



# Técnico em Administração

## Gestão de Qualidade



EDUCAÇÃO  
Secretaria de Estado  
da Educação / SEDUC



**PROFESSOR: APOENA AMORIM**

**CONTEÚDO: AULA 03- GESTÃO DE  
QUALIDADE**

**DATA: 12.11.2018**

# CORREÇÃO DA ATIVIDADE

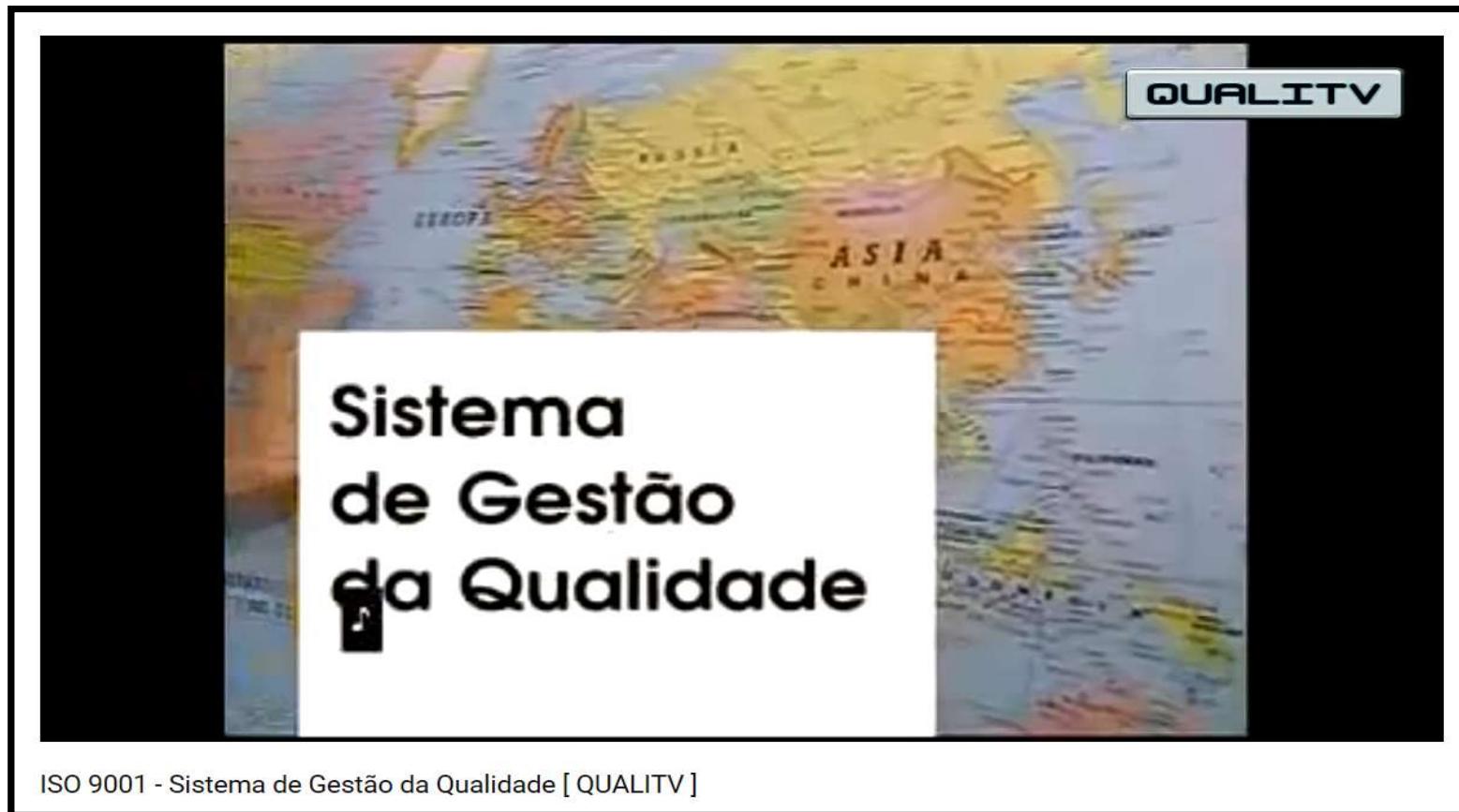
- 1. Defina sistema de gestão da produção.**
- 2. Descreva as características principais de cada sistema de gestão da produção apresentado nesta unidade.**
- 3. Quais as maiores diferenças entre os sistemas taylorista-fordista, toyotista e volvista?**
- 4. Explique a afirmativa: “O volvismo é visto como um cérebro, em que cada neurônio é conectado aos outros, tendo funções específicas e com grande possibilidade de intercambiabilidade.”**

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>

ABNT

### 3.1.1 Trabalhando com qualidade

O domínio do conhecimento é fundamental. Não precisa ser uma enciclopédia 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.

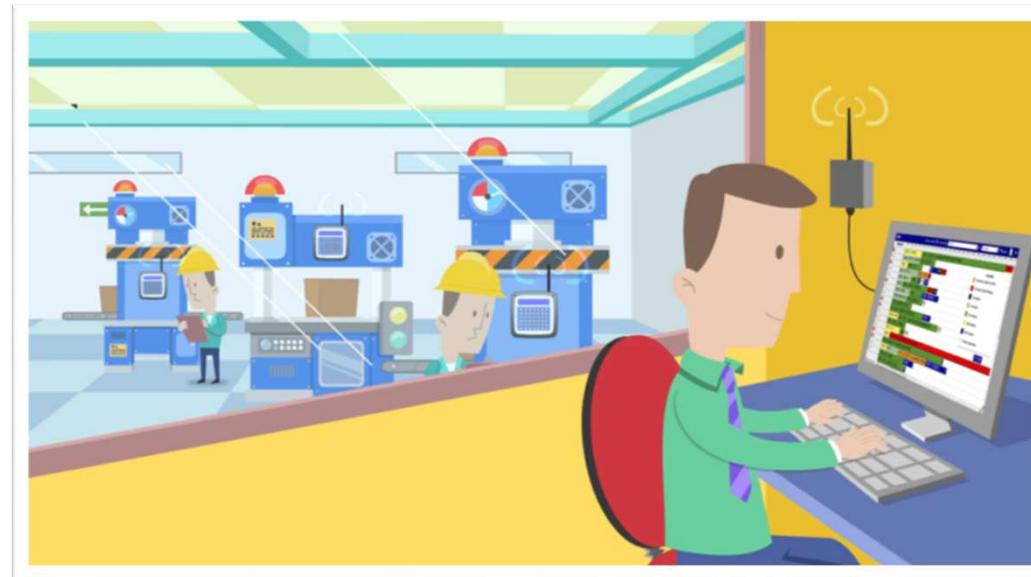


## 3.2 Evolução da gestão da qualidade

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 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

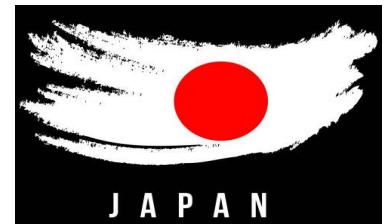
GURUS DA QUALIDADE

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.

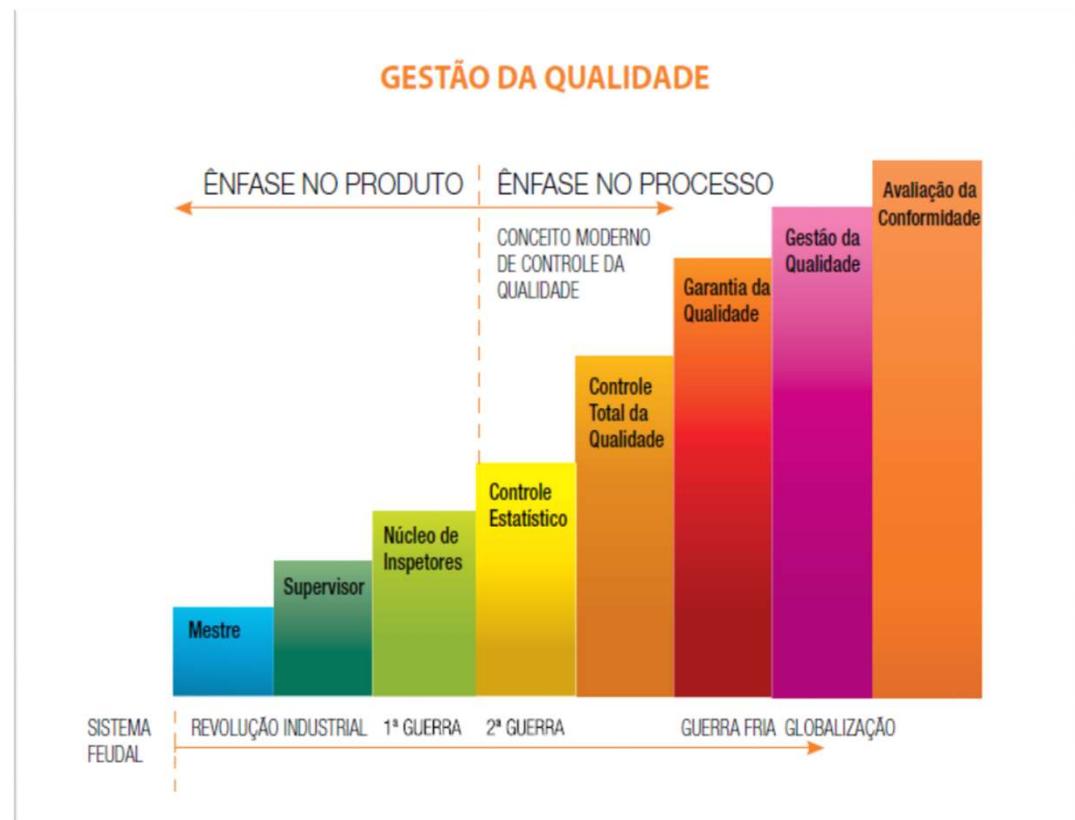
A crise dos anos 70 trouxe à tona a importância da disseminação de informações. Variáveis informacionais, socioculturais e políticas passaram a ser fundamentais e começaram a determinar uma mudança no estilo gerencial. Na década de 80, o planejamento estratégico se consolida como condição necessária, 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.



A **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

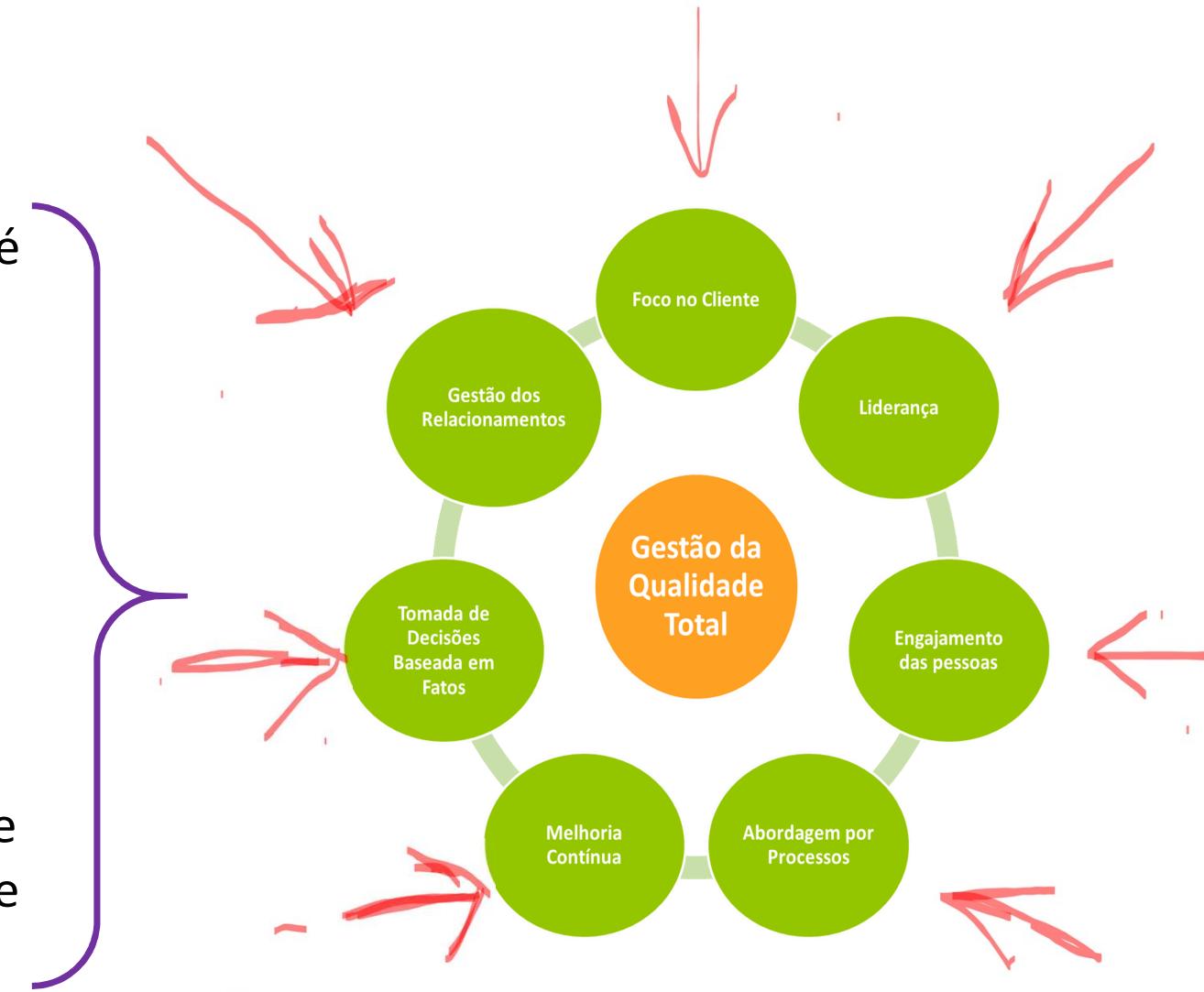




Hoje em dia, pode-se dizer que o foco no cliente tem primazia absoluta em todas as organizações. Finalmente, a sexta dimensão do conceito de qualidade total, **a ética**, é representada pelos códigos, ou regras de conduta e valores que têm de permear todas as pessoas e todos os processos de todas as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

# GQT

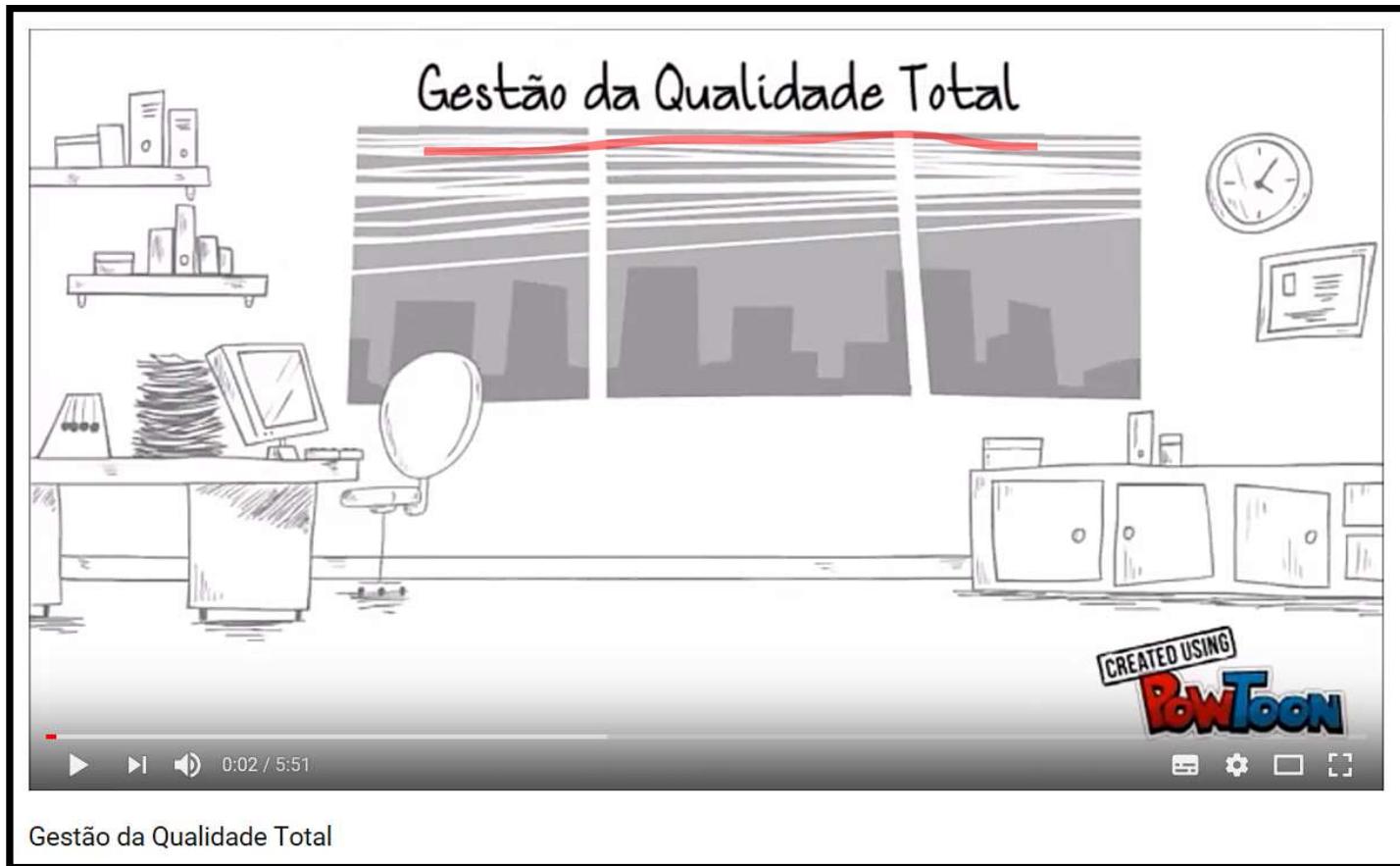
A gestão da qualidade total é uma opção para a reorientação gerencial das organizações. Tem como pontos básicos: foco no cliente, trabalho em equipe permeando toda a organização, decisões baseadas em fatos e dados, busca constante da solução de problemas e da diminuição de erros.





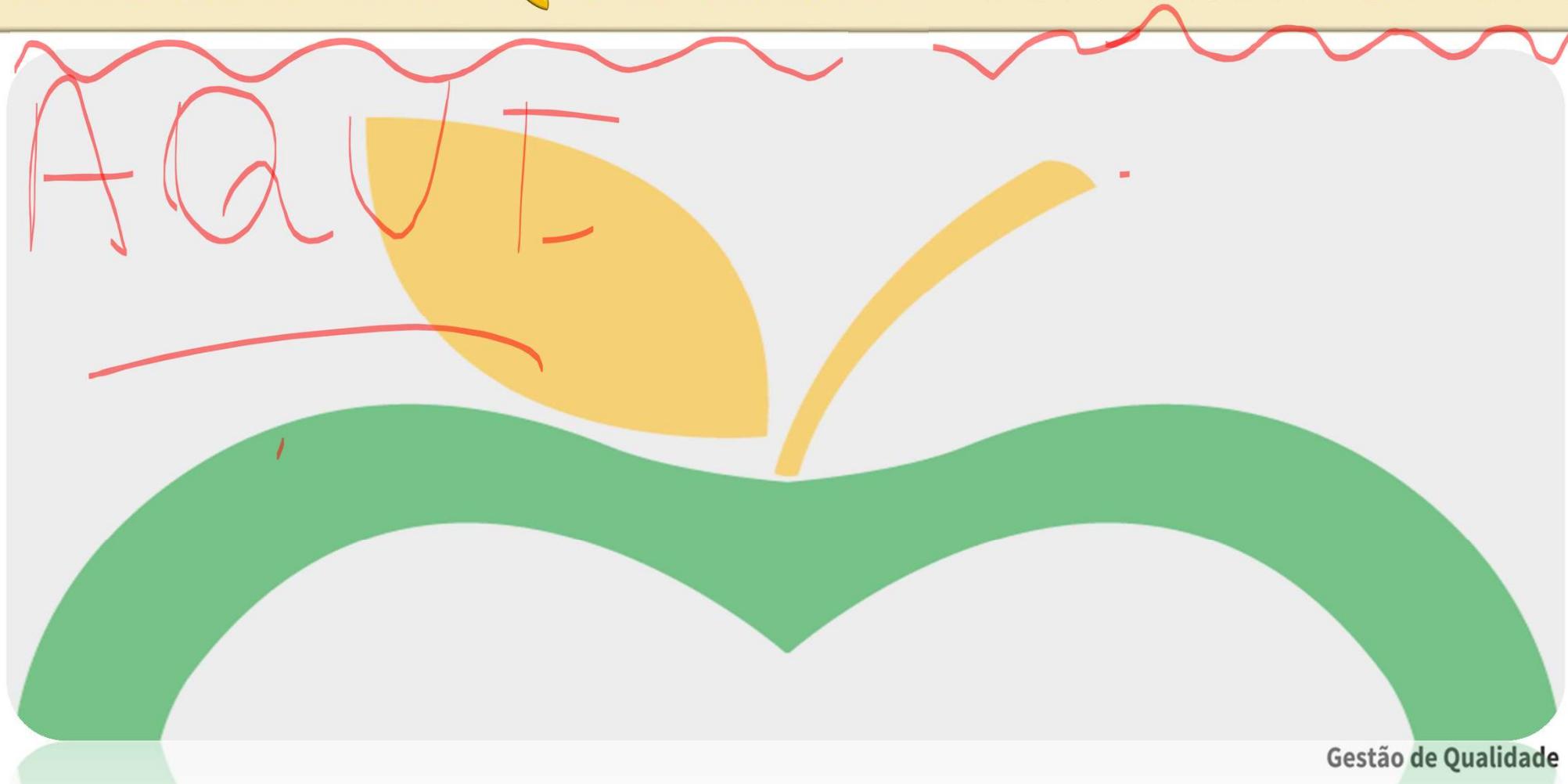
A GQT (Gestão de Qualidade Total) valoriza o ser humano no âmbito das organizações, reconhecendo sua capacidade de resolver problemas no local e no momento em que ocorrem, e buscando permanentemente a perfeição.

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.



<https://www.youtube.com/watch?v=R1CiN6esbkU>

# Gestão de Qualidade em Alimentos



ANVISA / MAPA

### 3.3 Gestão de qualidade em alimentos

Sabe-se que os alimentos podem ter um efeito benéfico ou maléfico sobre a saúde das pessoas. Portanto, a proteção da saúde pública envolve o controle de qualidade dos alimentos antes de serem consumidos.



O número e a severidade de casos de enfermidades transmitidos por alimentos aumentaram muito na última década. Os cientistas americanos estimaram que cerca de trinta e três milhões de casos de doenças ocorrem anualmente nos Estados Unidos por conta de alimentos. Além disso, são inúmeros os casos de doenças crônicas como alergias e neoplasias

