

# GESTÃO DA QUALIDADE

Professor : Alexsandro Andrade

# TEÓRICOS DA QUALIDADE

Um ponto comum nas definições de Qualidade de um produto ou serviço é a percepção do grau em que este satisfaz as expectativas de seus consumidores.

O termo Qualidade não possui um significado específico e apenas pode ser mensurado quando relacionado a uma função e/ou objetivo específico.

# TEÓRICOS DA QUALIDADE

Dentro da literatura concernente ao assunto são vários os teóricos que contribuem para o melhor entendimento e aplicação deste termo, no entanto, poucos são tão citados e respeitados quanto Armand Feigenbaum, Joseph Juran, Kaoru Ishikawa, Philip Crosby e William Deming.

ARMAND FEIGENBAUM

NOVA YORK | ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA | 1922

Sua mais famosa definição sobre o assunto:

**“ Qualidade é a correção dos problemas e de suas causas ao longo de toda a série de fatores relacionados com marketing, projetos, engenharia, produção e manutenção, que exercem influência sobre a satisfação do usuário”.**

JOSEPH JURAN  
BRAILA | ROMÊNIA | 1904 — 2008

Sua mais famosa definição sobre o assunto:

**“Qualidade é a ausência de deficiências”.**

KAORU ISHIKAWA  
TOKYO | JAPÃO | 1915 – 1989

Sua mais famosa definição sobre o assunto:

**“ Qualidade é desenvolver, projetar, produzir e comercializar um produto que é mais econômico, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor”.**

PHILIP CROSBY

WHEELING | ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA | 1926 —  
2001

Sua mais famosa definição sobre o assunto:

**“ Qualidade é a conformidade do produto às suas especificações”.**

WILLIAM EDWARDS DEMING  
SIOUX CITY | ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA |  
1900 – 1993

Entretanto, apesar de ser considerado uma espécie de herói na área dos negócios no Japão, Deming apenas começou a ganhar reconhecimento nos EUA após sua morte.

Sua mais famosa definição sobre o assunto:

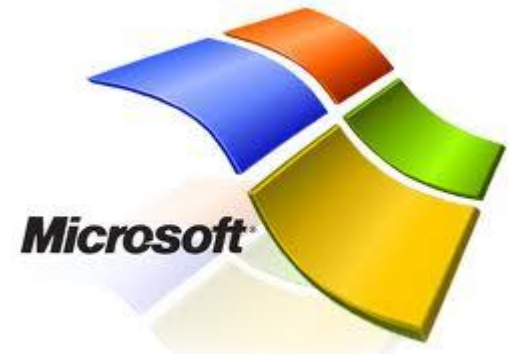
**“ Qualidade é tudo aquilo que melhora o produto do ponto de vista do cliente”.**



# CONCEITO DE QUALIDADE



**TOSHIBA**



- \* Atendimento do SUS.
- \* Atendimento bancário.
- \* Ensino Público.
- \* Aparelho celular



# CONCEITO DA GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL



Atende totalmente o consumidor.

As atividades onde todos os processos dos produtos ou serviços satisfaça o cliente.

Desde a aquisição da matéria prima até a satisfação do cliente.

# CONCEITOS BÁSICOS E DEFINIÇÕES

## O que é Política da Qualidade?

- ✓ Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela alta direção.



# CONCEITOS BÁSICOS E DEFINIÇÕES

Segundo Paladini - Qualidade é sinônimo de perfeição.

Pode-se considerar um conceito subjetivo individualista .

Pode-se ser : adequado,diferente,confiável,agradável,eficaz.

Falta de defeito no produto ou serviço prestado.

# CONCEITOS BÁSICOS E DEFINIÇÕES



**Qualidade RS**  
A BUSCA DA EXCELÊNCIA EM GESTÃO

## Qual o Objetivo da Qualidade?

- ✓ Aquilo que é buscado, almejado, no que diz respeito à qualidade.
- ✓ Perfeição, satisfação, valor, durabilidade, confiança, excelência.

# CONCEITOS BÁSICOS E DEFINIÇÕES

## O que é Qualidade?

- ✓ Diante da multiplicidade de critérios empregados para definir qualidade, David Garvin, um estudioso revendo a literatura identificou 5 abordagens principais para definir qualidade.



# AS 5 ABORDAGENS DA QUALIDADE (*GARVIM*)

1. **Transcendente** - Segundo este enfoque qualidade seria sinônimo de beleza, atratividade e excelência nata.
2. **Baseada no produto** - Esta abordagem vê a qualidade como uma variável precisa e mensurável e também na diversidade de algumas características adicionais que agregam valor ao produto.



# AS 5 ABORDAGENS DA QUALIDADE(*GARVIM*)



3. **Baseada na produção** - Se o produto está dentro das normas e especificações do projeto do produto/serviço na sua fase de produção, o produto tem qualidade.
4. **Baseada no consumidor** - É o reflexo das preferências do consumidor, se ele estiver satisfeito então o produto tem qualidade.
5. **Baseada no valor** - Desempenho ou conformidade a um preço aceitável.

# AS 8 DIMENSÕES DA QUALIDADE (GARVIN)



1. **Desempenho** - Refere-se às características operacionais básicas do produto.
2. **Características** - São as funções secundárias do produto que suplementam seu funcionamento básico.
3. **Confiabilidade** - Um produto é considerado confiável quando a probabilidade de apresentar defeito durante o seu ciclo de vida é baixo.
4. **Conformidade** - Refere-se ao grau de acerto em que o produto está de acordo com os padrões especificados.



## AS 8 DIMENSÕES DA QUALIDADE (GARVIN)

5. **Durabilidade** - Refere-se à vida útil de um produto, ou seja, o uso proporcionado por um produto até que ele possa ser substituído por outro, ou seja, reparado.
6. **Atendimento** - Refere-se à rapidez, cortesia, facilidade de reparo, substituição.
7. **Estética** - Refere-se ao julgamento pessoal e ao reflexo das preferências individuais.
8. **Qualidade Percebida** - Baseada na opinião do cliente, suas referências individuais de qualidade.

# QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO -QVT

**Qualidade de vida** é o método usado para medir as condições de vida de um ser humano .

Envolve o bem físico, mental, psicológico e emocional, além de relacionamentos sociais, como família e amigos e também a saúde, educação, poder de compra e outras circunstâncias da vida.



# QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO -QVT

Não deve ser confundida com padrão de vida, uma medida que quantifica a qualidade e quantidade de bens e serviços disponíveis.



# QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO -QVT



## **Fatores Externos:**

\* **Chefia, Ambiente físico, Treinamento, salário, benefícios, tarefas.**

## **Fatores Internos:**

\* **Motivação, satisfação, Espiritualidade, Identificação com o trabalho.**

# NICHOS DA QUALIDADE



**Nichos de mercado** são segmentos ou públicos cujas necessidades particulares são pouco exploradas ou inexistentes.

Atuar em nichos inexplorados pelas empresas existentes é uma boa estratégia para lançar um produto no mercado.



# ERROS DA QUALIDADE

- Falta de pesquisa de mercado;
- Concorrência com o líder de mercado na mesma dimensão;
- Confiança na medida errada da qualidade;
- Subestimação da avaliação feita pelo consumidor.

# AMBIENTES DE ATUAÇÃO DA GESTÃO DA QUALIDADE

**1- Atividades Industriais** - Voltadas para a produção de bens Tangíveis. - Fábricas, Montadoras, Processamento de insumo.

**2- Atividades de serviço** - Bancos, clínicas, hotéis, transporte, escola e etc. - Produção de bens intangíveis.

**3- Atividades em Pequenas Empresas**

**4- Serviço Público.**

# BENEFÍCIOS PARA AS EMPRESAS

Os programas de qualidade objetivam estimular a absorção pela sociedade dos **novos conceitos de competitividade**, notadamente aqueles relacionados à **qualidade e produtividade**.



# VANTAGENS DA QUALIDADE

A adoção do sistema de gestão da qualidade gera **confiança** na capacidade de seus **processos** e cria uma **base** para a **Melhoria Continua**.



# VANTAGENS DA QUALIDADE

A empresa que opta pela gestão da qualidade ***estará em melhoria constante***, o que aumenta a ***satisfação e confiabilidade dos clientes (internos e externos)***, conseqüentemente fortalece a ***imagem*** da empresa, pois a empresa terá um produto ou serviço ***profundamente melhorado***



# VANTAGENS DA QUALIDADE

Com a utilização dessa ferramenta ocorre um acentuado ***decréscimo de recursos desperdiçados***, pois quanto ***mais cedo encontrar um defeito***, ***menor será o custo da produção***, ***a prevenção é mais barata que a detecção***. Com isso há uma oportunidade de ***aumentar o lucro*** da empresa.



# BENEFÍCIOS QUALITATIVOS

Utilização adequada dos recursos (equipamentos, materiais, mão-de-obra), ***disciplina a produção e uniformiza o trabalho, auxilia o treinamento e melhora o nível técnico da mão-de-obra,*** registra o conhecimento tecnológico, facilita a contratação ou venda de tecnologia.



# BENEFÍCIOS PROCESSUAIS

Participação em programas de garantia da qualidade, **controle de produtos e processos**, padronização de controle e testes de laboratórios, segurança do pessoal e dos equipamentos, **racionalização do uso e tempo**.





# BENEFÍCIOS QUANTITATIVOS

**Redução do consumo e do desperdício** (gestão de materiais), especificação de matérias-primas, **padronização** de componentes e equipamentos, redução de variedade de produtos, procedimentos para cálculos e projetos, **aumento da produtividade, melhoria da qualidade de produtos e serviços.**



# DIAGRAMA DE PARETO



É um gráfico de barras que ordena as **freqüências das ocorrências, da maior para a menor, permitindo a priorização dos problemas**, procurando levar a cabo o princípio de Pareto (poucos essenciais, muitos triviais), isto é, **há muitos problemas sem importância diante de outros mais graves.**

Sua maior utilidade é a de permitir uma **fácil visualização e identificação das causas ou problemas mais importantes**, possibilitando a concentração de esforços sobre os mesmos.

# DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO (ISHIKAWA)

Diagrama de Causa e Efeito (ou Espinha de peixe)

É uma técnica largamente utilizada, que mostra a **relação entre um efeito e as possíveis causas que podem estar contribuindo para que ele ocorra.**



# DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO

Construído com a aparência de uma espinha de peixe, essa ferramenta foi aplicada, pela primeira vez, em 1953, no Japão, pelo professor da Universidade de Tóquio, Kaoru Ishikawa, para sintetizar as opiniões de engenheiros de uma fábrica quando estes discutem problemas de qualidade.

## 原因と効果

# COMPOSIÇÃO DO DIAGRAMA

***Agrupe as causas em categorias.***

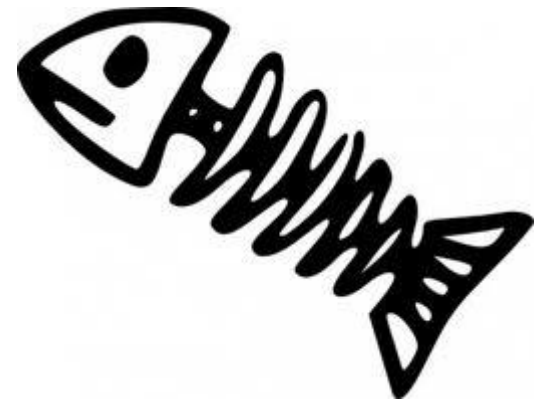
Agrupamento é o **4M** :

Máquina;

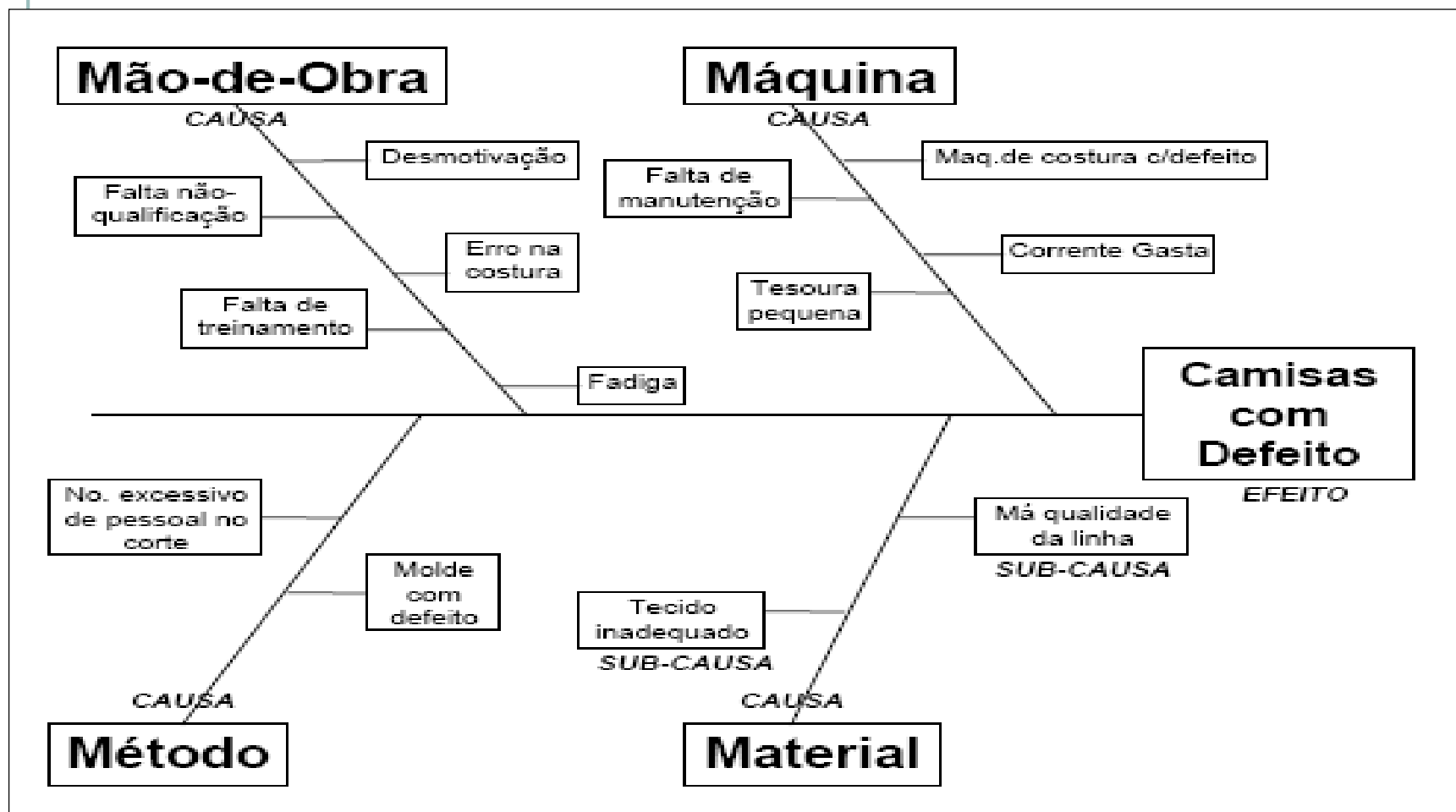
Mão-de-obra;

Método;

Materiais;



# ESPINHA DE PEIXE-ISHIKAWA



# PROGRAMA 5's



**SENSO DE UTILIZAÇÃO**



**SENSO DE ORGANIZAÇÃO**



**SENSO DE LIMPEZA**



**SENSO DE HIGIENE**



**SENSO DE AUTODISCIPLINA**

# CRITÉRIOS PARA A NORMATIZAÇÃO

As normas foram elaboradas por meio de um *consenso internacional* acerca das *práticas que uma empresa* deve tomar a fim de *atender plenamente os requisitos de qualidade total*.

A ISO 9000 não fixa metas a serem atingidas pelas organizações a serem certificadas; as próprias organizações é quem estabelecem essas metas.





# ISO 9000

A expressão **ISO 9000** designa um **grupo de normas técnicas** que **estabelecem um modelo de gestão da qualidade** para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão.



# ISO 9000

A sigla "ISO" refere-se à *International Organization for Standardization* (Organização Internacional de Normalização), organização não-governamental fundada em 1947, em Genebra, e hoje presente em cerca de 162 países. A sua função é a de promover a normatização de produtos e serviços, para que a qualidade dos mesmos seja permanentemente melhorada.



# ISO 9000



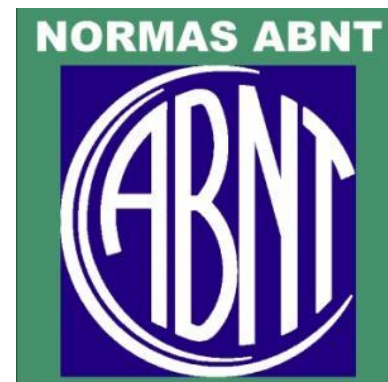
A adoção das normas ISO é **vantajosa para as organizações uma vez que lhes confere maior organização, produtividade e credibilidade (Elementos facilmente identificáveis pelos clientes ), aumentando a sua competitividade nos mercados nacional e internacional.**

Os processos organizacionais necessitam ser verificados através de **auditorias externas independentes.**

# ABNT

## **Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);**

Fundada em 1940, é o órgão responsável pela normalização técnica no país, fornecendo a base necessária ao desenvolvimento tecnológico brasileiro.



# ABNT-OBJETIVOS

**Proteção ao Consumidor:** Define os requisitos que permitam aferir a qualidade dos produtos e serviços;

**Segurança:** Estabelece requisitos técnicos destinados a assegurar a proteção da vida humana, da saúde e do meio ambiente;

**Eliminação de barreiras:** Evita a existência de regulamentos conflitantes, sobre produtos e serviços, em **diferentes países**, de forma a facilitar o intermédio comercial.

**Comunicação:** Proporciona os meios necessários para a **troca adequada de informações entre clientes e fornecedores**, com vista a assegurar a confiança e um entendimento comum nas relações comerciais;

# NBR

É a sigla de ***Norma Brasileira*** aprovada pela ABNT, de caráter voluntário, e fundamentada no consenso da sociedade. Torna-se obrigatória quando essa condição é estabelecida pelo poder público.



# INMETRO

*O Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro)* é uma autarquia federal brasileira, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.

Um dos objetivos é a observância da Normalização e Qualidade Industrial.



# BUREAU VERITAS QUALITY INTERNATIONAL

O **Bureau Veritas Quality International** é uma empresa privada que realiza certificações em normas como a ISO 9001, ISO 14001, a OHSAS 18001, a SA8000, entre outras que *têm por objetivo indicar padrões de qualidade na produção, comercialização e respeito ao meio-ambiente por parte das empresas do mundo todo.*



**BUREAU**  
**VERITAS**



# ISO 14001

A ISO 14001 é uma norma internacionalmente reconhecida que define o que deve ser feito para estabelecer um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) efetivo.



