
Disciplina: SEP0701 – Gestão da Qualidade
Prof. Luiz C. R. Carpinetti
Monitor: Lucas D. Calache
(lucascalache@usp.br)

Objetivo geral da GQ

- Gerenciamento estratégico da qualidade / competitividade (produtos/mercados/estratégias)
- Gerenciamento das operações de produção para minimizar a chance de não conformidades



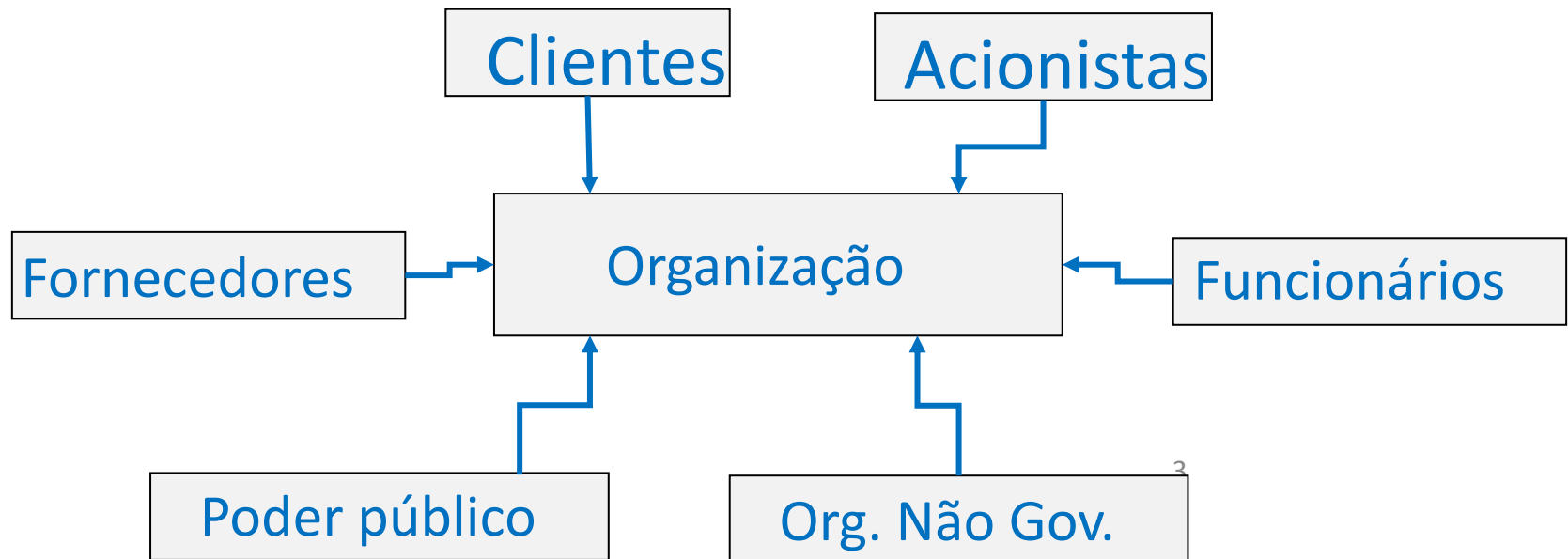
Gestão da melhoria de desempenho das operações para minimizar a chance de não conformidades

Objetivo geral da GQ

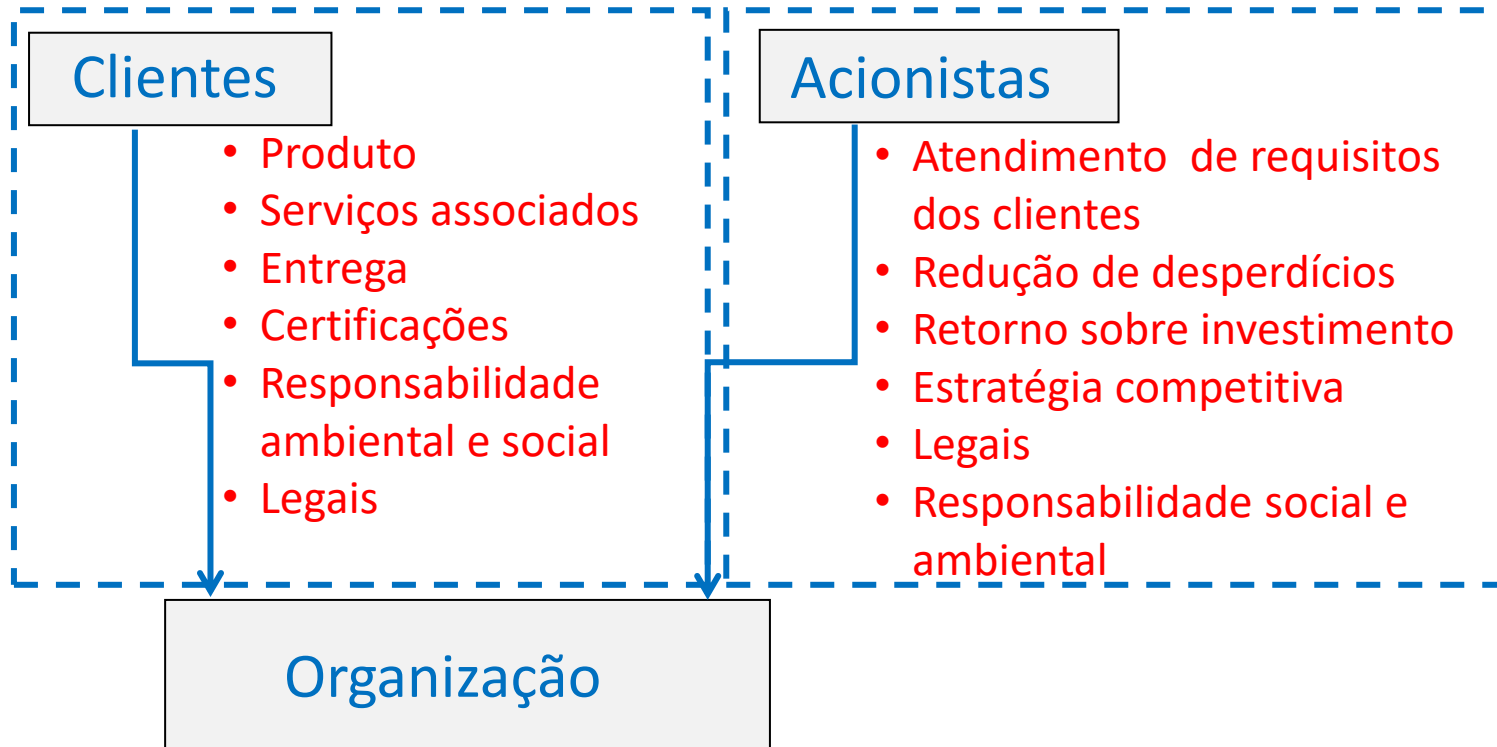
- O que é “não conformidade”?

Não conformidade ➡ Não atendimento de expectativa sobre requisito

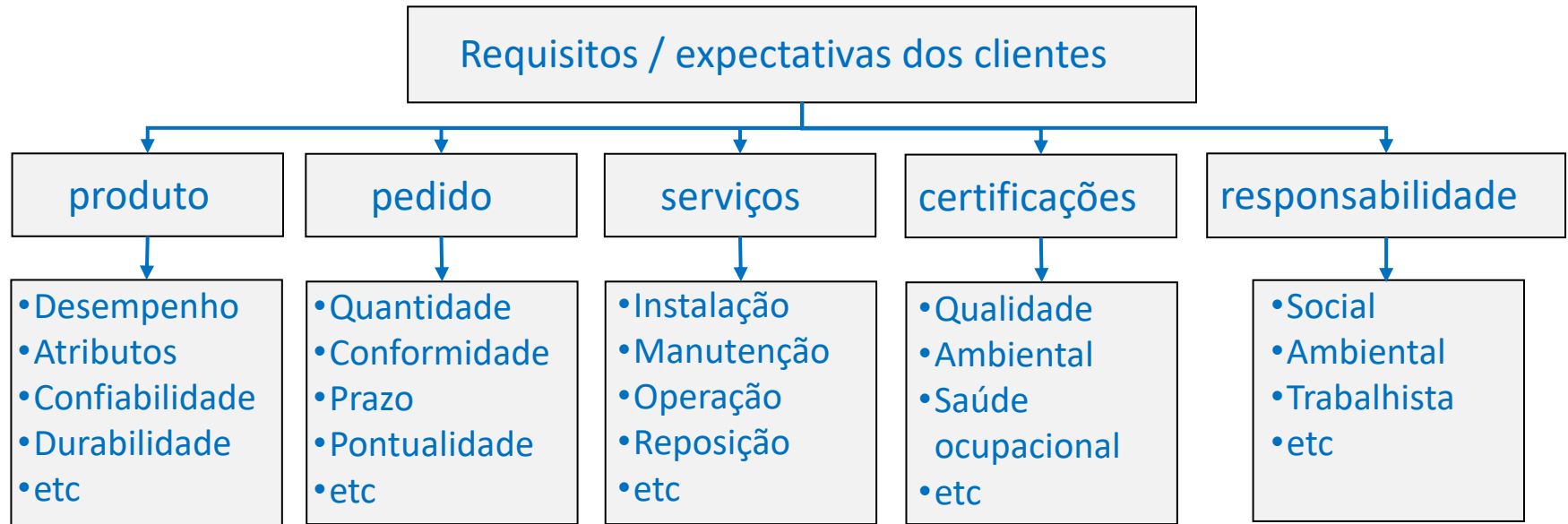
- Expectativa de quem? ➡ Stakeholders



Requisitos e Expectativas de Stakeholders?



Requisitos e Expectativas de Stakeholders?



Requisitos e Expectativas de Stakeholders?

Clientes

Atendimento de
Requisitos /expectativas

Acionistas

- Atendimento de requisitos
- Redução de desperdícios
- Estratégia competitiva
- Responsabilidade/legal

Poder público

- Cumprimento da legislação
- Responsabilidade social
- Responsabilidade ambiental

Org. Não Gov.

Quais requisitos e expectativas
(estratégicos) dos stakeholders de
sua organização?

O que, objetivos?

Metas?

Requisitos e Expectativas de Stakeholders?

Clientes

Atendimento de
Requisitos /expectativas

Acionistas

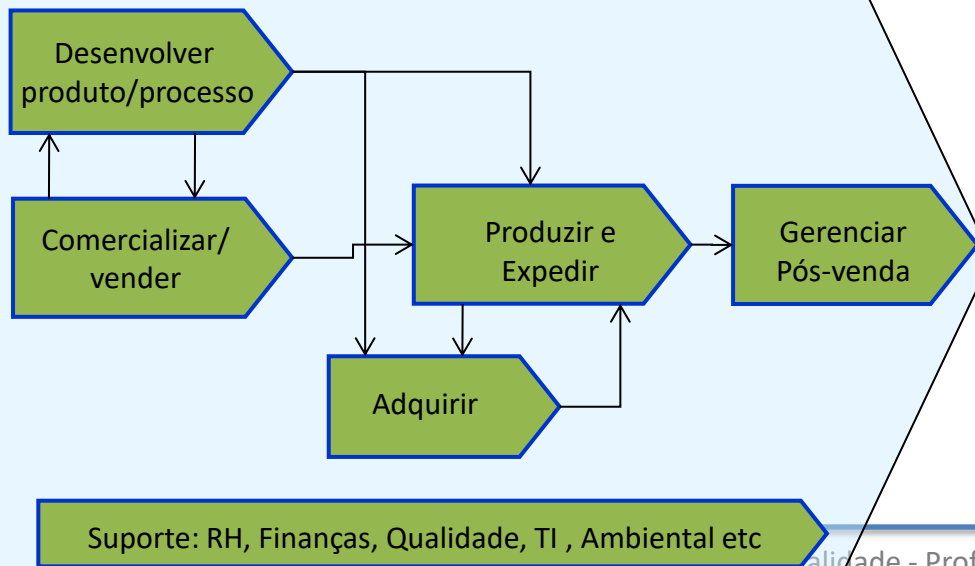
- Atendimento de requisitos
- Redução de desperdícios
- Estratégia competitiva
- Responsabilidade/legal

Poder público

Org. Não Gov.

- Cumprimento da legislação
- Responsabilidade social
- Responsabilidade ambiental

Operações de produção



Gestão da qualidade – para que?

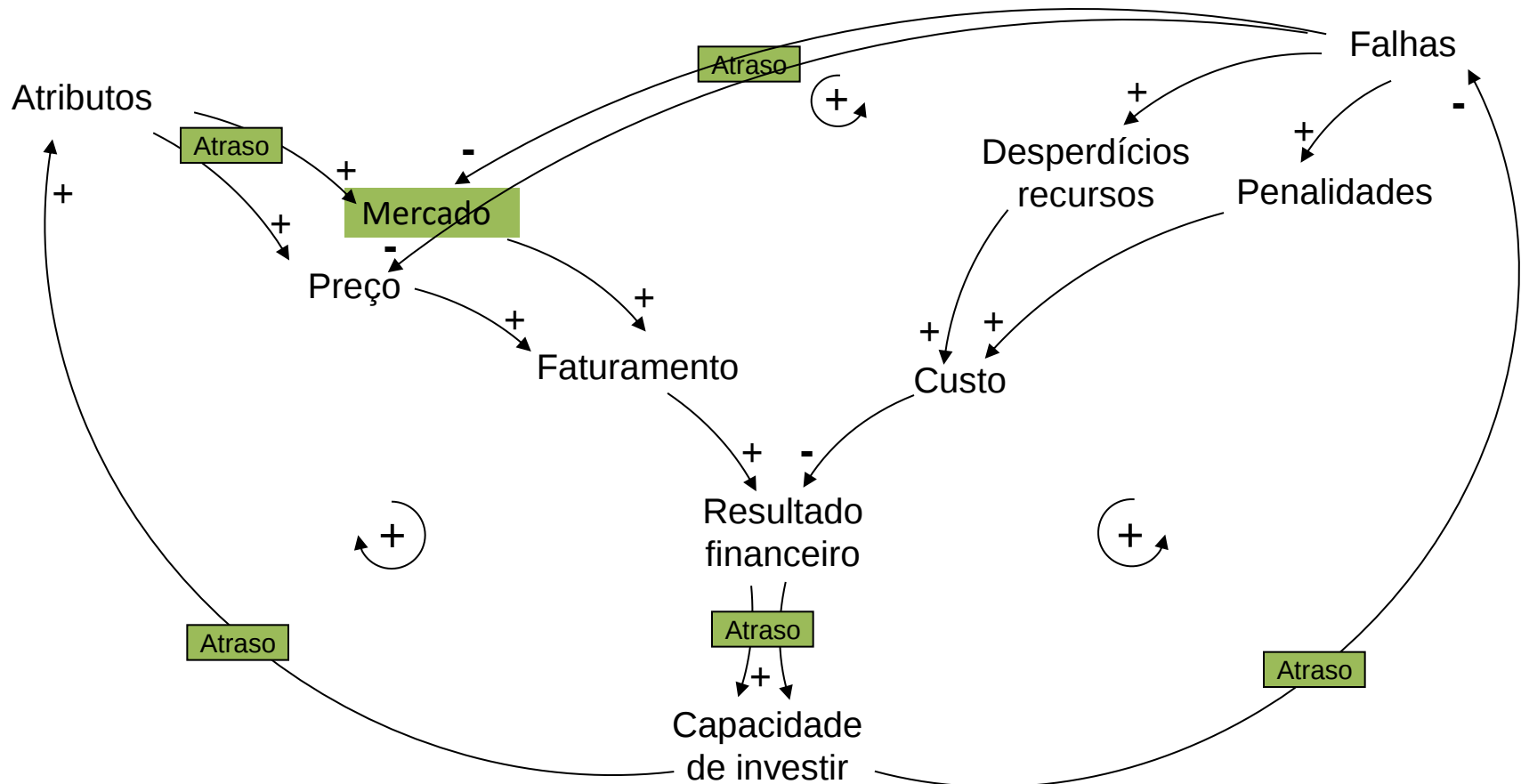
Gestão da qualidade nas operações objetiva...

Atuar/dar suporte às operações de produção para minimizar a chance de não atendimento de expectativas de clientes e outros stakeholders.

Esforço de “minimização da ocorrência de não conformidades” resulta em:

- Eficácia das entregas: de acordo com requisitos e expectativas;
- Eficiência na realização do projeto: desvio mínimo de cronograma, custo etc.

Por que gerenciar a qualidade?



Baseado em Juran e Gryna, 1993

Qualidade focada em
Requisitos de produto



Gestão da qualidade
Com foco em projeto
e produção de produto

Qualidade com foco ampliado:
Requisitos de produto e serviços associados:
Condições de entrega, pós-entrega etc.



Gestão da qualidade
Com foco ampliado para toda a
Cadeia de produção



Evolução do conceito e da prática de gestão
da qualidade

Gestão da qualidade e custos

- Eficiência na realização do projeto: redução dos custos da não qualidade.

Custo de conformidade

Custos de prevenção

(Construir um produto de qualidade)

- Treinamento
- Documentar processos
- Equipamentos
- Tempo para fazer corretamente

Custos de avaliação

(Avaliar a qualidade)

- Teste
- Perda de teste destrutivo
- Inspeções

Dinheiro gasto durante o projeto
para evitar falhas

Custo de desconformidade

Custos de falhas internas

(Falhas encontradas pelo projeto)

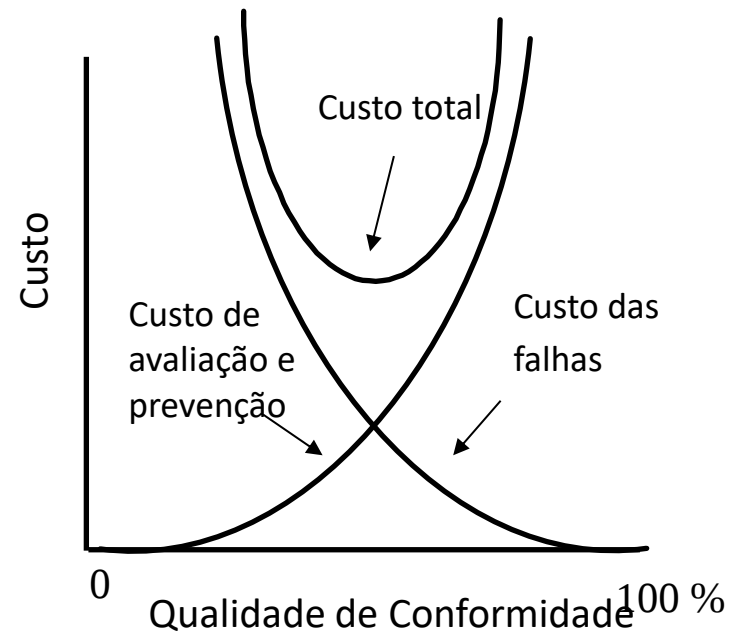
- Retrabalho
- Descartes

Custos de falhas externas

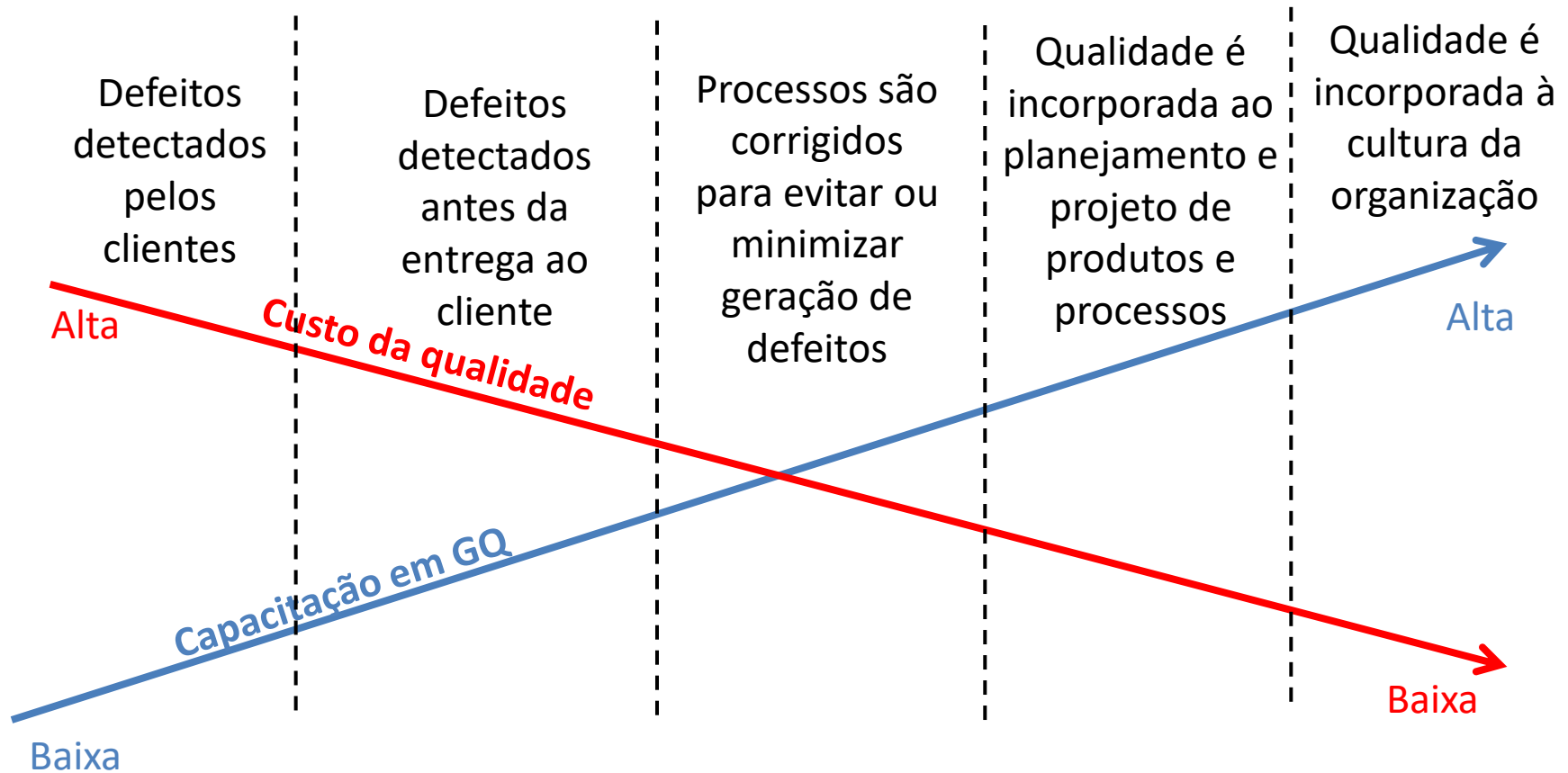
(Falhas encontradas pelo cliente)

- Responsabilidades
- Trabalho de garantia
- Perda de negócios

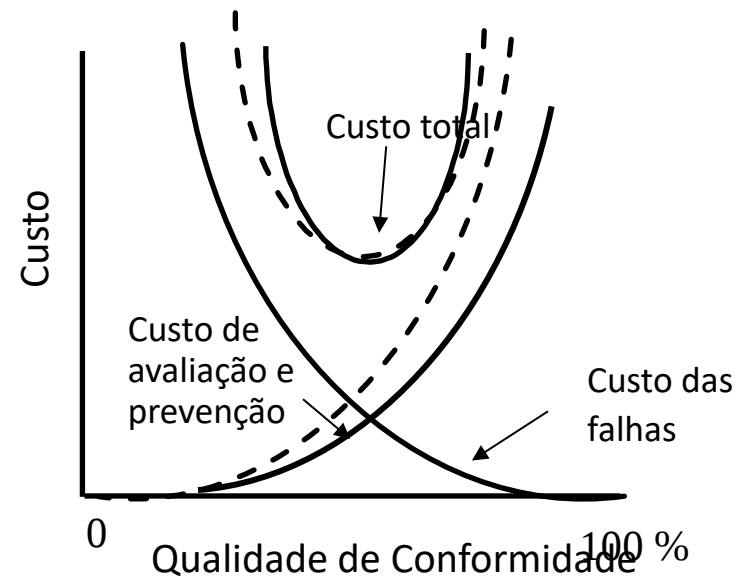
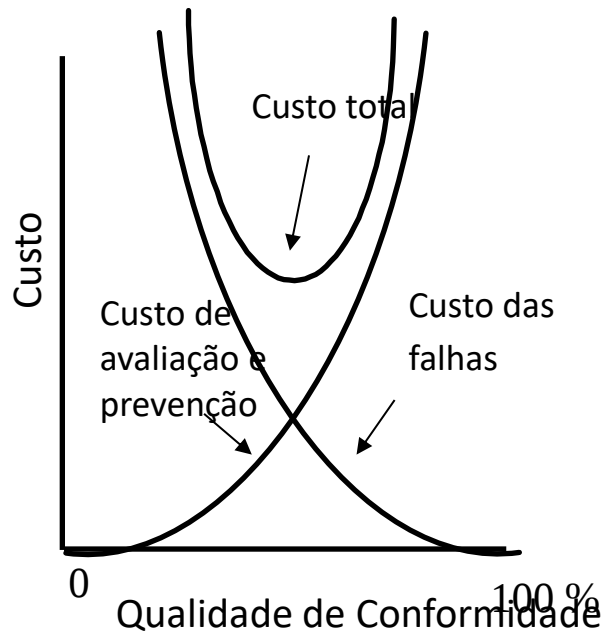
Dinheiro gasto durante e após
o projeto **devido a falhas**



Capacitação em gestão da qualidade x custo



Capacitação em gestão da qualidade ↑ x custo ↓



Aumento da Capacitação em GQ ao longo do tempo