



TÉCNICO EM  
**COOPERATIVISMO**

# Gestão de Qualidade



**PROFESSOR: APOENA AMORIM**  
**CONTEÚDO: AULA 04 –**  
**FERRAMENTAS DA QUALIDADE**  
**DATA: 30.08.2018**



## AULA 4 - FERRAMENTAS DA QUALIDADE

# Objetivos

- ❖ Compreender o que são as ferramentas da qualidade.
- ❖ Identificar as principais ferramentas da qualidade de utilização na gestão de usinas sucroalcooleiras.
- ❖ Reconhecer as principais características e utilidades das ferramentas da qualidade.



## 4.1 As ferramentas da qualidade

Somente duas décadas atrás qualidade era um diferencial para as empresas; as que tinham qualidade **dominavam o mercado** em detrimento das concorrentes com baixa qualidade que lutavam muito para se manterem nesse mercado.

Com o advento da globalização, a concorrência tornou-se cada vez mais acirrada. Ela deixou de ser local e se tornou mundial.

O concorrente não está mais na esquina. O concorrente está em qualquer parte do mundo.

Com isso, a empresa que quiser sobreviver no mercado, deve ser **competente em termos de qualidade**. Então, hoje a **qualidade** deixou de ser um diferencial e passou a ser uma **obrigação**, uma condição básica para se manter no mercado.

A qualidade não deve mais ser concebida como um **ato isolado** ou **“departamento específico”**, mas como uma concepção de pensamento e atitude a ser praticada em todos os processos organizacionais.

A qualidade não é mais somente uma questão de técnica, é uma questão de princípios que renovam o pensamento organizacional por meio dos indivíduos.

É importante que os executivos, gestores e líderes das organizações utilizem técnicas e ferramentas da qualidade para auxiliá-los na incansável busca da excelência.

Ferramentas da qualidade são técnicas que se podem utilizar com a finalidade de definir, mensurar, analisar e propor soluções para problemas que eventualmente são encontrados e interferem no bom desempenho dos processos de trabalho.

As ferramentas da qualidade foram estruturadas, principalmente, a partir da década de 50, com base em conceitos e práticas existentes. Desde então, o uso das ferramentas tem sido de grande valia para os sistemas de gestão, sendo um conjunto de ferramentas estatísticas de uso consagrado para melhoria de produtos, serviços e processos.