

Aula 1 - Introdução a Qualidade

Docupedia Export

Author:Lima Queila (CtP/ETS)

Date:24-Apr-2024 13:14

Table of Contents

1 1. O QUE É QUALIDADE PARA VOCÊ?

3

2 2. DINÂMICA PRODUTO DE QUALIDADE

6

1

1. O QUE É QUALIDADE PARA VOCÊ?

Os **conceitos da qualidade** foram iniciados e introduzidos no Japão pelo estatístico W. E. Deming, logo após a Segunda Guerra Mundial, a convite da empresa japonesa *Japanese Union of Scientists and Engineers (JUSE)*.

Segundo a ISO (International Standardization Organization), é a adequação e conformidade dos requisitos que a própria norma e os clientes estabelecem. Em outras palavras, a qualidade é o nível de perfeição de um processo, serviço, produto ou sistema entregue pela sua empresa.

O conceito de qualidade torna-se cada vez mais abrangente e evidente nas organizações. Nos últimos anos nunca se ouviu falar tanto sobre qualidade, pois trata-se de algo essencial a ser considerado nos processos, serviços e produtos. A qualidade enquanto conceito evoluiu ao longo do tempo de forma a adequar-se ao mercado, considerando a evolução dos negócios e a intensificação da concorrência, obrigando assim as organizações a uma constante busca pela melhoria contínua dos seus produtos por meio do aprimoramento de seus processos (LUPPI e ROCHA, 1998).

QUALIDADE DO PROCESSO VS. QUALIDADE DO PRODUTO

Qualidade do processo	Qualidade de produto
Deve garantir que o projeto realize todos os processos necessários para que possa atender aos requisitos.	Descobrir os defeitos gerados ao longo do projeto e eliminar suas causas.
Auditar os processos de acordo com os padrões e procedimentos previamente estabelecidos.	Por meio de testes e revisões.
Utilizando métodos e procedimentos para comparar o que foi realizado com o que deve ser feito.	Utilizando checklists, casos de uso de testes comparando o que foi feito pelo que é esperado pelo cliente.
Visa à prevenção de falhas.	Visa à detecção e correção de defeitos.

Deve assegurar que o processo é apropriado.	Deve assegurar que os produtos desenvolvidos estejam consistentes e alinhados.
Cuida da melhoria dos processos e padrões empregados.	Cuida da melhoria dos processos e padrões empregados.

A qualidade pode representar coisas diferentes para diferentes pessoas, produtos ou processos. São possíveis maneiras de identificar e definir qualidade:

Visão do usuário	Um produto atende às metas específicas de um usuário final, aquele que melhor atender às preferências do usuário.
Visão do fabricante	Conformidade com as especificações predefinidas no início do projeto. Se o produto atende às especificações originais do produto.
Visão do produto	Sugere que a qualidade pode ser ligada às funções e recursos de um produto. A qualidade poderá ser medida por meio de alguns atributos do produto. Mais qualidade - mais atributos - custos mais elevados.
Visão baseada em valor	Mede a qualidade tomando como base o quanto um cliente estaria disposto a pagar por um produto.
Transcendental	Sustenta que qualidade é algo que se reconhece imediatamente, mas não se consegue definir explicitamente. A qualidade não pode ser medida de maneira precisa, sendo reconhecida, somente, por meio do contato que o cliente terá com o produto.

2

2. DINÂMICA PRODUTO DE QUALIDADE

1. Os participantes devem se dividir em grupos de três pessoas.

2. Desenvolvimento de Protótipo:

Cada grupo terá a tarefa de criar um protótipo de um produto ou serviço. Durante todo o processo de design e produção, eles devem considerar os aspectos de qualidade, visando garantir a excelência do produto final.

3. Antecipação de Problemas de Qualidade:

Os grupos devem pensar em possíveis problemas de qualidade que possam surgir no futuro e desenvolver estratégias de resolução para esses problemas. Isso inclui identificar pontos fracos no design, materiais ou processos de produção que poderiam afetar a qualidade do produto ou serviço.

4. Apresentação do protótipo:

Após a conclusão do protótipo, cada grupo deverá apresentar seu produto ou serviço no estilo de uma venda de negócios. Eles devem destacar os principais recursos e benefícios do produto, além de demonstrar como ele atende às necessidades do cliente. Essa apresentação também oferece a oportunidade de mostrar como os aspectos de qualidade foram incorporados ao produto desde o estágio inicial de desenvolvimento.