



PRO3472 - *Gestão da Qualidade de Produtos e Processos*

Prof. Fernando Berssaneti

fernando.berssaneti@usp.br



PRO3472 Gestão da Qualidade de Produtos e Processos



O que é qualidade?



EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QUALIDADE



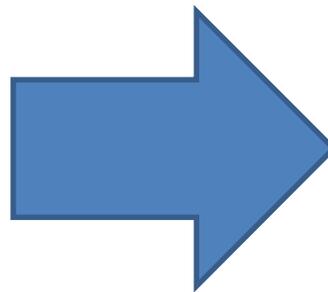
Conceitos	Foco	Princípios	Pontos Fracos	Ferramentas
Adequação ao padrão	Controle do Produto	Avalia produto com padrão do produtor Corrige as eventuais diferenças	Inspeção não melhora qualidade Desconsidera as necessidades dos clientes	Inspeção 100%
Adequação ao uso	Controle do Produto	Garantir satisfação dos clientes Rejeitar produtos fora do padrão	Adequação ao uso via inspeção Conflitos entre funcionários	Inspeção por amostragem



ADEQUAÇÃO AO USO

❖ CONCEITO

- ✓ O produto tem qualidade se satisfaz as reais necessidades ou desejos do cliente, não apenas o padrão estabelecido pelo produtor.
- ✓ Conceito criado por Joseph M. Juran.





ADEQUAÇÃO AO USO



❖ PONTOS FRACOS

1. A vantagem competitiva baseada na adequação ao uso é tênue. Persiste enquanto se tem uma espécie de monopólio;
2. Enquanto se tem a vantagem, pode-se repassar os custos devidos as perdas durante o processo de transformação.



EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QUALIDADE

Conceitos	Foco	Princípios	Pontos Fracos	Ferramentas
Adequação ao custo	Controle do Processo	Alta qualidade e baixo custo Redução da variabilidade	Cópia por empresas com custos mais baixos	CEP 7 FB
Adequação à necessidade latente	Qualidade no Projeto	Satisfação total do cliente Ênfase no projeto do produto e do processo	Necessidade de rápida evolução e flexibilidade	QFD Taguchi



ADEQUAÇÃO AO CUSTO



❖ CONCEITO

- ✓ Alta **QUALIDADE** e baixo **CUSTO**

❖ MODO DE ATUAÇÃO

- ✓ Reduzir a variabilidade do processo, de maneira que todas as unidades produzidas ou serviços prestados estejam dentro dos limites de aceitação e nada tenha que ser descartado ou retrabalhado.
- ✓ Deve-se atuar não apenas na etapa final e sim em cada etapa do processo.



ADEQUAÇÃO AO CUSTO



❖ PONTO FRACO

- ✓ Outros produtores/prestadores de serviço podem produzir produtos ou prestar serviços similarmente confiáveis e baratos.





ADEQUAÇÃO ÀS NECESSIDADES LATENTES



❖ CONCEITO

- ✓ Satisfação das necessidades do cliente antes que os mesmos estejam conscientes delas.

❖ EXEMPLOS

- ✓ Câmera Polaroid
- ✓ Walkman Sony
- ✓ Relógio Swatch
- ✓ Câmeras Digitais



ADEQUAÇÃO ÀS NECESSIDADE LATENTES



❖ MODO DE ATUAÇÃO

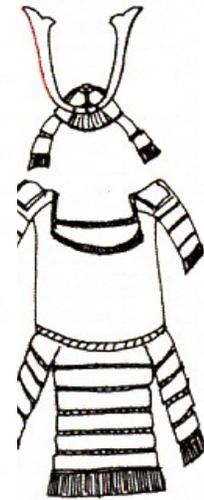
- ✓ Inovação;
- ✓ Rapidez para chegar ao mercado (*time to market*).

❖ PONTO FRACO

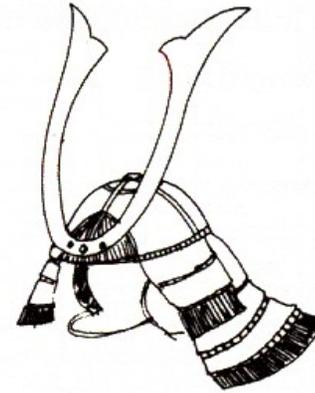
- ✓ Quando não se consegue evoluir tão rapidamente quanto os concorrentes.



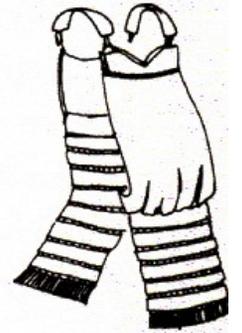
7 Ferramentas da Qualidade



具足
Gusoku — Armadura



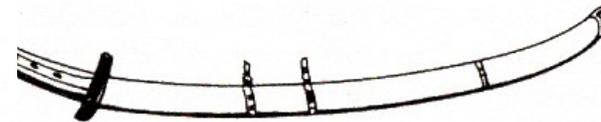
兜
Kabuto — Capacete



母衣
Horo — Capa



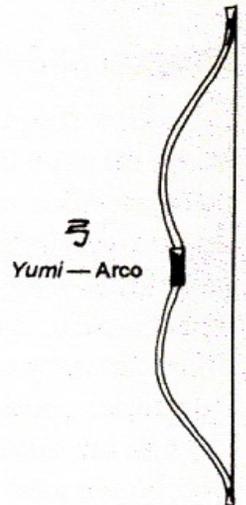
刀
Katana — Espada



太刀
Tacki — Espada longa



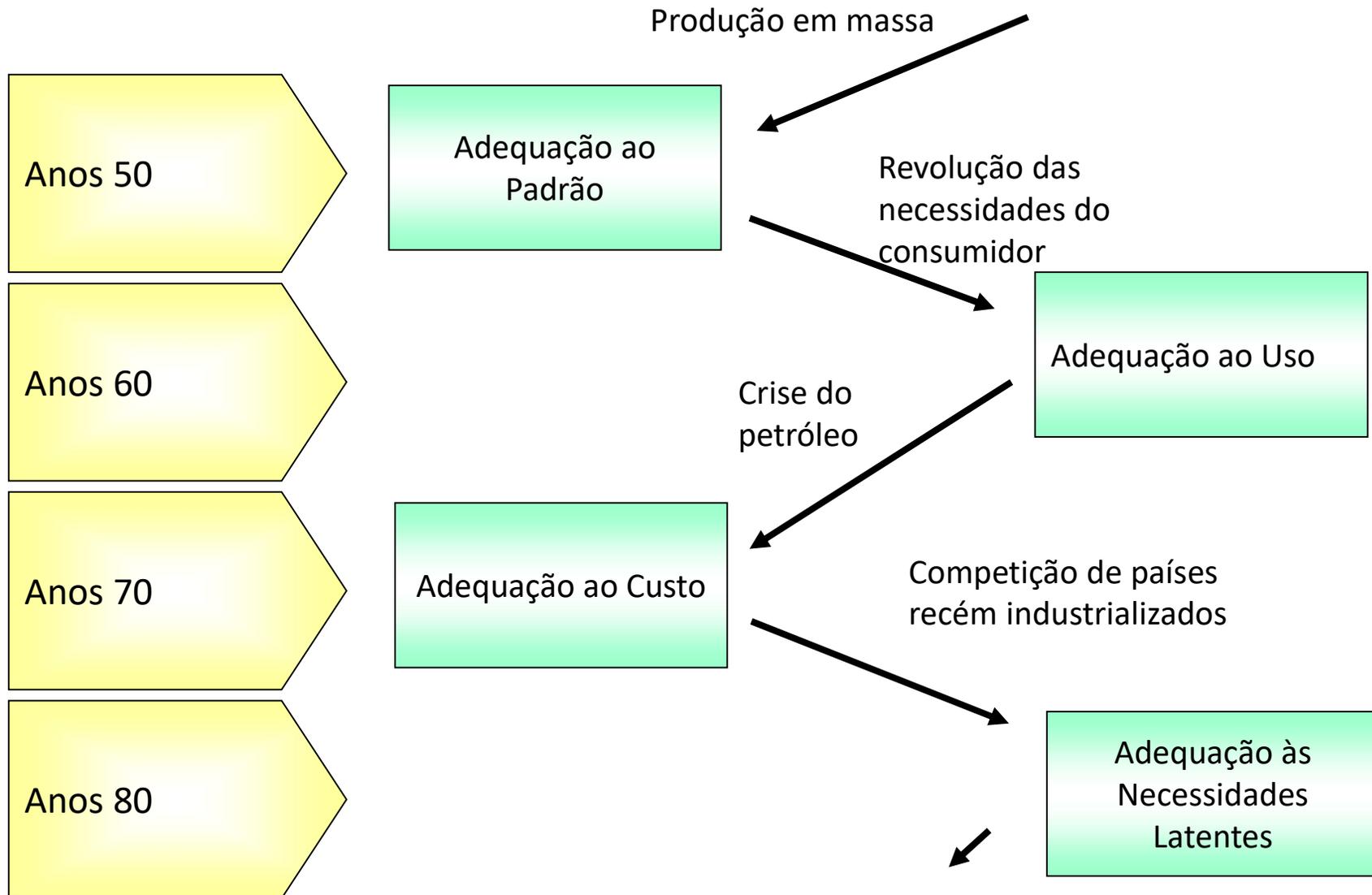
矢
Ya — Flecha



弓
Yumi — Arco



A evolução





O Presente e o Futuro - Tendências

