

# 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			
<b>ETEC:</b>	Escola Técnica Estadual de Mairinque		
<b>Código:</b>	235	<b>Município:</b>	Mairinque
<b>Eixo Tecnológico</b>	Gestão e Negócios		
<b>Habilitação Profissional:</b>	Habilitação Profissional de Técnico em Logística		
<b>Qualificação:</b>	Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM LOGISTICA		
<b>Componente Curricular:</b>	Gestão da Qualidade Total		
<b>Módulo:</b>	3	<b>C. H. Semanal:</b>	2,50
<b>Professor:</b>	WILLIAM AUGUSTO GALVÃO ;		

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

Analisar os conceitos e a evolução da gestão de serviços e da qualidade. Correlacionar as características dos bens quanto a sua tangibilidade e intangibilidade. Desenvolver um sistema de qualidade no processo de prestação de serviços.

### 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. percibilidade;
    - 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 bases tecnológicas e planejamento do semestre.	25/07/17	25/07/17
1.1. Usar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços. ;	1. Conceitos e princípios da qualidade; ; 1.1. as abordagens da qualidade; ;	Aula teórica explanada na lousa.	01/08/17	01/08/17
1.1. Usar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços. ; 2.1. Utilizar dados e	1. Conceitos e princípios da qualidade; ; 1.1. as abordagens da qualidade; ;	Aula expositiva com estudo de caso prático.	08/08/17	08/08/17

informações referentes às características dos bens analisados. ;				
2.1. Utilizar dados e informações referentes às características dos bens analisados. ;	1.2. as dimensões da qualidade; ;	Aula expositiva teórica com utilização de vídeos de profissionais da área.	15/08/17	15/08/17
1.1. Usar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços. ;	1.3. nichos da qualidade; ;	Aula expositiva teórica com auxílio de vídeos de profissionais da área	22/08/17	22/08/17
1.1. Usar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços. ;	1.1. as abordagens da qualidade; ; 1.2. as dimensões da qualidade; ; 1.3. nichos da qualidade; ;	Aula prática com estudos de caso, levantamento de ferramentas administrativas visando a qualidade	29/08/17	29/08/17
2.1. Utilizar dados e informações referentes às características dos bens analisados. ;	1.4. erros da qualidade. ;	Aula expositiva em lousa com o auxílio de vídeos	05/09/17	05/09/17
3.1. Cumprir as políticas, normas e controles da qualidade utilizada em produtos e serviços que possibilitem a satisfação dos clientes. ;	2. Evolução da qualidade: ;	Aula expositiva com auxílio de vídeos e reportagens sobre o assunto.	12/09/17	12/09/17
1.1. Usar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços. ; 2.1. Utilizar dados e informações referentes às características dos bens analisados. ;	1. Conceitos e princípios da qualidade: ; 1.1. as abordagens da qualidade; ; 1.2. as dimensões da qualidade; ; 1.3. nichos da qualidade; ;	Semana de avaliação de aprendizagem	19/09/17	19/09/17
3.1. Cumprir as políticas, normas e controles da qualidade utilizada em produtos e serviços que possibilitem a satisfação dos clientes. ;	2.1. os 4 estágios da qualidade;; 2.2. evolução dos conceitos. ;	aula dialogada e estudo de caso	26/09/17	26/09/17
3.1. Cumprir as políticas, normas e controles da qualidade utilizada em produtos e serviços que possibilitem a satisfação dos clientes. ;	2.1. os 4 estágios da qualidade;; 2.2. evolução dos conceitos. ;	Estudo de caso	03/10/17	03/10/17
3.1. Cumprir as políticas, normas e controles da qualidade utilizada em produtos e serviços que possibilitem a satisfação dos clientes. ;	3. Classificação das organizações: ; 3.1. bens tangíveis e intangíveis; características do serviço: ;	Aula teórica expositiva	10/10/17	10/10/17
3.1. Cumprir as políticas, normas e controles da qualidade utilizada em produtos e serviços que possibilitem a satisfação dos clientes. ;	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. ;	Aula expositiva, pesquisa de reportagens e vídeo	17/10/17	17/10/17
3.1. Cumprir as políticas, normas e controles da qualidade utilizada em produtos e serviços que possibilitem a satisfação dos clientes. ;	4. Qualidade e melhoria dos sistemas de serviços: ; 4.1. ferramentas da qualidade; ; 4.2. sistema de qualidade iso; ;	Aula expositiva e estudo de caso.	24/10/17	24/10/17
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. ;	4.2. sistema de qualidade iso; ; 4.3. análise de sistemas da qualidade; ; 4.4. benchmarking; ;	Aplicação de ferramentas administrativas para identificação e correção da qualidade.	31/10/17	31/10/17
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. ;	4.4. benchmarking; ; 4.5. serviço de atendimento ao cliente; ; 4.6. housekeeping – 5s; ;	Aula expositiva com vídeos de especialistas na área da qualidade.	07/11/17	07/11/17
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. ;	4.6. housekeeping – 5s; ; 4.7. kaizen. ;	Estudo de caso, aplicação das ferramentas administrativas de gestão de qualidade	14/11/17	14/11/17
3.2. Identificar instrumentos de correção de desvios. 4. Verificar custos para implantação da qualidade no atendimento ao cliente. ;	5. Instrumentos de correção de desvios. ; 6. Custos da qualidade.;	Aula expositiva teórica	21/11/17	21/11/17
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. ;	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.;	Avaliação de aprendizagem	28/11/17	28/11/17
3.2. Identificar instrumentos de correção de desvios. 4. Verificar custos para implantação da qualidade no atendimento ao cliente. ;	6. Custos da qualidade.;	Vídeos de especialistas e debate em grupo.	05/12/17	05/12/17
		Feedback do semestre, inteiração em grupo e esclarecimento de dúvidas.	12/12/17	12/12/17

#### IV - Plano de Avaliação de Competências

Competências	Instrumento(s) e Procedimentos de Avaliação	Crítérios de Desempenho	Evidências de Desempenho
1. Analisar os conceitos e a evolução da gestão de serviços e da qualidade.	Estudo de Caso ; Participação em Aula ; Avaliação Escrita ;	Execução do Produto ; Relacionamento de Conceitos ; Clareza na Expressão Oral e Escrita ;	Desenvolver com satisfatoriamente ferramentas gerenciais de controle da qualidade
2. Correlacionar as características dos bens quanto a sua tangibilidade e intangibilidade.	Avaliação Escrita ; Estudo de Caso ; Participação em Aula ;	Clareza na Expressão Oral e Escrita ; Execução do Produto ; Relacionamento de Conceitos ;	Interpretar os conceitos e analisar as necessidades da empresa e do produto
3. Desenvolver um sistema de qualidade no processo de prestação de serviços.	Avaliação Escrita ; Estudo de Caso ; Participação em Aula ;	Atendimento às Normas ; Clareza na Expressão Oral e Escrita ; Objetividade ;	Aplicar com eficiência sistema de qualidade visando as necessidades do público alvo.
4. Identificar técnicas de atendimento adequadas que proporcionem a satisfação do cliente.	Avaliação Escrita ; Estudo de Caso ; Participação em Aula ;	Clareza na Expressão Oral e Escrita ; Comunicabilidade ; Objetividade ;	Compreender o conceitos de bom atendimento e sua importância quanto ao quesito qualidade

#### 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
<b>Julho</b>	Incentivo contínuo dos alunos e controle das faltas	Retomada do conteúdo sempre que necessário	Avaliação contínua em sala de aula	Aulas preparadas com antecedência, com utilização de vídeos e reportagens	Reunião pedagógica e planejamento
<b>Agosto</b>	Incentivo contínuo dos alunos e controle das faltas	Retomada do conteúdo sempre que necessário	Avaliação contínua em sala de aula	Aulas preparadas com antecedência, com utilização de vídeos e reportagens	reunião pedagógica
<b>Setembro</b>	Incentivo contínuo dos alunos e controle das faltas	Retomada do conteúdo sempre que necessário	Avaliação escrita	Aulas preparadas com antecedência, com utilização de vídeos e reportagens	reunião pedagógica
<b>Outubro</b>	Incentivo contínuo dos alunos e controle das faltas	Retomada do conteúdo sempre que necessário	Avaliação contínua em sala de aula	Aulas preparadas com antecedência, com utilização de vídeos e reportagens	
<b>Novembro</b>	Incentivo contínuo dos alunos e controle das faltas	Retomada do conteúdo sempre que necessário	Avaliação escrita	Aulas preparadas com antecedência, com utilização de vídeos e reportagens	
<b>Dezembro</b>	Incentivo contínuo dos alunos e controle das faltas	Retomada do conteúdo sempre que necessário	Avaliação contínua em sala de aula	Aulas preparadas com antecedência, com utilização de vídeos e reportagens	planejamento

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

STADLER, Humberto. Controle da qualidade, as ferramentas essenciais. Curitiba, IBPEX 2011. SATDLER, Humberto. Controle da qualidade, as ferramentas essenciais. Curitiba, IBPEX, 2011. BALLESTRO, Alvarez – Administração da Qualidade e Produtividade – Atlas – 1ª BOTELHO, Eduardo – Administração Intelig

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

##### Atividade Extra

Levantamento de reportagens com tema qualidade.

##### Propostas de Integração e/ou Interdisciplinares

Aplicação da disciplina de qualidade nos processos logísticos de produção e distribuição, bem como nos planos de marketing.

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

Avaliação contínua em sala de aula e atividades extras

#### IX – Identificação:

Nome do Professor WILLIAM AUGUSTO GALVÃO ;

Assinatura

Data

12/08/2017

#### X – Parecer do Coordenador de Curso:

Nome do Coordenador:

Assinatura:

Data:

//

Data e ciência do Coordenador Pedagógico

#### XI - Replanejamento

Data

Descrição

