



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