



LOQ4249

ENGENHARIA DA QUALIDADE

Professor Dr. José Eduardo Holler Branco

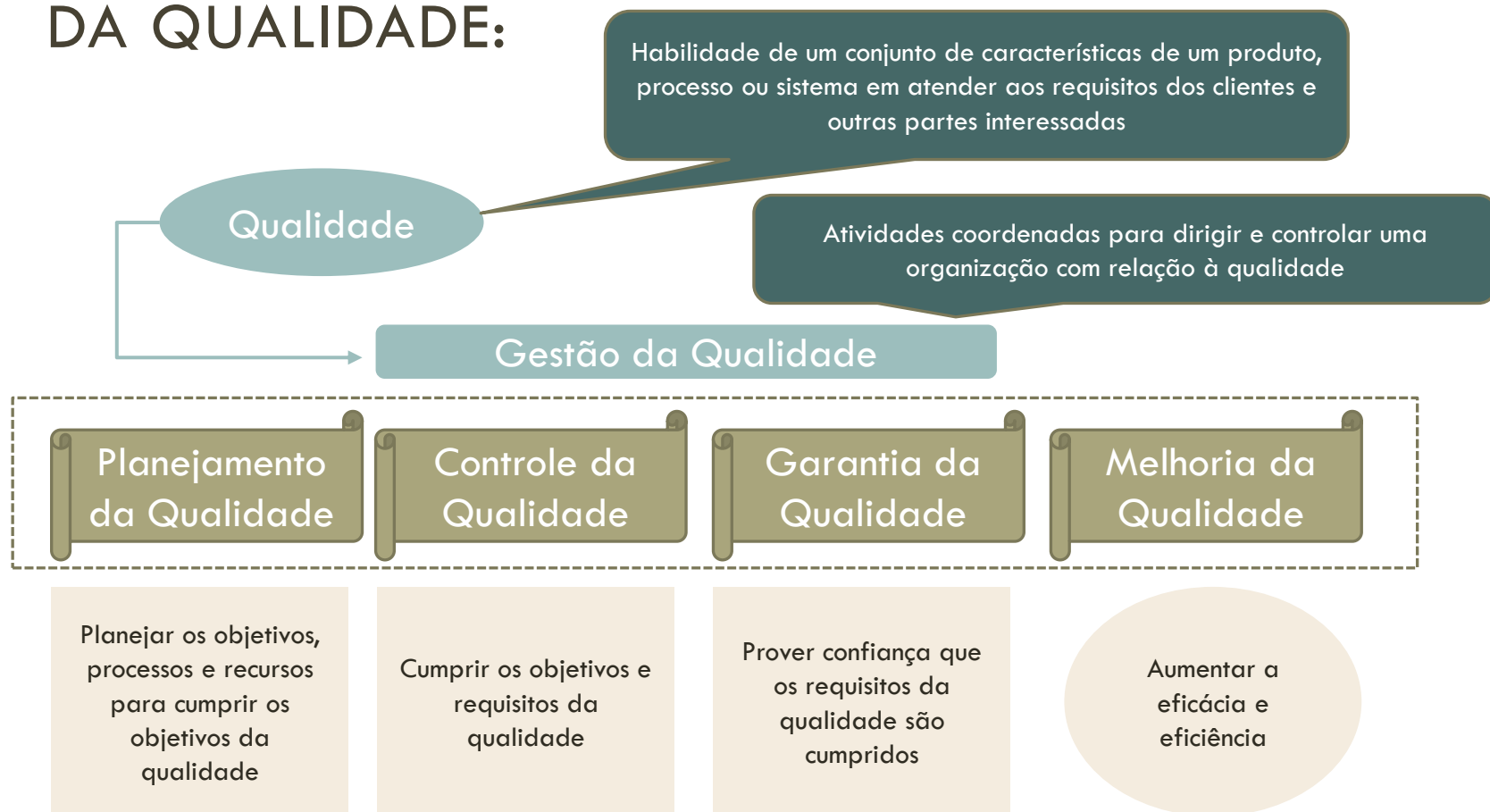


AULA II

A GESTÃO PELA QUALIDADE TOTAL (TQC, CWQC).

GESTÃO DA QUALIDADE

■ INTER-RELAÇÃO ENTRE QUALIDADE E GESTÃO DA QUALIDADE:



GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

- DIVERSOS AUTORES AO LONGO DE ANOS PROPUSERAM DIFERENTES CONCEITOS E MODELOS DE QUALIDADE TOTAL;
- “MODO DE GESTÃO DE UMA ORGANIZAÇÃO, CENTRADO NA QUALIDADE BASEADO NA PARTICIPAÇÃO DE TODOS OS SEUS MEMBROS, VISANDO AO SUCESSO A LONGO PRAZO, POR MEIO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE E DOS BENEFÍCIOS PARA TODOS OS MEMBROS DA ORGANIZAÇÃO E SOCIEDADE” (ISO 8402, 1994).

GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

- A origem da Qualidade Total remonta à 1950, desdobrando-se em duas correntes com similaridades:
- Visão japonesa, que desenvolve o conceito de Controle da Qualidade Total por Toda a Empresa – CWQC (Company-wide Quality Control).
- Visão norte-americana, que fundamentando-se principalmente nos trabalhos de Armand Feigenbaum, desenvolve o conceito de Controle da Qualidade Total – TQC (Total Quality Control)

TQC

- “.Sistema eficaz para integrar a manutenção da qualidade e os esforços de melhoria da qualidade dos vários grupos na organização, de modo a possibilitar a produção em níveis mais econômicos , permitindo alcançar a completa satisfação do cliente.” (Carvalho & Paladini, 2009, p. 89)
- O sucesso do CWQC depende do engajamento de todos os departamentos da empresa;
- O TQC deve ser conduzido por especialistas; e
- Muitas técnicas e métodos aplicados para monitorar a qualidade, e grande preocupação com a detecção de problemas e segregação dos produtos com defeitos.

CWQC

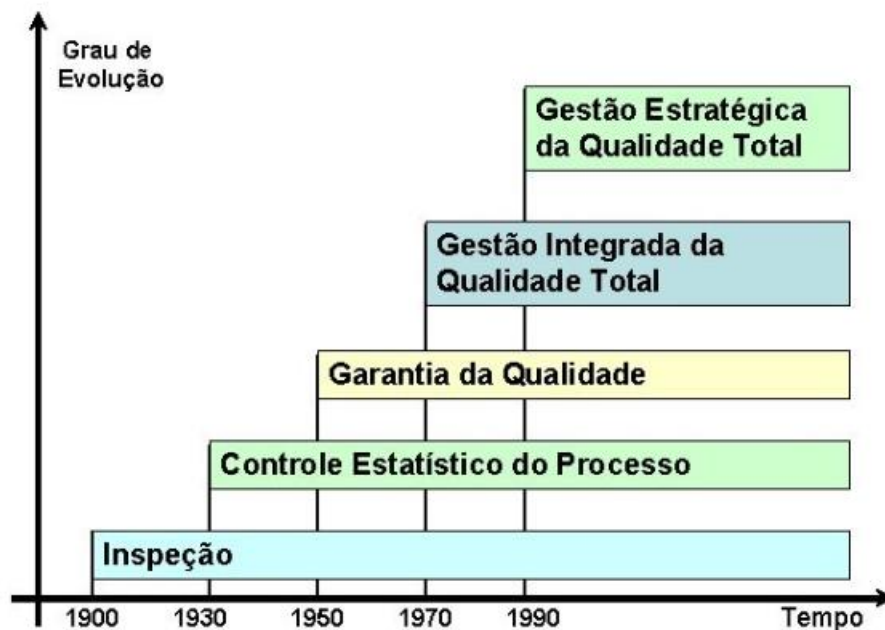
- “... todas as partes de uma organização necessitam funcionar de forma conjunta. Em essência, o TQC tem como requisitos o envolvimento de todas as áreas funcionais nas atividades direcionadas à obtenção da qualidade, além da melhoria da qualidade e métodos estatísticos.” (Carvalho & Paladini, 2009, p. 89)
- O sucesso do CWQC depende de uma boa liderança do processo, conduzida pela alta direção da empresa;
- Conduz o foco organizacional às metas do plano estratégico, utilizando-se do ciclo PDCA;
- Propõe o envolvimento e autonomia dos funcionários na gestão das atividades diárias; e
- Desenvolvimento de processos capazes de detectar e evitar as falhas.

EVOLUÇÃO DO CONTROLE DA QUALIDADE NO JAPÃO:

Período	Práticas de Controle da Qualidade
1945 a 1955 Pós II Guerra	Inspeção mais eficiente; Seleção de produtos aceitáveis; Princípios de controle da qualidade; Métodos estatísticos disseminados por Deming.
1955 a 1965 Reconstrução da indústria	• Qualidade nos processos (prevenção); Círculos de controle da qualidade; Procedimentos e especificação da produção; Padrões operacionais; Treinamento dos funcionários.
1965 a 1975 Crescimento Industrial Moderado	• Melhorar a qualidade; • Promoção da conscientização ambiental; • Responsabilidade social; • Desenvolvimento de métodos para redução de custos; • Surgimento do CWQC; • Gerenciamento pelas diretrizes.
1975 a 1988 Crescimento Industrial Acelerado	• Disseminação dos princípios do TQC (CWQC) para outros setores; • Introdução de diversos cursos de capacitação, destacando-se cursos básicos e avançados sobre TQC e outros métodos e técnicas.
1998 até os dias de hoje Busca de maior competitividade face a outras nações	• Normas internacionais de garantia da qualidade (séria ISSO 9000) • Introdução do prêmio Japonês de Qualidade – Japan Quality Award.

GESTÃO DA QUALIDADE

- EVOLUÇÃO DA ABORDAGEM DA GESTÃO DA QUALIDADE:





REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARVALHO, M. M. e PALADINI, E. P. (Org.). *Gestão da Qualidade: Teoria e Casos*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.