

SISTEMAS PRODUTIVOS II

QUALIDADE

Prof Dr Messias Borges Silva

O que é qualidade ?

O que é qualidade ?

- “Qualidade” é a antecipação e o atendimento das reais necessidades do cliente

Qualidade

“ É um conjunto de características de desempenho de um produto ou serviço que, em conformidade com as especificações, **atende** e, por vezes,

supera as expectativas e anseios do consumidor (cliente).”

Qualidade só é efetivamente
concluída quando dois
“personagens” entram em
cena

- **O PRODUTOR DA QUALIDADE** (de produtos ou serviços)
- **O CONSUMIDOR DA QUALIDADE** (usuário ou cliente)

Qualidade : Questão de SOBREVIVÊNCIA

- A sobrevivência da empresa depende da satisfação dos seus clientes
- Sobreviverão somente as empresas que valorizam e respeitam o retorno de informações dadas por um cliente
- A maioria destas informações é recebida como crítica pessoal ou de forma destrutiva, e não como uma **oportunidade de melhoria**

Era da Inspeção

No início do séc. XX

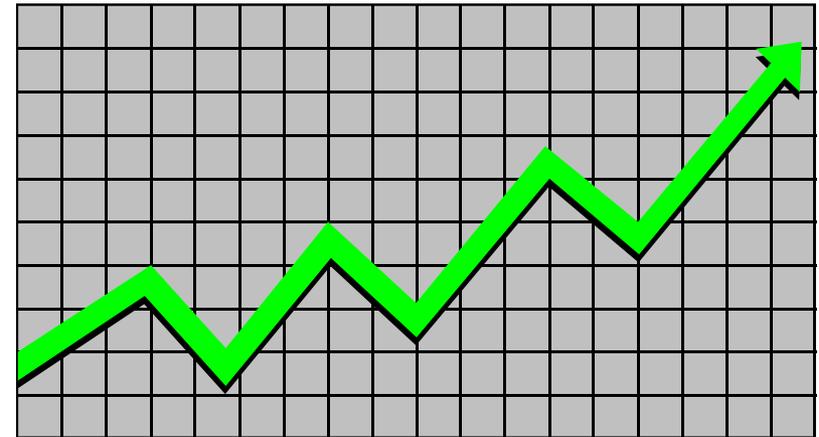
- Os atributos de um produto eram examinados , medidos ou testados, a fim de assegurar a sua conformidade



Era do Controle Estatístico da Qualidade

Na década de 1930

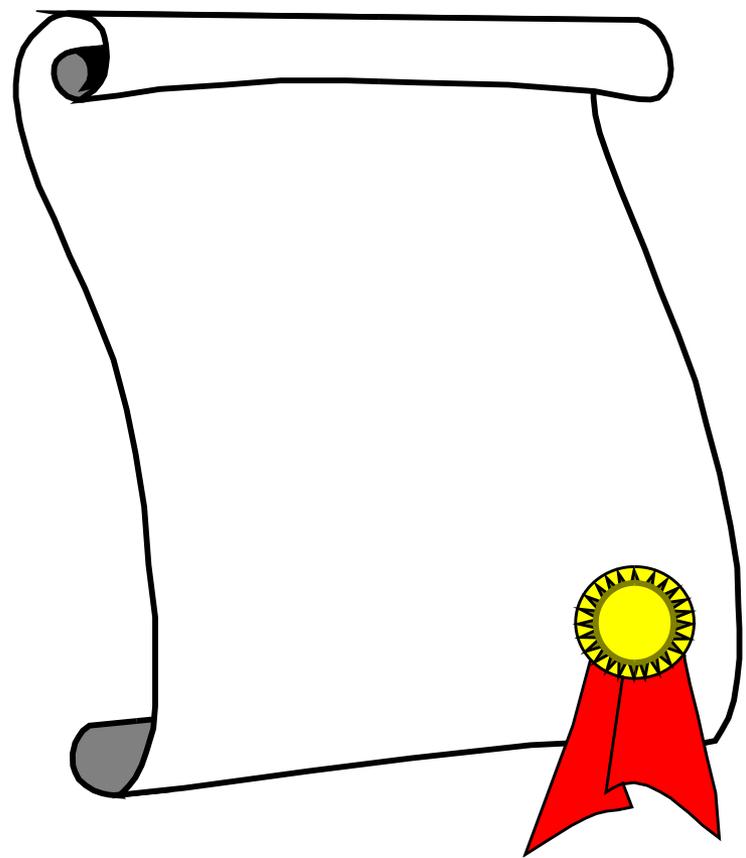
- Programas de capacitação dos processos e técnicas de amostragem



Era da Garantia da Qualidade

Entre 1950 e 1960

- Quantificação dos Custos da Qualidade
- O Controle Total da Qualidade TQC
- As Técnicas de Confiabilidade
- O Programa Zero Defeitos



Era da Gestão da Qualidade Total

No final da década de 1970

- O enfoque valoriza prioritariamente os clientes e a sua satisfação como fator de preservação e ampliação da participação no mercado



EVOLUÇÃO DOS CONCEITOS DE QUALIDADE

SIX -SIGMA

QUALIDADE TOTAL

GARANTIA DA QUALIDADE

CONTROLE DA QUALIDADE

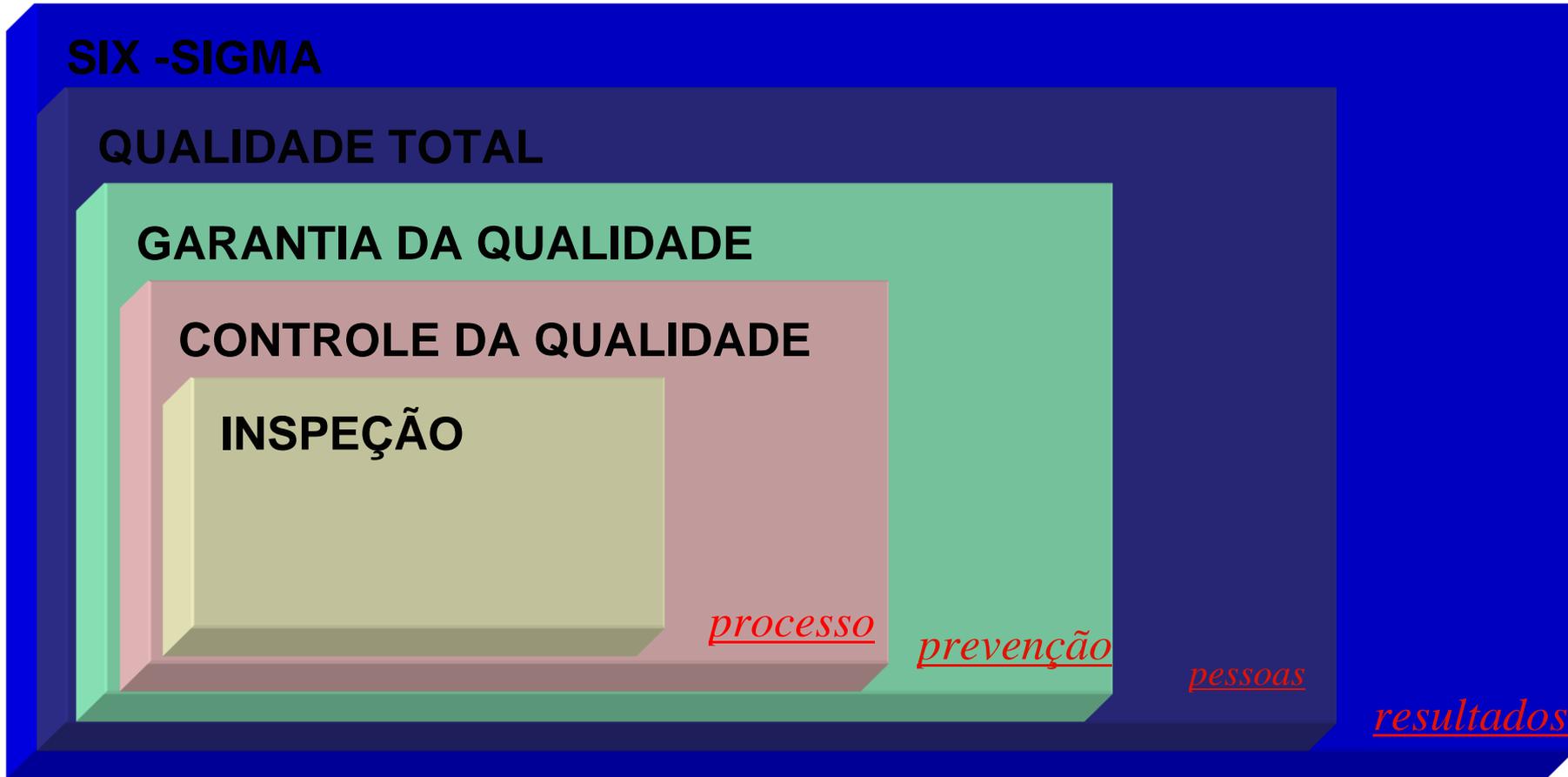
INSPEÇÃO

processo

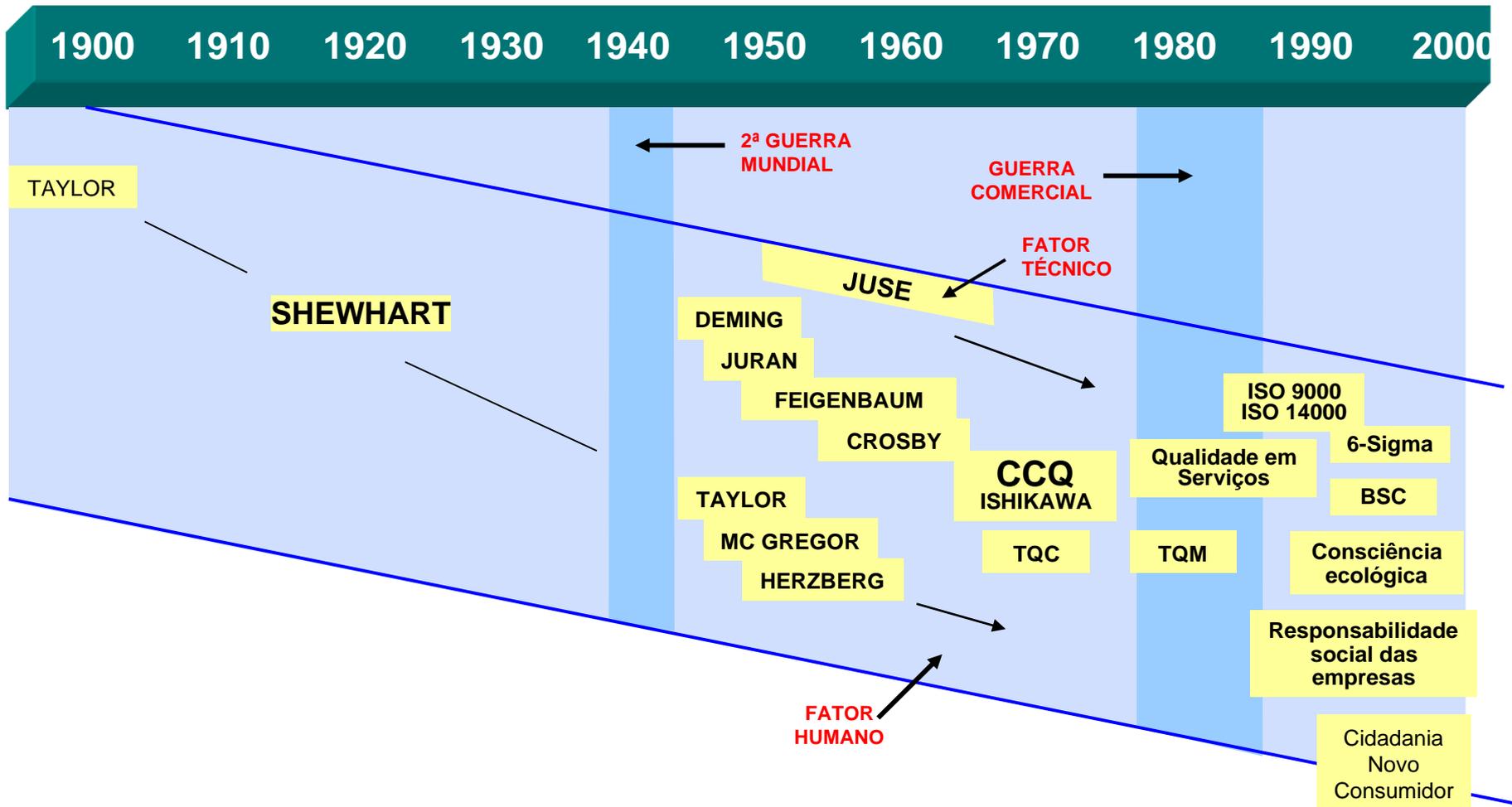
prevenção

pessoas

resultados

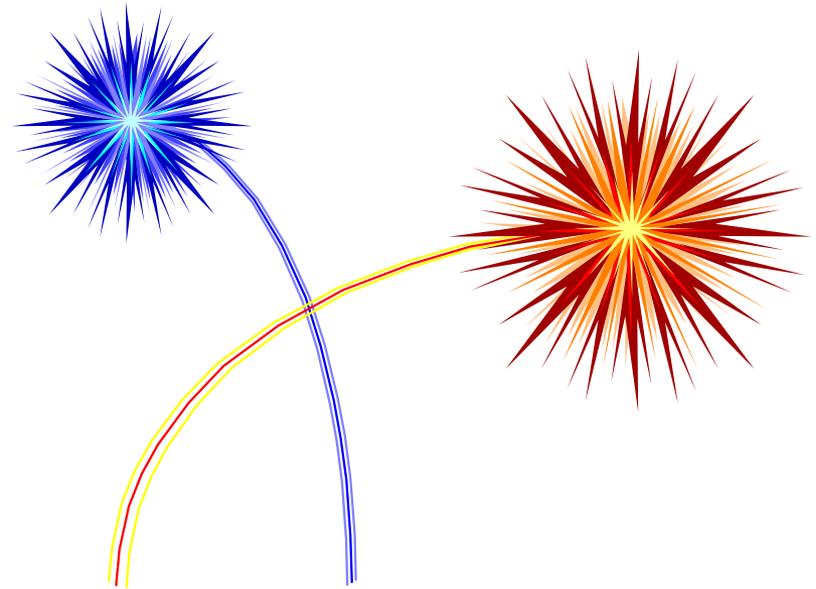


História do Movimento da QUALIDADE



A Evolução da Qualidade no Japão

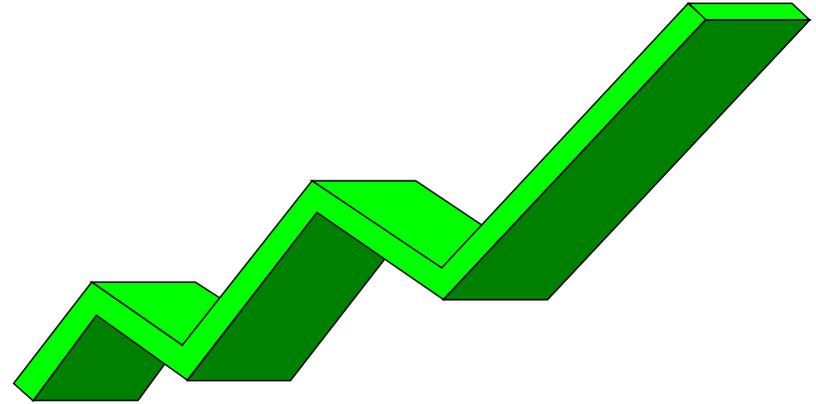
- A contribuição dos *experts* W.E.Deming e J.Juran
- A criação e ação da JUSE
- A padronização ampla dos produtos A ampla
- comunicação e educação pública



A Evolução da Qualidade no Brasil .

A partir de 1990

- O movimento em prol da Qualidade teve um crescimento no país , que remonta a década de 1980, onde ocorreram algumas ações isoladas da sociedade



A Evolução da Qualidade no Mundo

De
Visão específica

Na década de 1980

Para
Visão global

Sistema Fechado

Ênfase no passado

Qualidade vista como custo

Abordagem padronizada e burocrática

Busca de otimização numa esfera limitada

Sistema Aberto

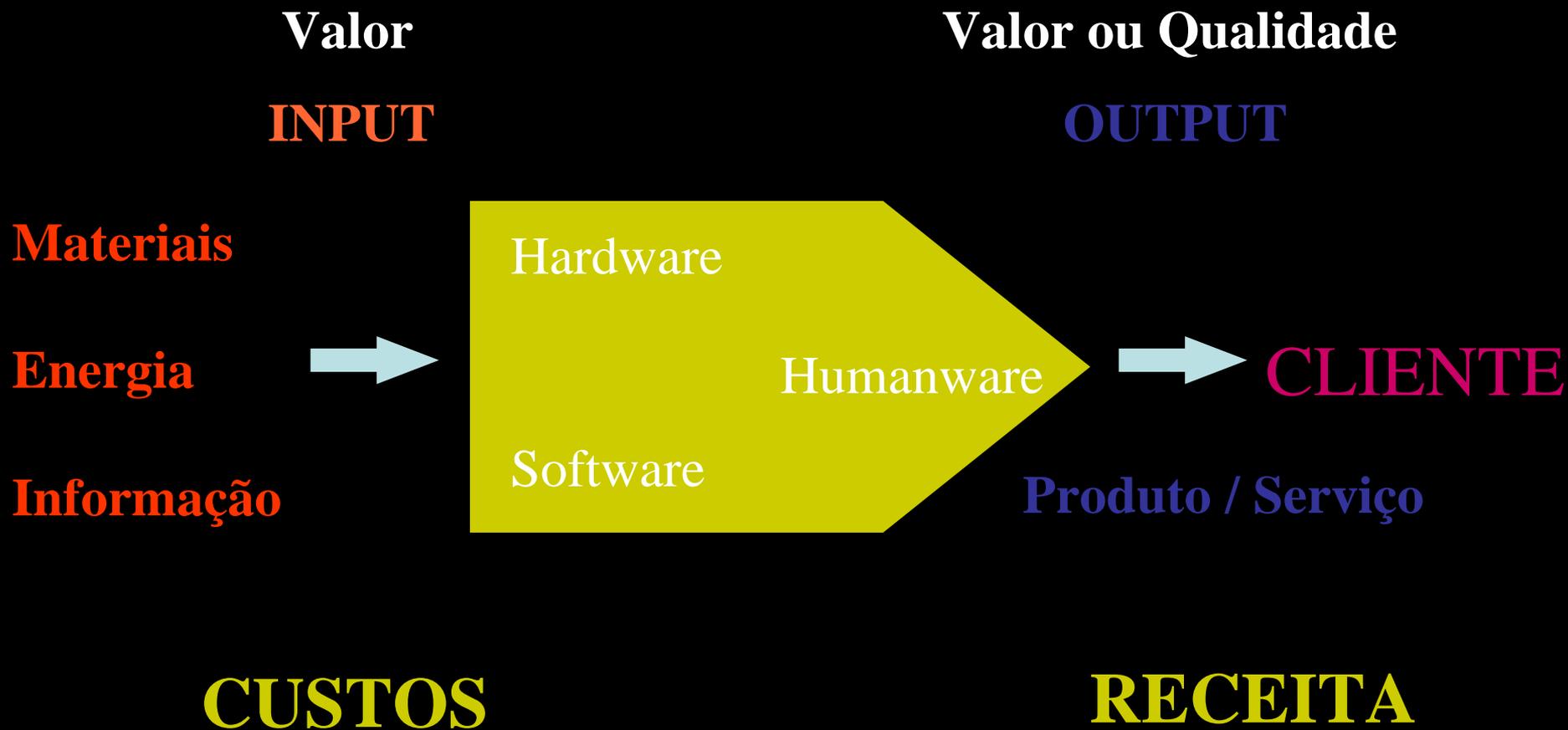
Ênfase no futuro

Qualidade vista como investimento

Abordagem cada vez mais dinâmica

Busca de sinergia numa esfera cada vez mais ampla

Produtividade como Taxa de Valor Agregado



Produtividade

$$\text{Produtividade} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}}$$

$$\text{Produtividade} = \frac{\text{Faturamento}}{\text{Custos}}$$

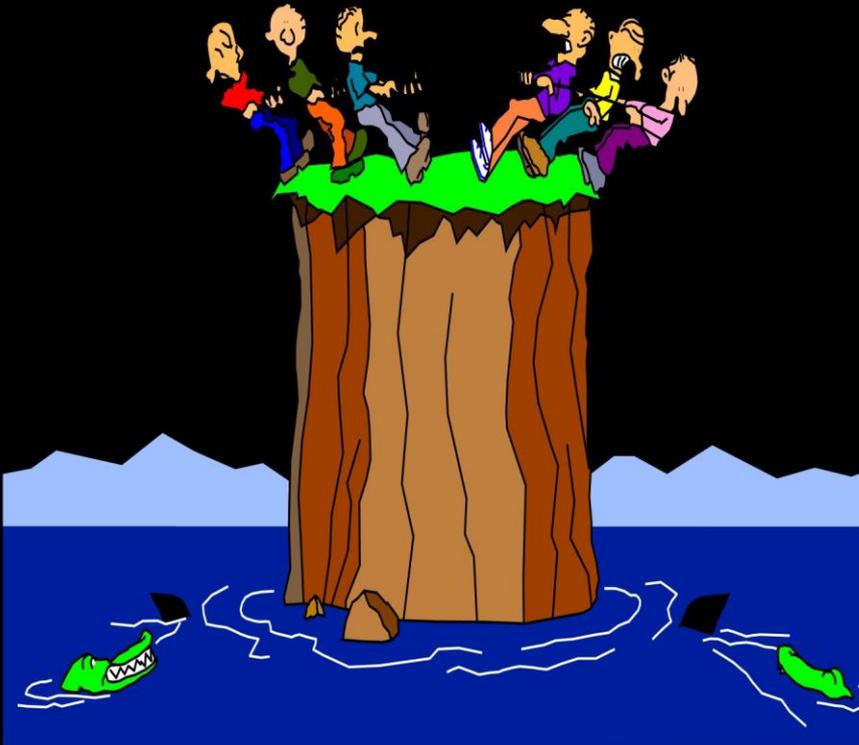
DOIS MIL ANOS EM UM DIA



“A maioria dos clientes não satisfeitos não reclama. Para cada reclamante, há 26 outros clientes insatisfeitos, sendo que desses, pelo menos 6 têm problemas bastante sérios. Os fatos mostram que 65 a 90% dos clientes que não reclamam não voltam mais a comprar o produto ou serviço que não os satisfizeram. Além disso, em geral as empresas não ficam sabendo que perderam o cliente.”

Fonte: Estudo sobre gerenciamento de queixas nos EUA, realizado pelo White House Office of Consumers Affairs.

O porquê de tudo isto ...



👁️ globalização

👁️ Custos (estabilidade da moeda), economia de mercado

👁️ *product-out x market-in:*

$\text{Custo} + \text{Lucro} = \text{Preço}$

$\text{Preço} - \text{Custo} = \text{Lucro}$

Sua Majestade ... O Cliente

- . Cada vez mais sofisticados e sensíveis ao preço, não têm tempo e querem uma conveniência cada vez maior
- . São menos susceptíveis a marcas do fabricante e aceitam as marcas genéricas e do varejo
- . Têm altas expectativas de atendimento
- . Têm cada vez menos fidelidade ao fornecedor

A Busca Pela Competitividade

Reestruturação
do portfólio
Downsizing

Reengenharia
de processos
Melhoria
contínua

Reinvenção
dos setores
Regeneração
de estratégias

Menor

Melhor

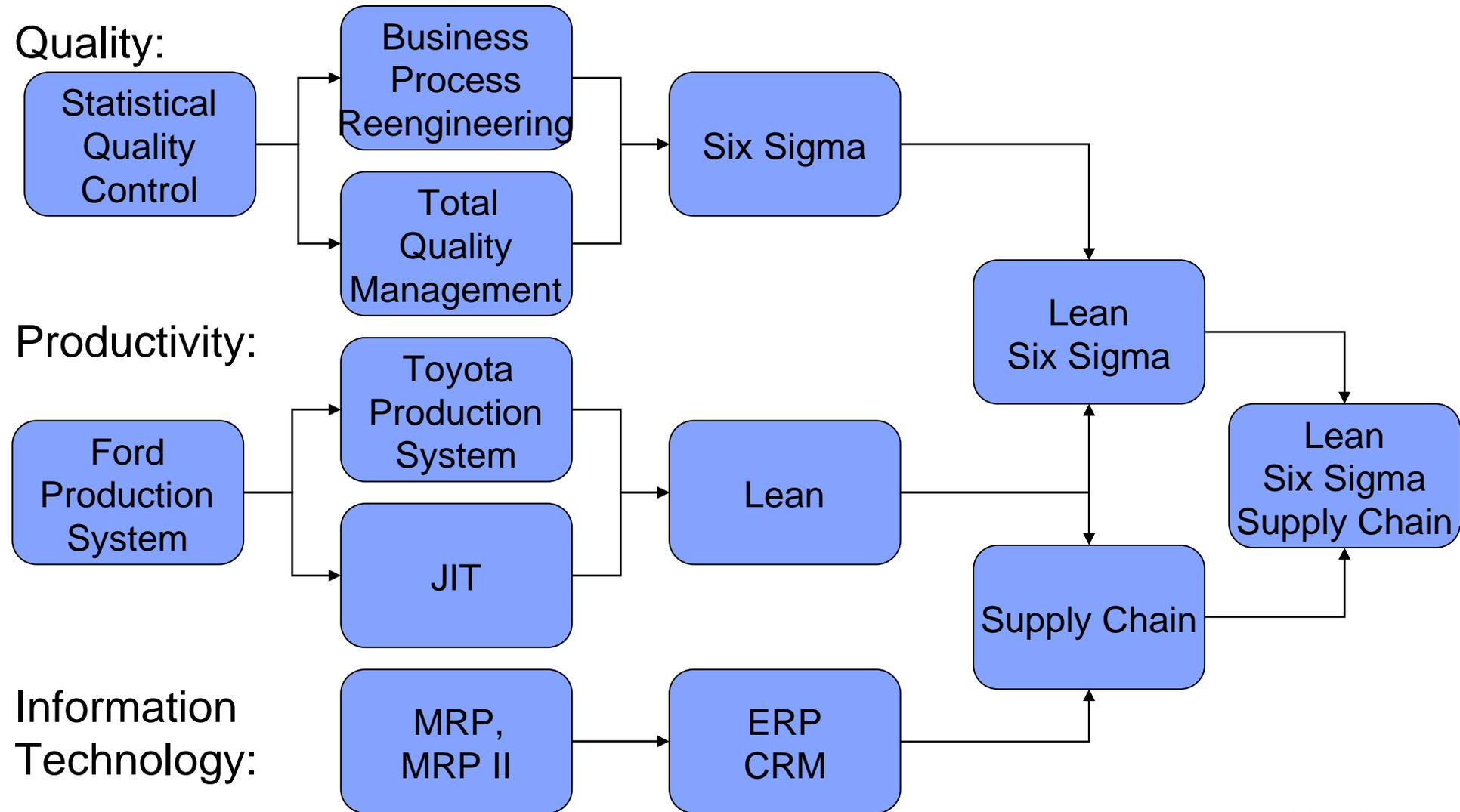
Diferente

O que as empresas **Classe Mundial**

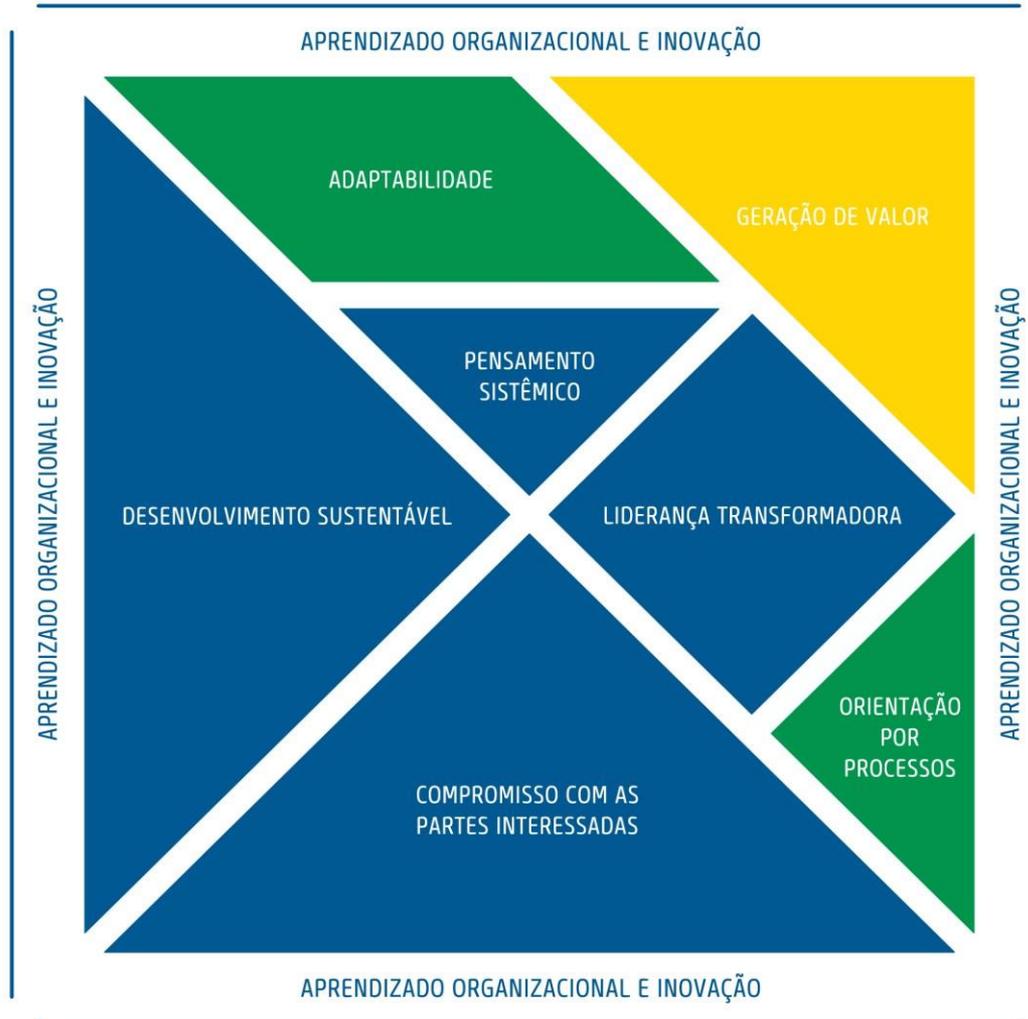
(World Class) vem praticando

- **Estratégia Seis Sigma** : busca-se o padrão 3,4 ppm ou dpmo de rejeição melhorando qualidade e reduzindo variabilidade.
- **Lean Thinking** : busca-se a transformação radical para combater todo tipo de desperdício e ganhos de produtividade.
- **Balanced Score Card** : busca-se colocar em prática as ações previstas no

Evolution of Quality



O MODELO DA FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE FNQ



PENSAMENTO SISTÊMICO

É preciso que todos os colaboradores tenham o entendimento de que todas as atividades da organização possuem relação de interdependência, seja internamente, seja entre a organização e o ambiente com o qual interage. Essa visão macro é fundamental para o sucesso do negócio e vai permitir que nada seja deixado de lado no dia a dia.

APRENDIZADO ORGANIZACIONAL E INOVAÇÃO

Para ser competitiva no mercado, toda organização, seus colaboradores e redes precisam sempre buscar novos patamares de competência, por meio de um ciclo de aprendizado permanente. Aprender e inovar sempre: esse é o caminho.

LIDERANÇA TRANSFORMADORA

Corresponde à atuação dos líderes de forma ética, inspiradora, exemplar e comprometida com a excelência, sempre atenta aos cenários e tendências e seus possíveis impactos para a organização e as partes interessadas, mobilizando as pessoas em torno de valores, princípios e objetivos da empresa, preparando líderes e pessoas. Todos devem estar engajados com o mesmo propósito.

COMPROMISSO COM AS PARTES INTERESSADAS

É preciso o entendimento das necessidades e demandas, bem como o estabelecimento de pactos com as partes interessadas, em especial os clientes, suas inter-relações com as estratégias e com os processos, em uma perspectiva de curto e longo prazos. Sem isso, perde-se o foco do negócio.

ADAPTABILIDADE

Toda organização tem de ter flexibilidade e capacidade de mudança em tempo hábil. Sem essa agilidade, nossas chances de sermos bem-sucedidos diminuem drasticamente. Ciclos rápidos de aprendizagem, velocidade na implementação de melhorias com o emprego de métodos ágeis, este são fatores que impulsionam a transformação.

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Corresponde ao compromisso da organização em responder pelos impactos de suas decisões e atividades, na sociedade e no meio ambiente, e de contribuir para a melhoria das condições de vida por meio de um comportamento ético e transparente.

ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS

Neste Fundamento, fica clara a importância dos processos, que devem ser gerenciados visando à busca da eficiência e da eficácia nas atividades, utilizando dados e informações de forma a agregar valor para a organizações e as partes interessadas.

GERAÇÃO DE VALOR

De nada valeria todos os esforços se eles, no final, não estivessem voltados para o alcance de resultados econômicos, sociais e ambientais, bem como de resultados dos processos que os potencializam, em níveis de excelência e que atendam às necessidades e expectativas primeiramente dos clientes e das demais partes interessadas.

GRANDES NOMES DA QUALIDADE

GURUS

**Pedir acesso no facebook SISTEMAS
PRODUTIVOS II EEL USP 2021**

William Edwards Deming

Joseph Moses Juran

Kaoru Ishikawa

Philip Crosby

Armand Vallin Feigenbaum

Walter Andrew Shewhart

David A Garvin

Vicente Falconi

Uma sopa de letrinhas

Jidoka

CEP

Kaizen

ISO 9000

Milk Run

ISO 14000

TQC

Just-in-Time

CCQ

Taguchi

Set-Up

ISO 14000

QFD

TPM

TPM

A
B
C
D
E

Dishuken

Mudá

TQM

RR

Poka-Yoke

5S, 6S, 7S, 8S

