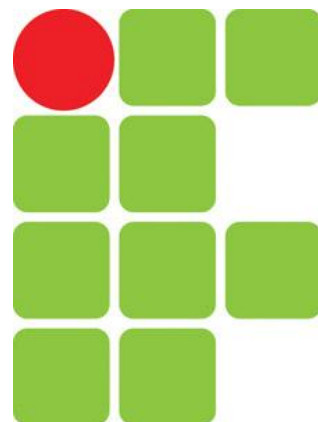




INSTITUTO FEDERAL
SANTA CATARINA

Administração da Qualidade

Apresentação inicial

Prof. Dra. Thaisa Rodrigues

Contextualização



O que é qualidade???

- ✓ “Produtos e serviços que **atendem** ou **excedem** as **expectativas** do consumidor”.





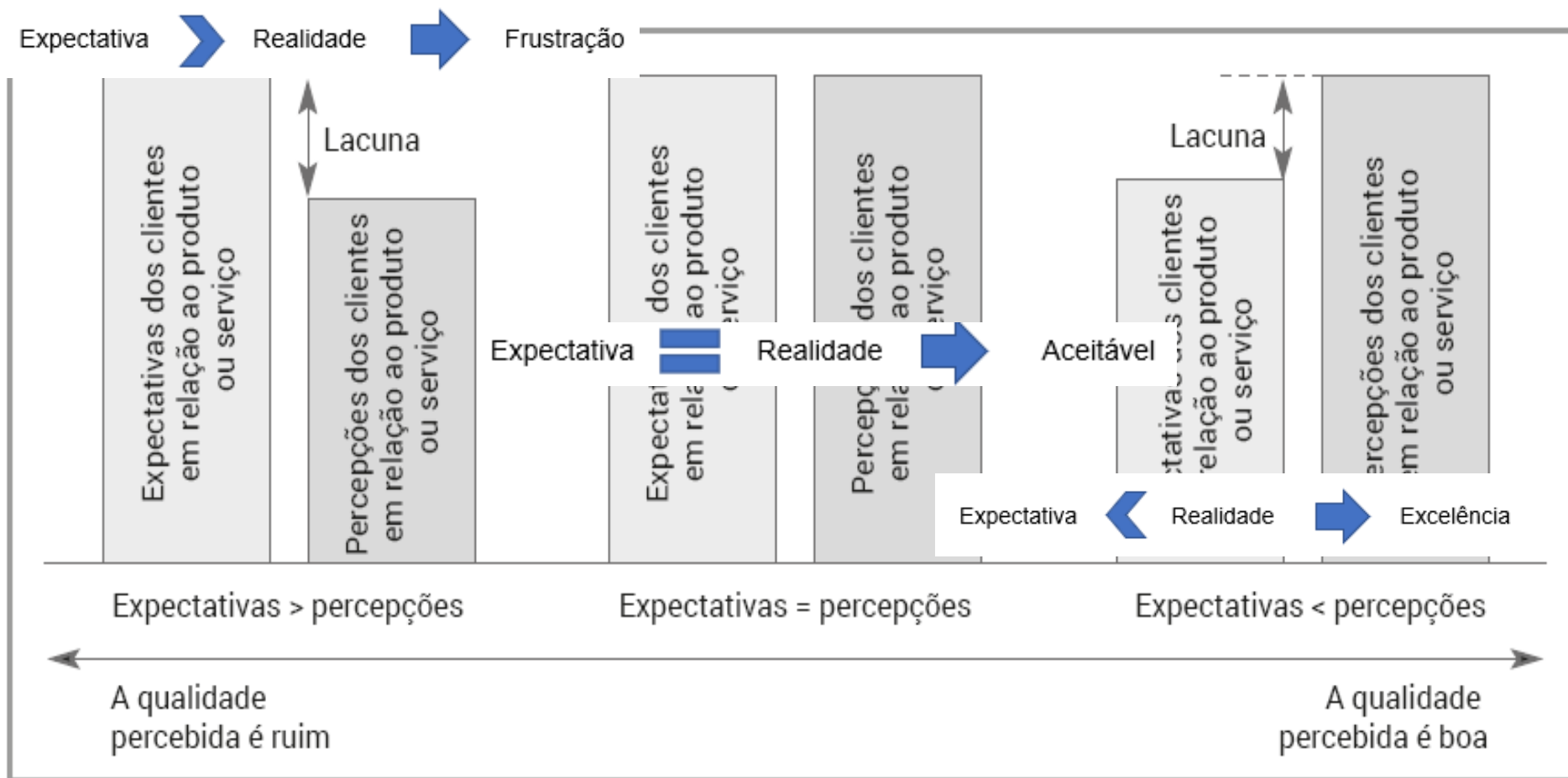
- Produto ou serviço livre de defeitos [**Crosby - Conformidade aos requisitos do produto**].
- Qualidade é o **grau** em que um conjunto de características inerentes **atende** aos requisitos [**ISO 9.000**].

A qualidade envolve a **conformidade** com padrões, durabilidade, confiabilidade, desempenho, eficiência e a capacidade de satisfazer as necessidades e expectativas do usuário final.



INSTITUTO FEDERAL
SANTA CATARINA

Visão da Qualidade pelos clientes





INSTITUTO FEDERAL
SANTA CATARINA

Visão da Qualidade de um Restaurante: Cliente Interno e Externo

- ✓ CLIENTE INTERNO - **Chef de cozinha** → qualidade dos alimentos e da apresentação dos pratos.
- ✓ CLIENTE EXTERNO - Cliente externo pode avaliar a qualidade do restaurante com base em outros fatores, como **o ambiente, o atendimento, a variedade de opções no menu e os preços**. Ele pode estar mais interessado em ter uma experiência agradável e completa, desde a recepção até a conta, do que na qualidade individual dos pratos.
- ✓ CLIENTE INTERNO – Garçom → entregar os pratos no tempo certo, se foi atencioso e prestativo, se respondeu às perguntas do cliente de forma clara e precisa, se as mesas estão limpas e organizadas, se a comida foi servida na temperatura correta, se os talheres estão em bom estado...

A qualidade de um restaurante depende de vários pontos de vista, tanto dos clientes externos como clientes internos.





INSTITUTO FEDERAL
SANTA CATARINA

Gurus da Qualidade:

Shewart

(1891-1967)



Feigenbaum

(1922-2014)



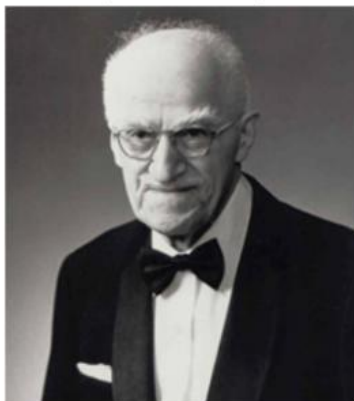
Ishikawa

(1915-1989)



Juran

(1904-2008)



Deming

(1900-1993)



Crosby

(1926-2001)





INSTITUTO FEDERAL
SANTA CATARINA

Gurus da Qualidade:

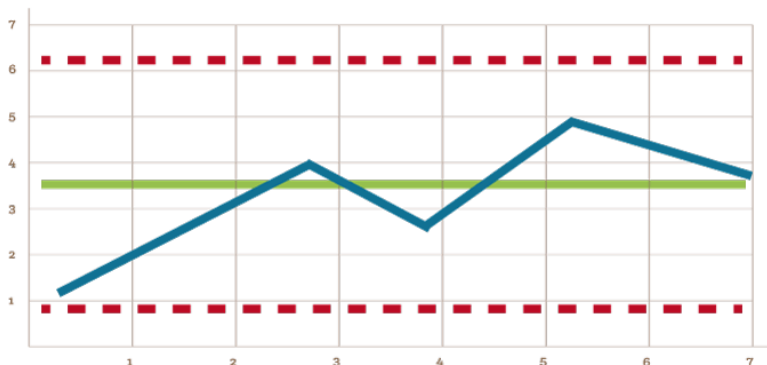


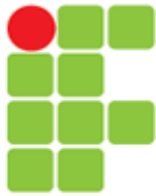
Frases de destaque de Walter A. Shewhart:

"A qualidade é a redução da variabilidade."

"É impossível garantir qualidade sem medir o desempenho."

"O controle estatístico é um meio de distinguir entre causas comuns e causas especiais de variação."





INSTITUTO FEDERAL
SANTA CATARINA

Gurus da Qualidade:



Frases mais conhecidas de Deming:

"Em Deus confiamos; todos os outros devem trazer dados"

"A qualidade não custa. O que custa é a falta de qualidade."

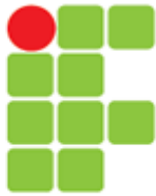
"Não se gerencia o que não se mede."

"A inspeção não melhora a qualidade, apenas identifica a falta dela."

"Melhoria contínua é melhor do que perfeição adiada."

"Os empregados só podem entregar qualidade se o sistema permitir."





INSTITUTO FEDERAL
SANTA CATARINA

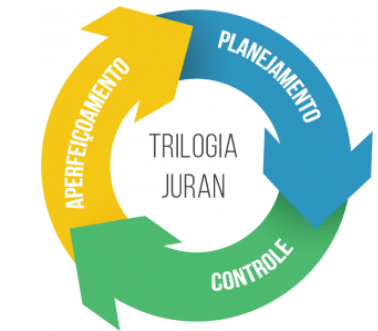
Gurus da Qualidade:

Joseph Juran – Pai do "Trilogia da Qualidade"

"A qualidade começa com a intenção, que é fixa por cima."

"Sem um planejamento adequado, a qualidade é uma questão de sorte."

"Poucos vitais, muitos triviais." (Princípio de Pareto – 80/20)

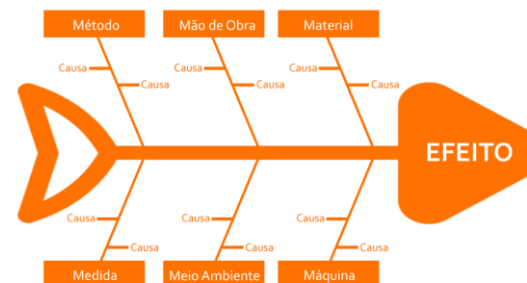


Kaoru Ishikawa – Criador do Diagrama de Causa e Efeito

"A qualidade começa e termina com a educação."

"Não confunda causa com sintoma."

"Mais importante do que resultados individuais é o trabalho em equipe."





INSTITUTO FEDERAL
SANTA CATARINA

Gurus da Qualidade:

Armand Feigenbaum – Conceito de "Qualidade Total"

"A qualidade é responsabilidade de todos."

"A qualidade não é um ato, é um hábito organizacional."

*Qualidade só se
conquista quando
todos participam*



Philip Crosby – "Qualidade é Conformidade com Requisitos"

"Qualidade é gratuita. Não é um presente, mas é gratuita."

"A qualidade é medida pela ausência de defeitos."

"Fazer certo da primeira vez."

"A qualidade deve ser medida em termos financeiros."





GURU	FERRAMENTAS ASSOCIADAS
W. Edwards Deming	- Ciclo PDCA- Controle Estatístico de Processo (CEP)- Gestão por Processos
Joseph Juran	- Análise de Pareto (80/20)- Trilogia da Qualidade (Planejamento, Controle, Melhoria)
Philip Crosby	- Programa Zero Defeitos- Medição dos Custos da Qualidade
Kaoru Ishikawa	- Diagrama de Causa e Efeito (Espinha de Peixe)- 7 Ferramentas da Qualidade
Armand Feigenbaum	- Sistema de Qualidade Total (Total Quality Control – TQC)
Walter Shewhart	- Gráficos de Controle (Controle Estatístico)- Base conceitual do Ciclo PDCA

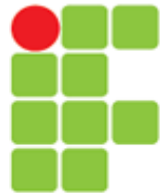


INSTITUTO FEDERAL
SANTA CATARINA

Objetivos da aula:

1. Compreender conceitos básicos sobre qualidade;
2. Distinguir a visão do cliente interno e a visão do cliente externo;
3. Gurus da Qualidade;
4. **Apresentar o Plano de Ensino;**
5. Introduzir a Gestão da Qualidade Total;
6. Dimensões da Qualidade;





Avaliação e Recuperação:

Atividades de Fixação + Prova 1 + Prova 2 = 100

- ✓ Serão realizadas atividades de fixação do conteúdo durante as aulas presenciais ou EaD com valor 10 e peso 3.
- ✓ Será realizada uma prova com valor 10 e peso 3,5.

Trabalho de Recuperação no final da disciplina:

- ✓ É preciso ter entregue todas as atividades de fixação (pré requisito obrigatório);
- ✓ Terá a oportunidade de ser reavaliado através de um trabalho que será proposto no dia 10/11.



Cronograma / Programação:

AULA 1 - 07/08 - Apresentação do [Plano de Ensino](#) e introdução à disciplina: Conceitos e princípios da gestão da qualidade. Conceito de controle da Qualidade Total.;

AULA 2 - 12/08 - Histórico de evolução da gestão da qualidade. Gestão da qualidade e os efeitos do Gerenciamento da Qualidade sobre a Produtividade. Ferramentas.

AULA 3 - 14/08 - Diretrizes da Qualidade e seus desdobramentos. Qualidade e o Papel da Administração da Empresa. (EaD)

AULA 4 - 19/08 - Equipes de qualidade e produtividade. (EaD) Ambientes de qualidade. (EaD)

AULA 5 - 21/08 - Ferramentas da Qualidade

AULA 6 - 26/08 - Ferramentas da Qualidade e PROVA 1

AULA 7 - 04/09 - Programas de qualidade e Normas da qualidade. Ferramentas da Qualidade (EaD)

AULA 8 - 09/09 - Métodos da Qualidade

AULA 9 - 03/11 - Ferramentas da Qualidade e Prova 2

AULA 10 - 10/11 - Recuperação e Encerramento.



INSTITUTO FEDERAL
SANTA CATARINA

A disciplina

Plano de ensino

Plano de Ensino:

✓ Objetivos

✓ Conteúdo.

✓ Metodologia.

✓ Avaliação.

✓ Bibliografia.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA
CÂMPUS CAÇADOR

PLANO DE ENSINO

IDENTIFICAÇÃO			
Curso:	Administração	Período Letivo:	Módulo I
Un. Curricular:	Informática	Código:	
Semestre:	2014/1	Carga Horária:	80
Professor:	Pierry Teza	Aulas Semanais:	4
		E-mail:	pierry.teza@ifsc.edu.br

COMPETÊNCIAS

- Conhecer e utilizar softwares para automação de escritório (editor de texto, planilha eletrônica, software de apresentação e Internet).

HABILIDADES

- Identificar os componentes básicos dos computadores;
- Identificar os meios de armazenamento de dados e suas particularidades;
- Utilizar os sistemas operacionais e seus utilitários (Writer, Calc e Impress);
- Utilizar a Internet (navegação, e-mail).

BIBLIOGRAFIA

Básica:
COSTA, Edgard A. *BrOffice.Org: da teoria à prática*. Brasport, 2007.

Complementar:
CAPRON, H. L. *Introdução à Informática*. Prentice Hall, 2004
LEITE, André de Oliveira. *Informática para Internet: sistemas operacionais*. IFSC, 2009
VELLOSO, Fernando de Castro. *Informática: conceitos básicos*. Elsevier, 2011

BASES TECNOLÓGICAS

Conteúdo / Unidade	Conhecimentos, Habilidades e Competências	Estratégias Didáticas*	Avaliação	CH
Introdução à Informática	• Conhecer e utilizar softwares para automação de escritório (editor de texto, planilha eletrônica, software de apresentação e Internet). • Identificar os componentes básicos dos computadores; • Identificar os meios de armazenamento de dados e suas particularidades; • Fundamentos de informática.	AED EXE LAB TI TG	Participação em sala de aula. Trabalho em grupo. Trabalho individual.	6h/a
Sistemas operacionais	• Conhecer e utilizar softwares para automação de escritório (editor de texto, planilha eletrônica, software de apresentação e Internet). • Identificar os componentes básicos dos computadores; • Utilizar os sistemas operacionais e seus utilitários (Writer, Calc e Impress); • Fundamentos de informática; • Noções de aplicativos de automação de escritório (processador de texto, planilha eletrônica e ferramentas de apresentação).	AED EXE LAB TI TG	Participação em sala de aula. Trabalho em grupo. Trabalho individual.	2h/a
Internet	• Conhecer e utilizar softwares para automação de escritório (editor de texto, planilha eletrônica, software de apresentação e Internet). • Utilizar a Internet (navegação, e-mail).	AED EXE LAB TI	Participação em sala de aula. Trabalho em grupo.	4h/a



Considerações importantes

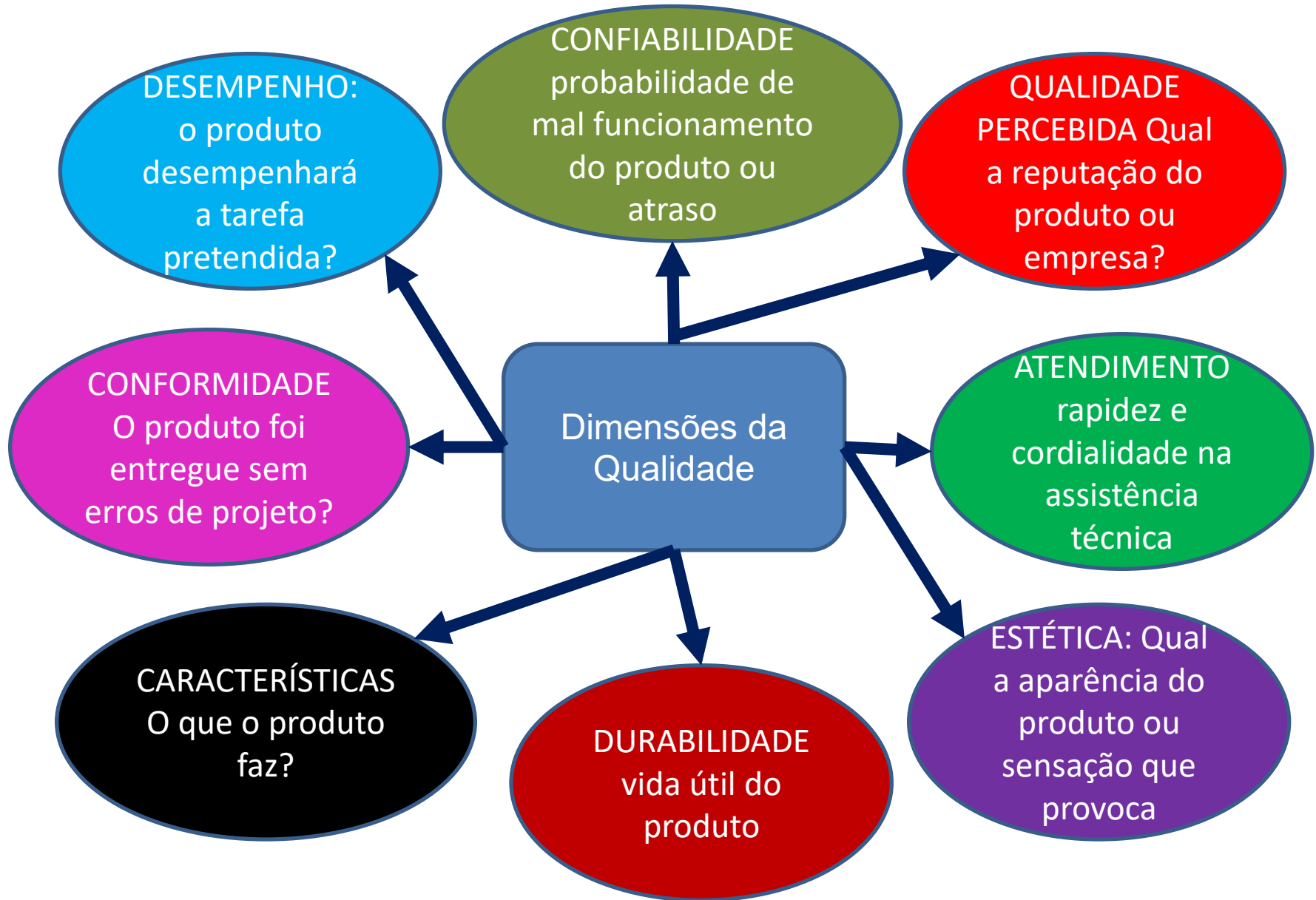
1. A Professora Thaisa apresentou o plano de ensino?
2. A Professora Thaisa deixou claro o horário de atendimento?
Segundas, 15:30 às 17:30.



Dimensões da Qualidade

- Em 1987, David A. Garvin publicou na Harvard Business Review seu famoso artigo **“Competindo nas Oito Dimensões da Qualidade”**.
- A ideia é que para gerir a qualidade é preciso compreendê-la, com isso ele definiu as oito dimensões da qualidade.





Certas dimensões serão mais importantes que outras e até mesmo irrelevantes, conforme o produto ou serviço em questão.



INSTITUTO FEDERAL
SANTA CATARINA

Dinâmica sobre as Dimensões da Qualidade

