



**FACULDADE FINOM DE PATOS DE MINAS**  
**CENTRO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO E CULTURA - CENBEC**  
**DIRETORIA ACADÊMICA**

# GESTÃO DE QUALIDADE

Professor: Esp. Luiz Claudio Silva Pires  
E-mail: [luizfinomaluno@hotmail.com](mailto:luizfinomaluno@hotmail.com)

# Matéria Semestral

- Política da empresa e qualidade.
- Conceitos básicos de TQC.
- Normalização.
- Certificação.
- Aspectos humanos e motivacionais para a qualidade.
- Implantação de programas de qualidade.

# GESTÃO DE QUALIDADE

- Aulas :
- Segunda - Feira - 3<sup>o</sup>
- Sexta - feira - 1<sup>o</sup> e 2<sup>o</sup>

# Critérios de avaliação

- Atribuição Bimestral - 10 pontos :

**1 Bimestre - 13/04/2018**

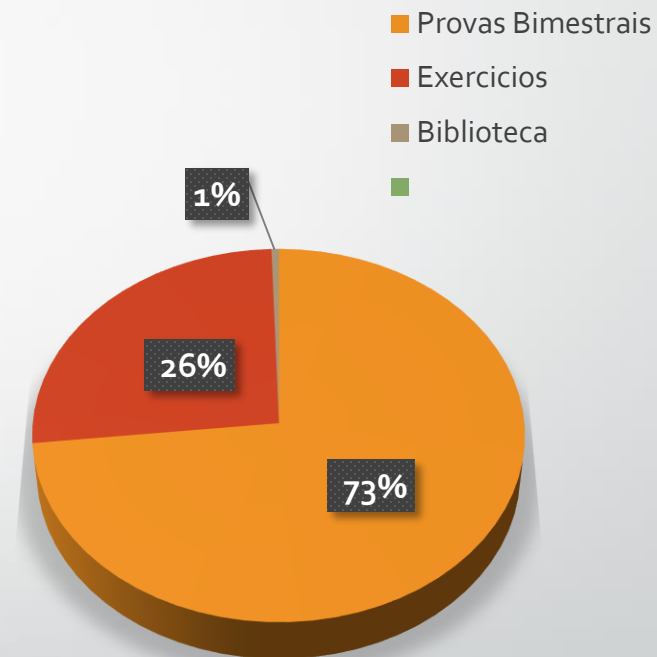
**2 bimestre - 29/06/2018**

**Prova Final – 06/07/2018**

- Exercícios avaliativos - 2,5 pontos
- Prova final - 7,0 pontos
- Biblioteca - 0,5 ponto ( Resumo) ate o dia da prova.
- OBS: Somente livros da **BIBLIOTECA**
- Aprovação mínima total - 7,0 pontos

Demais formas de avaliação, de acordo com as normas da Instituição.

Percentual avaliativo



## Leitura

- Livros/ Biblioteca
- Artigos
- Web
- Outros

## Tecnologia/Ferramentas

- Calculadora

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

- O que seria gestão de qualidade na engenharia de produção?

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

## **Introdução**

Com as transformações ocorridas no cenário das organizações em geral a maior preocupação das empresas é como competir com grandes e repentinas mudanças no mercado. Algumas empresas utilizam técnicas como Downsizing (redução de pessoal) na tentativa de reduzir custos e conseqüentemente seus preços de venda. Outras tantas, investem em programas relacionados à qualidade, investimentos tecnológicos e outras técnicas propostas para se atingir o objetivo desejado.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

Na verdade as empresas devem ofertar produtos e serviços que atendam as necessidades e expectativas do mercado, que sejam úteis, que cubram custos, que garantam lucros e que tenham preços competitivos. Para que isso aconteça às empresas precisam conhecer muito bem o mercado que querem atender ou atendem (nicho de mercado), verificar a melhor estratégia de atuação, recursos e tecnologia necessárias para a obtenção de produtos, aquisição e controle de matérias primas, conhecer a atuação dos concorrentes, a utilização correta da informação que quando bem utilizada e organizada representa o meio de integrar as diversas funções, processos e setores e outros tantos conhecimentos necessários para obter o sucesso desejado. Em resumo isto significa ter qualidade.



# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

**A qualidade representa um modo de gestão das organizações em que as pessoas devam fazer as coisas certas, no tempo certo e ao menor custo e para isso precisam dominar e usar o conhecimento necessário para a organização da empresa.**

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

## Qualidade

Qualidade são aspectos de um produto ou serviço que lhe permitem satisfazer necessidades (Longenecker; Moore; Petty ,1997, p. 470),

Segundo Miranda (1994, p.5) as organizações precisam gerar produtos e serviços em condições de satisfazer as demandas dos usuários finais – consumidores sob todos os aspectos.

Portanto, Gestão da Qualidade significa um modo de organização das empresas para garantir produtos e serviços com qualidade, que envolvem alta conformação às especificações, aparência atrativa do produto, respostas rápidas às mudanças de especificações, baixas taxas de defeitos,

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

tempo curto de manufatura e aspectos tecnológicos tais como: tecnologia básica de processo, tecnologia dos materiais, tecnologia envolvida no processo de manuseio e tecnologia de produção. O uso destas tecnologias associadas ao processo da Gestão da Qualidade possibilita aumento da produtividade e, por conseguinte, influencia a sua própria competitividade. Essas tecnologias podem representar um fator estratégico e competitivo para o ambiente operacional, com relação a grande variedade de opções de arranjos do fluxo de trabalho que refletirá no pronto atendimento ao cliente.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

O gerenciamento da qualidade total é uma abordagem voltada para as operações gerenciais. A qualidade é inserida em um produto durante o processo operacional, e não acrescentada a ela na fase de inspeção. A qualidade de um produto é influenciada por seu design, pela qualidade de matérias primas e pelo desempenho dos empregados.

Com a atual realidade econômica as empresas para enfrentar a competitividade precisam constantemente avaliar suas estratégias de ação com relação à qualidade, em muitos momentos se deparam com a questão da certificação ou seja ISO.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

ISO é a sigla de uma organização internacional, não governamental, que elabora normas internacionais que descrevem sistemas de qualidade. O Brasil participa da ISO através da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), que é uma sociedade privada, sem fins lucrativos, onde participam pessoas físicas e jurídicas, e reconhecida pelo governo brasileiro.

O processo de certificação é composto por círculos da qualidade que se baseiam nas idéias dos empregados, reunindo-se periodicamente para identificar e resolver problemas. Inspeção que é o método tradicionalmente usado para manter o controle da qualidade.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

E o controle da qualidade moderno que envolve o uso de técnicas estatísticas, planos de amostragem, variáveis e atributos, para detectar e tratar problemas relacionados à qualidade. A administração da qualidade é importante nos negócios de serviço, bem como na fabricação.

Com um mercado cada vez mais competitivo as empresas se deparam com um ambiente de alta pressão, exigindo das mesmas produtos ou serviços com padrões cada vez melhores, e muitas vezes, para sobreviver são impelidas a serem flexíveis e inovadoras. A certificação é uma forma da empresa demonstrar para o mercado produtos ou serviços com qualidade facilitando relações comerciais.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

## **Produtividade**

A produtividade é considerada uma sincronia de estratégias das empresas com o mercado, desta forma, Cerqueira Neto (1991:43) a define como: “as grandes empresas se empenham na implementação de programas de qualidade total, cujos resultados não só garantem a plena satisfação dos clientes como também reduzem os custos de operação, minimizando as perdas, diminuindo consideravelmente os custos com serviços externos otimizando a utilização dos recursos existentes.”

De acordo com Longenecker, Moore e Petty (1997, p. 484), produtividade é a eficiência com a qual os insumos são transformados em produção.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

A administração da produção/operações tem sofrido transformações imensas com as mudanças mercadológicas, alcance de metas estratégicas e competitivas das organizações. As empresas precisam constantemente aprimorar produtividade, qualidade e eficiência, que exige bom estruturamento, comunicação fácil e ambiente de valorização do ser humano. Para que estejam enquadradas neste contexto, algumas empresas adotaram e readequaram técnicas de qualidade, queima de linhas de produtos não competitivos, adoção de fluxo de produção mais eficiente, dentre outros processos que a tornem mais competitiva.



# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

Tornou-se necessário sincronizar estratégias das empresas com o mercado e a manufatura, que atendam clientes, usuários e aqueles que os representam e os influenciam, ter consciência que a satisfação está relacionada com o que a concorrência oferece e que a satisfação é conseguida durante toda a vida útil do produto não apenas na hora da compra, significa dizer que a produtividade está baseada em melhorias contínuas internas que refletiram externamente. Desta forma, as empresas além de satisfazerem seus consumidores, devem também ser melhores que seus concorrentes.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

A gestão da qualidade trata o processo manufatureiro como um potencial alavancador de competitividade e como parte destas estratégias estão as obtenções de produtos sem erros, entregas rápidas ao consumidor, cumprimento de prazos de entregas, colocação de novos produtos no mercado dentro do prazo pre estabelecido, mix de produtos amplos conforme demanda do mercado, estratégias adequadas para produzir a baixos custos. A gestão da qualidade auxilia o setor operacional a administrar redução de perdas e custos de operação, estrangulamentos das linhas de produção, aprimoramento de métodos e testes de inspeção, otimização do tempo de produção, definição de manutenções preventivas, eliminação de retrabalhos e outras tomadas de decisão necessárias para concretizar a gestão.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

Tanto as organizações de fabricação quanto às de serviços usam um processo operacional que converte insumos em produtos ou serviços. Esses tipos básicos de processos são oficinas de trabalho, produção contínua e produção por lote. A programação adequada e o controle do fluxo de trabalho são necessários tanto nas organizações de fabricação quanto de serviços.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

## **Competitividade**

A competitividade está diretamente ligada à eficiência empresarial.

Competitividade é a base do sucesso ou fracasso de um negócio onde há livre concorrência. Aqueles com boa competitividade prosperam e se destacam dos seus concorrentes, independente do seu potencial de lucro e crescimento... Competitividade é a correta adequação das atividades do negócio no seu microambiente. ( DEGEN, 1989, p.106-107)

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

A competição é o termômetro para as adaptações das atividades de uma empresa em relação ao seu nicho de mercado. Uma das estratégias utilizadas pelas empresas para serem competitivas é a diferenciação de seus produtos e/ou serviços. A gestão da qualidade auxilia no processo de competitividade a partir do momento que oferece ao mercado produtos livres de defeitos, entregas rápidas, isto associado aos programas operacionais que passam a contribuir plenamente para atender seus consumidores.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

O modelo de gestão da qualidade procura atender prontamente aos requisitos da competitividade através da colocação de novos produtos e serviços, necessidade de oferecer produtos e serviços com alta qualidade a custos relativamente baixos que os tornem competitivos, capacidade rápida de inovação, dentre outras.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

## **Informação e competitividade**

A informação é muito mais que dados processados: são dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significados e contexto.

Para ser competitivo é necessário conhecer o ambiente externo e o ambiente interno, definindo caminhos que garantam a continuidade empresarial. A empresa é entendida como um sistema que engloba recursos físicos, humanos e organizacionais, para transformar matérias primas em produtos na forma de bens e serviços. O maior desafio das empresas é sempre ofertar produtos e serviços que satisfaçam plenamente seus clientes, cobrindo seus custos e garantindo seus lucros.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

A empresa para ser competitiva precisa levar em consideração atuação dos seus concorrentes diretos, fornecedores, clientes, inovações (desenvolvimento de novos produtos), estratégias mercadológicas, gerenciar materiais e operações e outros aspectos relevantes para garantir sua participação no mercado.

A informação está presente nas ações da empresa como um todo, no conhecimento do mercado, definição de produtos, formas de atuação do processo operacional, interligando sistemas como suprimentos, compras, vendas entre outros envolvidos no cenário empresarial e inter-relacionados.



# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

Tem por objetivo promover o conhecimento básico e orientações que se fazem necessárias a cada processo, função, desde que seja no momento certo e na quantidade adequada. A informação significa dados em uso e seu valor é determinado pelo usuário. A informação utilizada no sistema empresarial pode ser organizada de acordo com o ciclo empresarial, agrupada pela sua similaridade e a estreita relação da organização em suas funções e processos com a cadeia de informação que garante tomada de decisão precisa em tempo real.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

Sobrevivência e sucesso empresarial dependem completamente da habilidade da organização para ajustar à dinâmica do ambiente empresarial. Mudanças em informática geraram aberturas em acesso e controlam a informação e o conhecimento. O conhecimento é inerente à vantagem competitiva e a tecnologia converte desafios em oportunidades.

Não há vantagem competitiva sustentável senão através do que a empresa SABE, como consegue UTILIZAR o que sabe e a rapidez com que APRENDE algo novo.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

A administração do conhecimento é a solução para as capacidades técnicas da empresa, para criar o conhecimento que impulsiona a empresa adiante. Administração do conhecimento significa pensamento fora dos limites de praticas atuais, produtos, serviços e organizações. O ambiente organizacional moderno exige inovação, criatividade e ênfase no capital intelectual. A gestão do conhecimento é um processo, articulado e intencional, destinado a sustentar ou a promover o desempenho global da organização, com base no conhecimento.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

Ter controle, facilidade de acesso e manter um gerenciamento integrado sobre essas informações passou a ser um diferencial para que se possam atingir objetivos desejados, gerenciar informações não é mais o bastante para as empresas, que tem como principal objetivo atual administrar conhecimento. Conhecimento significa informação interpretada, o que ela pode causar quando utilizada em determinadas tomadas de decisões. Saber como o meio reage às informações, antever-se às mudanças e ser bem sucedido nos objetivos a que se propõe.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

A administração do conhecimento envolve pessoas, tecnologia e processos, desta forma, utiliza o conhecimento acessível de fontes externas, embute e armazena conhecimento em processos de negócios, representa conhecimento em banco de dados e documentos, promove crescimento do conhecimento através da cultura das organizações e incentivos, transfere e compartilha conhecimento ao longo da organização e avalia o valor de ativos de conhecimento .O maior desafio da gestão do conhecimento encontra-se em objetivos corporativos x individuais, aprendizagem individual x grupal x organizacional, subculturas executiva x técnica x operacional, vínculo com criação de valor e infra-estrutura tecnológica.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

Em síntese a administração do conhecimento é algo feito por pessoas. A tecnologia da informação é um recurso de apoio, mas o foco principal deve ser as mudanças necessárias nos processos da empresa (que precisam mudar para incorporar atividades de coleta e utilização do conhecimento), os papéis e responsabilidades na organização (por exemplo, quem capta e quem conserva as informações) e os incentivos (por exemplo, o que fazer para que as pessoas contribuam com seus conhecimentos). Os mais bem-sucedidos projetos organizacionais os quais focam o conhecimento devem dar atenção a uma sinergia significativa entre os fatores humanos, organizacionais, técnicos e estratégicos.

# POLITICA DA EMPRESA E QUALIDADE

Qualidade e produtividade são fatores chave para a competitividade e sempre foi preocupação dos setores produtivos, em maior ou menor escala em diferentes setores.

A qualidade observou diferentes abordagens ao longo do tempo sendo até hoje fator de sucesso para as empresas. Com o acirramento da competição a qualidade passou a ser uma questão de sobrevivência no mundo empresarial.

No Brasil, a partir do início da década de 90, vem sendo observado grande movimento em prol da melhoria da qualidade de produtos e serviços. A criação de programas, tais como, o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade,