

Qualidade

● CINCO ABORDAGENS PARA A DEFINIÇÃO DE QUALIDADE E SUAS DISCIPLINAS-BASE (GARVIN, 1984)

1. **Transcendental** → “excelência inata” → Filosofia;
2. **Baseada no Produto** → quantidade de atributos desejáveis → Economia, Marketing;
3. **Baseada no Usuário** → satisfazer preferências de consumidores → Economia, Marketing;
4. **Baseada na Produção** → conformidade com os requisitos → Gestão de operações;
5. **Baseada no Valor** → o produto fornece qualidade dado um preço ou conformidade dado um custo → Economia, Gestão de Operações.

● DIMENSÕES DA QUALIDADE (GARVIN, 1984)

1. **Desempenho** → O produto realizará a tarefa pretendida?
2. **Características** → O que o produto faz? O que o Produto é (tem)?
3. **Confiabilidade** → Qual a frequência de falhas do produto?
4. **Conformidade com especificações** → O produto é feito como especificado em projeto?
5. **Durabilidade** → Quanto tempo o produto durará?
6. **Assistência técnica** → Qual a facilidade para se consertar o produto?
7. **Estética** → Qual a aparência do produto?
8. **Qualidade percebida** → Qual é a reputação da companhia ou de seu produto?

O conceito de qualidade é mutável e amplo, mas apresenta similaridades em suas definições, como:

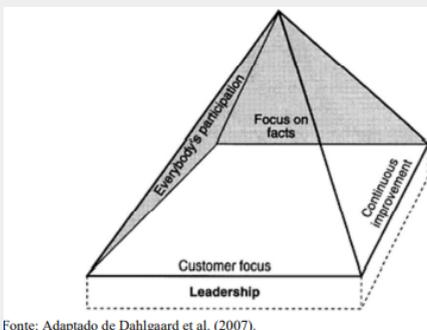
- A satisfação do cliente;
- Aumento do lucro e diminuição dos custos;
- Deve ter alta prioridade para as empresas.
- Redução do retrabalho gerado pelo erro;
- É uma visão subjetiva;

● PONTO DE VISTA MARKETING x MANUFATURA

- a) **Marketing**: qualidade consiste em melhorar desempenho, características, aumenta o custo.
- b) **Manufatura**: qualidade significa conformidade às especificações; melhor qualidade reduz os custos.

● GESTÃO DE QUALIDADE TOTAL (TQM)

Busca aumentar a satisfação do cliente a partir das melhorias contínuas advindas da participação ativa de todos os funcionários de uma organização.



TQM é caracterizado por 5 princípios:

1. Compromisso da gestão (liderança);
2. Foco no cliente e no funcionário;
3. Foco nos fatos;
4. Melhorias contínuas (KAIZEN);
5. Participação de todos.

● QUALIDADE APLICADA À MANUFATURA

Busca aumentar a qualidade enquanto **diminui a variabilidade** e, por consequência, os custos.

● TERMINOLOGIA DE ENGENHARIA DE QUALIDADE

1. **Físico**: comprimento, peso, tensão, viscosidade
2. **Sensorial**: sabor, aparência, cor
3. **Orientação temporal**: confiabilidade, durabilidade, facilidade de manutenção

● MÉTODOS ESTATÍSTICOS PARA QUALIDADE

1. **Amostragem de Aceitação / Inspeção**;
2. **Controle Estatístico de Processos**;
3. **Planejamento de Experimento**.

● PROGRAMA SEIS SIGMA

Redução da variabilidade nas principais características de qualidade do produto ao **nível do qual falhas e defeitos são muito improváveis**.