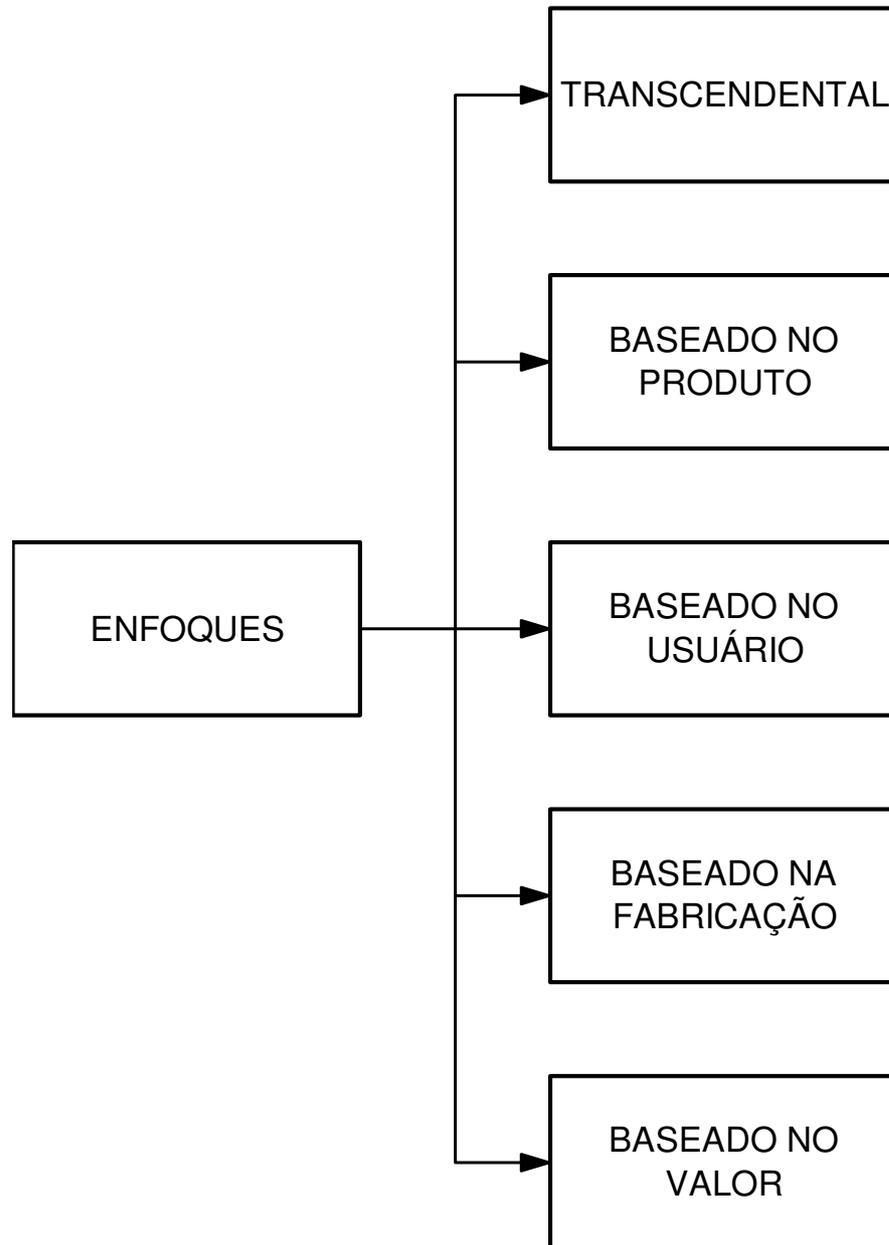


Introdução ao Controle da Qualidade

Prof. Alberto W. Ramos

O QUE SIGNIFICA QUALIDADE?



Referência: Garvin, D. A. Managing Quality, 1988

1. ENFOQUE TRANSCENDENTAL (DA FILOSOFIA)

- Qualidade como Excelência
- Padrões Rígidos e Alto Desempenho
- Não pode ser definida com precisão

2. ENFOQUE BASEADO NO PRODUTO (DA ECONOMIA)

- Pode ser medida de forma precisa
- Quantidade de Atributos do Produto (Bem ou Serviço)

3. ENFOQUE BASEADO NO USUÁRIO (DO MARKETING)

- Visão do Cliente
- Satisfação de Desejos e Necessidades
- Adequação ao uso

4. ENFOQUE BASEADO NA FABRICAÇÃO (DA PRODUÇÃO)

- Conformidade com especificações
- Fazer certo da primeira vez
- Menores Custos Envolvidos

5. ENFOQUE BASEADO NO VALOR (DE FINANÇAS)

- Custo x Preços
- Desempenho e Conformidade compatíveis com valor

Qual é a melhor definição para qualidade?

QUEM É O CLIENTE?

- É a parte mais importante de qualquer negócio;
- Não depende de nós, mas nós dependemos dele;
- Não é uma interrupção em nosso trabalho, mas seu propósito;
- Faz parte de nosso trabalho, não está fora dele;
- Não é um número, é um ser humano de carne e osso;
- Procura-nos para satisfação de suas necessidades e desejos.

VISÃO MACRO x MICRO

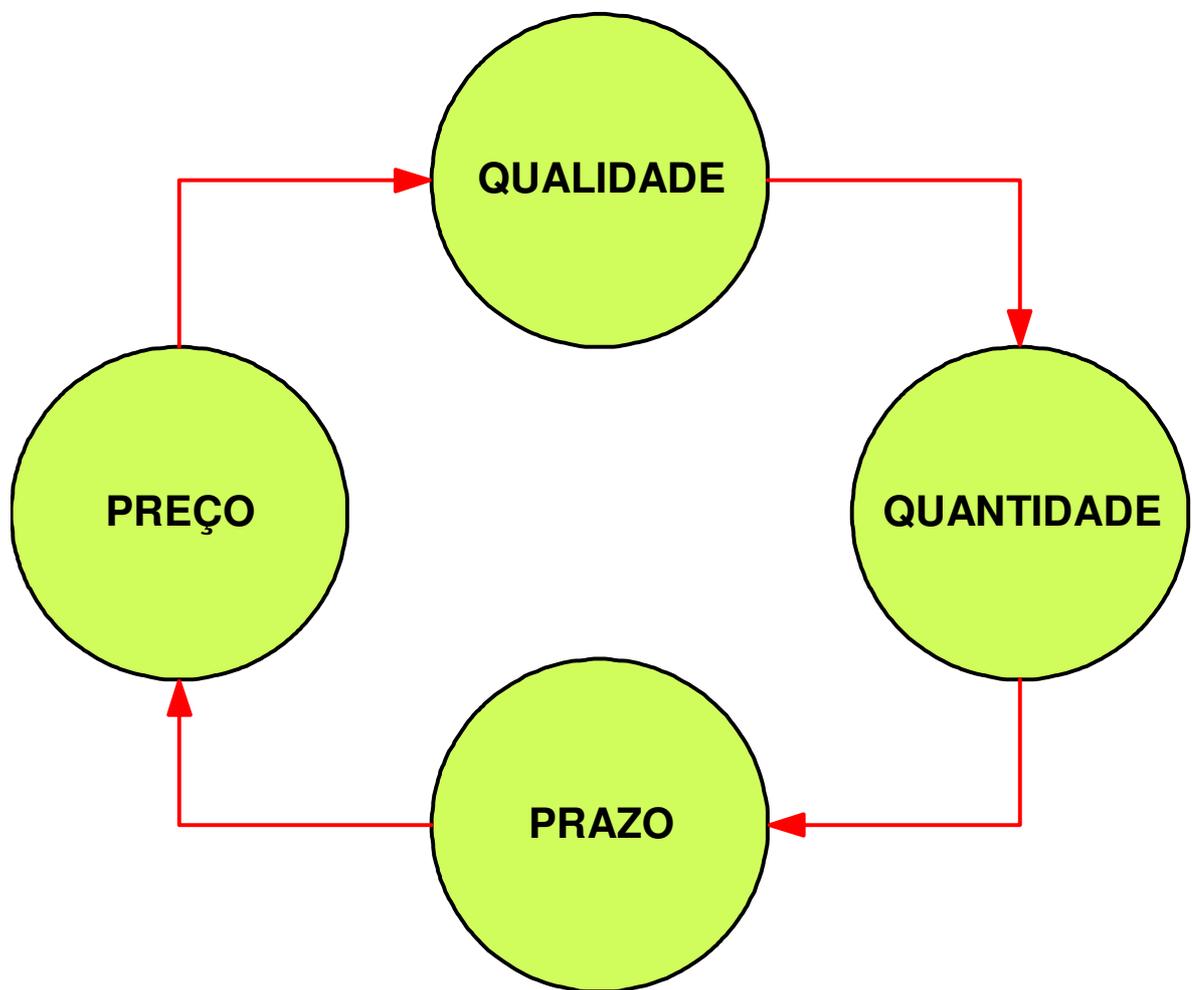


CLIENTE EXTERNO



CLIENTE INTERNO

O QUE O CLIENTE QUER?



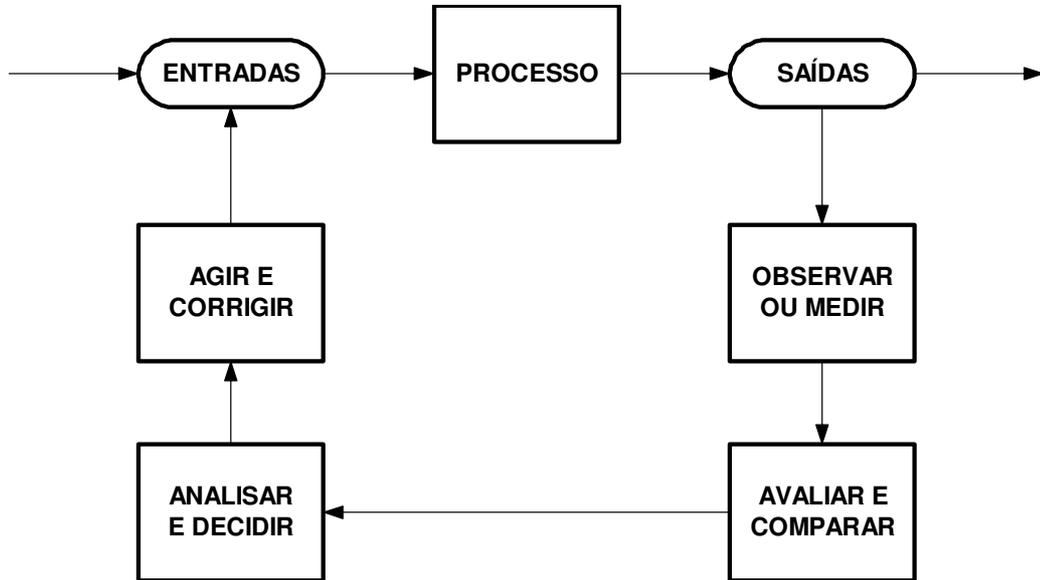
AS DIMENSÕES DA QUALIDADE

<i>DIMENSÃO</i>	<i>SIGNIFICADO</i>
DESEMPENHO	CARACTERÍSTICA PRIMÁRIA
CARACTERÍSTICAS	CARACTERÍSTICAS SECUNDÁRIAS
CONFIABILIDADE	DESEMPENHO NO TEMPO
CONFORMIDADE	ATENDIMENTO ÀS ESPECIFICAÇÕES
DURABILIDADE	VIDA ÚTIL
ASSISTÊNCIA TÉCNICA	RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS OU ERROS
ESTÉTICA	CARACTERÍSTICA SENSORIAL
REPUTAÇÃO	DESEMPENHO PASSADO E INTANGÍVEIS

O QUE SIGNIFICA CONTROLE?

- Controle como vigilância
- Controle como ajuda

CONTROLE DO PROCESSO



CONTROLE DO PRODUTO

