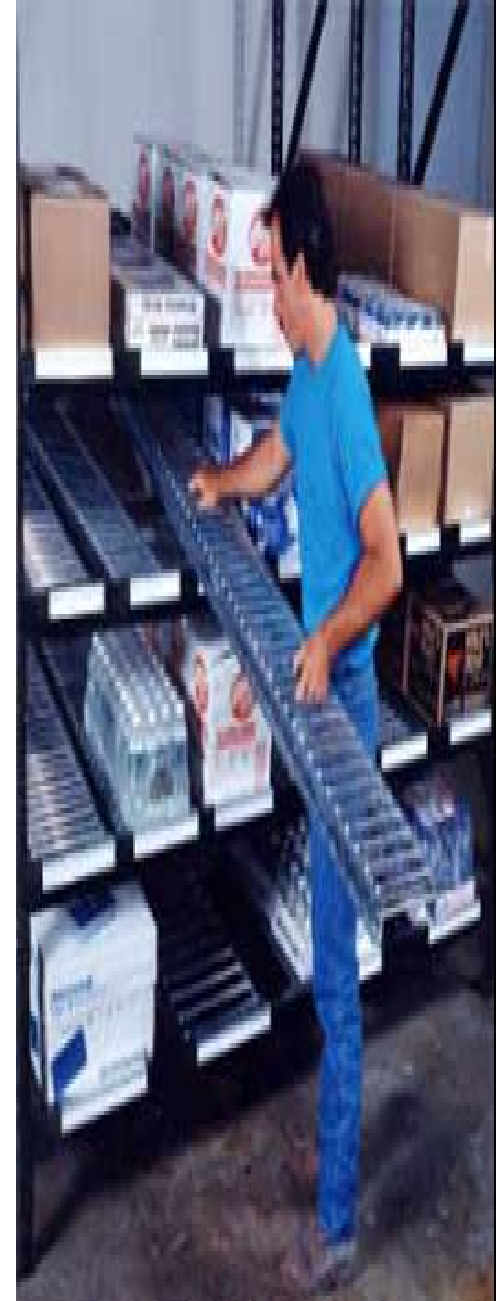


# INTRODUÇÃO † GESTÃO DA QUALIDADE



# CONCEITO DE QUALIDADE

Um produto ou conceito de qualidade ...  
aquele que atende perfeitamente, de  
forma confiável, de forma acessível, de  
forma segura e no tempo certo às

necessidades do cliente. Falconi (1992:2)

Em outros termos pode-se dizer:

- |                            |                        |
|----------------------------|------------------------|
| • que atende perfeitamente | = PROJETO PERFEITO     |
| • de forma confiável       | = SEM DEFEITOS         |
| • de forma acessível       | = BAIXO CUSTO          |
| • de forma segura          | = SEGURANÇA DO CLIENTE |
| • no tempo certo           | = ENTREGA NO PRAZO     |
|                            | CERTO, NO LOCAL CERTO  |
|                            | E NA QUANTIDADE CERTA  |

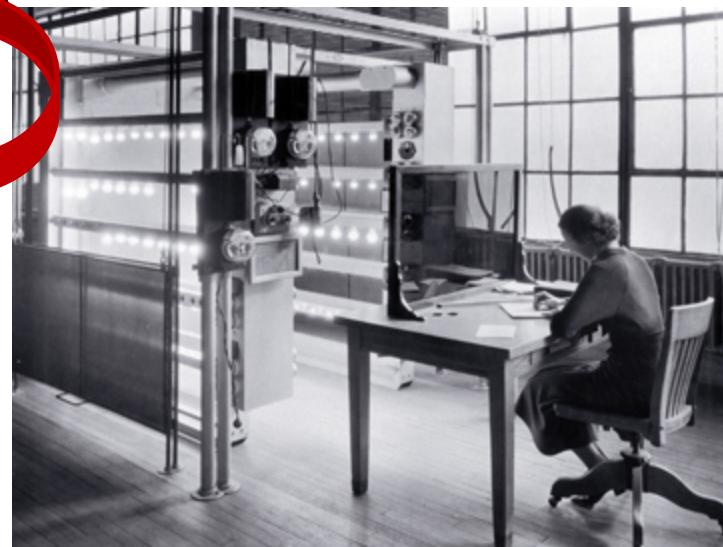


# HISTÓRICO DA GESTÃO DA QUALIDADE

ARTESÃO → ESPECIALISTA

DOMÍNIO COMPLETO DE TODO CICLO DE PRODUÇÃO

O CLIENTE ESTAVA PRÓXIMO DO ARTESÃO EXPLICANDO SUAS NECESSIDADES



O ARTESÃO SABIA QUE A COMERCIALIZAÇÃO DE SEUS PRODUTOS DEPENDIA MUITO DA REPUTAÇÃO DE QUALIDADE

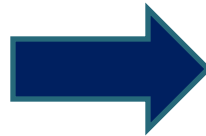
A DIVULGAÇÃO DO PRODUTO ERA FEITA BOCA A BOCA PELOS CLIENTES SATISFEITOS



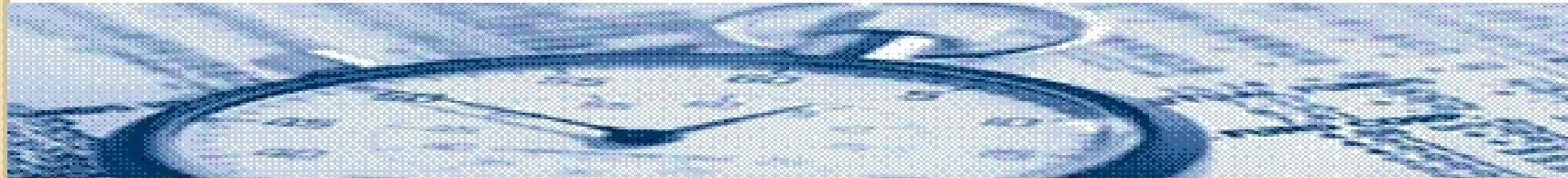
ATENDIMENTO às NECESSIDADES DO CLIENTE

O conceito de “qualidade”, vem do latim  
“QUALITAS” e apareceu pela primeira vez através  
do filósofo Aristóteles em sua obra  
“Estudo das Formas Geométricas”

Qualidade é  
também um  
conceito abstrato



Varia da percepção  
de cada um



Com o início da Produção  
em Massa na década de 20

**APARECEM**



Problemas com  
Qualidade

**SURGE O INSPETOR  
DE QUALIDADE**

# HISTÓRICO DA GESTÃO DA QUALIDADE

Conceitos importantes para a área de qualidade moderna ainda eram embrionários

CONFIABILIDADE

METROLOGIA

CONFORMIDADE

TOLERÂNCIA

ESPECIFICAÇÃO

O FOCO DO CONTROLE DE QUALIDADE ERA O PRODUTO, NÃO O PROCESSO, FEITO VIA INSPEÇÃO DE TODOS OS PRODUTOS PELO ARTESÃO

# EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QUALIDADE POR BALLESTERO

| Época       | Foco       | Foco Gerador                 | Qualidade   | Ênfase   | Instrumentos   |
|-------------|------------|------------------------------|---|--|--|
| <b>1950</b> | Padrões    | Produção em massa            | Atendimento aos padrões estabelecidos no projeto do produto           | Interna, dentro da empresa; importância dada aos interesses do fabricante e produtor | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Padronização;</li> <li>• Inspeção;</li> <li>• Controle estatístico do processo.</li> </ul>  |
| <b>1960</b> | Usos       | Consumidor                   | Atendimento do uso que o consumidor pretende para o produto oferecido | Externa, o cliente é o mais importante; deve atender-se aos interesses do consumidor | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa de mercado;</li> <li>• Análise de tendências;</li> <li>• Início do envolvimento; interfuncional na empresa;</li> <li>• Estrutura matricial.</li> </ul>                                     |
| <b>1970</b> | Custos     | Crise do Petróleo            | Atendimento do mercado consumidor com custos de produção mais baixos  | Interna, dentro da empresa, início do controle do processo                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controle total de qualidade;</li> <li>• Círculos de controle de qualidade;</li> <li>• Novas práticas de qualidade</li> </ul>  |
| <b>1980</b> | Desejos    | Mudanças sociais e políticas | Antecipar-se às necessidades do cliente                               | Externa, o cliente é o mais importante, integração, competição                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão do processo;</li> <li>• Sondagens de mercado;</li> <li>• Controle de qualidade gerencial;</li> <li>• Novas aplicações;</li> <li>• Novas formas de estruturas organizacionais.</li> </ul>     |
| <b>1990</b> | Investidor | Globalização                 | Reconhecimento do valor do produto                                    | Mista: interna, dentro da empresa; externa, economia global                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas as anteriores;</li> <li>• Análise global;</li> <li>• Decisões estratégicas;</li> <li>• Importância das pessoas;</li> <li>• Preocupação ambiental;</li> <li>• Quebra de paradigmas.</li> </ul> |

# EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QUALIDADE POR DAVID GARVIN

| <b>Características Básicas</b>          | <b>Interesse Principal</b> | <b>Visão da Qualidade</b>                                       | <b>Ênfase</b>   | <b>Métodos</b>  | <b>Papel dos Profissionais da Qualidade</b>   |
|---|----------------------------|---|---|---|---|
| <b>INSPEÇÃO</b>                         | Verificação                | Um problema a ser resolvido                                     | Uniformidade do produto   | Instrumentos de medição   | Inspeção, classificação, contagem, avaliação e reparo   |
| <b>CONTROLE ESTATÍSTICO DO PROCESSO</b> | Controle                   | Um problema a ser resolvido                                     | Uniformidade do produto com menos inspeção  | Ferramentas e técnicas Estatísticas   | Solução de problemas e a aplicação de métodos estatísticos  |
| <b>GARANTIA DA QUALIDADE</b>            | Coordenação                | Um problema a ser resolvido, mas que é enfrentado proativamente | Toda cadeia de fabricação, desde o projeto até o mercado, e a contribuição de todos os grupos funcionais para impedir falhas de qualidade | Programas e sistema   | Planejamento, medição da qualidade e desenvolvimento de programas   |
| <b>GESTÃO TOTAL DA QUALIDADE</b>        | Impacto Estratégico        | Uma oportunidade de diferenciação da concorrência               | As necessidades de mercado e do cliente   | Planejamento estratégico, estabelecimento de objetivos e a mobilização da organização | Estabelecimento de metas, educação e treinamento, consultoria a outros departamentos e desenvolvimento de programas |