



# Técnico em Administração

## Gestão de Qualidade



EDUCAÇÃO  
Secretaria de Estado  
da Educação / SEDUC



**Professor: Jorge Augusto**  
**Conteúdo: Gestão da**  
**Qualidade Total**   
**Data: 27/11/2018**

# INTRODUÇÃO E CONCEITOS BÁSICOS

Vivemos, atualmente, em um mundo de economia globalizada, num mercado sem fronteiras e internacionalizado, que leva as empresas a buscarem uma maior competitividade de seus produtos e/ou serviços.

Para que estas empresas (organizações humanas) sobrevivam de forma sustentável neste ambiente competitivo, é necessário que se tenha um excelente sistema de gestão e, que o mesmo, aborde uma filosofia global do negócio (visão holística).

# INTRODUÇÃO E CONCEITOS BÁSICOS

O sistema que apresentamos é a Gestão da Qualidade Total, que busca maximizar os resultados das organizações por meio da satisfação simultânea de todas as partes interessadas, ou seja, os clientes, empregados, acionistas, meio ambiente, comunidade, sociedade e fornecedores.

# INTRODUÇÃO E CONCEITOS BÁSICOS

Para satisfazer as partes interessadas, é necessário:

- a) Uma estrutura organizacional voltada para o mercado, atuando de forma sistematizada, com uma compreensão e segmentação do conjunto de atividades e processos da organização que agreguem valor, tomando decisões e executando ações baseadas em medição e análise do desempenho, levando-se em consideração as informações disponíveis, além dos riscos identificados;

# INTRODUÇÃO E CONCEITOS BÁSICOS

Para satisfazer as partes interessadas, é necessário:

- b) Um sistema de padronização bem definido para garantir a previsibilidade dos resultados esperados pelos clientes e para que se possam buscar melhorias (competitividade) de forma consistente; um sistema de indicadores de desempenho, para avaliar os resultados; e um controle da qualidade, para mantê-los.



# Equação Estratégica: Como fazer Simultaneamente

Reducir custos, 

Aumentar a rentabilidade, 

Agregar valor ao acionista, 

Criar valor aos clientes, 

Criar mais postos de trabalho, 

Gerar renda, 

Reducir acidentes, 

Melhorar a qualidade de vida e eliminar a poluição. 

# Evolução da Qualidade

# Atividade



Quais são os quatro principais fases da qualidade e respectivas características quanto:

- a) Preocupação; ✓
- b) Visão da qualidade; ✓
- c) Ênfase; ✓
- d) Métodos; ✓
- e) Responsável pela qualidade; ✓
- f) Orientação e abordagem. ✓

# Evolução da Qualidade

## As Quatro Principais Fases da Qualidade.

- Inspeção ■
- Controle Estatístico da Qualidade ■
- Garantia da Qualidade ■
- Gestão Estratégica da Qualidade. ■

# Evolução da Qualidade - Inspeção



1. Preocupação básica: Verificação
2. Visão da Qualidade: Um problema a ser resolvido ■
3. Ênfase: Uniformidade do produto ■
4. Métodos: Instrumento de medição
5. Responsável pela Qualidade: O Departamento de Inspeção ■
6. Orientação e abordagem: “Inspeciona” a qualidade da Qualidade. ■

# Evolução da Qualidade – Controle Estatístico

1. Preocupação básica: Controle
2. Visão da Qualidade: Um problema a ser resolvido
3. Ênfase: Uniformidade do produto com menos inspeção
4. Métodos: Instrumentos e técnicas estatísticas
5. Responsável pela Qualidade: Os departamentos de produção e engenharia
6. Orientação e abordagem: “Controla” a qualidade.

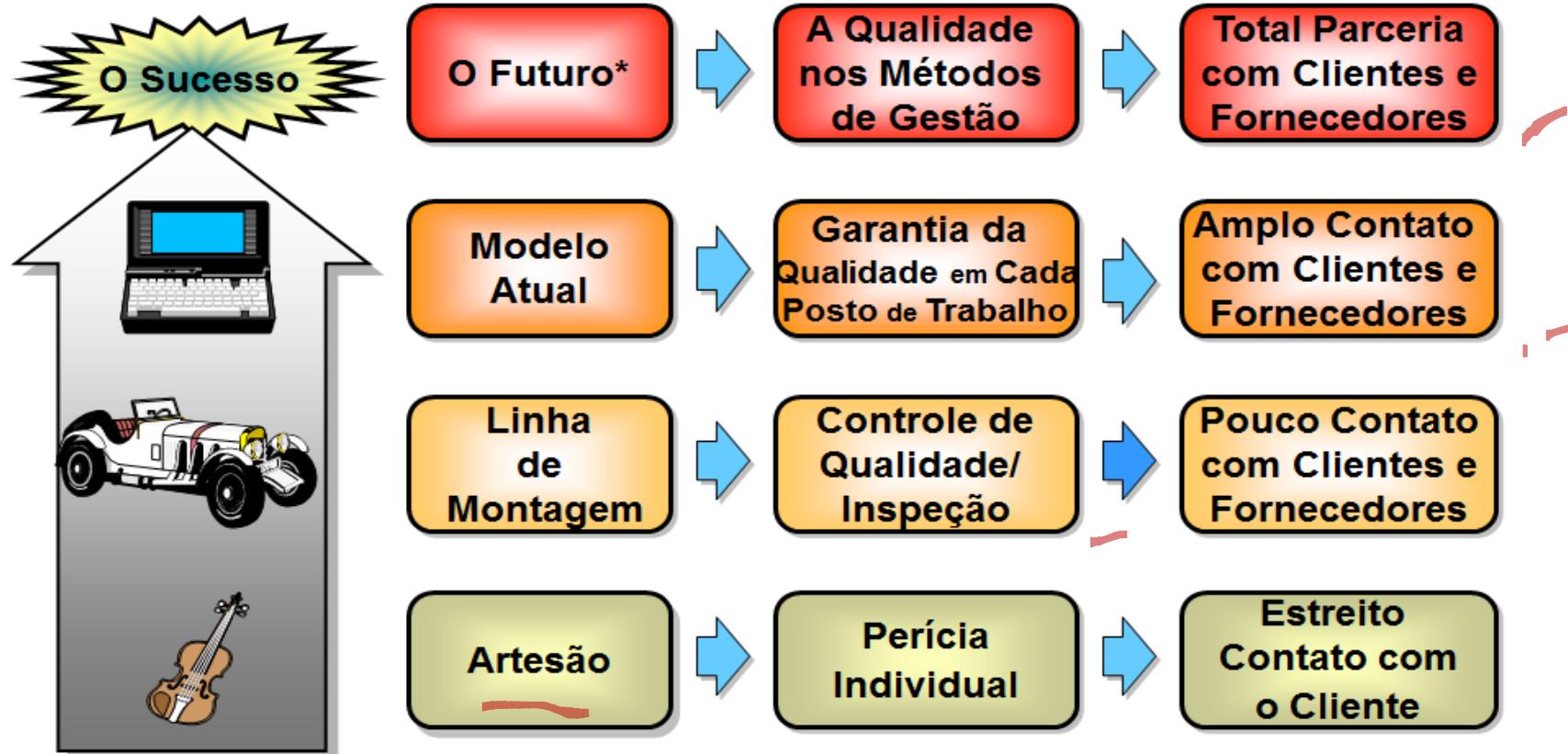
# Evolução da Qualidade – Garantia da Qualidade

1. Preocupação básica: Coordenação
2. Visão da Qualidade: Um problema a ser resolvido, mas que seja enfrentado proativamente.
3. Ênfase: Toda a cadeia de produção, desde o projeto até o mercado, e a contribuição de todos os grupos funcionais, especialmente os projetistas, para impedir falhas de qualidade.
4. Métodos: Programas e Sistemas
5. Responsável pela Qualidade: Todos os departamentos, embora a alta gerência só se envolva perifericamente com o projeto, o planejamento e a execução das políticas da qualidade.
6. Orientação e abordagem: “Constrói” a qualidade.

# Evolução da Qualidade – Gerenciamento Estratégico da Qualidade

1. Preocupação básica: Impacto estratégico
2. Visão da Qualidade: Uma oportunidade de concorrência
3. Ênfase: As necessidades de mercado e do consumidor
4. Métodos: Planejamento estratégico, estabelecimento de objetivos e a mobilização da organização
5. Responsável pela Qualidade: Todos na empresa, com a alta gerência exercendo forte liderança
6. Orientação e abordagem: “Gerencia” a qualidade.

# Evolução da Qualidade



# **Conceitos de Qualidade, Produtividade, Competitividade e Sobrevivência**

# Conceitos de Qualidade

## Feigenbaum

É uma determinação do consumidor e não do engenheiro, da área comercial ou da administração de uma empresa. É **um conjunto de características do produto ou serviço em uso, as quais satisfazem as expectativas do cliente.**

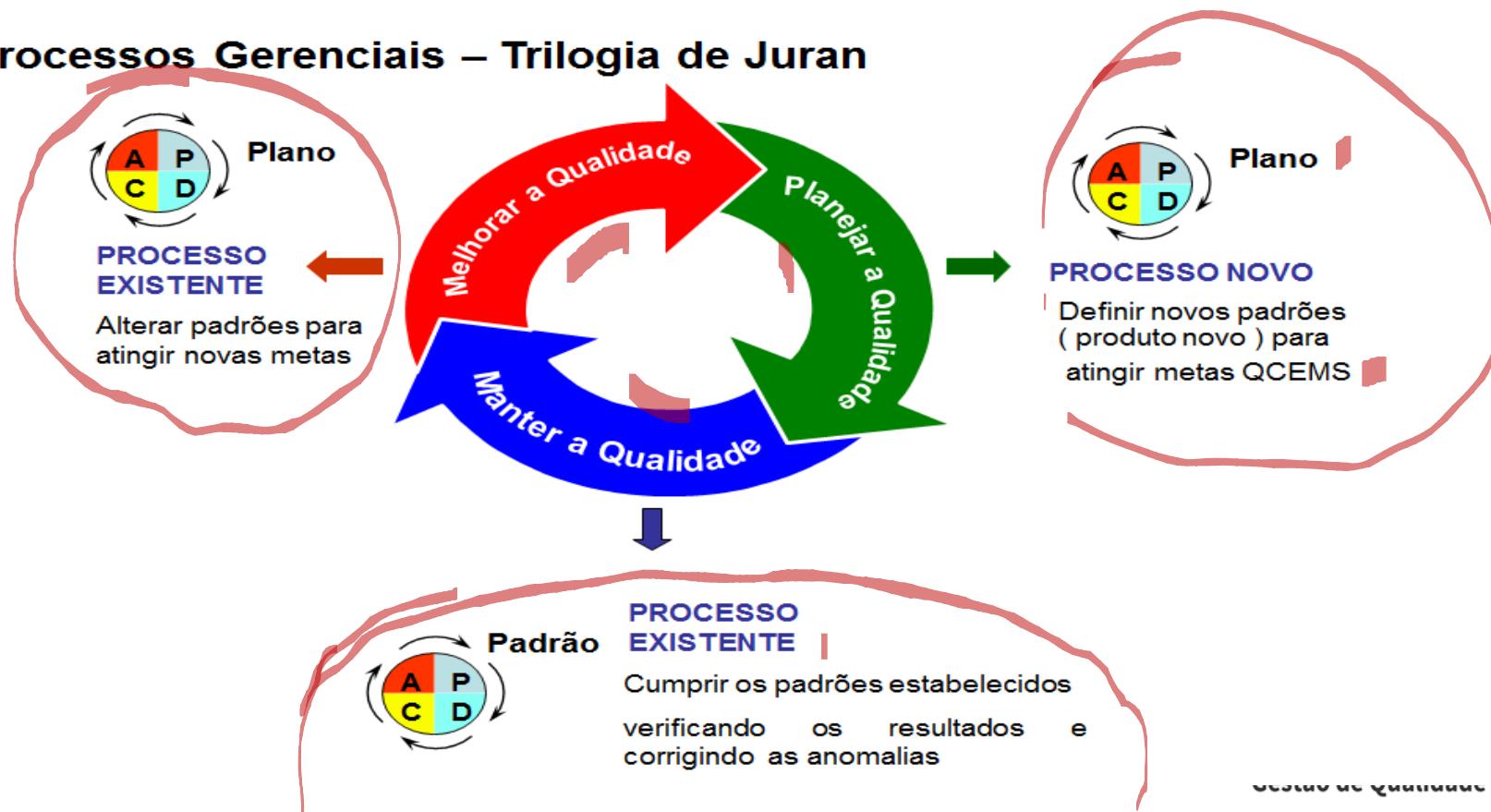
## Juran

É a adequação ao uso.

Estabeleceu que a Qualidade é feita de três processos gerenciais que são: **o planejamento, o controle e a melhoria.**

# Conceitos de Qualidade

## Processos Gerenciais – Trilogia de Juran



# Conceitos de Qualidade

## Deming – 14 Princípios

1. Criar constância de propósitos na melhoria contínua de produtos e serviços
2. Adoção da nova filosofia
3. Não depender da inspeção em massa
4. Cessar a prática de avaliar as transações apenas com base nos preços
5. Melhorar continuamente o sistema de produção e serviços
6. Instituir o treinamento profissional do pessoal

# Conceitos de Qualidade

## Deming – 14 Princípios

7. Instituir a liderança ■
8. Eliminar o medo ■
9. Romper as barreiras entre os departamentos ■
10. Eliminar "slogans" e exortações para o pessoal ■
11. Eliminar quotas numéricas ■
12. Remover barreiras ao orgulho do trabalho bem realizado ■
13. Instituir um vigoroso programa de educação e reciclagens nos novos métodos ■
14. Planos de ação: agir no sentido de concretizar a transformação desejada. ■

# Conceitos de Qualidade

## Crosby

Define qualidade como a conformidade com as especificações. Esta definição é voltada inteiramente para o cliente, enfatizando que a Qualidade é tangível, gerenciável e pode ser medida.

### Enfatiza:

Formação de uma equipe de melhoria

Fazer certo da primeira vez

Zero defeito

Especificar bem

Avaliação dos custos da qualidade

# Conceitos de Qualidade

## Ishikawa

Destaca que a qualidade deve ser em toda a empresa: Qualidade do serviço, Qualidade do trabalho, Qualidade da informação, Qualidade do processo, Qualidade do departamento, do operário, do engenheiro, do administrador, Qualidade das pessoas, Qualidade da própria empresa, de sua diretriz.

Coloca o consumidor em 1º lugar = transposições das opiniões e expectativas do consumidor ao projeto, produção e distribuição.

**Enfatiza**

o trabalho em equipe

A lealdade da empresa e dos funcionários

A forte relação entre fornecedor e consumidor.

# Conceitos de Qualidade

## Gitlow

É o julgamento feito pelos clientes ou usuários de um produto ou serviço; é o grau em que os clientes ou usuários sentem que o produto ou serviço excede suas necessidades e expectativas. (GITLOW).

## Falconi

Um produto ou serviço de Qualidade é aquele que atenda perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente.

# Conceitos de Qualidade

## NBR ISO 9000:2005



É o grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.

(Requisitos: necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória Característica: propriedade diferenciadora, que pode ser inerente ou atribuída, qualitativa ou quantitativa)

# Conceitos de Qualidade

## PNQ 2008

Totalidade de características de uma entidade (atividade ou processo, produto), organização, ou uma combinação destes, que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas dos clientes e demais partes interessadas.

# Parâmetros da Qualidade de Produto

## Fatores de Satisfação

- Desempenho funcional;
- Disponibilidade, confiabilidade;
- Durabilidade;
- Conformidade;
- Mantenabilidade;
- Facilidade/conveniência de uso;
- Instalação e orientação de uso;
- Interface com o usuário
- Meio ambiente;
- Atendimento pós-venda, assistência;
- Estética;
- Qualidade percebida, imagem da marca
- Custo do ciclo de vida do produto.