**CESED – FACISA**

**CASI - Sistemas de informação**

**William Balbino Cunha Barbosa**

As ferramentas de qualidade são instrumentos utilizados para analisar, organizar, ilustrar, mensurar e balizar as ações de uma empresa. São baseadas em vários modelos distintos e cada uma tem função e finalidade específicas.

**As 7 Ferramentas de Qualidade**

1. **Fluxograma** **-** Esta ferramenta serve para fazer uma representação, por meio de gráficos, das informações contidas no ambiente organizacional. Muito utilizado para ilustrar os fluxos de trabalho (hierarquias), e apresentar as divisões de departamentos de uma empresa, por exemplo.
2. **Cartas de controle –** Modelo de gráfico utilizado para fazer o acompanhamento do andamento e progresso de determinada demanda em execução. O gráfico possui três linhas distintas, que avaliam pontos como: hora, dia, média, amplitude. É dividido em: Limite Superior, Limite Central e Limite Inferior e, de acordo com estes, é possível saber, se a meta está sendo executada acima, abaixo ou dentro do esperado.
3. **Diagrama de Causa-efeito –** Também conhecido como Diagrama de Ishikawa ou Espinha de Peixe, tem como objetivo analisar as causas de determinado problema/situação e também seus efeitos na empresa. É aplicado para avaliar elementos como gestão de pessoas, ambiente organizacional, qualificação da mão-de-obra, metodologia de trabalho entre outros.
4. **Folhas de verificação –** São modelos de planilhas e tabelas, prontas, que facilitam a coleta de dados, a verificação de números e [indicadores](http://www.jrmcoaching.com.br/blog/como-definir-os-indicadores-de-desempenho-organizacional/). Esta ferramenta elimina a perda de tempo, como também a necessidade de criar novas folhas, a cada vez que estas verificações são necessárias.
5. **Histogramas –** Representados por meio de gráficos e colunas retangulares, os Histogramas têm por finalidade distribuir e analisar a frequência dos dados coletados, como por exemplo, a evolução dos níveis de glicose de um paciente, tendo como fontes coletas de sangue, realizadas mensalmente, durante o período de seis meses. Este mapeamento periódico serve para acompanhar a evolução do processo e traçar estratégias especificas para que o objetivo esperado seja alcançado.
6. **Gráfico de dispersão –** Utilizado para representar duas variáveis distintas de uma mesma análise, o Gráfico de Dispersão é ilustrado pelas letras X e Y, e sua finalidade é avaliar dois pontos de uma mesma questão. Com isso, o objetivo é fazer uma relação/associação entre elas, de modo que seja possível comparar os diferentes efeitos de uma ação, sobre dois grupos de colaboradores, por exemplo, e comparar os resultados, antes e depois, de tal processo, ter sido aplicado.
7. **Diagrama de Pareto** – Segundo Pareto, autor da Teoria 80/20, 80% é consequência e 20%, apenas, a causa de tudo o que ocorre. Ou seja, para ele, existem muitos problemas menores concorrendo com problemas importantes, nos quais deveríamos realmente nos concentrar. Por isso, o objetivo desta teoria é identificar mais facilmente estes problemas, suas causas e consequências, e focar as energias para resolvê-los plenamente. O diagrama permite esta visualização e, por meio dos dados, nele apresentados, tomar decisões mais assertivas sobre como atender cada questão.