

INTRODU^çÆO + GESTÆO 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

as 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

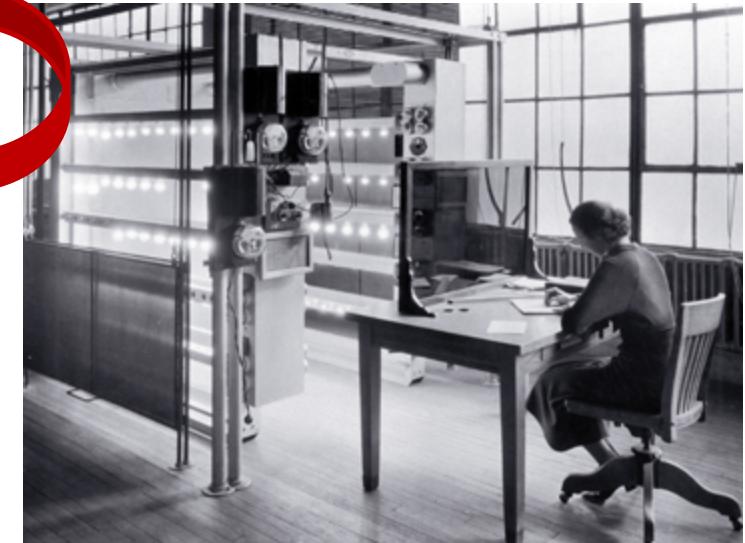


HISTÓRICO DA GESTÃO DA QUALIDADE

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 SAFISFEITOS



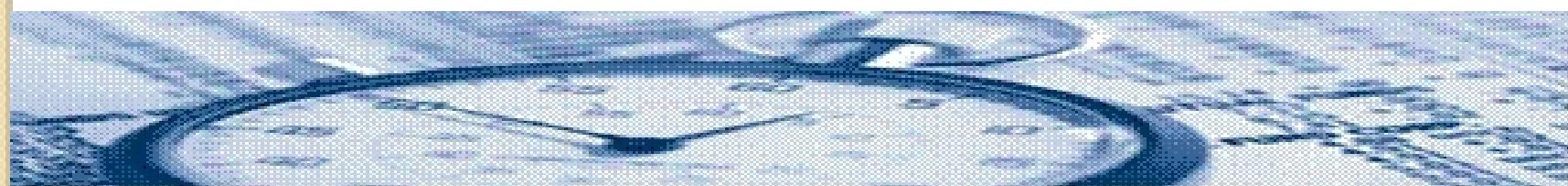
ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DO CLIENTE

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 INSPECTOR 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 |
|-------------|------------|------------------------------|---|--|--|
| 1950 | 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"> Padronização; Inspeção; Controle estatístico do processo. |
| 1960 | 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"> Pesquisa de mercado; Análise de tendências; Início do envolvimento interfuncional na empresa; Estrutura matricial. |
| 1970 | 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"> Controle total de qualidade; Círculos de controle de qualidade; Novas práticas de qualidade |
| 1980 | 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"> Gestão do processo; Sondagens de mercado; Controle de qualidade gerencial; Novas aplicações; Novas formas de estruturas organizacionais. |
| 1990 | Investidor | Globalização | Reconhecimento do valor do produto | Mista: interna, dentro da empresa; externa, economia global | <ul style="list-style-type: none"> Todas as anteriores; Análise global; Decisões estratégicas; Importância das pessoas; Preocupação ambiental; Quebra de paradigmas. |

EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QUALIDADE POR DAVID GARVIN

| Características Básicas | Interesse Principal | Visão da Qualidade | Ênfase | Métodos | Papel dos Profissionais da Qualidade |
|---|---------------------|---|---|---|---|
| INSPEÇÃO | Verificação | Um problema a ser resolvido | Uniformidade do produto | Instrumentos de medição | Inspeção, classificação, contagem, avaliação e reparo |
| CONTROLE ESTATÍSTICO DO PROCESSO | 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 |
| GARANTIA DA QUALIDADE | 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 |
| GESTÃO TOTAL DA QUALIDADE | 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 |