

Escola Técnica Estadual Rodrigues de Abreu - 135
ATO DE CRIAÇÃO - Decreto n.º 50.625 de 30/03/06
Rua Virgílio Malta, 12-70 Centro CEP: 17015-220 Fone: (14) 31046900 - Bauru-SP

Plano de Trabalho Docente - PTD

Etec/CD: Escola Técnica Estadual Rodrigues de Abreu

Curso: Téc. Logística

Turno: Noite

Série/Módulo: 3A

Componente Curricular: Procedimentos de Gestão da Qualidade Total

Docente: LUIZA RIBEIRO MATTAR

Plano Didático

1º semestre - 1º Bimestre (de 09/02/2026 até 29/04/2026)

Etapa 1: de 09/02/2026 até 22/02/2026

Competência(s)

1. Analisar os conceitos e a evolução da gestão de serviços e da qualidade.
2. Analisar as características dos bens em relação à tangibilidade e à intangibilidade.

Habilidade(s)

- 1.1 Utilizar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços nos processos a serem desenvolvidos.
- 2.1 Utilizar dados e informações referentes às características dos bens analisados.
- 2.2 Elaborar procedimentos e rotinas adequados às características dos recursos envolvidos nos processos.

Base(s)

1. Conceitos e princípios da qualidade
- 1.1 Abordagens;
- 1.2 Dimensões;
- 1.3 Nichos;
- 1.4 Erros da qualidade.

Procedimentos Didáticos

Lista de exercícios. Debate. Fóruns. Trabalho em grupo. Seminário. Aulas dialogadas.

Instr. Avaliação

Avaliação Escrita (Atendimento às Normas, Clareza na Expressão Oral e Escrita, Compreensão, Relacionamento de Ideias)

Etapa 2: de 23/02/2026 até 08/03/2026

Competência(s)

1. Analisar os conceitos e a evolução da gestão de serviços e da qualidade.
2. Analisar as características dos bens em relação à tangibilidade e à intangibilidade.

Habilidade(s)

- 1.1 Utilizar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços nos processos a serem desenvolvidos.
- 2.1 Utilizar dados e informações referentes às características dos bens analisados.
- 2.2 Elaborar procedimentos e rotinas adequados às características dos recursos envolvidos nos processos.

Base(s)

2. Evolução da qualidade
- 2.1 4 estágios da qualidade;
- 2.2 Evolução dos conceitos.
- 2.3 Qualidade e melhoria dos sistemas de serviços.

Procedimentos Didáticos

Lista de exercícios. Debate. Fóruns. Trabalho em grupo. Seminário. Aulas dialogadas.

Instr. Avaliação

Estudo de Caso (Adequação ao Público Alvo, Argumentação Consistente, Relacionamento de Conceitos, Relacionamento de Ideias)

Etapa 3: de 09/03/2026 até 22/03/2026

Competência(s)

1. Analisar os conceitos e a evolução da gestão de serviços e da qualidade.
2. Analisar as características dos bens em relação à tangibilidade e à intangibilidade.

Habilidade(s)

- 1.1 Utilizar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços nos processos a serem desenvolvidos.
- 2.1 Utilizar dados e informações referentes às características dos bens analisados.
- 2.2 Elaborar procedimentos e rotinas adequados às características dos recursos envolvidos nos processos.

Base(s)

3. Normas e ferramentas da qualidade
- 3.1 Sistema de qualidade ISO;
- 3.2 ISO 9000 e 9001;
- 2.1 4 estágios da qualidade;

Plano de Trabalho Docente - PTD

1º semestre - 1º Bimestre (de 09/02/2026 até 29/04/2026)

Procedimentos Didáticos
Lista de exercícios. Debate. Fóruns. Trabalho em grupo. Seminário. Aulas dialogadas.
Instr. Avaliação
Debate (Argumentação Consistente, Atendimento às Normas, Clareza na Expressão Oral e Escrita, Relacionamento de Ideias)
Etapa 4: de 23/03/2026 até 05/04/2026
Competência(s)
1. Analisar os conceitos e a evolução da gestão de serviços e da qualidade.
2. Analisar as características dos bens em relação à tangibilidade e à intangibilidade.
Habilidade(s)
3.1 Aplicar políticas, normas e controles da qualidade utilizados em produtos e serviços que possibilitem a satisfação dos clientes.
3.2 Identificar instrumentos de correção de desvios.
Base(s)
1.3 Nichos;
2.2 Evolução dos conceitos.
3. Normas e ferramentas da qualidade
3.1 Sistema de qualidade ISSO;
Procedimentos Didáticos
Lista de exercícios. Debate. Fóruns. Trabalho em grupo. Seminário. Aulas dialogadas.
Instr. Avaliação
Seminário/Apresentação (Adequação ao Público Alvo, Argumentação Consistente, Atendimento às Normas)
Etapa 5: de 06/04/2026 até 19/04/2026
Competência(s)
1. Analisar os conceitos e a evolução da gestão de serviços e da qualidade.
2. Analisar as características dos bens em relação à tangibilidade e à intangibilidade.
Habilidade(s)
2.1 Utilizar dados e informações referentes às características dos bens analisados.
2.2 Elaborar procedimentos e rotinas adequados às características dos recursos envolvidos nos processos.
3.1 Aplicar políticas, normas e controles da qualidade utilizados em produtos e serviços que possibilitem a satisfação dos clientes.
Base(s)
3.2 ISO 9000 e 9001;
3.3 Análise de sistemas da qualidade;
3.4 Benchmarking;
3.5 Housekeeping 5S;
Procedimentos Didáticos
Lista de exercícios. Debate. Fóruns. Trabalho em grupo. Seminário. Aulas dialogadas.
Instr. Avaliação
Lista de Exercícios (Argumentação Consistente, Pertinência das Informações, Pontualidade e Cumprimento de Prazos, Relacionamento de Ideias)
Etapa 6: de 20/04/2026 até 29/04/2026
Competência(s)
1. Analisar os conceitos e a evolução da gestão de serviços e da qualidade.
2. Analisar as características dos bens em relação à tangibilidade e à intangibilidade.
Habilidade(s)
1.1 Utilizar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços nos processos a serem desenvolvidos.
2.1 Utilizar dados e informações referentes às características dos bens analisados.
2.2 Elaborar procedimentos e rotinas adequados às características dos recursos envolvidos nos processos.
Base(s)
3.1 Sistema de qualidade ISSO;
3.4 Benchmarking;
3.5 Housekeeping 5S;
2.3 Qualidade e melhoria dos sistemas de serviços.
Procedimentos Didáticos
Lista de exercícios. Debate. Fóruns. Trabalho em grupo. Seminário. Aulas dialogadas.
Instr. Avaliação
Trabalho/Pesquisa (Argumentação Consistente, Atendimento às Normas, Relacionamento de Conceitos, Relacionamento de Ideias)
Estratégias de Recuperação Contínua

Plano de Trabalho Docente - PTD

1º semestre - 1º Bimestre (de 09/02/2026 até 29/04/2026)

Recuperação contínua, com orientação e acompanhamento para novas atividades - estudo para fixação dos conteúdos, trabalho, lista de exercícios, esclarecimento de dúvidas e avaliação.

Material de Apoio Didático

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro; TANCREDI, Claudio Tadeu. Organização Empresarial - Conceitos, Modelos, Planejamento, - Técnicas de Gestão e Normas de Qualidade. Edição 1. São Paulo. Editora Erica 2014. - CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro; Gestão da Qualidade - Conceitos e Técnicas. Edição 3. Rio de Janeiro. Editora Atlas 2016. CARVALHO, Marly Monteiro; PALADINI, Edson Pacheco. Gestão da Qualidade: Teoria e Casos. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2006. -

Propostas de Integração e Interdisciplinaridade

Proposta de integração e interdisciplinaridade entre Gestão da Qualidade e Legislação Tributária pode ser construída destacando como os sistemas de qualidade impactam diretamente na conformidade fiscal e na eficiência organizacional, permitindo que os alunos compreendam que práticas de gestão voltadas para melhoria contínua, padronização de processos e auditorias internas não apenas elevam a competitividade das empresas, mas também garantem maior transparência e adequação às exigências legais tributárias.

1º semestre - 2º Bimestre (de 04/05/2026 até 07/07/2026)

Etapa 1: de 04/05/2026 até 17/05/2026

Competência(s)

- 3. Desenvolver sistema de qualidade no processo de prestação de serviços.
- 4. Avaliar técnicas de atendimento adequadas à satisfação do cliente.

Habilidade(s)

- 3.2 Identificar instrumentos de correção de desvios.
- 4.1 Promover ações que possibilitem um controle de qualidade no atendimento do cliente.
- 4.2 Selecionar indicadores capazes de mensurar índices de desempenho dos processos operacionais e de serviços objetivando a satisfação total do cliente.

Base(s)

- 3.6 Kaizen.
- 4. Custos da qualidade
- 4.1 Custos previsíveis;
- 4.2 Custos imprevisíveis.

Procedimentos Didáticos

Lista de exercícios. Debate. Fóruns. Trabalho em grupo. Seminário. Aulas dialogadas.

Instr. Avaliação

Lista de Exercícios (Argumentação Consistente, Atendimento às Normas, Coerência/Coesão)

Etapa 2: de 18/05/2026 até 31/05/2026

Competência(s)

- 3. Desenvolver sistema de qualidade no processo de prestação de serviços.
- 4. Avaliar técnicas de atendimento adequadas à satisfação do cliente.

Habilidade(s)

- 4.1 Promover ações que possibilitem um controle de qualidade no atendimento do cliente.
- 4.2 Selecionar indicadores capazes de mensurar índices de desempenho dos processos operacionais e de serviços objetivando a satisfação total do cliente.

Base(s)

- 3.5 Housekeeping 5S;
- 4. Custos da qualidade
- 3.4 Benchmarking;
- 3.3 Análise de sistemas da qualidade;
- 3.2 ISO 9000 e 9001;
- 3. Normas e ferramentas da qualidade

Procedimentos Didáticos

Lista de exercícios. Debate. Fóruns. Trabalho em grupo. Seminário. Aulas dialogadas.

Instr. Avaliação

Avaliação Escrita (Pontualidade e Cumprimento de Prazos, Relacionamento de Conceitos, Relacionamento de Ideias)

Etapa 3: de 01/06/2026 até 14/06/2026

Competência(s)

- 3. Desenvolver sistema de qualidade no processo de prestação de serviços.
- 4. Avaliar técnicas de atendimento adequadas à satisfação do cliente.

Plano de Trabalho Docente - PTD

1º semestre - 2º Bimestre (de 04/05/2026 até 07/07/2026)

Habilidade(s) 4.1 Promover ações que possibilitem um controle de qualidade no atendimento do cliente. 4.2 Selecionar indicadores capazes de mensurar índices de desempenho dos processos operacionais e de serviços objetivando a satisfação total do cliente.
Base(s) 4.1 Custos previsíveis; 3.2 ISO 9000 e 9001; 3.1 Sistema de qualidade ISSO; 3. Normas e ferramentas da qualidade
Procedimentos Didáticos Lista de exercícios. Debate. Fóruns. Trabalho em grupo. Seminário. Aulas dialogadas.
Instr. Avaliação Trabalho/Pesquisa (Argumentação Consistente, Atendimento às Normas, Clareza na Expressão Oral e Escrita)
Etapa 4: de 15/06/2026 até 28/06/2026
Competência(s) 3. Desenvolver sistema de qualidade no processo de prestação de serviços. 4. Avaliar técnicas de atendimento adequadas à satisfação do cliente.
Habilidade(s) 4.1 Promover ações que possibilitem um controle de qualidade no atendimento do cliente. 4.2 Selecionar indicadores capazes de mensurar índices de desempenho dos processos operacionais e de serviços objetivando a satisfação total do cliente.
Base(s) 3. Normas e ferramentas da qualidade 3.1 Sistema de qualidade ISSO; 3.2 ISO 9000 e 9001; 3.3 Análise de sistemas da qualidade;
Procedimentos Didáticos Lista de exercícios. Debate. Fóruns. Trabalho em grupo. Seminário. Aulas dialogadas.
Instr. Avaliação Participação em Aula (Atendimento às Normas, Clareza na Expressão Oral e Escrita, Relacionamento de Conceitos, Relacionamento de Ideias)
Etapa 5: de 29/06/2026 até 07/07/2026
Competência(s) 3. Desenvolver sistema de qualidade no processo de prestação de serviços. 4. Avaliar técnicas de atendimento adequadas à satisfação do cliente.
Habilidade(s) 4.1 Promover ações que possibilitem um controle de qualidade no atendimento do cliente. 4.2 Selecionar indicadores capazes de mensurar índices de desempenho dos processos operacionais e de serviços objetivando a satisfação total do cliente.
Base(s) 3.1 Sistema de qualidade ISSO; 3. Normas e ferramentas da qualidade 3.2 ISO 9000 e 9001; 3.3 Análise de sistemas da qualidade;
Procedimentos Didáticos Lista de exercícios. Debate. Fóruns. Trabalho em grupo. Seminário. Aulas dialogadas.
Instr. Avaliação Relatório (Adequação ao Público Alvo, Argumentação Consistente, Clareza na Expressão Oral e Escrita, Organização, Relacionamento de Ideias)
Estratégias de Recuperação Contínua Recuperação contínua, com orientação e acompanhamento para novas atividades - estudo para fixação dos conteúdos, trabalho, lista de exercícios, esclarecimento de dúvidas e avaliação.
Material de Apoio Didático CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. Gestão da Qualidade: Conceitos e Técnicas. 3 ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2016. -
Propostas de Integração e Interdisciplinaridade

Plano de Trabalho Docente - PTD

1º semestre - 2º Bimestre (de 04/05/2026 até 07/07/2026)

Proposta de integração e interdisciplinaridade entre Gestão da Qualidade e Legislação Tributária pode ser construída destacando como os sistemas de qualidade impactam diretamente na conformidade fiscal e na eficiência organizacional, permitindo que os alunos compreendam que práticas de gestão voltadas para melhoria contínua, padronização de processos e auditorias internas não apenas elevam a competitividade das empresas, mas também garantem maior transparência e adequação às exigências legais tributárias.

Parecer do Coordenador de Curso:

(03/03/2026) -O PTD está em consonância com o Plano de Curso