



# LOQ4249

## ENGENHARIA DA QUALIDADE

Professor Dr. José Eduardo Holler Branco



## AULA III

# A GESTÃO PELA QUALIDADE TOTAL (TQM, TOYTA).

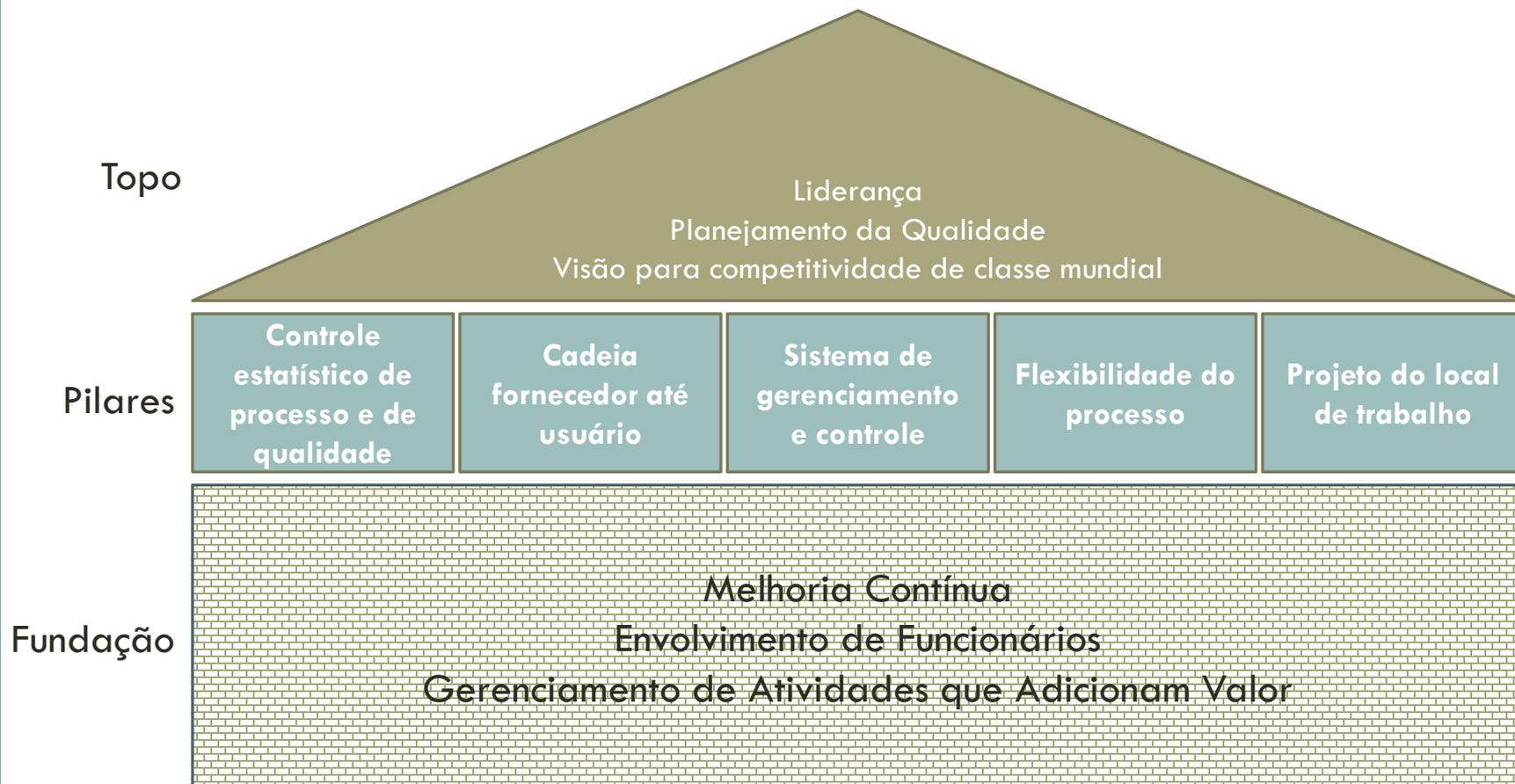
# TOTAL QUALITY MANAGEMENT - TQM

- “ A evolução do TQC resultou no TQM, termo que surgiu a partir da metade da década de 1980. A ideia central do TQM é que a qualidade esteja presente na função de gerenciamento organizacional, em uma tentativa de ampliar seu foco, não se limitando às atividades inerentes do controle. Comparativamente ao TQM, o TQC não inclui alguns elementos que são parte dos princípios do TQM, como, por exemplo, o relacionamento com os fornecedores.” (Carvalho & Paladini, 2009, p. 90)

# TOTAL QUALITY MANAGEMENT - TQM

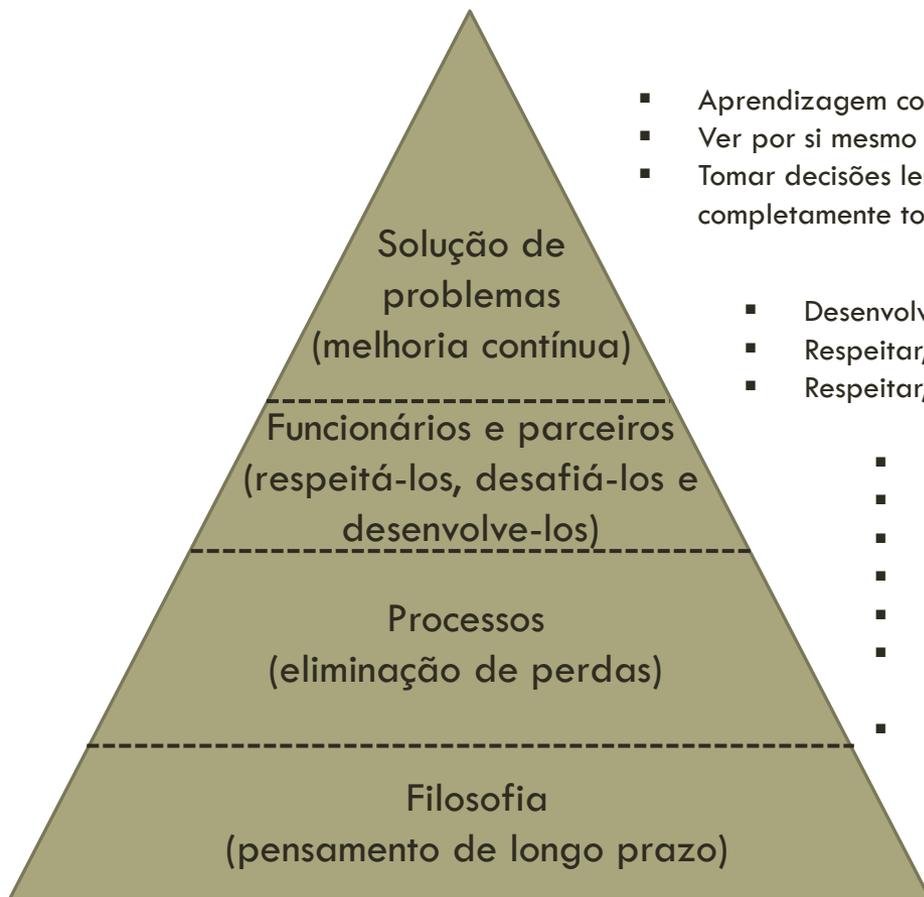
Elemento	Descrição
Liderança e apoio da alta direção.	Prover liderança no processo de mudança, exemplaridade e motivação da força de trabalho da organização. Deve também promover e estimular as práticas e abordagens direcionadas ao TQM.
Relacionamento com os clientes.	Concentrar as atividades com foco nos clientes e estabelecer canais de comunicação, visando a levantar suas necessidades e níveis de satisfação, promovendo um atendimento sobre os clientes.
Gestão da força de trabalho.	Aplicar os princípios da gestão de recursos humanos, com base em um sistema de trabalho em equipe e com empowerment, processos de recrutamento e seleção, e capacitação e treinamento.
Relação com os fornecedores.	Utilizar práticas de seleção e qualificação de fornecedores, bem como meios de medição de desempenho. Estabelecer relação de longo prazo com os fornecedores, visando à colaboração mútua, além de buscar melhoria da qualidade dos produtos.
Gestão por processos.	Definir os processos-chave da organização, promover práticas preventivas, autoinspeção, utilizando planos de controle e utilização de métodos estatísticos na produção.
Projeto de produto.	Envolver todas as áreas funcionais no processo de desenvolvimento de produto, visando a desenvolver um produto que venha a satisfazer aos requisitos dos clientes.
Fatos e dados da qualidade.	Disponibilizar os dados e informações relativas à qualidade, como parte de um sistema de gestão transparente e de fácil visualização. Registros sobre indicadores da qualidade, incluindo índices de refugo, retrabalho, dados de garantia, custos da qualidade.

# O MODELO DE ZAIRE “BLOCOS DE CONSTRUÇÃO”



# O MODELO TOYOTA

## 14 PRINCÍPIOS DIVIDIDOS EM 4 BLOCOS



- Aprendizagem contínua através do Kaizen;
  - Ver por si mesmo para compreender a situação;
  - Tomar decisões lentamente, através de consenso, considerando completamente todas as opções. Implementá-las com rapidez.
- Desenvolver líderes que vivenciam a filosofia;
  - Respeitar, desenvolver e desafiar o pessoal e as equipes;
  - Respeitar, desafiar e auxiliar os fornecedores.
- Criar um “fluxo” de processo para trazer o problema à tona;
  - Utilizar sistemas de puxar para evitar superprodução;
  - Nivelar a carga de trabalho (produção nivelada);
  - Parar quando houver problema de qualidade (automação);
  - Padronizar tarefas para melhoria contínua;
  - Usar controle visual para que os problemas não passem despercebidos;
  - Usar somente tecnologia confiável, totalmente testada.
- Basear as decisões administrativas em uma filosofia de longo prazo, mesmo em detrimento das metas financeiras de curto prazo.



# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

LIKER K.J., *O Modelo Toyota*. Porto Alegre: Ed. Bookman, 2005.