QUALIDADE

Gestão da Qualidade Total(TQM)

- Planejamento de **longo prazo**
  - **1**) Satisfação das expecativas dos clientes
  - **2**) Qualidade a pequenos custos
  - **3**) Todos devem ter participação
- Pirâmide **TQM**
  - Liderança.
  - Focar tanto no cliente, como no funcionário.
  - Focar nos fatos.
  - Melhorar sempre.
  - Participação de toda a equipe
- A **mensagem** TQM
  - Onde nos encontramos no momento atual?
  - Onde devemos chegar?
  - O que fazer para chegar lá?

Métodos Estatísticos

- **Amostragem de Aceitação**: inspecionar e classificar.
  - **Inspeção** pode ser feita quando o produto **sai**
  - **Inspeção** pode ser feita quando o produto **entra**
- **Controle Estatístico de Processos:** impacto na produção.
  - Processo **estável**
  - Reduz a **variabilidade**
- **Planejamento de Experimento**: redução da variabilidade.
  - Determinar variáveis que são controláveis.
  - Importância para o desenho fatorial.

História e Gurus

- Joseph.M Juran;
  - Criou o controle estatístico da qualidade.
- Armand V. Feingenbaum
  - Preocupado com a **estrutura** e **organização**.
- W. Edwards Deming
  - **Gerenciamento** é o responsável pela qualidade.

5 abordagens

- **Transcedental**: excelência inata.
- **Baseada no usuário**: "olhar do cliente".
- **Baseada na produção**: Engenharia e Manufatura.
- **Baseada no produto**: variáveis mensuráveis.
- **Baseada no valor**: custos e preços.

Diferentes pontos de vista

- **Filosofia:** aborda definições.
- **Economia**: aspectos mercadológicos.
- **Marketing:** comportamento do consumidor.
- **Gestão de Operações:** aspectos produtivos.

Suas dimensões

- **Desempenho:** deve desempenhar bem sua função.
- **Características**:caracterização do produto.
- **Confiabilidade:** ocorrência de erros.
- **Conformidade com a Especificação:** deve ser fabricado como pretendido.
- **Durabilidade:** tem relação com a duração do produto.
- **Assistência técnica:** deve ser rápido para se consertar.
- **Estética:** precisa ter uma boa aparência externa.
- **Qualidade Percebida:** uma boa reputação é essencial.

Fonte: Notas de Aula - MOODLE.

Wondershare EdrawMind