

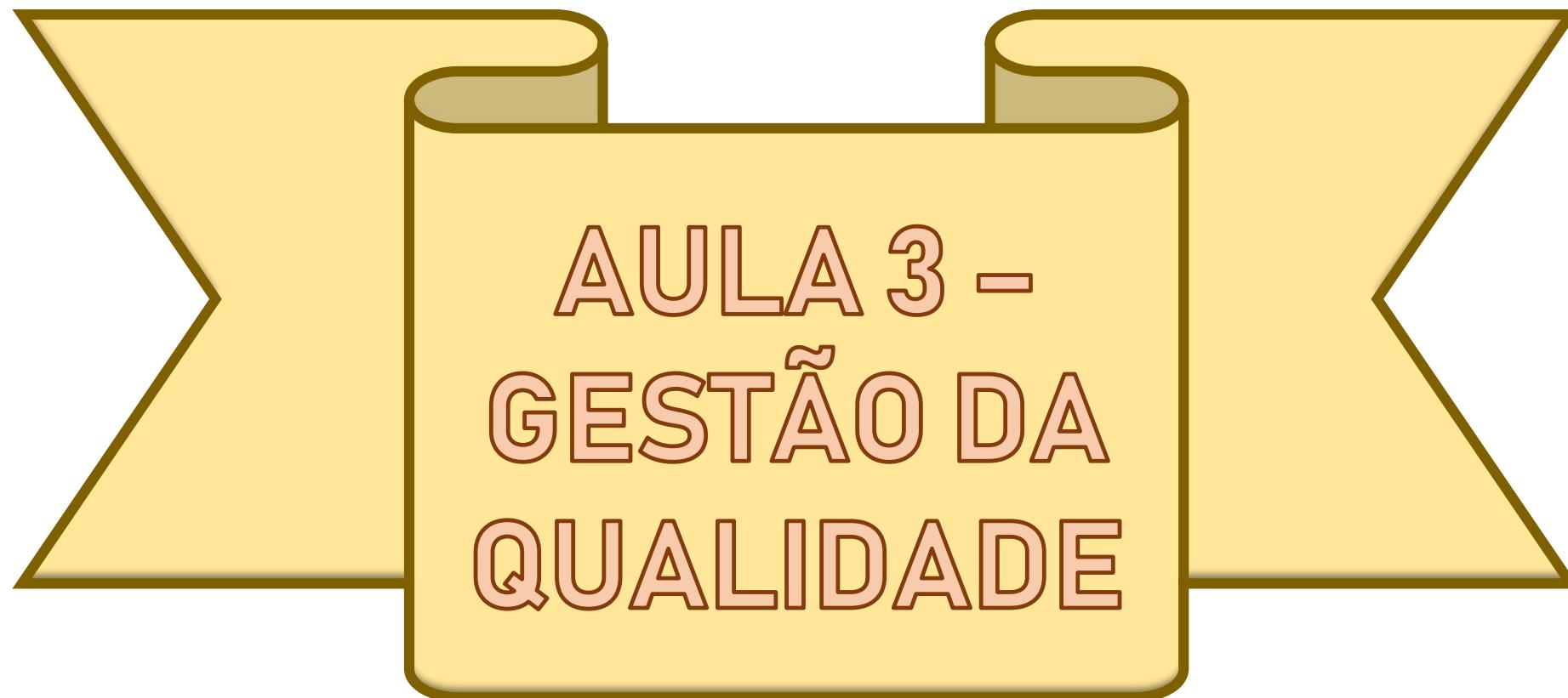


TÉCNICO EM  
**COOPERATIVISMO**

# Gestão de Qualidade



**PROFESSOR: APOENA AMORIM**  
**CONTEÚDO: AULA 03- GESTÃO**  
**DA QUALIDADE**  
**DATA: 23.08.2018**

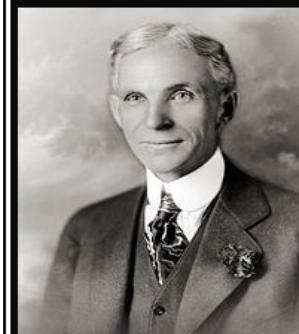


# AULA 3 - GESTÃO DA QUALIDADE

# GESTÃO DA QUALIDADE

## Objetivos

- Compreender o conceito de qualidade.
- Conhecer o processo de evolução da qualidade.
- Compreender os princípios da gestão de qualidade de alimentos.



Qualidade significa fazer certo quando ninguém está olhando.

(Henry Ford)



### 3.1 Qualidade

A metodologia utilizada é o planejamento estratégico onde **todos** na empresa são **“agentes da qualidade”**. O conceito de qualidade já é bastante **antigo**. Houve uma evolução ao longo do tempo na visão e no conceito de qualidade. No início a qualidade era vista sob a ótica da inspeção, na qual, através de instrumentos de medição, tentava-se alcançar a uniformidade do produto; num outro momento, buscava-se através de instrumentos e técnicas estatísticas conseguir um controle estatístico da qualidade; na etapa seguinte, a qualidade está mais preocupada com a sua própria garantia.



Atualmente, o **controle da qualidade** é voltado para o gerenciamento estratégico da qualidade no qual a preocupação maior é poder concorrer no mercado, buscando tanto **satisfazer** as **necessidades do cliente** como a do **próprio mercado**.

Existem diversas definições para qualidade, o que torna impossível um conceito definitivo para a ideia do que é realmente qualidade.

A **qualidade** tem **definições diferenciadas de grupos para grupos**. A percepção de qualidade das pessoas varia em relação aos produtos ou serviços, em função de suas necessidades, experiências e expectativas.

Todos tentam definir qualidade, mas sempre há algo a acrescentar nessa definição. Todos concordam em uma coisa: *a qualidade deve satisfazer as necessidades e superar as expectativas do cliente.*

De qualquer forma o cliente tem que estar satisfeito com aquilo que ele adquiriu a ponto de *repetir a aquisição.*

O *nível de qualidade* que se deseja alcançar com um produto necessita estar de acordo com o *mercado que se busca.* Um produto com qualidade significa que ele deve mostrar um desempenho que reúna: *durabilidade, confiabilidade, precisão, facilidade de operação e manutenção.*



A **qualidade**, no **produto**, ou na **prestaçāo de serviços**, se obtém com **pessoas preparadas**, **processos controlados** e **matérias-primas adequadas**.

A **garantia da qualidade** se baseia no planejamento e na **sistematização dos processos**. Ela estrutura-se na documentação escrita, que deve ser de fácil acesso. O que se deseja na empresa é o **zero defeito**. Esse espírito precisa ser incorporado na forma de agir e pensar de todos na empresa. Não se pode esquecer também da preocupação com o **meio ambiente**.



Tudo isso pode ser observado nas **ISOs** que são exigências dos clientes locais, e principalmente dos **internacionais**.

A **ISO 9001 – sistema de gestão da qualidade** exige que haja na empresa um sistema de gerenciamento de qualidade que envolva toda a empresa, desde a alta direção até o colaborador cuja atividade seja mais simples dentro dessa empresa.

Para o **meio ambiente** tem também **uma norma** – a **ISO 14001**, que define um sistema de gestão **ambiental**.





<https://www.youtube.com/watch?v=cJDGeQn8Abk>

### 3.1.1 Trabalhando com qualidade

O domínio do conhecimento é fundamental. Não precisa ser uma enciclo- pédia ambulante, mas entende-se por **domínio do conhecimento** o saber e principalmente o saber pesquisar, saber buscar a informação e entendê-la.

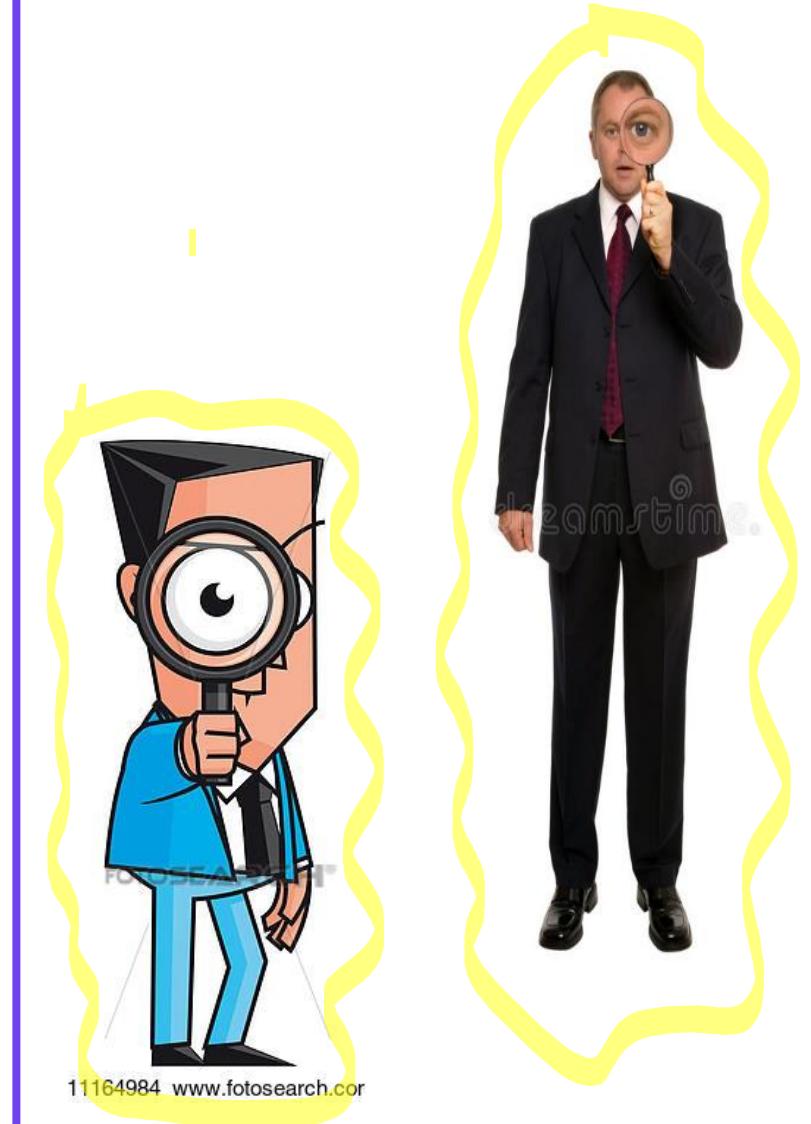
Esse é o diferencial do profissional – estudar sempre, **atualizar-se** continuamente, dominar técnicas de análise, etc.

Hoje não há lugar para **amadores**, seja qual for a atividade. Por mais que se empregue tecnologia nos processos, **sempre haverá pessoas** por trás dessa tecnologia.

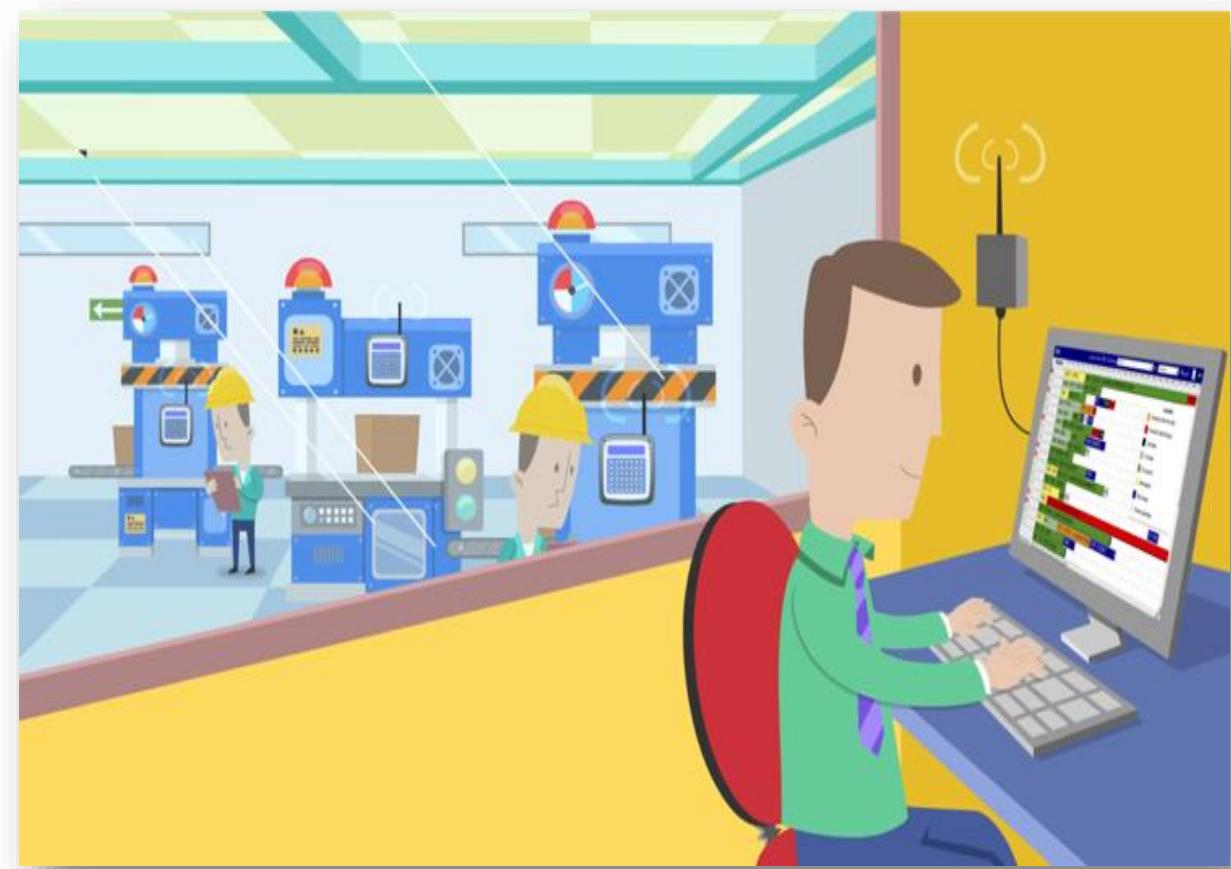


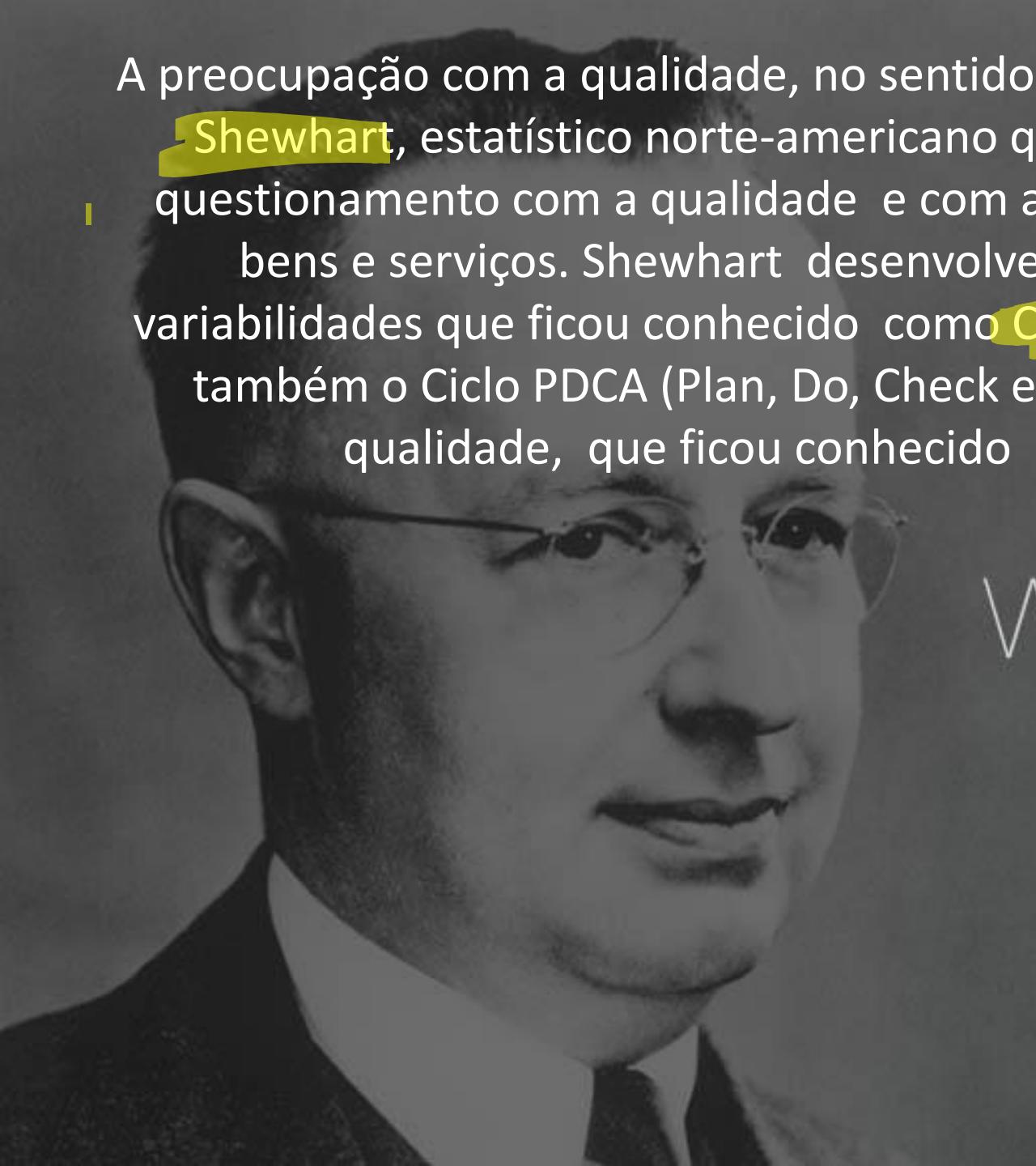
## 3.2 Evolução da gestão da qualidade

A preocupação com a qualidade de bens e serviços não é recente. Os consumidores sempre tiveram o cuidado de **inspecionar** os bens e serviços que recebiam em uma **relação de troca**. Essa preocupação caracterizou a chamada **era da inspeção**, que se voltava para o produto acabado, que não apresentava **qualidade**. Mas, defeitos na razão direta da intensidade da inspeção.



A **era do controle estatístico** surgiu com o aparecimento da produção em **massa**, traduzindo-se na introdução de técnicas de amostragem e de outros procedimentos de base **estatística**, bem como, em termos organizacionais, no aparecimento do setor de controle da qualidade. Sistemas da qualidade foram pensados, esquematizados, melhorados e implantados desde a década de 30 nos Estados Unidos e, um pouco mais tarde (anos 40), no Japão e em vários outros países do mundo.

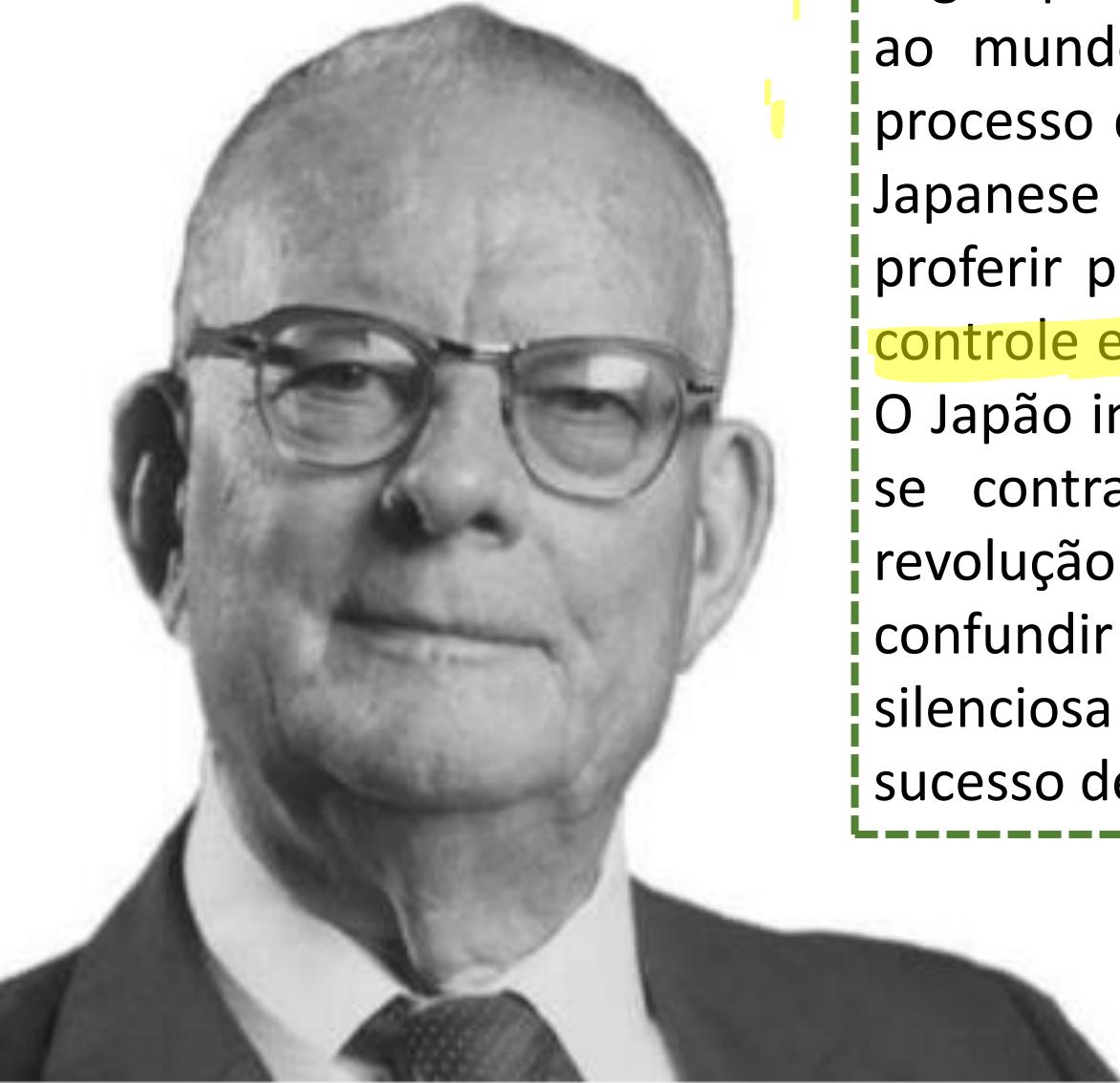


A black and white portrait of Walter A. Shewhart, an older man with glasses and a mustache, looking slightly to the right.

A preocupação com a qualidade, no sentido mais amplo da palavra, começou com W. A. Shewhart, estatístico norte-americano que, já na década de 20, tinha um grande questionamento com a qualidade e com a variabilidade encontrada na produção de bens e serviços. Shewhart desenvolveu um sistema de mensuração dessas variabilidades que ficou conhecido como **Controle Estatístico de Processo (CEP)**. Criou também o Ciclo PDCA (Plan, Do, Check e Action), método essencial da gestão da qualidade, que ficou conhecido como Ciclo Deming da Qualidade

GURUS DA QUALIDADE

Walter A. Shewhart



Logo após a Segunda Guerra Mundial, o Japão se apresenta ao mundo literalmente **destruído**, precisando iniciar seu processo de reconstrução. **W. E. Deming** foi convidado pela Japanese Union of Scientists and Engineers (JUSE) para proferir palestras e treinar empresários e industriais sobre **controle estatístico de processo e sobre gestão da qualidade**. O Japão inicia, então, sua revolução gerencial silenciosa que se contrapõe, em estilo, mas ocorre paralelamente, à revolução tecnológica barulhenta do Ocidente e chega a se confundir com uma revolução cultural. Essa mudança silenciosa de postura gerencial proporcionou ao Japão o sucesso de que desfruta até hoje como potência mundial.



O período pós-guerra trouxe ainda dimensões novas ao planejamento das empresas. Em virtude da incompatibilidade entre seus produtos e as necessidades do mercado, elas passaram a adotar um planejamento estratégico, porque caracterizava uma preocupação com o ambiente externo às empresas.

A crise dos anos 70 trouxe à tona a importância da disseminação de informações. Variáveis informacionais, socioculturais e políticas passaram a ser fundamentais e começaram a determinar uma mudança no estilo gerencial. Na década de 80, o **planejamento estratégico** se consolida como condição necessária, mas não suficiente, se não estiver atrelado às novas técnicas de **gestão estratégica**.



A gestão estratégica considera como fundamentais as variáveis técnicas, **econômicas**, informacionais, sociais, psicológicas e políticas que formam um sistema de caracterização técnica, política e cultural das empresas. Tem também, como seu interesse básico, o impacto estratégico da qualidade nos consumidores e no mercado, com vistas à sobrevivência das empresas, levandose em consideração a sociedade competitiva atual.



A **Gestão da Qualidade Total (GQT)**, como ficou conhecida essa nova filosofia gerencial, marcou o deslocamento da **análise do produto** ou serviço para a concepção de um **sistema da qualidade**. A qualidade **deixou** de ser um aspecto do **produto** e responsabilidade apenas de departamento específico, passando a ser um problema da empresa, **abrangendo**, como tal, **todos os aspectos de sua operação**.



*Evolução Histórica da Qualidade*

### 3.2.1 Gestão da qualidade total

Qualidade, como conceito, é um valor conhecido por todos, no entanto definido de forma diversa por diferentes grupos ou camadas da sociedade – a percepção dos indivíduos é diferente em relação aos mesmos produtos ou serviços, em função de suas necessidades, experiências e expectativas. Já o termo qualidade total tem inserido em seu conceito seis atributos ou dimensões básicas que lhe conferem características de totalidade. Essas seis dimensões são: qualidade intrínseca, custo, atendimento, moral, segurança e ética.





Por **qualidade intrínseca** entende-se a **capacidade** do produto ou serviço, **cumprir o objetivo** ao qual se destina. A dimensão **custo** tem, em si, dois focos: custo para a organização do serviço prestado e o seu preço para o cliente. Portanto, não é suficiente ter o produto **mais barato**, mas ter o **maior valor pelo preço justo**.



**Atendimento** é uma dimensão que contém três parâmetros: local, prazo e quantidade que, por si só, demonstram a sua importância na produção de bens e na prestação de serviços de excelência.

**Moral e segurança** dos clientes internos de uma organização (funcionários) são fatores decisivos na prestação de serviços de excelência: funcionários desmotivados, mal treinados, inconscientes da importância de seus papéis na organização não conseguem produzir adequadamente.

**Segurança** dos clientes externos de qualquer organização, em um sentido restrito, tem a ver com a segurança física desses clientes e, em um sentido mais amplo, com o impacto do serviço prestado ou da sua provisão no meio ambiente





Hoje em dia, pode-se dizer que o **foco no cliente** tem **primazia absoluta** em todas as organizações. Finalmente, a sexta dimensão do conceito de qualidade total, **a ética**, é representada pelos códigos ou regras de conduta e valores que têm de permear todas as pessoas e **todos os processos** de todas as organizações que pretendem sobreviver no mundo competitivo de hoje.

**A gestão da qualidade total** é uma opção para a reorientação gerencial das organizações. Tem como pontos básicos: foco no cliente, trabalho em equipe permeando toda a organização, decisões baseadas em fatos e dados, busca constante da solução de problemas e da diminuição de erros.





A GQT (Gestão de Qualidade Total) valoriza o ser humano no âmbito das organizações, reconhecendo sua capacidade de resolver problemas no local e no momento em que ocorrem, e buscando permanentemente a perfeição.

Por qualidade total entende-se que a qualidade não deve estar presente somente no produto, mas em toda a empresa: nas pessoas, nos departamentos, nos sistemas, na venda, no atendimento e na assistência pós-venda.