

A Escola da Qualidade

Prof. Alexandre Dias

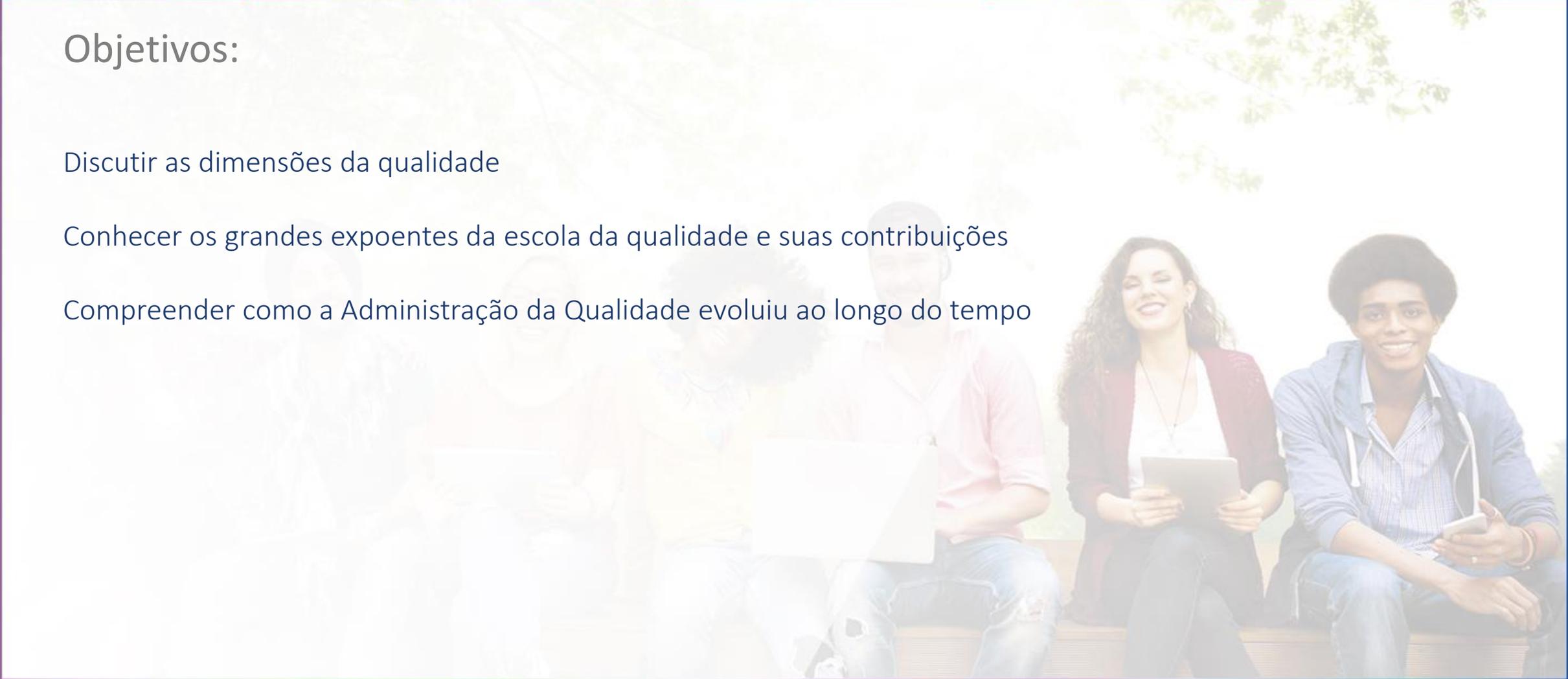


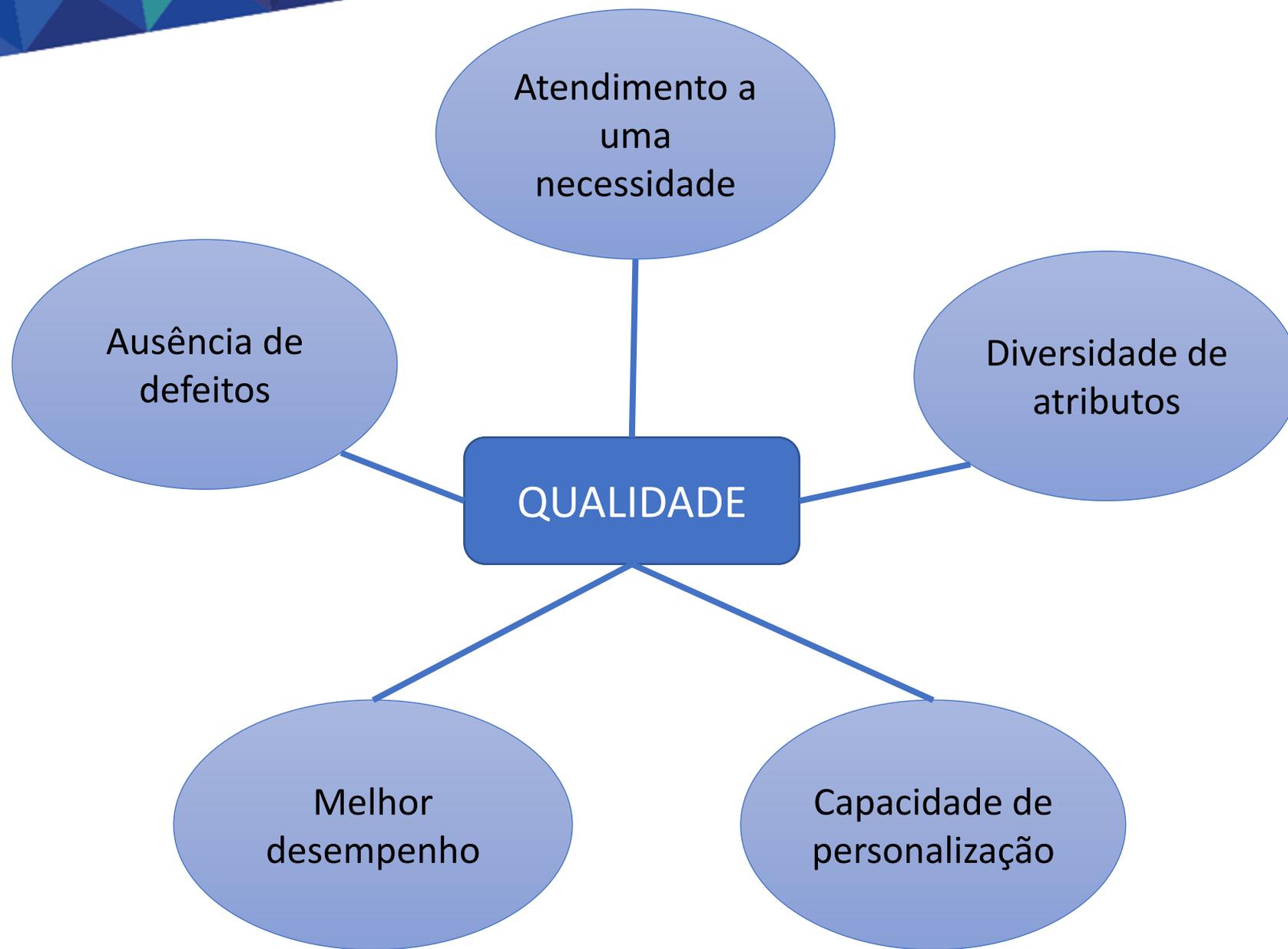
Objetivos:

Discutir as dimensões da qualidade

Conhecer os grandes expoentes da escola da qualidade e suas contribuições

Compreender como a Administração da Qualidade evoluiu ao longo do tempo





Dimensões da Qualidade

**Usuário e
uso**

Marketing

**Produção e
padrão**

**Produção e
operações**

**Valor e
custo**

**Controlad.
e finanças**

Elaborado a partir de Shiba (1993)

Dimensões da Qualidade

Excelência – o produto possui o padrão mais elevado de desempenho?

Valor – quanto o seu produto vale para o cliente?

Especificações – como o produto ou serviço deve ser?

Conformidade – qual é o grau de identidade dos produtos/serviços com as especificações?

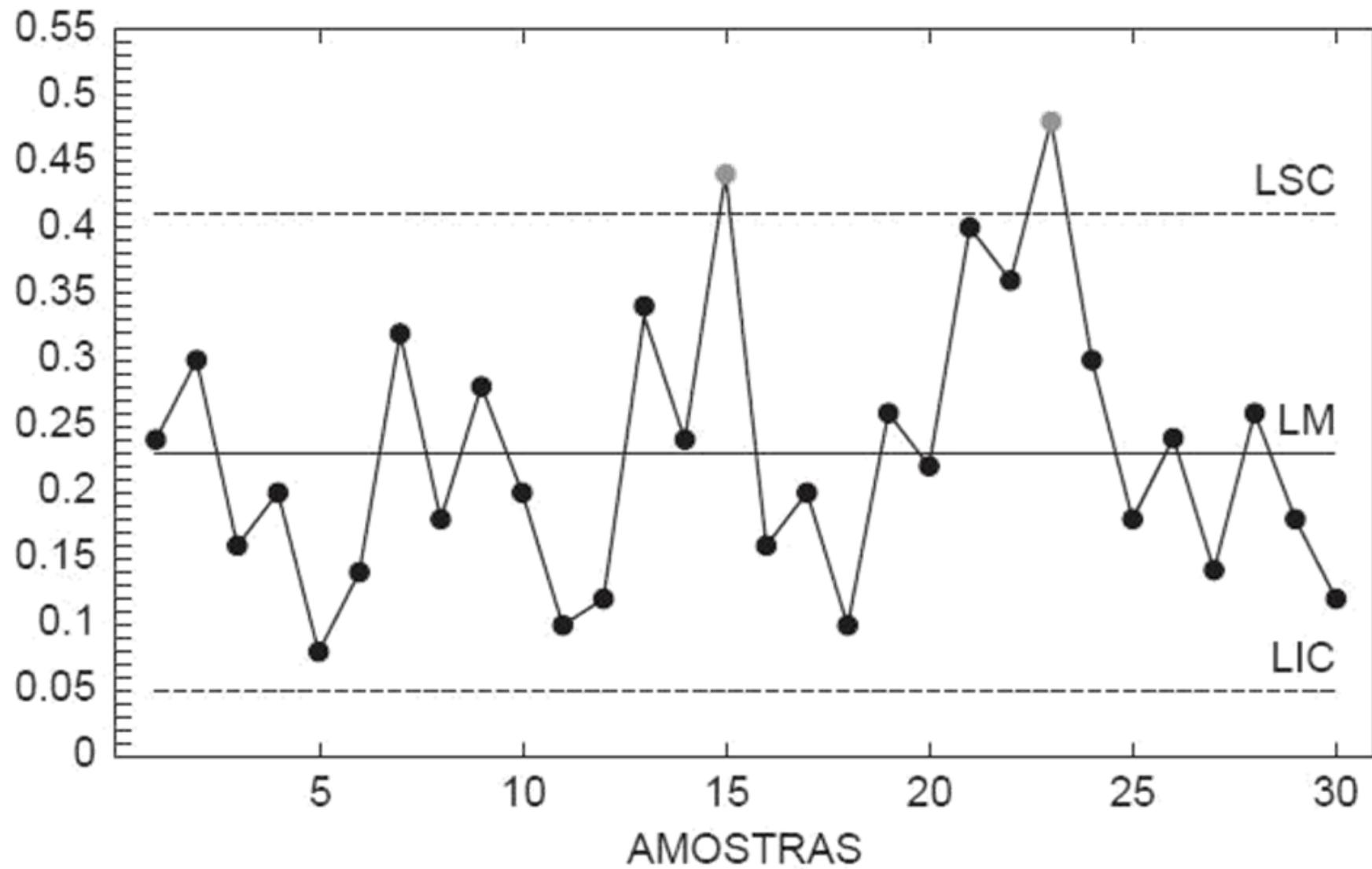
Adequação ao uso – o produto/serviço cumpre a finalidade para a qual o cliente pretende utilizá-lo?

Os Gurus da Qualidade: Walter Shewhart

- Físico, engenheiro e estatístico norte-americano.
- Pioneiro da aplicação estatística na qualidade (laboratórios da Bell Telephones).
- Mentor de dois importantes militantes da qualidade: W. Deming e J. Juran.
- Contribuições:
 - Controle Estatístico de Processo (CEP) / causas comuns e especiais
 - Carta de Controle



Maximiano (2017)



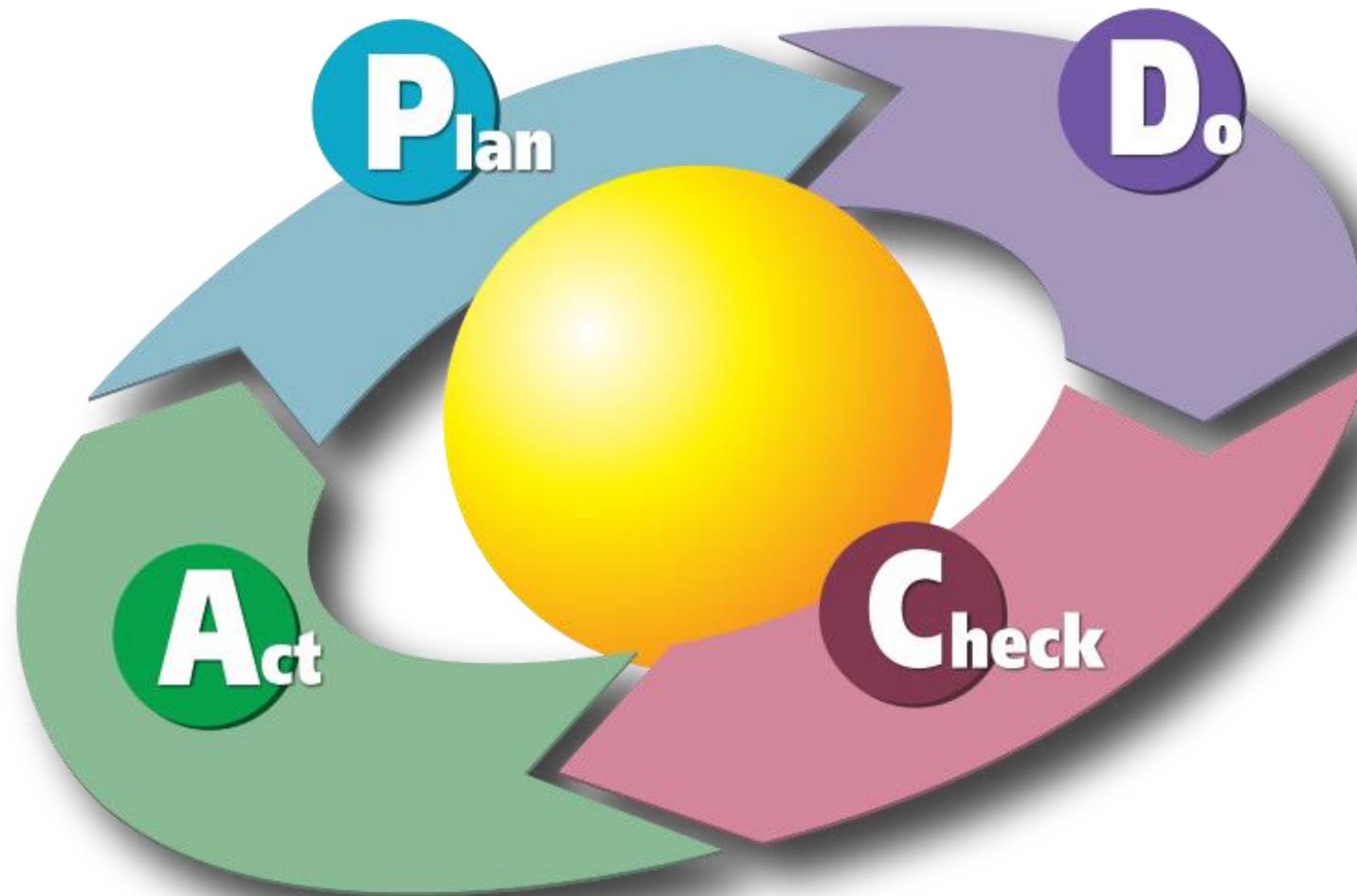
Os Gurus da Qualidade: William Deming

- Foi convidado para dirigir ações de qualidade no Japão.
- Foi um dos responsáveis pela retomada do crescimento japonês após a II Guerra.
- Propôs um conjunto de princípios para o desenvolvimento de um programa de gestão da qualidade.
- Controle de processos: causas comuns (85% dos problemas) e especiais (15% dos problemas)



Maximiano (2017)

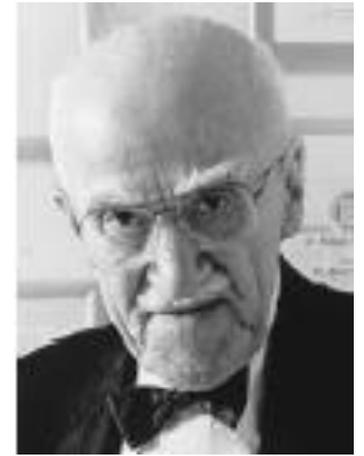
O ciclo PDCA de Deming



Maximiano (2017)

Os Gurus da Qualidade: Joseph Juran

- Nasceu na Romênia em 1904 e emigrou para os EUA em 1912.
- Foi convidado para trabalhar no Japão como consultor na década de 1950.
- Aplicou estatística aos métodos de controle de processo.
- Contribuições:
 - Trilogia da qualidade: planejamento, melhoria e controle
 - Melhoria contínua: pequenos passos, alta frequência e ciclos curtos de mudança



Maximiano (2017)

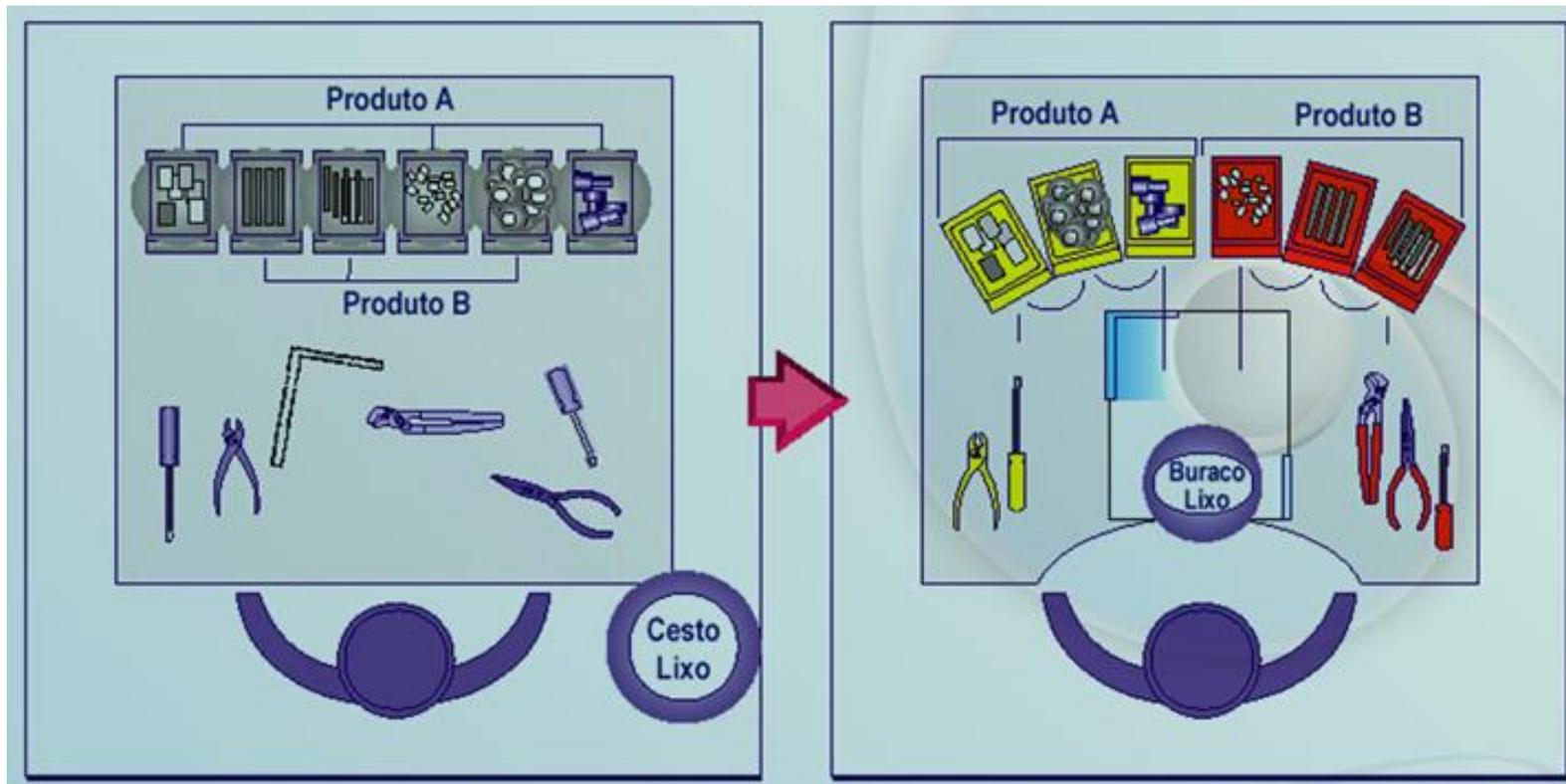
Os Gurus da Qualidade: Armand Feigenbaum

- Foi diretor mundial de produção da GE.
- Escreveu o livro “Controle Total da Qualidade”.
 - Quem define a qualidade é o cliente e não a engenharia.
 - A qualidade é um trabalho de todos da organização.
 - **Custos da qualidade:** prevenção e avaliação.
 - **Custos da não qualidade:** falhas internas e externas.





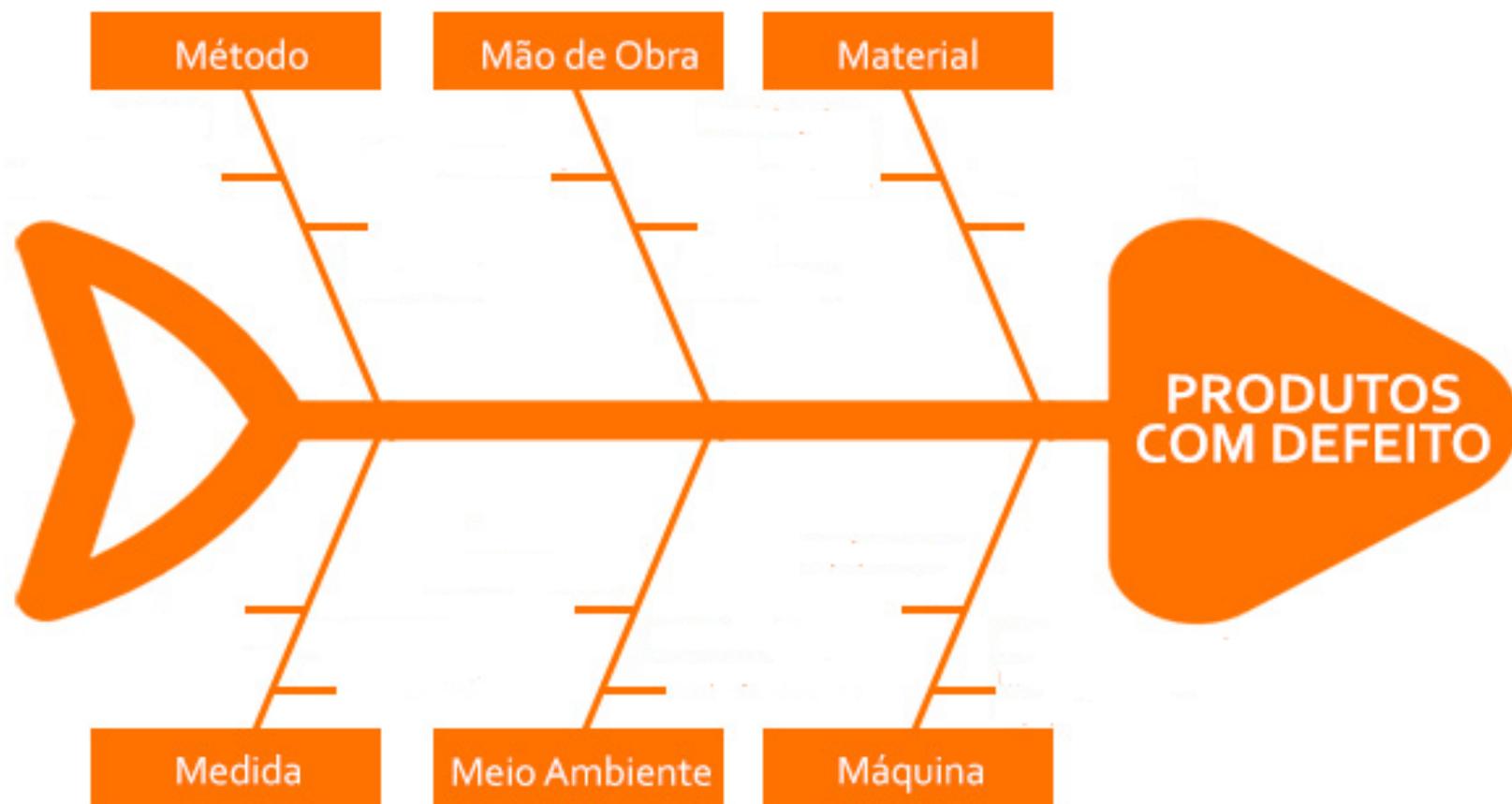
5S + adequação ao uso



Os Gurus da Qualidade: Kaoru Ishikawa

- Nasceu em Tóquio em 1915.
- Graduado em Química, foi membro da União Japonesa de Cientistas e Engenheiros (JUSE).
- Principais contribuições:
 - Círculos de Controle da Qualidade
 - Diagrama de Ishikawa





Prêmios e Programas de Qualidade

- Prêmio Deming da JUSE (1951), para indivíduos e empresas que apresentam contribuições excepcionais para a área de qualidade.
- Programa Baldrige (1987), cujo objetivo é identificar e reconhecer empresas de classe mundial, além de aprimorar e disseminar as melhores práticas.
- Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management), que desenvolveu um modelo de excelência (liderança, processos e resultados).
- A FNQ (Fundação Nacional da Qualidade) e o MEG (Modelo de Excelência da Gestão)
- A família ISO 9000, que estabelece as boas práticas de gestão da qualidade.

Evolução da Administração da Qualidade





Leitura Básica

- Cap. 9 da referência 2.

Referências

1. MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração**: da revolução urbana à revolução digital. São Paulo: Atlas, 2017.
2. SHIBA, S.; GRAHAM, A.; WALDEN, D. **New American TQM**. Productivity Press, 1993.





Obrigado.