**Qualidade – Joseph Moses Juran**

*Entrega: 27/10/2022*

Joseph Moses Juran, nascido em 24 de dezembro de 1904 em Romênia foi um dos mestres da gestão da qualidade. Juran e sua família se mudaram para Gurahumora, vila que fazia parte do Império Autro-Húngaro. Somente em 1909, seu pai, Jakob decide morar nos EUA e, em 1912, o restante da família vai para Minnesota encontrar com Jakob.

Apesar das dificuldades, Juran tinha capacidade excepcional, destacando-se principalmente na escola, nas matérias de física e matemática. Em 1920, Juran entra para a Universidade de Minnesota. Em 1923, se forma como Engenheiro Elétrico e trabalha na “Western Electric Company” onde inicia o seu trabalho com qualidade. Entretanto, Juran se torna mais tarde doutor em direito trabalhando como executivo industrial, administrador do governo, professor e consultor na área de qualidade.

Durante a Guerra, chegou a trabalhar com W. E. Deming. Juran é escolhido como responsável pelo desenvolvimento experimentado pelas indústrias japonesas após a 2º Guerra Mundial e o precursos dos sistemas de gestão da qualidade.

De acordo com Juran, os três pontos essenciais da gestão da qualidade são: planejamento da qualidade, melhoria de qualidade e o controle de qualidade. Através de Juran, a qualidade é definida como “desempenho do produto que resulta em satisfação do cliente”. O que significa que a qualidade deixa de ser apenas estatística (ausência de deficiências) e torna-se a englobar a satisfação do cliente e o esforço para evitar a “não satisfação” ocasionada por produtos defeituosos.

Em 1954, Juran vai ao Japão a Convite da JUSE (Union of Japanese Science and Engineers) onde começa a lecionar em universidades japonesas e a ministrar palestras e cursos para os diretores das maiores empresas do Japão. Em 1988, Joseph Moses Juran publica o livro “Quality Control Handboock”, onde cita os princípios das suas ideias sobre a gestão da qualidade. Sua obra foi tão importante no Japão que Juran foi condecorado com a “Ordem do Tesouro Sagrado”, a mais alta honra concedida a um estrangeiro e o seu livro foi imediatamente traduzido no país.

Juran recebeu ao todo 40 prêmios em 12 países diferentes, como “Análise de Pareto” e o conceito dos “poucos vitais e muitos triviais”, “Quality Planning and Analysis (1980), “Juran on Quality Improvement Workbook” (1981), “Juran on Planning for Quality” (1988) e “A History of Managing for Quality” (1995).

Diversas técnicas e medidas de gestão foram desenvolvidas por Juran. Os métodos são contemplados até os dias atuais por conta de sua base sucinta e animadora da qualidade.

Juran definiu a qualidade de três maneiras:

Qualidade do Projeto

* Pesquisa de mercado;
* Concepção do produto;
* Especificações do projeto.

Qualidade de conformidade

* Tecnologia;
* Potencial humano;
* Gerenciamento.

Serviço de campo

* Pontualidade;
* Competência;
* Integridade.

**Importância de Joseph Moses Juran na gestão da qualidade**

O início de sua carreira marca a qualidade por conta de seu olhar aguçado para analisar de forma concreta e minuciosa. Entre as principais contribuições que demonstram a sua importância para a qualidade é a trilogia de gerenciamento a qualidade, conhecida como Juran Management System (JMS).

Nesta trilogia é apresentado a necessidade de planejamento considerando a qualidade desejada e a projeção dos meios para consegui-la, além de controlar para diagnosticar erros ou acertos no processo e, por fim, o aperfeiçoamento que propõe patamares de qualidade cada vez mais altos.

Juran é tão necessário para entender o desenvolvimento da qualidade que foi estabelecido 7 princípios para serem aderidos por gestores para todas as organizações, como:

* Estar disposto a entender as necessidades dos clientes e satisfazê-las;
* Proporcionar alta qualidade de produtos e serviços, enquanto reduz custos;
* Estar envolvido para identificar as necessidades dos clientes;
* Treinar e envolver todos nos processos de gerenciamento para qualidade;
* Agregar metas de qualidade ao planejamento de negócios;
* Fornecer participações à força de trabalho;
* Altos gerentes devem ter a iniciativa de realizar a gestão de qualidade.

Com estes princípios podemos notar a diferença e a essencialidade de aplicar suas técnicas, como o Princípio de Pareto e a Qualidade por Design que é encontrado na fase do planejamento da qualidade. De acordo com Juran, quando a organização torna o planejamento da qualidade parte do processo de design, é possível conseguir que o produto ou serviço seja criado através da satisfação do cliente. O método é tão importante que alavancou os processos de melhoria de qualidade, Six Sigma e DMAIC.

Por isso, seu trabalho e todos os seus métodos foram essenciais para o que a qualidade é hoje. Foi através destes conceitos que foi possível analisar os sistemas de gestão e a construção da qualidade total.

Referência - [Joseph M. Juran - InfoEscola](https://www.infoescola.com/biografias/joseph-juran/)

[Gurus da Qualidade: Joseph Moses Juran - Blog da Qualidade](https://blogdaqualidade.com.br/gurus-da-qualidade-joseph-moses-juran/)

[Repositório Institucional da ENAP: Módulo 1 - fundamentos e conceitos](https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/2174)

<https://8quali.com.br/joseph-moses-juran-quem-foi-o-que-fez-por-que-e-tao-importante/>