



TÉCNICO EM
COOPERATIVISMO

Gestão de Qualidade



PROFESSOR: ANDRÉ LOIOLA
CONTEÚDO: SISTEMAS DE
QUALIDADE
DATA: 11.10.2018

Atividades de aprendizagem - 05/10

- 1. O que são normas da qualidade?**
- 2. O que é a ISO 9000?**
- 3. O que difere entre as normas da série ISO 9000?**
- 4. Em que situações se recomenda a implantação da ISO 9000?**
- 5. A certificação de uma usina sucroalcooleira nas normas ISO 9000 garante a qualidade de seus produtos? Justifique.**

AULA 6: SISTEMAS DE QUALIDADE

Prof. Msc. André Loiola

“Não são os mais fortes da espécie que sobrevivem, nem os mais inteligentes, mas sim os que respondem melhor às mudanças.”

Charles Darwin

Objetivos

- ❖ Conhecer os requisitos necessários para a implantação de um **sistema da qualidade**.
- ❖ Compreender as características de cada etapa componente de um sistema da qualidade.

6.1 Os sistemas da qualidade

Os sistemas da qualidade são um dos principais meios pelos quais uma empresa sabe se está atuando conforme as exigências do mundo dos negócios. Mas não é a sua única aplicação. Além disso, um sistemas da qualidade estrutura as funções gerenciais da organização, desde a identificação inicial das necessidades exigidas pelo mercado, até o atendimento final dos requisitos da norma.

A conformidade do sistemas da qualidade, com normas internacionais, confere resultados positivos internos à empresa, tais como maior organização, definição clara de responsabilidades e atividades, entre outros. Uma das normas mais conhecidas e aplicáveis a qualquer porte e ramo de atividade é a norma ISO 9000.

A inexistência de um sistemas da qualidade pode significar enormes perdas, tanto no mercado interno quanto externo. Além de ganhos internos, a conformidade de sistemas da qualidade com as normas internacionais ISO 9000 proporciona maior confiança no relacionamento entre cliente e fornecedor, pois é a comprovação da garantia de qualidade de determinado produto, ou seja, de que ele manterá sempre as mesmas características.

6.2 Implantação de um sistema da qualidade

Para a implantação de um sistemas da qualidade, é recomendável formar um grupo gerencial com a participação da diretoria e representantes das várias áreas, a fim de acompanhar o cronograma de implantação, identificar e solucionar eventuais dificuldades.

É importante definir, nesse grupo, um responsável pela implantação e manutenção do sistemas da qualidade. Esse representante deve ser treinado e qualificado para conduzir a implantação, ou seja, deve ter um bom conhecimento das normas e das metodologias aplicáveis a sua empresa e a seus produtos.

6.2.1 Requisitos

a) Política da qualidade

A política da qualidade é a filosofia que a empresa pretende adotar, visando atender às necessidades e às expectativas dos seus clientes.

Definir

A política da qualidade deve estar documentada, aprovada pelo principal executivo, ser apropriada aos objetivos da empresa e fornecer uma estrutura para o estabelecimento e análise crítica dos objetivos da qualidade. Além disso, é necessário se comprometer com o atendimento aos requisitos dos clientes e com a melhoria contínua. Essa política deve ser comunicada e compreendida em toda a organização, o que não significa que os colaboradores devam decorá-la, mas sim conhecê-la e entender de que forma contribuem para o seu cumprimento e sua aplicação.

b) Objetivos para a qualidade

Os objetivos para a qualidade são as diretrizes da alta administração, que visam a melhoria dos vários processos que têm impacto com a satisfação dos clientes, qualidade dos produtos e serviços, devendo estar documentados.

Para a definição desses objetivos, deve-se:

- Abranger os principais processos que têm impacto na satisfação e requisitos dos clientes. Ex.: melhorar a qualidade dos fornecedores, reduzir o tempo de desenvolvimento de novos produtos, reduzir rejeições e/ou retrabalhos dos produtos em processo e final, melhorar a pontualidade de entregas, reduzir o número de **reclamações** de clientes, etc.;
- Ter uma **consistência** com a política da qualidade;
- Ter indicadores que permitam mensurar e avaliar o atendimento ou não desses **objetivos**;
- Assegurar a disponibilidades dos recursos necessários;
- Definir ações que estabeleçam um processo de melhoria contínua.

c) Responsabilidade e análise crítica da alta administração

A alta administração deve definir um responsável pela implantação e manutenção do sistema da qualidade, o qual deve ser treinado e qualificado para conduzir os processos e responder diretamente à direção da empresa nessa atividade.

~~A alta administração~~ deve fazer reuniões e formalizar a análise, as ações e as decisões tomadas com relação aos seguintes itens do sistema da qualidade:

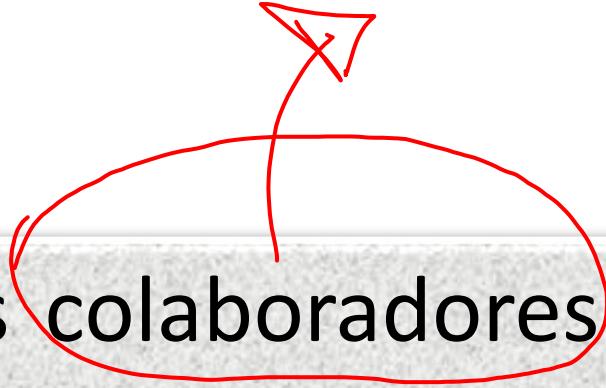
- Continuidade da adequação ou alterações na política da qualidade;
- Cumprimento das ~~metas~~ relacionadas aos objetivos da qualidade;
- Reclamações de clientes;
- Resultados das auditorias internas.
- Deve-se utilizar essas análises, para promover a melhoria contínua do sistema da qualidade.

d) Educação, treinamento e capacitação de pessoal

Devem-se direcionar esforços, no sentido de adequar seus recursos humanos às necessidades da empresa e identificar em todas as funções/cargos qual o nível de formação escolar, qualificação, treinamento e experiências necessárias, a partir de indicadores para monitorar essa adequação. Ex.: porcentagem de pessoas por nível de escolaridade, quantidade média de horas de treinamento/ ano ou mês por funcionário, porcentagem de horas de treinamentos realizadas em relação ao programado, porcentagem de treinamentos eficazes quanto à aplicação na empresa, etc.

Deve-se identificar e providenciar treinamentos tendo em vista as necessidades atuais e futuras da empresa relacionadas às atividades do sistema da qualidade.

Devem haver registros de educação, treinamento, experiências e qualificações de todos os colaboradores que executam atividades do sistema da qualidade.



Os **colaboradores** devem ser conscientizados sobre a importância de suas atividades e como contribuem para o alcance dos objetivos da qualidade.

e) Cotação e análise do pedido de desenvolvimento do produto do cliente

As atividades de cotação (orçamento) e a solicitação de pedido de desenvolvimento do produto devem ser realizadas de tal forma que identifiquem as necessidades, requisitos/ especificações do cliente, de tal forma que:

- Contenha os requisitos do produto especificados pelo cliente, incluindo embalagem, entrega, assistência técnica e prazo de envio de amostras;
- Contenha os requisitos do produto não especificados pelo cliente, mas necessários para seu uso;
- Identifique as necessidades dos materiais, máquinas, ferramentas, instalações e recursos para fornecimento do produto;



- Identifique os custos relacionados ao produto;
- Tenha uma análise da viabilidade do atendimento dos requisitos de prazo, volume, preço e especificações técnicas;
- Haja registros dos requisitos anteriores;
- Ao receber o pedido do cliente, antes da aceitação, haja uma análise, acordadas e registradas eventuais divergências em relação aos requisitos previamente acordados em relação à cotação.

f) Desenvolvimento de novos produtos/processos

Deve haver um processo **planejado** para desenvolvimento de novos produtos e/ou processos de tal forma que, antes da produção, os materiais, ferramentas, dispositivos, especificações do produto ou processo, meios de controle e demais recursos, estejam disponíveis num prazo que atenda as necessidades do cliente.

O desenvolvimento de novos produtos e/ou processos, deve:

- Identificar os requisitos funcionais, de desempenho, legais ou outro qualquer relacionados ao desenvolvimento do produto e processo;
- Identificar as necessidades de recursos (materiais, ferramentas, equipamentos, instalações, etc.) para atender aos requisitos do produto/processo e necessidades do cliente;
- Definir as etapas e responsabilidades durante o desenvolvimento;
- Definir em quais fases haverá avaliações de acompanhamento em relação ao atendimento às especificações, identificação de problemas e estabelecimento de ações;
- Identificar problemas potenciais e ações preventivas durante o desenvolvimento de novos produtos/processos, utilizando ferramenta apropriada;