



PRO5778 - Planejamento e Gestão da Qualidade

Prof. Fernando Berssaneti

fernando.berssaneti@usp.br



PRO 2713 Gestão da Qualidade de Produtos e Processos



- O que é qualidade?



EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QUALIDADE

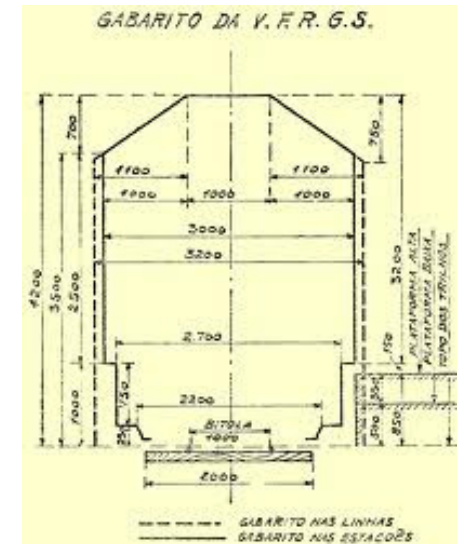
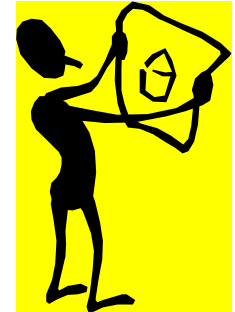
<i>Conceitos</i>	<i>Foco</i>	<i>Princípios</i>	<i>Pontos Fracos</i>	<i>Ferramentas</i>
Adequação ao padrão	Controle do Produto	Avalia produto com padrão do produtor Corrige as eventuais diferenças	Inspeção não melhora qualidade Desconsidera as necessidades dos clientes	Inspeção 100%
Adequação ao uso	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 PADRÃO

❖ PONTOS FRACOS

1. Transmite a noção de que a QUALIDADE pode ser atingida através da inspeção;
2. Não leva em consideração as necessidades do mercado.

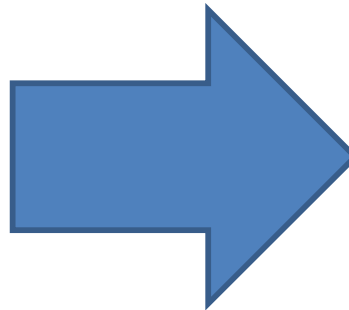




ADEQUAÇÃO AO USO

❖ 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

<i>Conceitos</i>	<i>Foco</i>	<i>Princípios</i>	<i>Pontos Fracos</i>	<i>Ferramentas</i>
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 NECESSIDADES LATENTES



❖ MODO DE ATUAÇÃO

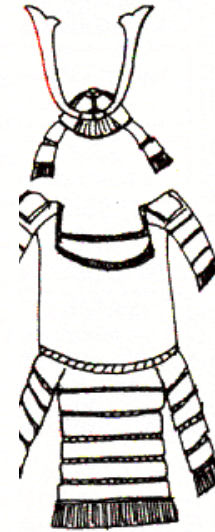
- ✓ Inovação;
- ✓ Rapidez para chegar ao mercado (*time to market*).

❖ PONTO FRACO

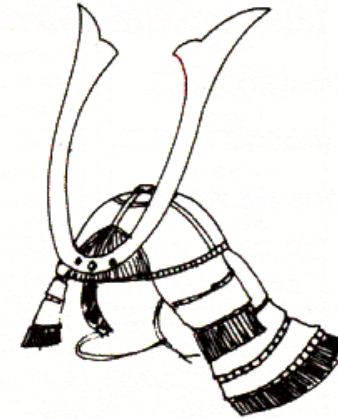
- ✓ Quando não se consegue evoluir tão rapidamente quanto os concorrentes.



7 Ferramentas da Qualidade



具足
Gusoku — Armadura



兜
Kabuto — Capacete



母衣
Horo — Capa



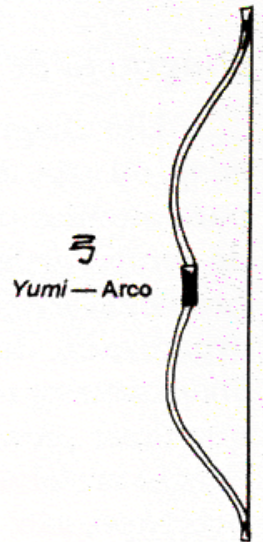
刀
Katana — Espada



太刀
Tachi — Espada longa



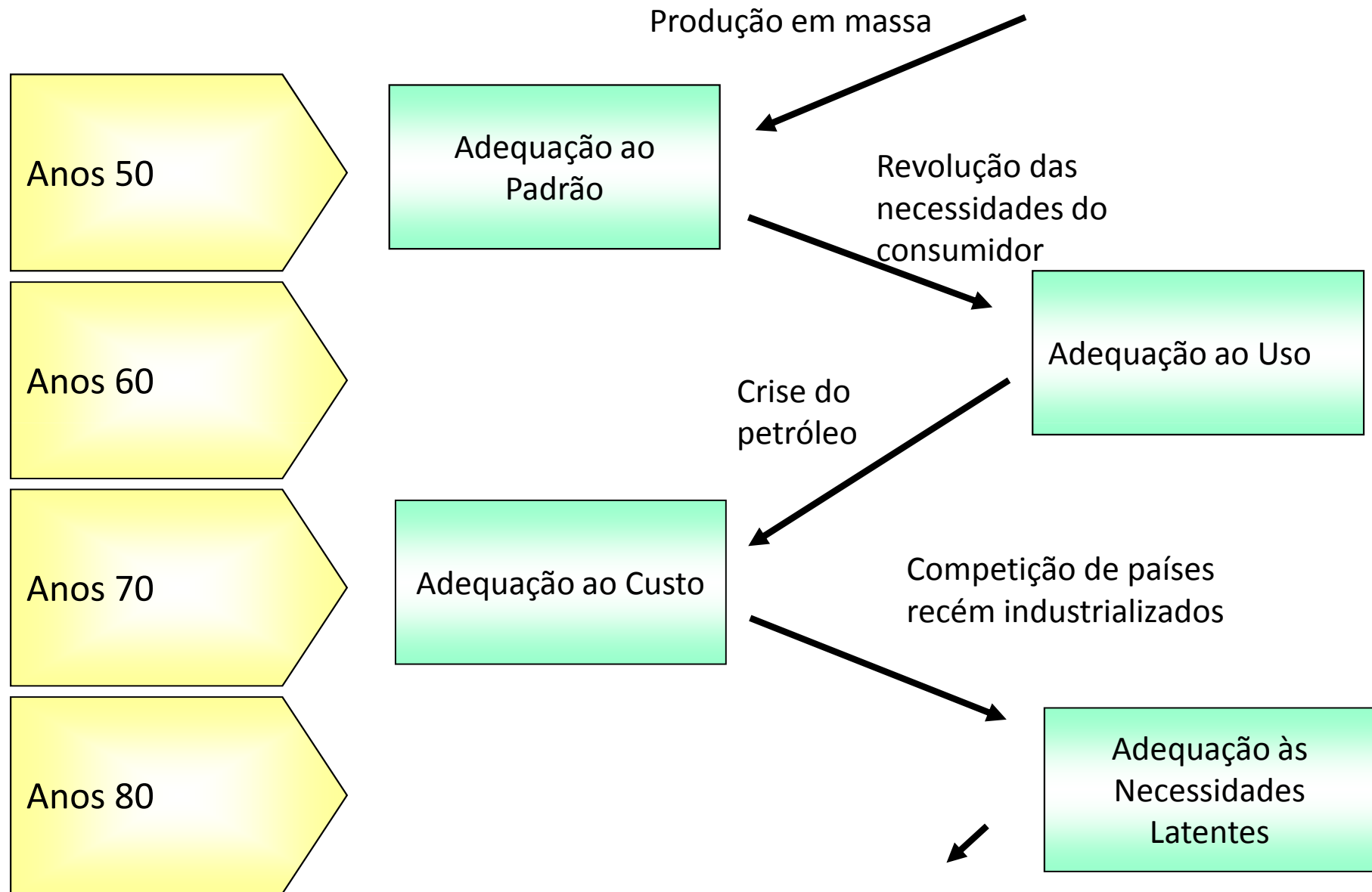
矢
Ya — Flecha



弓
Yumi — Arco



A evolução





O Presente e o Futuro - Tendências

