



CURSO TÉCNICO EM
QUALIDADE



DATA:



PROFESSOR (A):



CONTEÚDO:

Jorge Augusto Perspectiva Estratégica da 17/09/2020
Qualidade



Plano de Aula

Perspectiva Estratégica da Qualidade

- O que significa perspectiva estratégica da qualidade?
- A qualidade como fator de liderança estratégica;
- A visão estratégica da qualidade;
- A componente operacional no conceito da qualidade;
- Ações de controle;
- Gerenciamento baseado em controle;
- Desenvolvimento de ferramentas de melhoria do processo produtivo;
- Gerenciamento operacional;
- A gestão tática da qualidade;
- Métodos quantitativos e modelos estatísticos;
- Gestão da qualidade com base em indicadores;
- Envolvimento das pessoas no esforço pela qualidade;
- A transição para a dimensão estratégica da qualidade;
- A concepção estratégica da qualidade;
- O impacto do conceito estratégico da qualidade para as pessoas.



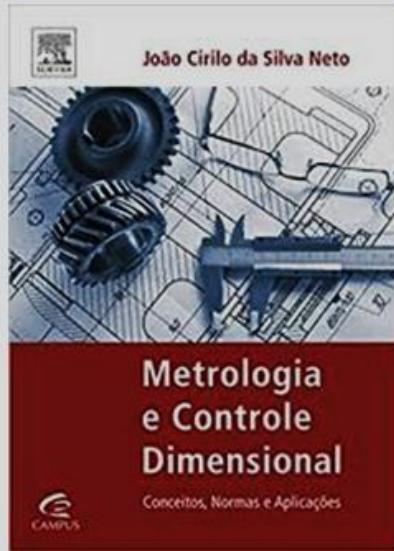
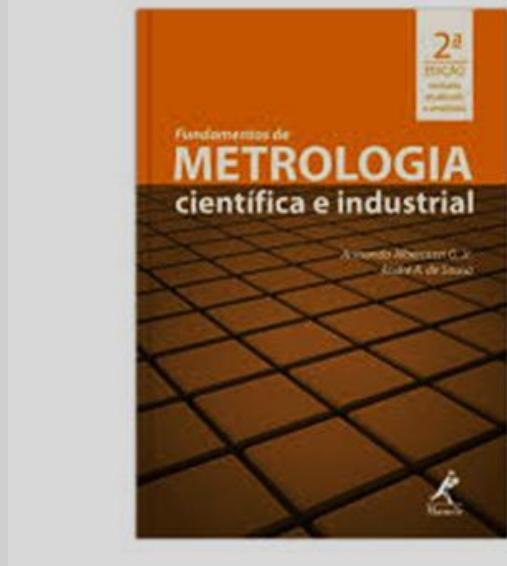
Objetivos

Perspectiva Estratégica da Qualidade

- Apresentar o significado da perspectiva estratégica da qualidade, esta como como fator de liderança e uma visão estratégica;
- Conhecer a componente operacional no conceito da qualidade e ações de controle;
- Conhecer o gerenciamento baseado em controle;
- Apresentar o desenvolvimento de ferramentas de melhoria do processo produtivo;
- Conhecer o gerenciamento operacional e a gestão tática da qualidade;
- Apresentar métodos quantitativos e modelos estatísticos e a gestão da qualidade com base em indicadores;
- Conhecer técnicas de envolvimento das pessoas no esforço pela qualidade;
- Conhecer o impacto do conceito estratégico da qualidade para as pessoas.



Referências



Referências

ALBERTAZZI G. Jr. Armando; SOUSA, André R. de. Fundamentos de metrologia científica e industrial. 2^a ed. – São Paulo: Manole, 2018

Ballester-Alvarez, María Esmeralda, **Gestão de qualidade, produção e operações** - 3. ed. - São Paulo: Atlas, 2019.

Paladini, Edson Pacheco, **Gestão da qualidade: teoria e prática** – 2 ed. – São Paulo: Atlas, 2012.

Carvalho, Marly Monteiro e Paladini, Edson Pacheco, **Gestão da qualidade: teoria e casos** – 2. ed. – Rio de Janeiro, Elsevier: ABEPROM, 2012 (.série ABEPROM).

SANTANA, Reinaldo Gomes. **Metrologia**. Curitiba-PR, do Livro Técnico, 2012.

SILVA NETO, João Cirilo da. **Metrologia e controle dimensional: Conceitos, Normas e Aplicações**. 2^a ed – São Paulo: GN LTC, 2018



Atividade – Perspectiva Estratégica da Qualidade

1. Qual o significado do envolvimento das Pessoas no esforço pela Qualidade?
2. Defina o que é sistema..
3. Conceitue o termo gestor de processos caracterizando suas principais incumbências..



Perspectiva Estratégica da Qualidade

Introdução à Perspectiva da Qualidade

ONTEM

Os conceitos da
qualidade mudaram
ao longo do tempo.



Evoluiu

- De simples operações em processos de manufatura, direcionadas para produzir pequenas melhorias localizadas.

- Passou a ser um dos elementos fundamentais da gestão das organizações, tornando-se fator crítico para a sobrevivência de organizações produtivas, pela consolidação de bens tangíveis, serviços e processos nos mercados; e de pessoas, pelos seus diferenciais de atuação.
- Para gestão da melhoria de desempenho no atendimento de requisitos (necessidades) e expectativas de clientes e outros stakeholders.



Introdução à Perspectiva da Qualidade

Esta nova perspectiva do conceito e da função básica da qualidade decorre da crescente concorrência que envolve os ambientes em que atuam pessoas e organizações.

Assim, a perspectiva estratégica da qualidade não apenas cria uma visão ampla da questão, mas, principalmente, atribui a ela um papel de extrema relevância no processo gerencial das organizações.

O que Significa Perspectiva Estratégica da Qualidade

O que Significa Perspectiva Estratégica da Qualidade

Inicialmente, vamos analisar individualmente os termos da expressão.

...



Perspectiva Estratégica da Qualidade

- Estratégico,
- Perspectiva e
- Perspectiva estratégica da qualidade.

O que Significa Perspectiva Estratégica da Qualidade

As ações estratégicas têm impacto direto na sobrevivência das organizações.

Assim

Requer visão estratégica.



Visão
Estratégica



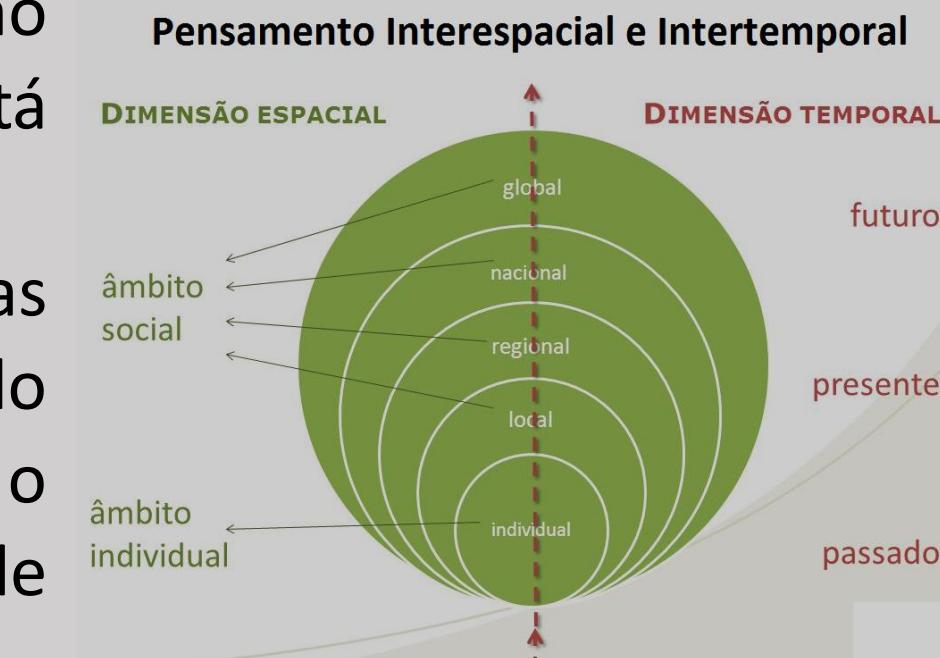
análise de cenários amplos: contemplam aspectos **internos e externo**. Podem envolver fornecedores, clientes, mercados, concorrentes, carências eventuais de matérias-primas, substituição de tecnologias, avanços sociais, preocupações ambientais etc.

O que Significa Perspectiva Estratégica da Qualidade

Visão estratégica

- 1. Dimensão espacial**, que inclui a organização como um todo e o ambiente onde ela está inserida e
- 2. Dimensão temporal**, em que são analisadas variáveis que vão se alterando ao longo do tempo, como o progresso tecnológico e o gosto ou os desejos de um grupo de consumidores.

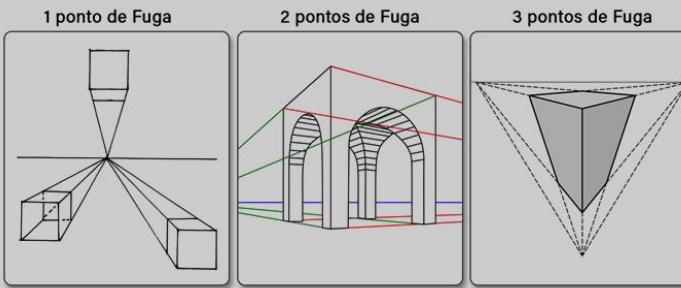
O planejamento estratégico integra a gestão estratégica, que pode ser desdobrada em processos gerenciais específicos, como a gestão estratégica de custos ou a gestão estratégica da qualidade



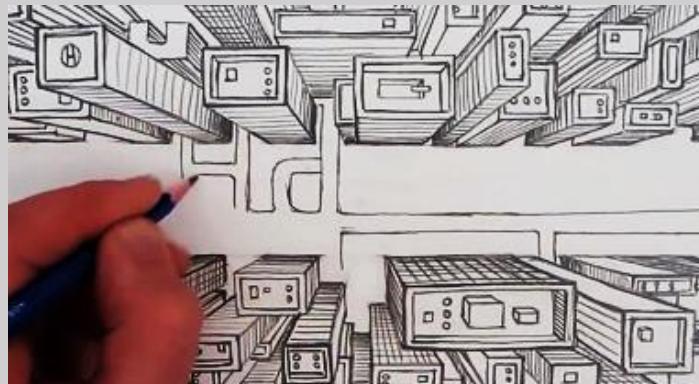
O que Significa Perspectiva Estratégica da Qualidade Perspectiva

Significa uma forma de representação

Por exemplo: representar, em um determinado plano, objetos no modo como eles se apresentam a quem os vê).



Por tratar-se de uma visão de conjunto, a perspectiva mostra os objetos como vistos de longe, de cima, ou seja, no seu contexto como um todo.



Em uma visão temporal, pode-se entender a expressão “em perspectiva” como algo esperado no futuro (imediato ou não).

O que Significa Perspectiva Estratégica da Qualidade

Perspectiva e Estratégica



Juntando “perspectiva” e “estratégica” temos várias interpretações possíveis para a expressão. Vejamos, por exemplo:

O que Significa Perspectiva Estratégica da Qualidade

Perspectiva Estratégica da Qualidade

Interpretações:



- a) Considerar a qualidade como fator de sobrevivência para as organizações.
- b) Elevar a qualidade à categoria de diferencial competitivo das organizações – seja em termos de produtos, serviços, métodos de trabalho, processo produtivo etc.
- c) Tomar decisões acerca da qualidade, tendo em vista um cenário amplo de implicações, insumos e resultados.
- d) Adotar uma visão de futuro sobre a questão, considerando cenários prováveis para a organização, para o mercado e para a sociedade como um todo.



A Qualidade como Fator de Liderança Estratégica

A Qualidade como Fator de Liderança Estratégica



Vamos analisar os termos para entendermos o que significa a qualidade vista com um fator de liderança estratégica das organizações.

A Qualidade como Fator de Liderança Estratégica

Qualidade

O primeiro sentido, **qualidade** é uma relação da organização com o mercado. **Qualidade como uma relação de consumo.**

Para Taguchi, a qualidade é definida a partir das relações das organizações com a sociedade. **Consumidores de amanhã.**

Esses consumidores andam tendo ideias novas, andam falando de coisas que não se ouviam antigamente.

Falam em respeito ao meio ambiente, em ações sociais da organização, em “clientes maravilhados”.

A Qualidade como Fator de Liderança Estratégica

Qualidade

David Garvin fixou 20 anos atrás:



a Visão Transcendental.

Qualidade não está apenas no processo produtivo, no método de trabalho, no produto em si ou no serviço prestado; **vai além de tudo isso.**

Sabe que esta reviravolta de conceitos, posturas, exigências e expectativas tem tudo a ver com um fenômeno que se propaga furiosamente:



O crescente e avassalador aumento da concorrência.

A Qualidade como Fator de Liderança Estratégica

Fator

Significa aquele que faz alguma coisa, o agente do processo de fabricação ou de produção de alguma coisa.

Outra acepção do termo é aquela que envolve o conceito de cada um dos termos de um produto a efetuar. Assim, fator parece ser uma palavra que define partes, meios, componentes, integrantes.

O fator é alguma coisa a qual recorremos para obter um produto, um resultado, uma consequência, um efeito, uma decorrência, uma implicação, ou até mesmo, uma simples sequela.

Ou seja: **O fator é alguma coisa que “nos conduz a algum lugar”**

A Qualidade como Fator de Liderança Estratégica

Liderança

Significa o conjunto de características de uma pessoa ou de uma organização que se diz líder, ou que tem capacidade de liderar. Liderar, aqui, parece ser o mesmo que governar, dirigir, chefiar ou conduzir.

O líder é o guia de qualquer tipo de ação, de qualquer empresa ou, de uma forma mais ampla, o que conduz as pessoas em busca de um ideal.

Também é o que fala por todos, o representante de um grupo, de uma sociedade, de um conjunto de pessoas

que possui a mesma opinião em relação a algum assunto.



A Qualidade como Fator de Liderança Estratégica

Liderança

No mercado, o líder é o produto de consumo ou o serviço prestado que mais vende em sua faixa própria de atuação; é o serviço mais procurado; é a marca mais respeitada. É, enfim, o referencial de toda uma classe de bens tangíveis ou intangíveis.

A liderança oferece direcionamento, dá o exemplo. Gera coragem e destemor nas pessoas para que busquem novos e mais elevados padrões de desempenho. A liderança define caminhos a seguir e rumos a tomar.

Estabelece objetivos.

Determina prioridades.

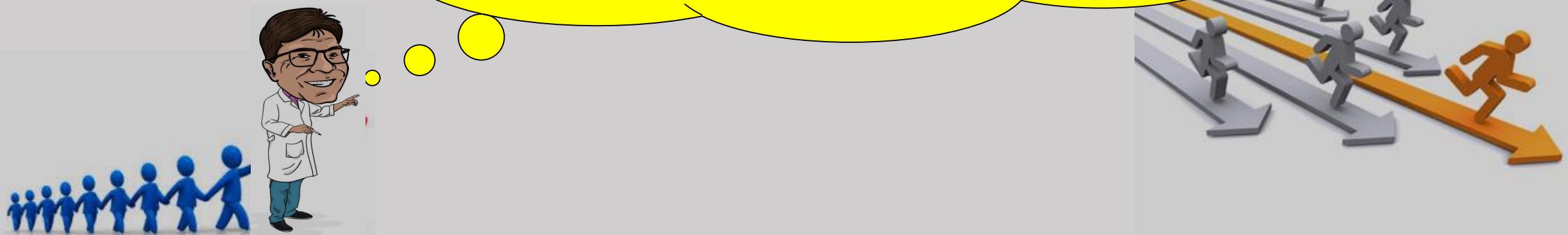
Viabiliza as ações, alocando os recursos indispensáveis para tanto.



A Qualidade como Fator de Liderança Estratégica

Liderança

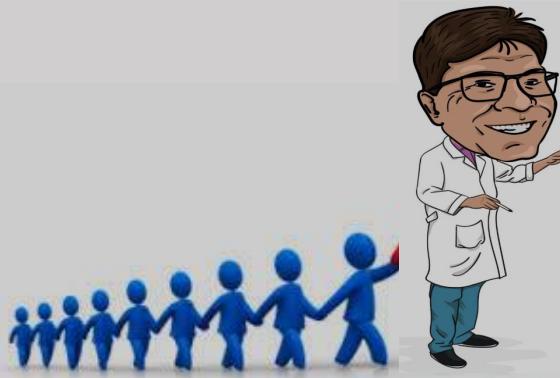
Líder: Pessoas que são realmente líderes alteram a cultura das organizações



- Criam novos valores; geram nova visão; incentivam novos comportamentos. Geram oportunidades para que as pessoas evoluam, inovem, arrisquem--se.
- Por isso, diz-se que os líderes são, antes de tudo, agentes de mudanças.
- Em primeiro lugar, nas pessoas; depois, nas organizações.

A Qualidade como Fator de Liderança Estratégica

Liderança



O Líder: Líderes têm uma característica de ação interessante diante das crises:

- Identificam os problemas e as dificuldades. Como todo mundo.
- Mas eles investem na busca de soluções com extremo empenho. Como quase todo mundo.
- E efetivamente eles encontram estas soluções. Como pouca gente.
- E mobilizam, motivam e comprometem as pessoas para produzirem resultados que eliminam os problemas. Como quase ninguém.

A Qualidade como Fator de Liderança Estratégica

Estratégico

O comportamento estratégico das organizações costuma ser revelado pela preocupação básica que ela tenha com questões fundamentais:

- Por que a organização existe?
- O que caracteriza sua ação na sociedade?
- Como ela desenvolve seu processo produtivo?
- Onde a organização pretende chegar?



A Qualidade como Fator de Liderança Estratégica

Ações estratégicas

Quatro elementos básicos → internos e externos à organização:

Internos: características de cada organização
seus **pontos fortes** e seus **pontos fracos**.

Externos: Consideram-se as **oportunidades** que a organização pode aproveitar no contexto onde ela se insere e **ameaças** que podem comprometer suas ações no futuro.



A Qualidade como Fator de Liderança Estratégica



Analisando o conjunto

A correta definição de uma forma de relacionamento da organização com o mercado e, mais em geral, com a sociedade (**qualidade**) é um mecanismo que conduz a um dado resultado (**fator**), qual seja, uma postura inovadora (**liderança**) que garantirá a sobrevivência da organização (**ação estratégica**).

A Qualidade como Fator de Liderança Estratégica



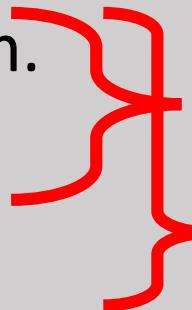
Analisando o conjunto

Transformar organizações em líderes em suas áreas de atuação nem sempre é tarefa fácil. Tipos de organizações:

Que nasceram para liderar e lideram.

Que nasceram para liderar.

Que nasceram.



Fator tempo

**# Fator concepção da
organização**

A qualidade é uma forma de conceber a atuação da organização no mercado e, por extensão, na sociedade. Pode ser o diferencial que não apenas garante a sobrevivência, mas a evolução da própria organização.



A Visão Estratégica da Qualidade.



A Visão Estratégica da Qualidade

Estrutura da Visão Estratégica

Questões básicas:

Como se constrói um conceito consistente para a qualidade?

Transformando-o em um valor, fazendo com que as pessoas passem a acreditar que a qualidade é fundamental para a sobrevivência da organização e delas próprias.

Não se deseja, assim, uma simples mudança de posturas ou comportamentos, mas, sim, uma alteração na forma de pensar e crer.

Criar uma nova forma de agir, portanto, seria simples consequência.



A Visão Estratégica da Qualidade

Estrutura da Visão Estratégica

Questões básicas:

No Brasil, o que significa qualidade?

O termo tem mudado de sentido, mas ainda persiste a ideia de que a qualidade é o esforço para minimizar defeitos. Como também permanece a visão de que a qualidade está restrita às melhorias localizadas. Ou até mesmo a uma maior qualificação das pessoas.

Mas hoje muita gente já vê a qualidade como um diferencial.

Ou até mesmo como um item básico de manutenção da empresa viva. Principalmente nestes tempos de concorrência acirrada.

A Visão Estratégica da Qualidade

Estrutura da Visão Estratégica

Questões básicas:

Qual o desafio que a qualidade pretende enfrentar e vencer?

De forma simples e objetivos: Estabelecer diferencial competitivo, diferenciando-a das demais organizações.



A Visão Estratégica da Qualidade

Estrutura da Visão Estratégica

Questões básicas:

Qual a contribuição que a qualidade pretende oferecer?

Existem contribuições operacionais que não podem ser desprezadas:

- Redução de defeitos, redução de custos, redução de retrabalho, aumento da produtividade.
- Contribuições táticas relevantes: pessoas mais preparadas para tomar decisões gerenciais críticas para o funcionamento da empresa.
- Contribuições mais relevantes são as de natureza estratégica: garantir não apenas a sobrevivência da organização, mas seu contínuo crescimento (evolução).



Componente Operacional no Conceito da Qualidade.

Componente Operacional no Conceito da Qualidade

A concepção operacional da qualidade, assim, centra-se no empenho pela melhoria do processo produtivo. Dois conjuntos de procedimentos são típicos nesse esforço:

- As ações de controle e
- As melhorias do processo de produção.

Cada um deles gerou formas específicas de gerenciamento.



Componente Operacional no Conceito da Qualidade

Ações de Controle:

Tanto a postura punitiva quanto a evidência dos bons empregados requer um acompanhamento de perto do desempenho das pessoas.

Essa forma de produzir qualidade tem vantagens e restrições.



Componente Operacional no Conceito da Qualidade

Ações de Controle:

Vantagens das ações de controle

- **Obtenção de resultados rápidos.** Particularmente quando ocorrem anormalidades que precisam ser rapidamente corrigidas, como o desvio de materiais da fábrica.
- **Exigência da cultura local.** Funcionários que preferem a processos de gestão participativa versus os que preferem atuar sob a hierarquia bem caracterizada.
- **A formação da mão de obra pode exigir disciplina.** Adoção de rígidos esquemas de planejamento e execução das atividades, o que inclui, sobretudo, controle permanente das ações da mão de obra.



Componente Operacional no Conceito da Qualidade

Ações de Controle:

- O controle não agrega valor ao processo produtivo.
- Ações de controle costuma ser compulsório. Trata-se de um expediente extremo para fazer funcionar um processo produtivo de forma adequada.
- Todo controle custa caro. O controle, na verdade, só existe se estiver associado a procedimentos que precisam estar acionados permanentemente – incorrendo em custos, em geral, elevados.
Exemplo controle do trânsito: Guardas e ou conscientização



Gerenciamento Baseado em Controle.



Gerenciamento Baseado em Controle

Pressupõe a figura de um gestor onipresente. Algo do tipo “o primeiro a chegar, o último a sair”.

Trata-se de um profissional que conhece todos os procedimentos funcionais da fábrica; conhece a forma de operar cada equipamento; acompanha o modo de agir de cada subordinado. Está sempre atento, sempre presente, sempre vigilante.

Costuma passar por cima dos níveis hierárquicos intermediários (como os supervisores) para chamar a atenção de cada operário individualmente.

É considerado capaz de fazer qualquer coisa, em qualquer lugar e de substituir qualquer pessoa. ➔ TENTA FAZER TIDO ➔ É ESTRESSADO



Desenvolvimento de Ferramentas de Melhoria do Processo Produtivo.

Desenvolvimento de Ferramentas de Melhoria do Processo Produtivo

As ferramentas mais conhecidas podem ser agrupadas em três classes, representativas da evolução histórica do esforço para aplicar efetivamente a qualidade nas empresas:

1. Ferramentas tradicionais;
2. Derivadas das estruturas dos sistemas produtivos propostas na época e
3. Ferramentas da qualidade direcionadas para o atendimento ao consumidor via melhorias de processo.



Desenvolvimento de Ferramentas de Melhoria do Processo Produtivo

As primeiras ferramentas destinam-se mais a conhecer o processo produtivo.

Já as ferramentas centradas no consumidor buscaram o direcionamento da organização para atender ao mercado por meio de melhorias implementadas no processo produtivo – com evidente impacto no produto.

Essas ferramentas partem do princípio de que a otimização do processo não é um fim em si mesma, mas um meio de ampliar o pleno atendimento ao consumidor – este, sim, objetivo básico da organização.



Gerenciamento Operacional.



Gerenciamento Operacional

Espera-se que a ação da gestão operacional esteja voltada para a otimização do processo, sendo a minimização de custos uma fase preliminar a ser ultrapassada.

Estratégias utilizadas pelo gerenciamento operacional:

1. Estratégias de organização do processo para a qualidade,
2. Estratégias de envolvimento dos recursos humanos,
3. Estratégias de planejamento do processo para a qualidade,
4. Estratégias de produção da qualidade no processo.



Gerenciamento Operacional

1. Estratégias de organização do processo para a qualidade:

Esforço de organizar, da forma mais adequada possível, as ações usuais de produção com vistas à produção da qualidade. Exemplos

- (a) Ordenação do processo produtivo(Kanban e o just-in-time);
- (b) Nova estrutura para o processo produtivo, como a reprodução nos setores do modelo de relações externas da empresa, o estabelecimento de corrente única do fornecedor ao cliente e a adoção de fluxos contínuos de produção;
- (c) Desenvolvimento de novas estruturas internas nos setores;
- (d) Reorganização do espaço físico e
- (e) Acesso e a utilização de equipamentos, contexto em que se desenvolveu o programa de Manutenção Produtiva Total.



Gerenciamento Operacional

2. Estratégias de envolvimento dos recursos humanos:

Estas estratégias incluem as técnicas de motivação à qualidade bem como os modelos de formação e qualificação da mão de obra, que envolvem os mais diferentes modelos de treinamento.

Gerenciamento Operacional

3. Estratégias de planejamento do processo para a qualidade:

Como princípio geral de planejamento, estas estratégias visam puxar o processo a partir da demanda.

Esse princípio introduziu uma nova sistemática de produção à qual estratégias como o kanban adequaram-se com perfeição.

Esta sistemática, por sua vez, criou instrumentos próprios, como a redução do tamanho dos lotes, os chamados processos contínuos de produção e a redução de estoques.



Gerenciamento Operacional

4. Estratégias de produção da qualidade no processo:

Estas estratégias buscavam inserir a qualidade nas atividades de processo e em todos os elementos que o compõem.

O programa zero defeito e os programas de eliminação de erros são exemplos destas estratégias.



A Gestão Tática da Qualidade.



A Gestão Tática da Qualidade

O nível tático sempre foi entendido como um modelo intermediário de gerenciamento – algo que ficasse no meio do caminho entre o ambiente operacional e o contexto estratégico.

A gestão tática é a que trata de decisões que viabilizam o direcionamento estratégico da organização.

O processo produtivo e as ações a ele associadas compõem, em geral, a gestão operacional.



A Gestão Tática da Qualidade

Níveis de Decisões por Área

Áreas	Visão Operacional	Visão Tática	Visão Estratégica
Administrativa	Distribuição de espaço físico	Ações de terceirização	Política de qualificação de pessoal
Comercial	Agenda de visitas aos clientes	Níveis de vendas por região	Participação da empresa no mercado
Processo Produtivo	Desempenho dos equipamentos e face das especificações do fabricante	Níveis de custo de operações	Política de aquisição e substituição de equipamentos
Financeira	Lançamento de informações contábeis	Controle de capital de giro	Volume de investimento em face das necessidades de mercado e da capacidade de endividamento
Qualidade	Controle de defeitos	Motivação à qualidade	Diferenciação de produtos



Métodos Quantitativos

E

Modelos Estatísticos.

Métodos Quantitativos e Modelos Estatísticos

O uso da estatística como instrumento de avaliação da qualidade em nível de processos foi introduzido no começo do século XX, a partir dos chamados gráficos de controle, modelo concebido por Walter A. Shewhart.

Durante a Segunda Guerra Mundial, o Controle Estatístico da Qualidade teve grandes avanços, sobretudo em termos da consolidação das inspeções por amostragem.

Estes mecanismos – o Controle Estatístico de Processos e a chamada Avaliação da Qualidade por Inspeção e Amostragem – são considerados os instrumentos mais importantes do Controle Estatístico da Qualidade.

Métodos Quantitativos e Modelos Estatísticos

Controle estatístico de processos

Os mecanismos do Controle Estatístico de Processos (CEP) envolvem técnicas que analisam as alterações no processo produtivo, de modo a determinar sua natureza e a frequência com que ocorrem.

A análise dessas alterações é feita por mensuração de variáveis fundamentais do processo ou do número de defeitos por peças ou grupo de peças, ou, ainda, do número de peças defeituosas por amostra, expresso em termos absolutos ou relativos.

Métodos Quantitativos e Modelos Estatísticos

Inspeção e amostragem

A Avaliação da Qualidade por Inspeção e Amostragem são capazes de gerar uma análise da qualidade dos produtos e, por extensão, dos processos que os geram.

Além disso, os resultados servem de base para decisões que afetam a atividade produtiva, como, por exemplo, quanto à determinação de quais ações corretivas e preventivas devem ser implementadas para garantir níveis aceitáveis da qualidade.

O objetivo da inspeção por amostragem é reduzir custos de inspeção por avaliar uma quantidade menor de peças.



Gestão da Qualidade com base em Indicadores.

Gestão da Qualidade com base em Indicadores

De modo bastante amplo, pode-se definir um indicador da qualidade como uma **informação bem-estruturada** que avalia componentes importantes de produtos, serviços, métodos ou processos de produção.

Na definição dos indicadores há dois conjuntos de informações que devem ser observados:

- suas características básicas e essenciais,
- os componentes que integram sua estrutura.

Gestão da Qualidade com base em Indicadores

Características essenciais de um indicador

- Todo indicador é definido em bases quantitativas.
- Todo indicador avalia, de forma direta ou não, o impacto do produto final sobre o consumidor.



Gestão da Qualidade com base em Indicadores

Características básicas de um indicador:

- Expressar a avaliação feita de forma simples.
- Expressam uma avaliação direta.
- Expressam uma avaliação atual.
- Ser compreendidos por todos.
- Adequação à situação, ao contexto e à organização onde será usado.
- Utiliza informações já disponíveis.
- Ser representativos.
- Representados por dispositivos de rápida visualização e compreensão, como imagens de histogramas ou outros gráficos de barras.
- Priorizam o processo que os gerou.



Envolvimento das Pessoas no Esforço pela Qualidade.



Envolvimento das Pessoas no Esforço pela Qualidade

O esforço para criar e consolidar um efetivo envolvimento das pessoas no esforço de desenvolvimento e operação das organizações sempre existiu e sempre existirá.

De fato, sempre se considerou que *“o ser humano é um componente fundamental nas organizações. Sempre foi assim. Sempre será. O ser humano é o único recurso capaz de transformar as organizações. Sempre foi assim. Sempre será”* (PALADINI, 2010).



Envolvimento das Pessoas no Esforço pela Qualidade

- Há quem diga que os recursos humanos são complicados e que envolvê-los em um processo de motivação ao trabalho, por exemplo, é uma tarefa quase impossível.
- Há quem diga o contrário: é sempre muito simples mover pessoas em uma determinada direção.

É possível que ambos os comportamentos estejam equivocados: o ser humano é apenas um recurso com características próprias e que deve ser visto como tal. Mas uma coisa é certa:

“Lidar com recursos humanos é o maior desafio gerencial, inclusive da Gestão da Qualidade”

Envolvimento das Pessoas no Esforço pela Qualidade

A essência dos processos de envolvimento de pessoas refere-se à determinação de dois conjuntos de interações:

1. As interações entre a organização e as pessoas e
2. As interações entre as pessoas.



Envolvimento das Pessoas no Esforço pela Qualidade

A estrutura que rege essas interações é construída na forma de relações estabelecidas entre a organização – via os níveis e as estruturas que a representam – e as pessoas e, simultaneamente, entre as próprias pessoas – via setores, áreas, departamentos, equipes; enfim, quaisquer agrupamentos (formais ou não) que compõem os diversos ambientes de trabalho.

A concepção, o desenvolvimento, o gerenciamento e a avaliação desse conjunto de relações são, por excelência, formatados a partir de decisões táticas.



A Transição para a Dimensão Estratégica da Qualidade.

A Transição para a Dimensão Estratégica da Qualidade

A visão estratégica da qualidade pode ser conceituada como a constatação de que a qualidade tem impacto decisivo na sobrevivência da organização. A sobrevivência depende de fatores externos à própria organização.

Por isso, a dimensão estratégica da qualidade implica a priorização dos esforços de pessoas e setores para o pleno atendimento do ambiente onde a empresa se insere.

Este ambiente vai além do mercado consumidor que hoje a organização alcança, incluindo a sociedade como um todo – de onde, em última análise, sairão potenciais consumidores que garantirão a sobrevivência da organização no futuro.

A Transição para a Dimensão Estratégica da Qualidade

A transição dos conceitos operacionais e táticos da qualidade para uma dimensão estratégica ocorreu ao longo de três momentos bem caracterizados: **alteração de visões e concepções; a qualidade sob pressões e qualidade, a transição crítica.**

A alteração na concepção do que deveria ser marketing e de como a qualidade estaria a ele relacionada.

Já as duas etapas seguintes, que envolvem o conceito de marketing, não dependeram de decisões, mas foram, antes, decorrências dos ambientes de concorrência em que as organizações de uma hora para outra se viram inseridas.



A Concepção Estratégica da Qualidade.



A Concepção Estratégica da Qualidade

A noção da qualidade, em termos estratégicos, é definida a partir de pressupostos básicos como:

- Um novo conceito,
- Uma nova visão,
- Um novo conjunto de diretrizes
- Um novo conjunto de métodos

O conceito estratégico, assim, dá origem a três novos componentes. E são estes três aspectos – visão, princípios e métodos – que determinam a dimensão estratégica da qualidade.



A Concepção Estratégica da Qualidade

Um novo conceito: A gestão estratégica da organização é a gestão que trata dos meios de garantir a sua sobrevivência.

Uma nova visão: A qualidade desempenha um papel fundamental na sobrevivência das organizações, possuindo, assim, uma dimensão estratégica bem caracterizada.

Um novo conjunto de diretrizes: A dimensão estratégica da qualidade criou novas formas de atuação das organizações que, por sua vez, alteraram suas normas usuais de operação.

Um novo conjunto de métodos: A dimensão estratégica da qualidade requer métodos próprios, muito diversos daqueles com os quais a organização estava acostumada a utilizar.

O Impacto do Conceito Estratégico da Qualidade para as Pessoas.

O Impacto do Conceito Estratégico da Qualidade para as Pessoas

O conceito estratégico da qualidade pode perfeitamente ser aplicado às pessoas. Há pelo menos duas razões para tanto:

1. As pessoas podem facilmente ser vistas como organizações. Quando desenvolvem atividades autônomas ou quando realizam atividades sob algum vínculo empregatício.
2. Os conceitos da qualidade aplicados às organizações podem ser aplicados às pessoas. Parte porque há muita similaridade entre a ação institucional das organizações e a ação profissional das pessoas; parte porque os objetivos da qualidade que são definidos para as organizações podem também ser considerados objetivos da qualidade para as pessoas.

Muito obrigado.

Até a próxima.



Prof. Jorge Augusto Costa

E-mail: jct.jac2705@gmail.com

Celular: 86 9.9851-5570 TIM WhatsApp e Telegram



Solução da Atividade Perspectiva Estratégica da Qualidade



Atividade – Perspectiva Estratégica da Qualidade

1. Qual o significado do envolvimento das Pessoas no esforço pela Qualidade?

Solução.

O esforço para criar e consolidar um efetivo envolvimento das pessoas no esforço de desenvolvimento e operação das organizações sempre existiu e sempre existirá.

De fato, sempre se considerou que “o ser humano é um componente fundamental nas organizações. Sempre foi assim. Sempre será. O ser humano é o único recurso capaz de transformar as organizações. Sempre foi assim. Sempre será” (PALADINI, 2010).

“Lidar com recursos humanos é o maior desafio gerencial, inclusive da Gestão da Qualidade”



Atividade – Perspectiva Estratégica da Qualidade

2. Defina o que é sistema..

Solução.

Conjunto de elementos inter-relacionados e interdependentes em interação constante reunidos com o objetivo de atingir um fim comum.

Conjunto complexo de elementos em interação; essa interação significa que os elementos estão em relações, de modo que o comportamento de um elemento qualquer é diferente de seu comportamento em qualquer outra relação que estabeleça

Atividade – Perspectiva Estratégica da Qualidade

3. Conceitue o termo gestor de processos caracterizando suas principais incumbências..

Solução.

Gestor de processos; pessoa que se encarregue de acompanhar, supervisionar, coordenar e controlar os processos produtivos, sua sequência, resultados obtidos, corrigindo os erros detectados e prevenindo sua recorrência.

O gestor de processos será a pessoa encarregada de articular harmoniosamente todas as ações empresariais.

Muito obrigado.

Até a próxima.



Prof. Jorge Augusto Costa

E-mail: jct.jac2705@gmail.com

Celular: 86 9.9851-5570 TIM WhatsApp e Telegram