágios da qualidade;
 - 2.2. evolução dos conceitos.
3. Classificação das organizações:
 - 3.1. bens tangíveis e intangíveis; características do serviço:
 - 3.1.1. intangibilidade;
 - 3.1.2. heterogeneidade;
 - 3.1.3. inseparabilidade;
 - 3.1.4. perecibilidade;
 - 3.1.5. planejamento, programação e controle dos sistemas de serviços.
4. Qualidade e melhoria dos sistemas de serviços:
 - 4.1. ferramentas da qualidade;
 - 4.2. sistema de qualidade iso;
 - 4.3. análise de sistemas da qualidade;
 - 4.4. benchmarking;
 - 4.5. serviço de atendimento ao cliente;
 - 4.6. housekeeping – 5s;
 - 4.7. kaizen.
5. Instrumentos de correção de desvios.
6. Custos da qualidade.

III – Procedimento Didático e Cronograma de Desenvolvimento

Habilidades	Bases Tecnológicas	Procedimentos Didáticos	De	Até
		Apresentação das competências, habilidades, bases tecnológicas, critérios de avaliação e recuperação e cronograma de trabalho	24/07/17	24/07/17

	1. Conceitos e princípios da qualidade; ; 1.1. as abordagens da qualidade; ; 1.2. as dimensões da qualidade; ; 1.3. nichos da qualidade; ; 2. Evolução da qualidade; ; 2.1. os 4 estágios da qualidade;; 2.2. evolução dos conceitos. ;	Aula expositiva dialogada 1. Conceitos e princípios da Qualidade 2. Evolução da Qualidade	07/08/17	07/08/17
	1. Conceitos e princípios da qualidade; ; 1.1. as abordagens da qualidade; ; 1.2. as dimensões da qualidade; ; 1.3. nichos da qualidade; ; 2. Evolução da qualidade; ; 2.1. os 4 estágios da qualidade;; 2.2. evolução dos conceitos. ;	Aula expositiva dialogada 1. Conceitos e princípios da Qualidade 2. Evolução da Qualidade. Avaliação diagnóstica dos alunos.	31/07/17	31/07/17
	1. Conceitos e princípios da qualidade; ; 1.1. as abordagens da qualidade; ; 1.2. as dimensões da qualidade; ; 1.3. nichos da qualidade; ; 2. Evolução da qualidade; ; 2.1. os 4 estágios da qualidade;; 2.2. evolução dos conceitos. ;	Aula expositiva dialogada 1. Conceitos e princípios da Qualidade 2. Evolução da Qualidade Atividade 1. Questionário.	14/08/17	14/08/17
	3.1.5. planejamento, programação e controle dos sistemas de serviços; ; 4. Qualidade e melhoria dos sistemas de serviços; ; 4.1. ferramentas da qualidade; ; 4.2. sistema de qualidade iso; ; 4.3. análise de sistemas da qualidade; ; 4.4. benchmarking; ; 4.5. serviço de atendimento ao cliente; ; 4.6. housekeeping – 5s; ; 4.7. kaizen. ;	Aula expositiva dialogada. 4. Qualidade e melhoria dos sistemas de serviço.	21/08/17	21/08/17
	3.1.5. planejamento, programação e controle dos sistemas de serviços; ; 4. Qualidade e melhoria dos sistemas de serviços; ; 4.1. ferramentas da qualidade; ; 4.2. sistema de qualidade iso; ; 4.3. análise de sistemas da qualidade; ; 4.4. benchmarking; ; 4.5. serviço de atendimento ao cliente; ; 4.6. housekeeping – 5s; ; 4.7. kaizen. ;	Aula expositiva dialogada. 4. Qualidade e melhoria dos sistemas de serviço. Atividade 2. Estudo de Caso em grupo "Qualidade nas empresas".	28/08/17	28/08/17
3.2. Identificar instrumentos de correção de desvios. 4. Verificar custos para implantação da qualidade no atendimento ao cliente. ;	4.1. ferramentas da qualidade; ;	Aula expositiva dialogada. Ferramentas da Qualidade - divisão dos grupos e sorteio do temas para realização da Atividade 5. Seminário sobre Ferramentas da Qualidade.	04/09/17	04/09/17
	3.1.5. planejamento, programação e controle dos sistemas de serviços; ; 4. Qualidade e melhoria dos sistemas de serviços; ; 4.1. ferramentas da qualidade; ; 4.2. sistema de qualidade iso; ; 4.3. análise de sistemas da qualidade; ; 4.4. benchmarking; ; 4.5. serviço de atendimento ao cliente; ; 4.6. housekeeping – 5s; ; 4.7. kaizen. ;	Atividade 3. Debate e revisão sobre os conteúdos estudados no 1º bimestre.	11/09/17	11/09/17
1.1. Usar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços. ; 3.1. Cumprir as políticas, normas e controles da qualidade utilizada em produtos e serviços que possibilitem a satisfação dos clientes. ;	1. Conceitos e princípios da qualidade; ; 1.1. as abordagens da qualidade; ; 1.2. as dimensões da qualidade; ; 1.3. nichos da qualidade; ; 1.4. erros da qualidade. ; 2. Evolução da qualidade; ; 2.1. os 4 estágios da qualidade; ; 2.2. evolução dos conceitos. ; 4. Qualidade e melhoria dos sistemas de serviços; ;	Avaliação escrita referente aos conteúdos estudados no 1º bimestre.	18/09/17	18/09/17
		Feedback das atividades e fechamento do semestre.	18/12/17	18/12/17
1.1. Usar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços. ;		Aula expositiva dialogada 3. Classificação das Organizações	04/12/17	04/12/17
1.1. Usar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços. ;		Aula expositiva dialogada 3. Classificação das Organizações. Atividade 7. Situação problema empresa Problema é aqui S.A	11/12/17	11/12/17
		Leitura compartilhada - Atividade 6. Custos com a qualidade - partes 2 e 3.	13/11/17	13/11/17
		Leitura compartilhada - Atividade 6. Custos com a qualidade - partes 1 e 2	06/11/17	06/11/17
		Apresentação da Atividade 5. Seminário sobre Ferramentas da Qualidade.	30/10/17	30/10/17
		Apresentação da Atividade 5. Seminário sobre Ferramentas da Qualidade.	23/10/17	23/10/17
		Elaboração da Atividade 5.Seminários sobre Ferramentas da Qualidade.	16/10/17	16/10/17
		Elaboração da Atividade 5.Seminários sobre Ferramentas da Qualidade.	09/10/17	09/10/17
		Elaboração da Atividade 5.Seminários sobre Ferramentas da Qualidade.	02/10/17	02/10/17
	6. Custos da qualidade.;	Aula expositiva dialogada. 5. Instrumentos de correção de desvios	25/09/17	25/09/17
		Leitura compartilhada - Atividade 6. Custos com a qualidade - fechamento.	27/11/17	27/11/17

IV - Plano de Avaliação de Competências

Competências	Instrumento(s) e Procedimentos de Avaliação	CrITÉrios de Desempenho	Evidências de Desempenho
1. Analisar os conceitos e a evolução da gestão de serviços e da qualidade.	Participação em Aula ;	Interatividade, Cooperação e Colaboração ;	Avaliação escrita.
2. Correlacionar as características dos bens quanto	Avaliação Escrita ;	Argumentação Consistente ;	Realização da atividade.

a sua tangibilidade e intangibilidade.			
3. Desenvolver um sistema de qualidade no processo de prestação de serviços.	Seminário/Apresentação ;	Clareza na Expressão Oral e Escrita ; Interatividade, Cooperação e Colaboração ; Pontualidade e Cumprimento de Prazos ; Relacionamento de Conceitos ;	Realização do Seminário.
4. Identificar técnicas de atendimento adequadas que proporcionem a satisfação do cliente.	Seminário/Apresentação ;	Clareza na Expressão Oral e Escrita ; Interatividade, Cooperação e Colaboração ; Pontualidade e Cumprimento de Prazos ; Relacionamento de Conceitos ;	Realização do Seminário.

V – Plano de atividades docentes

Atividade Previstas	Projetos e Ações voltados à redução da Evasão Escolar	Atendimento a alunos por meio de ações e/ou projetos voltados à superação de defasagens de aprendizado ou em processo de Progressão Parcial	Preparo e correção de avaliações	Preparo de material didático	Participação em reuniões com Coordenador de Curso e/ou previstas em Calendário Escolar
Julho	x	x	x	x	Planejamento
Agosto	x	x	x	x	Reunião Pedagógica
Setembro	x	x	x	x	Reunião Pedagógica
Outubro	x	x	x	x	Conselho Intermediário e Reunião de Curso
Novembro	x	x	x	x	
Dezembro	x	x	x	x	Conselho Final

VI – Material de Apoio Didático para Aluno (inclusive bibliografia)

BALLOU, Ronald H. – Logística Empresarial – 1ª ed. São Paulo :Atlas, 2008

BERTAGLIA, Paulo Roberto. Logística e Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento. São Paulo: Saraiva, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CIERCO, Agliberto Alves et al. Gestão da Qualidade. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

CORREA, Carlos A.; Henrique Luiz. Administração de Produção e de Operações. São Paulo: Atlas, 2005.

Envio prévio de materiais aos alunos via e-mail da classe (Slides, Estudos de Caso, Artigos, textos, etc...)

FALCONI, Vicente. TQC Controle da Qualidade Total no estilo japonês. Minas Gerais: INDG, 2004.

LOBO, Roberto Nogueiroi. Gestão da Qualidade. São Paulo: Érica, 2010.

MARTINA, Petrônio Garcia ; CAMPOS, Paulo Renato. Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais . São Paulo: Atlas, 2002.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Introdução à Administração. São Paulo: Atlas, 2000

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick. Qualidade: enfoques e ferramentas. São Paulo: Artiber, 2001.

NP EN 45020. 2001 - Normalização e atividades correlacionadas. Vocabulário geral (Guia ISO/IEC 2:1996). Correspondência: EN 45020:1998 IDT.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. Teoria Geral da Administração. São Paulo. Atlas, 2008.

Sites para consulta Instituto da Movimentação e Armazenagem – IMAM- www.imam.com.br; Sebrae S.P.- www.sebraesp.com.br; INDG – www.indg.com.br; Assoc. Brasileira de Transporte e Logística de Produtos Perigosos. www.abtlog.org.br; Guia Log. www.guiaelog.com.br , Videos, Revistas e Jornais das área

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart ; JONHSTON, Robert Jonhston. Administração da produção. São Paulo: Atlas, 2002.

VII – Propostas de Integração e/ou Interdisciplinares e/ou Atividades Extra

Atividade Extra

Preparação de Seminário com base em situações vivenciadas pelos alunos e embasadas nas demais aulas do curso.

Propostas de Integração e/ou Interdisciplinares

VIII – Estratégias de Recuperação Contínua (para alunos com baixo rendimento/dificuldades de aprendizagem)

Realização de atividades de recuperação contínua no decorrer do semestre.

IX – Identificação:

Nome do Professor MAINI BARREIRA GONÇALVES ;

Assinatura

Data

01/08/2017

X – Parecer do Coordenador de Curso:

De acordo com o plano de curso

Nome do Coordenador:

Assinatura:

Data:

17/08/17

Data e ciência do Coordenador Pedagógico

XI - Replanejamento

Data

Descrição

