

Programas de qualidade

Prof. Ramon Gomes da Silva





Programas de qualidade

1. Programa zero defeito;
2. Os 14 princípios de Deming;
3. Ciclo PDCA.
 - 3.1. Planejamento
 - 3.2. Execução
 - 3.3. Controle
 - 3.4. Ação
 - 3.5. Cuidados na utilização



1. Programa zero defeito

O programa **zero defeito** visa, como o próprio nome diz, um produto ou serviço livre de defeitos, sendo muito utilizado em campanhas pela melhoria da qualidade. É também conhecido como os 14 pontos de Crosby, que descreve que o desenvolvimento do programa se dá em 14 etapas:

1. Obter o comprometimento da alta gestão com a qualidade;
2. Instalar equipes de aperfeiçoamento da qualidade em todos os setores;
3. Mensurar a qualidade na organização por meio de indicadores de qualidade, que devem indicar as necessidades de melhoria;



1. Programa zero defeito

4. Levantar os custos da não qualidade;
5. Disseminar nos funcionários a importância da qualidade nos produtos ou serviços;
6. Implantar o sistema de ação corretiva;
7. Planejar o programa zero defeito;
8. Treinar os inspetores e demais responsáveis.
9. Instaurar o dia do zero defeito;



1. Programa zero defeito

10. Estabelecer os objetivos a serem alcançados;
11. Eliminar as causas dos erros;
12. Reconhecer publicamente os que atingem os objetivos;
13. Instalar os círculos de qualidade para monitorar o processo;
14. Realizar repetidamente os itens listados anteriormente.



2. Os 14 princípios de Deming

Deming enumera 14 princípios e como metodologia utiliza o ciclo da melhoria contínua:

1. Crie constância de propósitos em torno da melhoria de produtos e serviços, buscando tornar-se competitivo, manter-se no negócio e gerar empregos;
2. Adote uma nova filosofia. Estamos em uma nova era econômica. Gerentes ocidentais precisam assumir o desafio, aprender suas responsabilidades e liderar o processo de mudança;
3. Acabe com a dependência da inspeção como forma de atingir a qualidade. Elimine a necessidade de inspeção em massa, construindo a qualidade do produto em primeiro lugar;
4. Elimine a prática de priorizar negócios com base no preço. Pense em minimizar o custo total. Caminhe no sentido de um único fornecedor para cada item e estabeleça um relacionamento de longo prazo, baseado na lealdade e na confiança;



2. Os 14 princípios de Deming

5. Melhore constantemente o sistema de produção e de serviços, aprimorando a qualidade e a produtividade, e assim sempre diminuindo os custos;
6. Estabeleça o treinamento no trabalho (on the job);
7. Estabeleça a liderança (veja ponto 12). O objetivo da supervisão deve ser ajudar trabalhadores e máquinas a fazer o trabalho melhor;
8. Elimine o medo, assim todos podem trabalhar efetivamente para a organização;
9. Quebre as barreiras entre os departamentos. Pessoal de pesquisa, projeto, vendas e produção devem trabalhar juntos, como uma equipe.



2. Os 14 princípios de Deming

10. Elimine os slogans, exortações e metas para a força de trabalho. Tais exortações apenas criam um ambiente de adversidade, pois as causas da baixa qualidade e produtividade pertencem ao sistema, indo além do poder da força de trabalho;
 - a. Elimine as quotas de trabalho no chão-de-fábrica. Substitua por liderança.
 - b. Elimine gerenciamentos por objetivos. Elimine por números e metas numéricas. Substitua por liderança.
11. Remova barreiras que impedem os trabalhadores de sentirem orgulho de seu trabalho;



2. Os 14 princípios de Deming

12. Remova barreiras que impedem os gerentes e engenheiros de sentirem orgulho de seu trabalho. Isso significa abolir os índices anuais ou de mérito por objetivos;
13. Institua um vigoroso programa de educação e automelhoria;
14. Envolver todos da organização na tarefa de alcançar a transformação. A transformação é tarefa de todos.

3. Ciclo PDCA

Ciclo PDCA





3.1. Planejamento (P - *plan*)

Refere-se ao planejamento detalhado da ação que se pretende implantar. Esta ação é guiada por objetivos bem definidos. Muitas vezes, no desenvolvimento de uma ferramenta, estes objetivos são fixados sob forma de padrões que se pretende atingir. De todo modo, o planejamento aqui se guia por objetivos quantificados (o que garante sua plena definição e gera meios para a avaliação de seu alcance, a ser feita posteriormente).



3.2. Execução (D - *Do*)

Nesta fase, o planejamento passa a ser implantado efetivamente. No caso do uso de ferramentas, é comum que se trate de uma execução experimental, em escala reduzida, limitada a partes selecionadas do processo. Esta delimitação permite acompanhar melhor o que ocorre com as ações que vão sendo executadas e como os resultados vão sendo atingidos.



3.3. Controle (C - *check*)

Esta é a fase da avaliação. Aqui os efeitos da implantação do plano são confrontados com os objetivos previstos inicialmente. Em outras palavras, trata-se da ação básica do controle: confrontar o planejado com o realizado. É a fase em que se avalia o alcance de resultados que deveriam estar associados às ações propostas. Esta fase evidencia o caráter quantitativo das ferramentas. Afinal, será fundamental definir que medidas serão utilizadas para determinar a confrontação entre objetivos estabelecidos e efeitos gerados pelas ações desenvolvidas.



3.4. Ação (A - *act*)

Nesta fase, as melhorias começam a se caracterizar. E, ao mesmo tempo, estabelece-se o ciclo da melhoria contínua: os resultados alcançados são analisados com cuidado. Primeiro para consolidar a fase anterior (criteriosa avaliação do que foi obtido) e, a seguir, dando início a um ciclo positivo, determinar o que pode ser ainda desenvolvido a partir do que já foi conseguido até aqui. Identifica-se, assim, o que ainda pode ser melhorado, dando início ao processo de melhoria contínua. Esta etapa, como se percebe, destina-se a garantir o aperfeiçoamento de forma sistemática, permanente e organizada.



3.5. Cuidados na utilização do Ciclo PDCA

Como gestor, ao implementar o ciclo PDCA é importante evitar:

1. Fazer sem planejar;
2. Definir as metas e não definir os métodos para atingi-las;
3. Definir metas e não preparar o pessoal para executá-las;
4. Fazer e não checar;
5. Planejar, fazer, checar e não agir corretivamente, quando necessário;
6. Parar após uma “volta” do ciclo.

A não execução de uma das etapas do ciclo pode comprometer seriamente o processo de melhoria contínua. Por este motivo, a ferramenta deve ser encarada como um processo contínuo em busca da qualidade máxima requerida por um procedimento ou produto.



Espaço para dúvidas

Prof. Ramon Gomes da Silva, MSc.

ramongs1406@gmail.com
<https://ramongss.github.io>

