



Escola Politécnica da Universidade de São Paulo
Departamento de Engenharia de Produção



**PRO
3213**

Princípios de Administração
de Empresas

Apostila 02: Sistemas de Gestão da Qualidade

Prof. Clovis Alvarenga Netto

Estrutura da aula



- Seleção de um fornecedor
- Sistemas de Gestão da qualidade
- Modelos de Sistemas de Gestão



Compra de matéria-prima para uma fábrica de parafusos



- 1) A compra do **fio-máquina** para fabricar parafusos é crítica para a sobrevivência da empresa. Suas necessidades são: prazo, preço, desempenho, repetibilidade.
- 2) Há necessidade de se desenvolver um novo fornecedor.
- 3) Deve ser feito contrato de um ano.
- 4) O que deve ser verificado no fornecedor para saber se contrata ou não?



Dados para especificação de fio-máquina



1. Dimensional: diâmetro 20,00 +/- 0,15 mm
2. Composição química: aço SAE 1045
3. Resistência mecânica:
 - Resistência a tração: 34 kgf/mm²
 - Dureza Brinel: 90
 - Limite de escoamento: 20 kgf/mm²
 - Descarbonetação: 1/10 diâmetro (prof. máxima)
4. Tratamento térmico: Re cozido
5. Defeitos superficiais: prof máxima 0,2 mm
6. Proteção superficial contra intempéries



Família NBR ISO 9000



NBR ISO 9000: Sistemas de gestão da qualidade -
Fundamentos e Vocabulário

- ✓ descreve os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade e estabelece a terminologia para estes sistemas.

NBR ISO 9001: Sistemas de gestão da qualidade -
Requisitos

- ✓ especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade, onde uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos regulamentares aplicáveis e objetiva aumentar a satisfação do cliente.



Da NBR ISO 9000:2000

3.2 Termos relacionados com a gestão



3.2.2 - Sistema de gestão: sistema para estabelecer política e objetivos e para atingir estes objetivos.

NOTA: Um sistema de gestão de uma organização pode incluir diferentes sistemas de gestão, tais como:

- um sistema de gestão da qualidade,
- um sistema de gestão financeira, ou
- um sistema de gestão ambiental.



ISO 9001 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos



- 0) Introdução
- 1) Objetivo
- 2) Referência normativa
- 3) Termos e definições
- 4) Sistema de Gestão da Qualidade
- 5) Responsabilidade da direção
- 6) Gestão de Recursos
- 7) Realização do produto
- 8) Medição, análise e melhoria



Benefícios esperados



- Sistema da qualidade mais facilmente entendido
- Base para melhoramento contínuo
- Diminuição dos custos de produção e controle
- Identificação das fraquezas e deficiências do SQ fornecendo caminhos para correções
- Alinhamento das necessidades da direção com a operação do Sistema



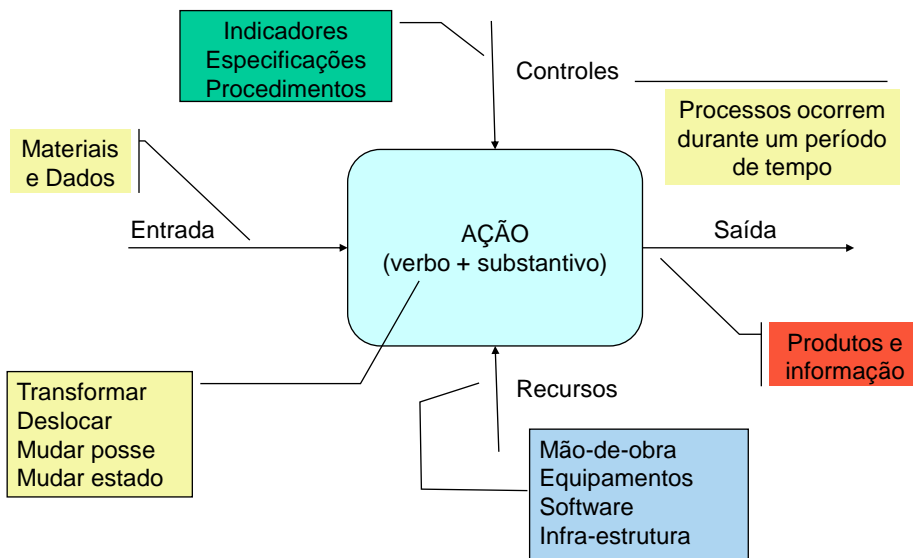
Abordagens dos SGQ e modelos de excelência se baseiam em princípios comuns



- a) permitem a uma organização identificar seus pontos fortes e suas oportunidades de melhoria,
- b) prevêm disposições para avaliação com base em modelos genéricos,
- c) fornecem uma base para melhoria contínua, e
- d) prevêm disposições para o reconhecimento externo



Características dos processos





Representação esquemática dos elementos de um processo individual

FIM
Da apostila 2