

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)