

Quadro 1 - Abordagens Alternativas para Definição de Qualidade

Abordagens	Definições	Disciplinas-base
Transcendental	Excelência inata	Filosofia
Baseada no Usuário	Satisfação com base em preferências individuais de consumidores	Economia, Marketing
Baseada no Produto	Quantidade de atributos desejáveis	Economia, Marketing
Baseada na Produção	Conformidade com os requisitos	Gestão de Operações
Baseada no Valor	Excelência acessível	Economia, Gestão de Operações

Fonte: Garvin (1984). What does Product Quality Really Mean?, p. 25-43. Extraído de Souza and Voss, (2002). Quality Management Re-visited..., JOM

Gestão da Qualidade Total: compromisso da gestão, foco no cliente/funcionário, melhorias contínuas, foco nos fatos, participação de todos.

Base: Situação atual  
Visão  
Plano de ação

Amostragem de aceitação:  
Inspeção em uma amostra aleatória de um lote ou remessa

Controle Estatístico de Processos:  
analisa a qualidade do produto através de fatores/variáveis controláveis e não controláveis e monitoramento

Planejamento de Experimentos:  
práticas que identificam e quantificam a relação entre variáveis e a qualidade do produto final, para determinar parâmetros de processos e de controle

Estatística na qualidade: descreve a variabilidade nos processos/produtos

Programa Seis Sigma (Motorola): limites de especificação devem estar a seis desvios padrão da média (2 defeitos por bilhão de produtos).

**Qualidade**

**Definições**

Aumentar a produtividade com a redução de variabilidades de um processo

"características de marketing, projeto, produção e manutenção dos bens e serviços" (Feigenbaum (2015))

Conformidade às especificações e qualidade de projeto

Componentes de qualidade:

- Desempenho
- Características
- Confiabilidade
- Durabilidade
- Conformidade com as Especificações
- Assistência Técnica
- Estética
- Qualidade Percebida

Quadro 2 - Desafios da Qualidade

Falta de educação formal quanto à metodologia da engenharia da qualidade.	Menor ênfase no consumidor e prioriza-se uma abordagem da qualidade mais como "conformidade às especificações"
Ausência de uma "abordagem focada no usuário".	Crença generalizada de que qualidade é um problema que pode ser resolvido totalmente na manufatura, ou que a única maneira de se melhorar a qualidade é "adornando" o produto.

Fonte: Gerolamo (2020)