

USP - ESALQ
 UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
 ESCOLA SUPERIOR DE AGRICULTURA "LUÍZ DE QUEIROZ"
 DEPARTAMENTO DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E SOCIOLOGIA
 130 - JARDIM
 13412-902

Universidade de São Paulo
 Escola Superior de Agricultura "Luiz de Queiroz"
 Departamento de Economia, Administração e Sociologia
 LES0778 - Gestão da Qualidade I

Gestão Estratégica e Operacional da Qualidade

Fonte: Carpinetti (2012)

USP - ESALQ
 UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
 ESCOLA SUPERIOR DE AGRICULTURA "LUÍZ DE QUEIROZ"
 DEPARTAMENTO DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E SOCIOLOGIA
 130 - JARDIM
 13412-902

Universidade de São Paulo
 Escola Superior de Agricultura "Luiz de Queiroz"
 Departamento de Economia, Administração e Sociologia
 LES0778 - Gestão da Qualidade I

Qualidade

Atributos intrínsecos

Valor = B / S

Satisfação dos clientes quanto à adequação do produto ao uso

Conformidade com as especificações de projeto do produto

Satisfação: $E \leq D$

Fonte: Carpinetti (2012)

USP - ESALQ
 UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
 ESCOLA SUPERIOR DE AGRICULTURA "LUÍZ DE QUEIROZ"
 DEPARTAMENTO DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E SOCIOLOGIA
 130 - JARDIM
 13412-902

Universidade de São Paulo
 Escola Superior de Agricultura "Luiz de Queiroz"
 Departamento de Economia, Administração e Sociologia
 LES0778 - Gestão da Qualidade I

A Prática de Gestão de Qualidade

- ✓ **Revolução Industrial**
- ✓ **Administração Científica (Taylor)**
- ✓ **Déc. 20 – Cartas de Controle de Processo de Shewhart**
- ✓ **Déc. 30 – Dodge e Romig – técnicas de inspeção de lotes de produtos por amostragem**
- ✓ **Déc. 50 – Gestão da qualidade nas etapas a montante e a jusante**

Fonte: Carpinetti (2012)

USP - ESALQ
 UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
 ESCOLA SUPERIOR DE AGRICULTURA "LUIZ DE QUEIROZ"
 DEPARTAMENTO DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E SOCIOLOGIA
 13064-000
 1912-2012

USP
 ESALQ

Espiral do Progresso da Qualidade de Juran

Fonte: Carpinetti (2012)

USP - ESALQ
 UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
 ESCOLA SUPERIOR DE AGRICULTURA "LUIZ DE QUEIROZ"
 DEPARTAMENTO DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E SOCIOLOGIA
 13064-000
 1912-2012

USP
 ESALQ

Atividades de CQ de Feigenbaum

Fonte: Carpinetti (2012)

USP - ESALQ
 UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
 ESCOLA SUPERIOR DE AGRICULTURA "LUIZ DE QUEIROZ"
 DEPARTAMENTO DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E SOCIOLOGIA
 13064-000
 1912-2012

USP
 ESALQ

Contribuições de Deming

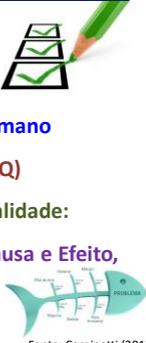
- ✓ **Maioria dos problemas de qualidade são decorrentes de problemas de gerenciamento**
- ✓ **Necessidade de visão empresarial comprometida com a qualidade**
- ✓ **Necessidade de cultura organizacional voltada para a qualidade**
- ✓ **14 pontos de Deming**
- ✓ **Ciclo Deming-Shewhart: PDCA**

Fonte: Carpinetti (2012)

USP - ESALQ
 Universidade de São Paulo
 Escola Superior de Agricultura "Luiz de Queiroz"
 Departamento de Economia, Administração e Sociologia
 LES0778 - Gestão da Qualidade I

Contribuições de Ishikawa

- ✓ Visão ampla da qualidade
- ✓ Qualidade Total → Ênfase no Lado Humano
- ✓ Círculos de Controle de Qualidade (CCQ)
- ✓ Técnicas de controle estatístico da qualidade:
- ✓ Ex: Análise de Pareto, Diagrama de Causa e Efeito, Histograma, Cartas de Controle etc
- ✓ Caps. 4 e 8



Fonte: Carpinetti (2012)

USP - ESALQ
 Universidade de São Paulo
 Escola Superior de Agricultura "Luiz de Queiroz"
 Departamento de Economia, Administração e Sociologia
 LES0778 - Gestão da Qualidade I

TQM - Total Quality Management

"TQM é o sistema de atividades dirigidas para se atingir clientes satisfeitos (delighted), empregados com responsabilidade e autoridade (empowered), maior faturamento e menor custo".
 Juran, Quality Analysis and Planning

"TQM é uma estratégia de fazer negócios que objetiva maximizar a competitividade de uma empresa através da melhoria contínua da qualidade dos seus produtos, serviços, pessoas, processos e ambiente".
 Goetsch, Introd. to Total Quality

Fonte: Carpinetti (2012)

USP - ESALQ
 Universidade de São Paulo
 Escola Superior de Agricultura "Luiz de Queiroz"
 Departamento de Economia, Administração e Sociologia
 LES0778 - Gestão da Qualidade I

TQM - Total Quality Management

Valores

Foco no Cliente

Comprometimento & Envolvimento

Foco em processos

Abordagem científica

Métodos

QFD

Benchmarking

FMEA

DOE/Taguchi

Seis Sigma

CEP

PDCA

SGQ ISO

Ferramentas

Gráficos de Controle

Pareto

Matriz de Relações

Diagrama de Afinidades

Diagrama Árvore

Melhoria contínua

Educação & Treinamento

Causa e Efeito

Histograma

Fonte: Carpinetti (2012)

USP - ESALQ
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA SUPERIOR DE AGRICULTURA "LUÍZ DE QUEIROZ"
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E SOCIOLOGIA
1912-2012

USP
ESALQ

Análise dos Custos da Qualidade

Modelo Econômico do Custo da Qualidade (JURAN, 1993)
Fonte: Carpinetti (2012)

USP - ESALQ
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA SUPERIOR DE AGRICULTURA "LUÍZ DE QUEIROZ"
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E SOCIOLOGIA
1912-2012

USP
ESALQ

Discussão Final

A gestão da qualidade influencia a competitividade e o sucesso de uma organização.

Como isso se dá em diversas áreas de negócio?

Existem diferenças e semelhanças entre elas?
