

# GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE

AULA 1  
Rafael Carvalho Machado



## FUNDAMENTOS DA QUALIDADE

*A qualidade se desenvolveu junto com o desenvolvimento da atividade industrial.*



## QUALIDADE NO SÉC. XIX

- *Monitoramento dos resultados;*
- *Produtos que chegavam ao final da linha tinham qualidade;*
- *Resultados era responsabilidade dos funcionários.*



## EDWARDS DEMING

- *Inspeção final não gera resultados;*
- *É possível prevenir falhas durante o processo;*
- *Colaboração com a Western Electric.*



## VOCABULÁRIO

Industrialmente, **qualidade** significa estar dentro de certas condições ou parâmetros técnicos, determinados pelo que o consumidor deseja.



## QUALIDADE NO JAPÃO

- *A indústria japonesa precisava se reconstruir;*
- *Aceitação da mudança de filosofia por parte dos empresários;*
- *Divulgação das ideias do Dr. Deming.*



## JOSEPH JURAN

- Qualidade é uso adequado de recursos e produção correta;
- *Necessidade de motivação dos funcionários e sua participação;*
- *Planejamento, controle e melhoria participativa.*



## OUTROS NOME IMPORTANTES

- Armand Feigenbaum: conceito de qualidade total;
- Philip Crosby: zero defeito.



## QUALIDADE MODERNA

- *Preocupada em satisfazer as necessidades do consumidor;*
- *Se preocupa também com outros stakeholders.*



## QUALIDADE MODERNA

- *Qualidade para o consumidor está relacionada com a experiência;*
- *A engenharia se preocupa com a conformidade com atributos.*



## DIMENSÕES DA QUALIDADE

- *Qualidade da concepção;*
- *Qualidade na prestação ou fabricação;*
- *Qualidade na utilização.*



## PRINCÍPIOS DA QUALIDADE

- *Satisfação total dos clientes;*
- *Gerência participativa.*



## PRINCÍPIOS DA QUALIDADE

- *Desenvolvimento de colaboradores;*
- *Propósitos claros.*



## PRINCÍPIOS DA QUALIDADE

- *Melhoria contínua;*
- *Gerência de processos.*



## PRINCÍPIOS DA QUALIDADE

- *Delegação;*
- *Comunicação e Disseminação de Informações.*



## PRINCÍPIOS DA QUALIDADE

- *Garantia da qualidade;*
- *Não aceitação de erros.*

