

PROFESSOR (A):

**Jorge Augusto**



CONTEÚDO:

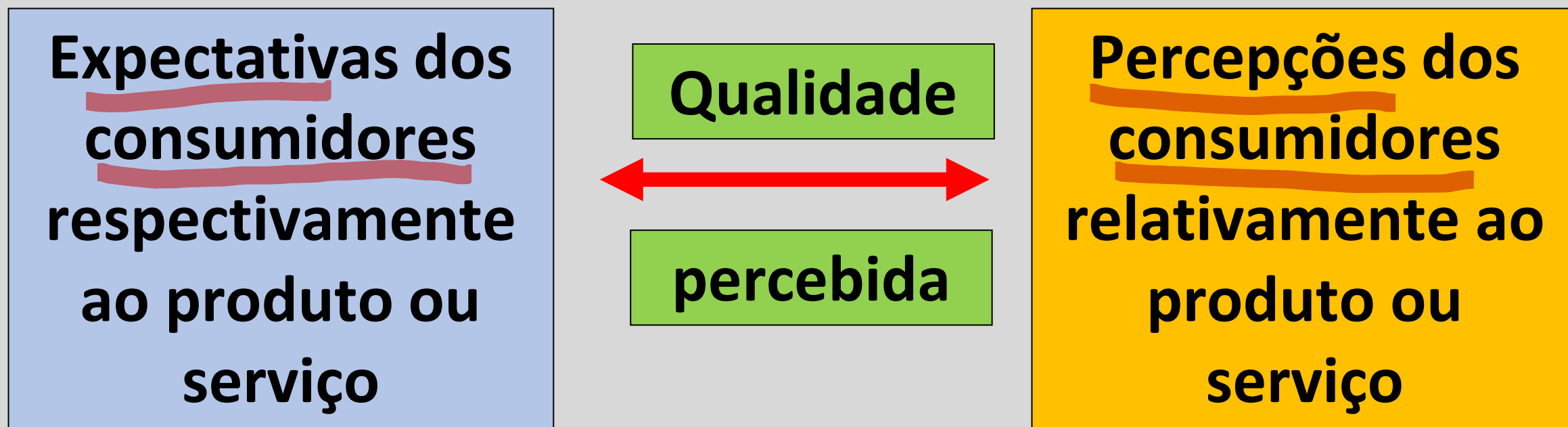
**INTRODUÇÃO À  
GESTÃO DA QUALIDADE**



DATA:

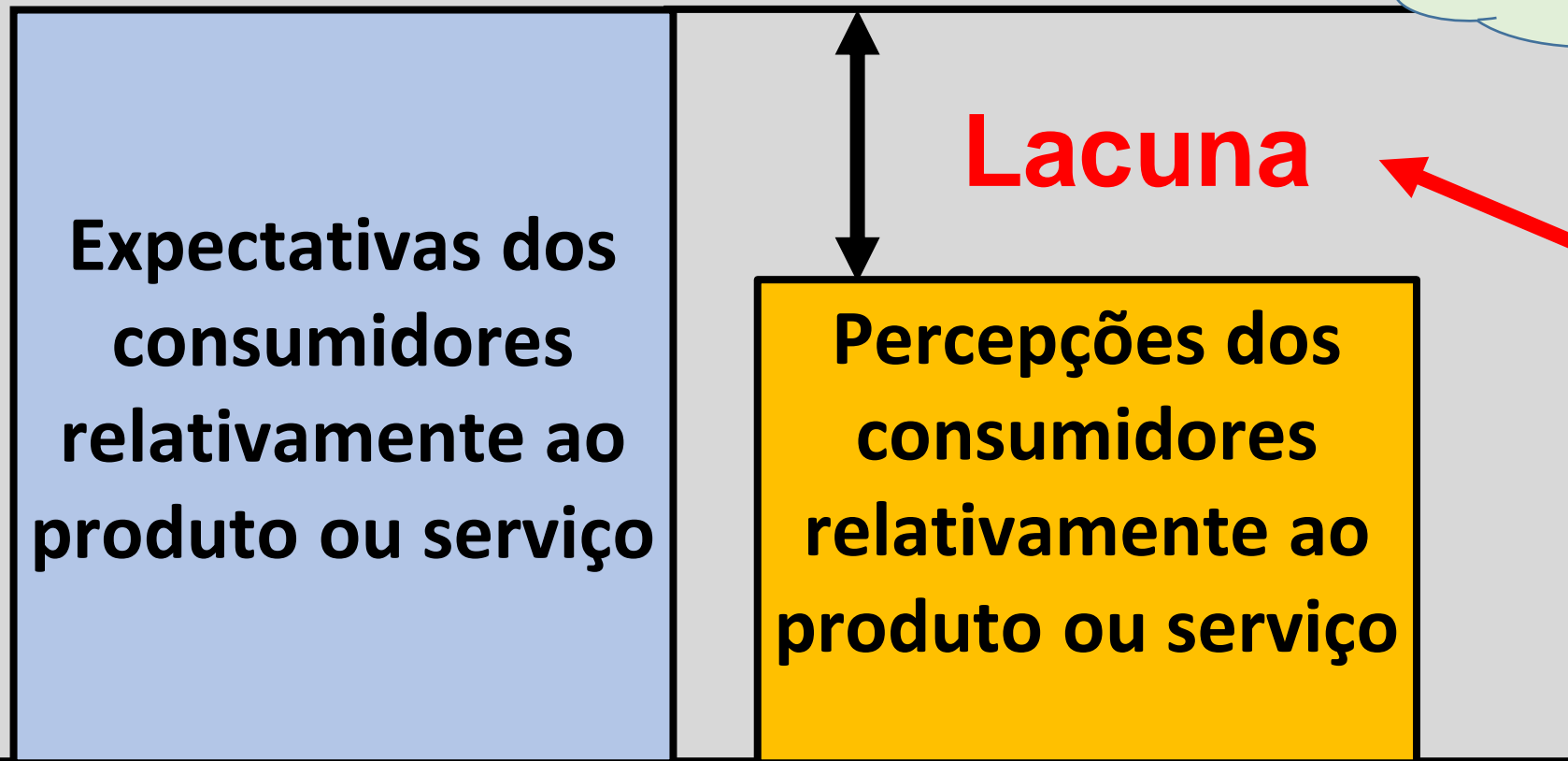
**10/09/2020**

# Expectativa x Percepção adquirida.

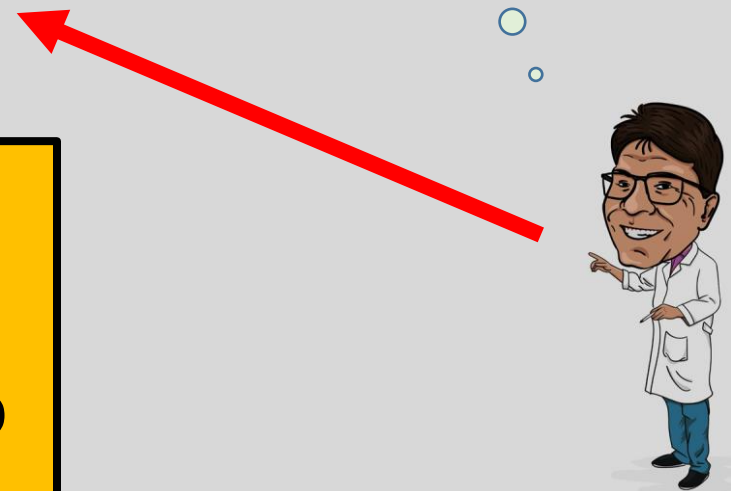


# Expectativa > Percepção

## A Qualidade Percebida é Pobre

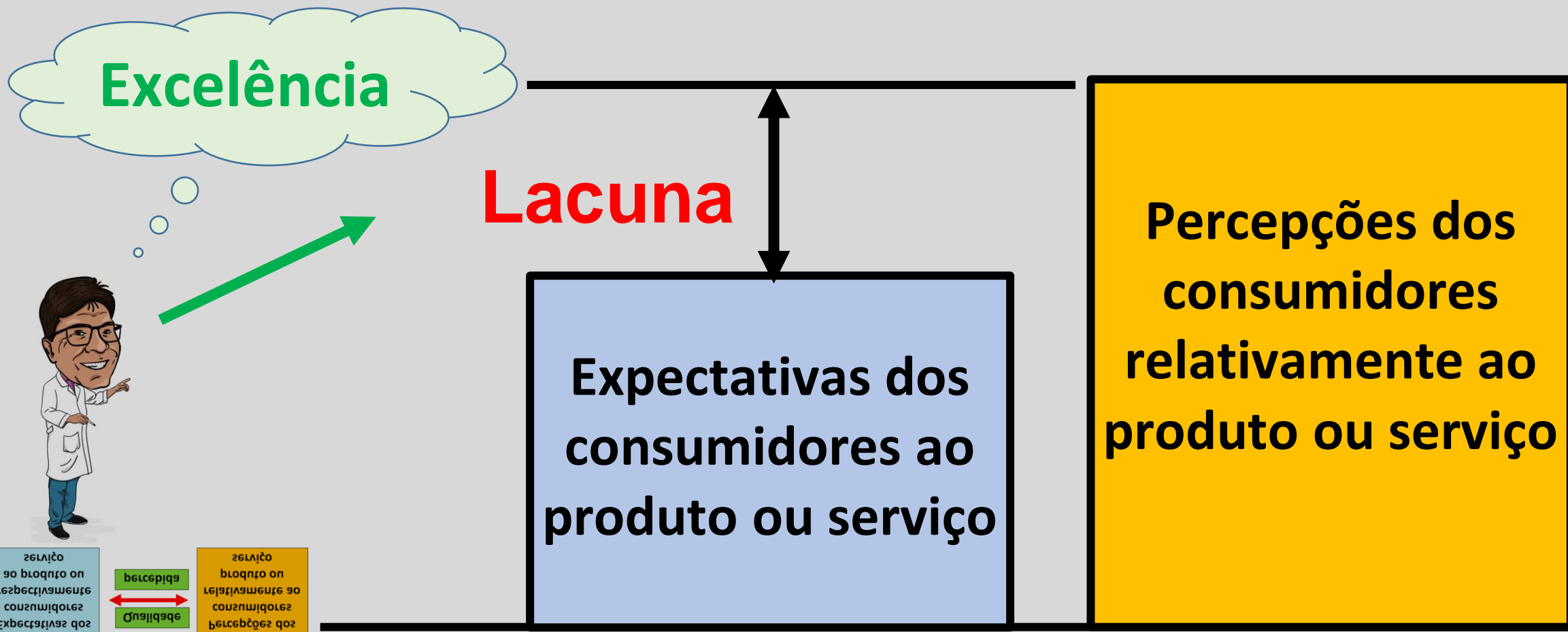


**Frustração**



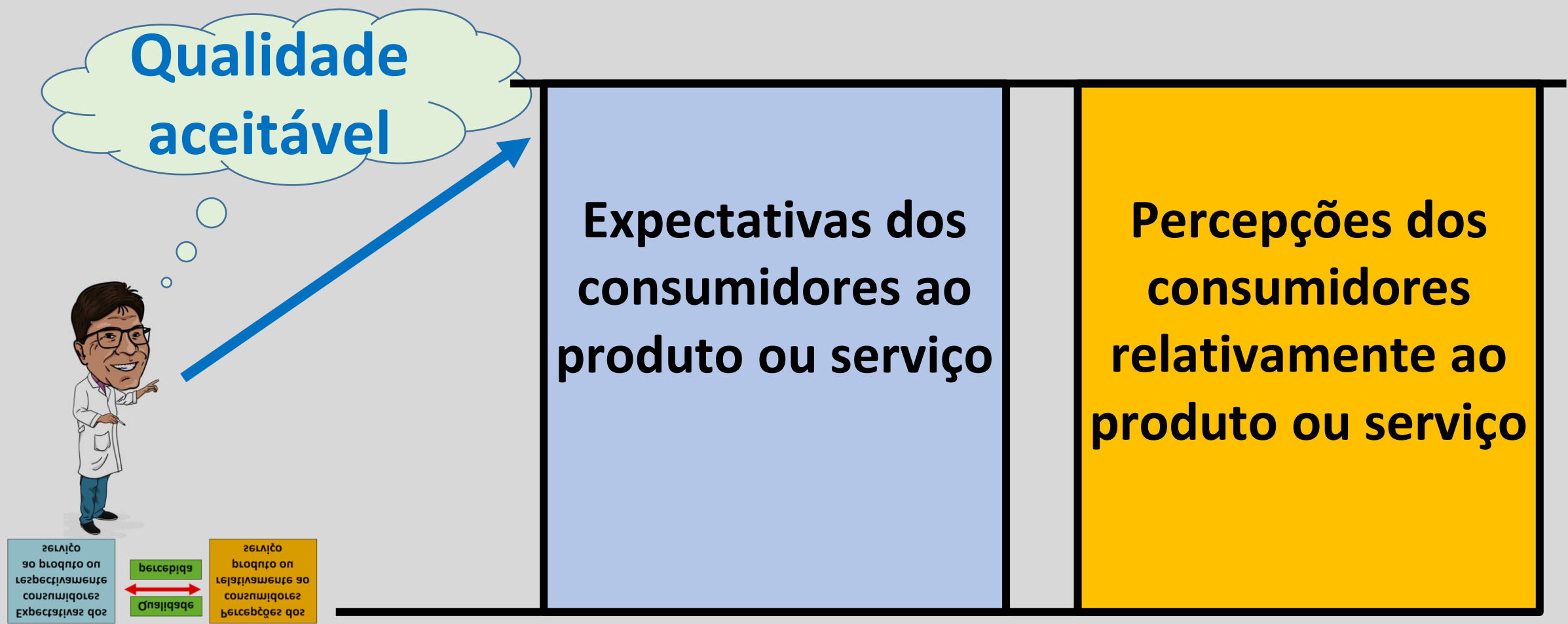
# Expectativa < Percepção

## A Qualidade Percebida é Boa



# Expectativa = Percepção

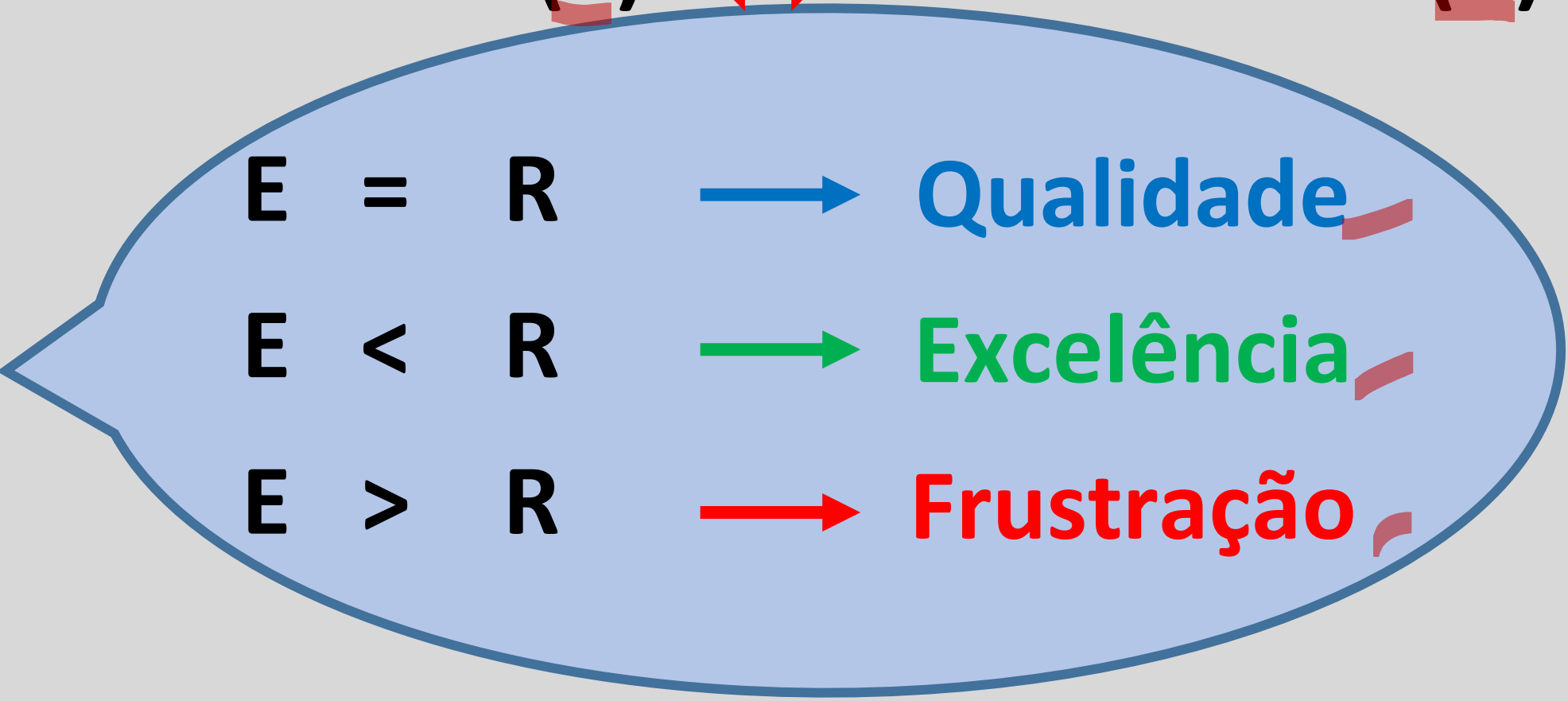
## A Qualidade Percebida é Aceitável



# Expectativa x Percepção adquirida

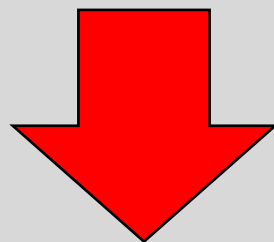
## Resumo

**EXPECTATIVA (E) ↔ REALIDADE (R)**



# Evolução do conceito de Gestão da qualidade,

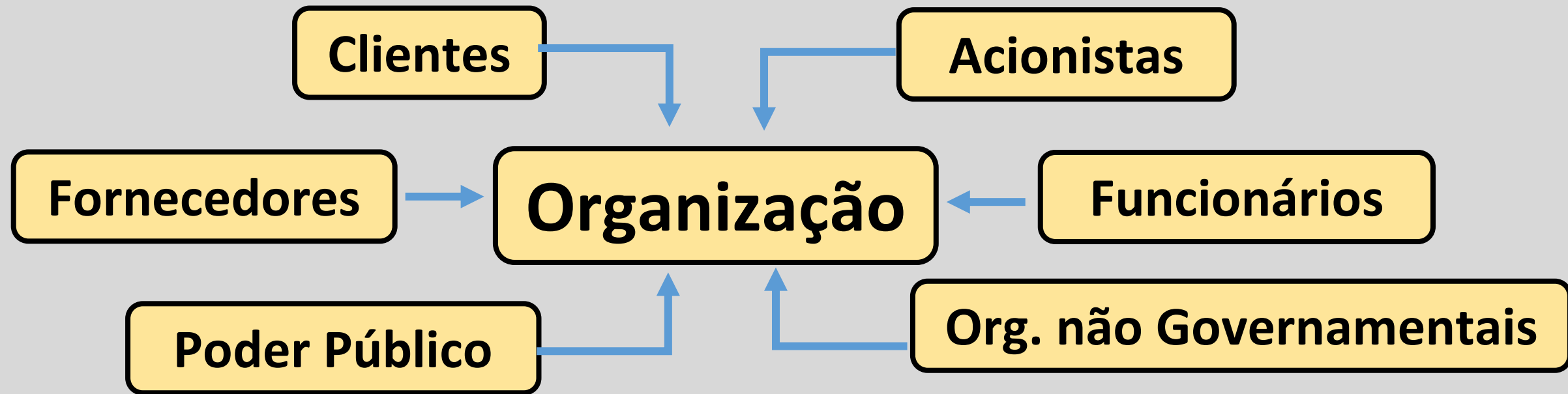
Evoluiu para além dos conceitos de Shewhart, Deming, Crosby, Juran, Gilmore evoluiu para:



Gestão da melhoria de desempenho no atendimento de requisitos (necessidades) e expectativas de clientes e outros stakeholders



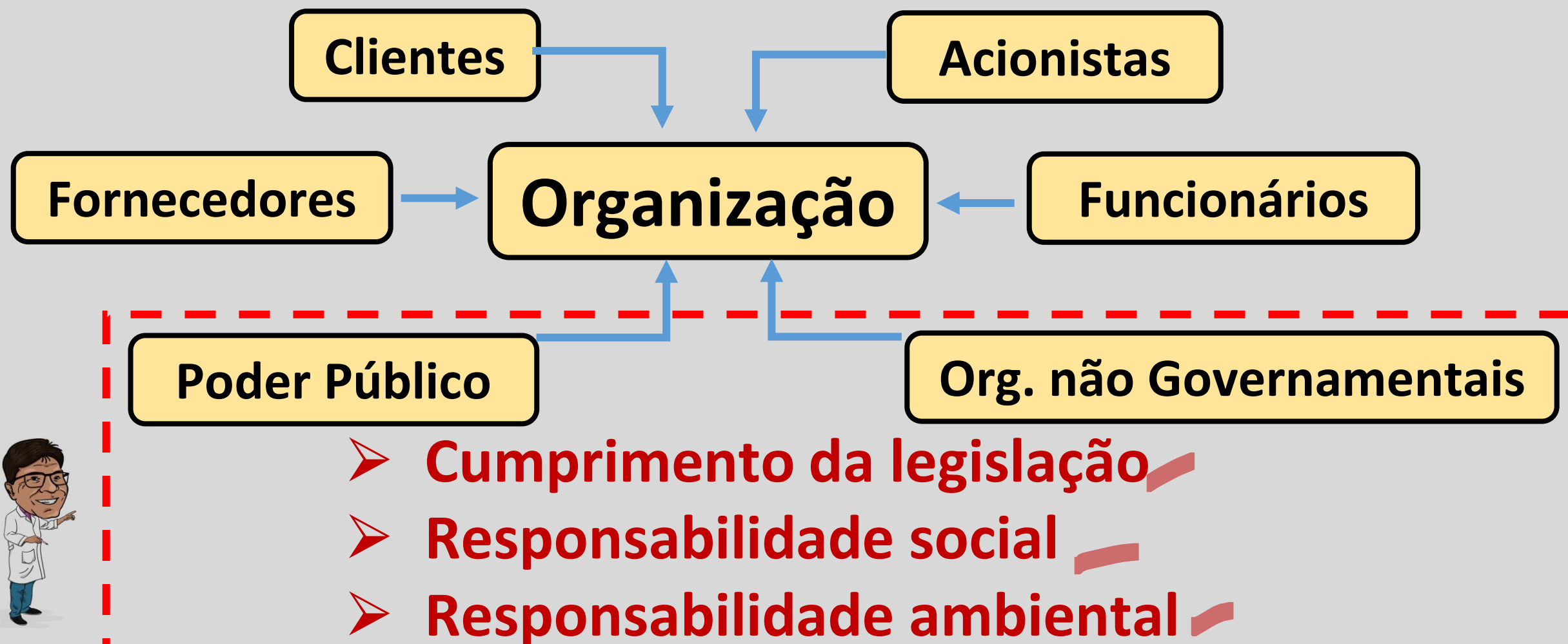
# Partes Interessadas (Stakeholders) de uma Organização



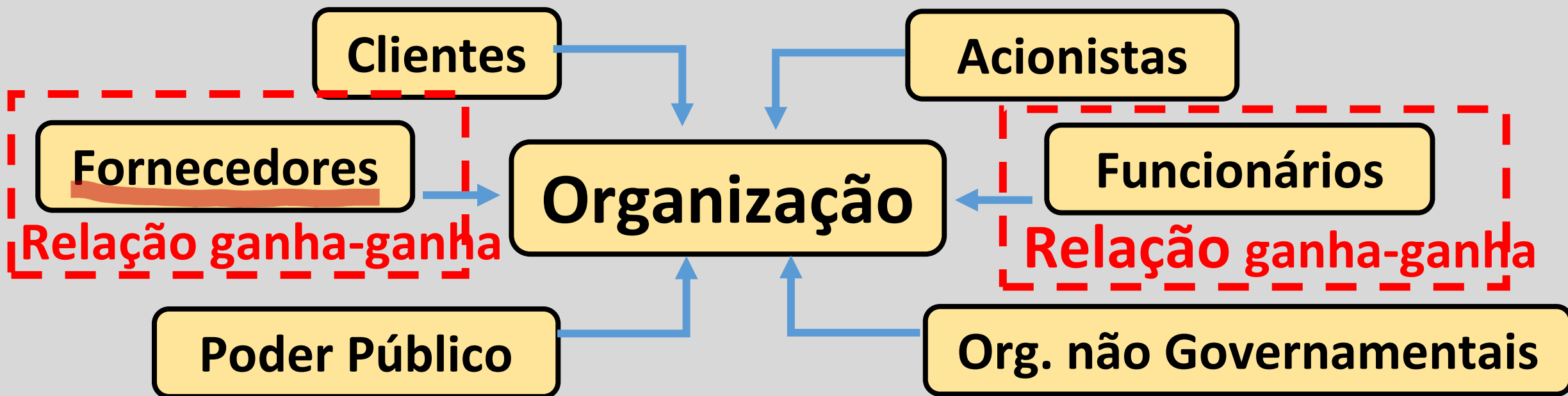
- Quem e Quais são os stakeholders de sua organização?
- Quais são seus interesses?



# Partes Interessadas (Stakeholders) de uma Organização - Interesses



# Partes Interessadas (Stakeholders) de uma Organização - Interesses



**Relação ganha-ganha** significa que a negociação tem uma característica em que ninguém perde, todos ganham.

É o que se pode dizer, por exemplo, da relação ideal entre uma empresa e seus fornecedores ou com seus funcionários.

# Partes Interessadas (Stakeholders) de uma Organização - Interesses

**Clientes**

- Produto
- Serviço associados
- Entrega
- Certificações
- Responsabilidade ambiental e social
- Legais

**Organização**



**Acionistas**

**Funcionários**

**Fornecedores**

**Poder Público**

**Org. não Governamentais**

# Partes Interessadas (Stakeholders) de uma Organização - Interesses



# Partes Interessadas (Stakeholders) de uma Organização – Requisitos e expectativas

## Requisitos e Expectativas dos Clientes

Produto

- Desempenho
- Atributos
- Confiabilidade
- Durabilidade
- Etc.



# Partes Interessadas (Stakeholders) de uma Organização – Requisitos e expectativas

## Requisitos e Expectativas dos Clientes

Produto

Pedido

- Qualidade
- Conformidade
- Prazo
- Pontualidade
- Etc.



# Partes Interessadas (Stakeholders) de uma Organização – Requisitos e expectativas

Requisitos e Expectativas dos Clientes

Produto

Pedido

Serviços

- Instalação
- Manutenção
- Operação
- Reposição
- Etc.



Requisitos e Expectativas dos Clientes				
Produto	Pedido	Serviços	Certificações	Responsabilidade
Desempenho Atributos Confiabilidade Durabilidade Etc.	Qualidade Conformidade Prazo Pontualidade Etc.	Instalação Manutenção Operação Reposição Etc.	Qualidade ambiental Saúde ocupacional Etc.	Qualidade ambiental Saúde ocupacional Etc.