

GESTÃO DA QUALIDADE

Luiz Antonio Bertoli de Oliveira

Prof. Pablo Rodrigo Bes Oliveira

Centro Universitário Leonardo Da Vinci – UNIASSELVI

Bacharelado em Administração (ADG 0257)- Módulo I

08/11/2012

RESUMO

O presente trabalho tem a finalidade de mostrar a gestão da qualidade e seu processo de busca de melhoria contínua e excelência na prestação dos seus serviços. Para isso foram realizadas várias pesquisas em publicações, livros e sites pertinentes ao assunto. O trabalho inicia com uma breve abordagem da história do surgimento do termo qualidade, o significado da palavra qualidade e gestão, seus métodos, conceitos e definições.

Palavras-chave: Qualidade. Gestão da Qualidade. Definições da Qualidade.

1 INTRODUÇÃO

A gestão da qualidade é um conjunto de práticas e ferramentas, apoiada em políticas e normas internacionais estabelecidas com o propósito de assegurar a qualidade dos produtos, processos e serviços.

Os sistemas de gestão da qualidade podem ajudar as organizações a aumentar a satisfação de seus clientes.

Seus métodos são bastante aplicados em organizações que procuram produtos cada vez melhores.

2 A HISTÓRIA DA QUALIDADE

A qualidade sempre mereceu a preocupação de ser praticada e desenvolvida pela maioria das civilizações do mundo.

“A partir do desenvolvimento da civilização humana, iniciou-se uma busca por

qualidade, ainda que este conceito não estivesse bem definido. Este fenômeno pode ser bem exemplificado pelas realizações dos povos antigos. A perfeição das pirâmides do Egito, os cálculos matemáticos precisos – o valor do π , a área do círculo – os padrões de beleza das obras de arte gregas e a durabilidade das obras da engenharia civil romana, tais como aquedutos, estradas e pontes, atestam esta busca por maior qualidade”. (QUEROZ, 1995, p. 17)

No século XVII e XVIII, a qualidade era controlada pelos artesões, que acompanhavam desde a concepção do produto até a sua venda, incluindo as atividades de detecção e correção de possíveis erros.

Com a industrialização e a produção em massa fez com que se gastasse menos tempo para produzir quantidades maiores de bens. Criou-se então uma inspeção formal da produção, que servia apenas para detectar produtos não conformes, para evitar que no final da linha de montagem as partes do produto forem incompatíveis umas com as outras.

Mais tarde na década de 40, iniciou a evolução da qualidade com o ritmo de crescimento da industrialização e a Segunda Guerra Mundial, surgiu à necessidade de contratar numerosos fabricantes.

“Esta diversificação de fornecedores, o aumento da complexidade dos produtos e o ritmo acelerado do ‘esforço de guerra’ exigiram que, de um modo fácil e rápido, pudesse ser controlada a qualidade dos produtos manufaturados. Surgem então os primeiros trabalhos científico [...]. É importante observar que qualidade era algo a ser meramente controlado, e só não ocorria a inspeção de todas as unidades porque a produção era em grande escala, o que implicaria custos altíssimos e demora na entrega dos lotes”. (QUEROZ, 1995 p. 18)

Na década de 60 iniciou uma nova fase, chamada por Garvin (2002) de “a era da garantia da qualidade”. Conforme Queroz (1995, p. 18) “todos os departamentos, e não só o de controle da qualidade possui responsabilidade com respeito à qualidade dos produtos”.

3 SIGNIFICADO DO TERMO “GESTÃO” E “QUALIDADE”

Conforme Piton (2011) “a gestão da qualidade se dá por meio da aplicação de um sistema que vai gerir um processo para obter o máximo de satisfação do cliente com o custo total mínimo para a organização, ao mesmo tempo em que mantém a melhoria do processo”.

Segundo a ISO 9000 (2000, p. 7) conceitua qualidade da seguinte forma “grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos”.

“Quanto mais as características de um determinado produto ou serviço satisfazem a determinados requisitos, mais qualidade terá o produto. Inversamente constatamos que, à medida que um produto ou serviço não satisfaz aos requisitos definidos ou desejados pelo cliente, ele não tem qualidade”. (LUCINDA, 2010 p. 3)

Conforme a ISO 9000 “Gestão é atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização. Sistema de gestão estabelecer políticas e objetivos e para atingir estes objetivos” (2000, p. 8).

Gestão da qualidade é uma atividade coordenada para dirigir e controlar uma organização, no que diz respeito à qualidade, de acordo com a ISO 9000(2000, p. 8).

4 CONCEITOS E DEFINIÇÕES DE QUALIDADE

“Qualidade pode ser definida como sendo qualquer atividade coordenada para dirigir e controlar uma organização no sentido de possibilitar a melhoria de produtos/serviços com vistas a garantir a completa satisfação das necessidades dos clientes relacionados ao que está sendo oferecido, ou ainda, a superação de suas expectativas”. (FARIA, 2008)

A qualidade pode ser definida a partir de cinco abordagens principais: a transcendente, a baseada no produto, a baseada no usuário, a baseada na produção e a baseada no valor.

4.1 TRANSCENDENTE

Uma visão transcendente é aquela que relaciona o duradouro, que sobrevivem independente do gosto ou estilo. É a qualidade que só é percebida pela experiência.

Segundo Garvin (2002, p. 23) “essa visão é muito enganadora, ou seja, não permite uma definição prática da qualidade. Esse tipo de qualidade só é reconhecida quando vista”.

4.2 BASEADA NO PRODUTO

Essa por sua vez está relacionada às características do produto. Pode ser muito incerta

se os compradores do produto não o observarem sob um mesmo aspecto. “Embora esse tipo de abordagem seja bastante objetivo, também é limitado, pois nem sempre há uma correspondência unívoca entre os atributos do produto e a qualidade” de acordo com Garvin (2002, p. 23).

4.3 BASEADA NO USUÁRIO

Define um produto de qualidade que atende melhor as preferências do consumidor, varia de pessoa pra pessoa conforme o gosto de cada um.

Conforme Garvin (2002, p. 24) “Um produto que maximize a satisfação é preferível a outro que satisfaça a menos necessidades, mas nem por isso pode-se afirmar que seja melhor”.

4.4 BASEADA NA PRODUÇÃO

”As definições baseadas na produção estão diretamente ligadas à oferta e se interessam pelas práticas relacionadas com a engenharia e a produção. Segundo esta abordagem, qualidade é ‘conformidade com as especificações’. Qualquer tipo de falha relacionada ao projeto ou diretamente a produção implica numa queda da qualidade. Um produto ou serviço que desvie das especificações provavelmente será considerado mal-feito [sic] ou não confiável, proporcionando menos satisfação que outro adequadamente feito ou prestado. Conforme a abordagem baseada na produção, as melhorias na qualidade equivalem a redução dos custos, pois quanto menos defeitos, menos retrabalho e menos tempo desperdiçado”. (GARVIN, 2002 p. 24)

4.5 BASEADA NO VALOR

“Esse tipo de definição é inteiramente baseada na relação de custos e preços. Um produto de qualidade é aquele que tem um preço ou custo aceitável. A qualidade está sendo cada vez mais motivo de discussão e percepção relacionada ao preço. Essa abordagem é considerada híbrida, pois mistura dois conceitos relacionados: excelência e valor”. (GARVIN, 2002 p. 24)

5 METODOS DA QUALIDADE

Existem vários métodos de gestão da qualidade que ao serem implantados podem ser capazes de garantir uma gestão de qualidade, porem o método 5S é o que se destaca melhor,

por seus resultados serem rápidos e visíveis.

Esse método surgiu no Japão na década de 50 logo após a segunda guerra mundial com a finalidade de reestruturar, organizar e melhorar a produção das indústrias japonesas, com o objetivo de superar a crise de competitividade.

Conforme Piton (2011) “o 5 sentidos é um programa que tem como características a redução dos índices de acidentes, desperdícios, incentiva a mudança cultural e eleva a moral dos funcionários”.

O método 5S é assim chamado por ser composto de cinco palavras japonesas que começam com a letra “S”: Seiri, Seiton, Seisou, Seiketsu e Shitsuke, que em português significa respectivamente: senso de utilização, senso de ordenação, senso de limpeza, senso de saúde e senso de autodisciplina.

Segundo Piton (2011) “o sucesso do programa 5S só é alcançado com o auxílio de todos os colaboradores da organização, pois trata de um processo de sensibilização para a adoção de novas políticas”.

5.1 SENSO DE UTILIZAÇÃO (SEIRI)

O senso de utilização separa o útil do inútil, eliminando o desnecessário. Organiza o trabalho de modo que só se utilize o que for realmente necessário, na quantidade certa e controlada de forma a facilitar as operações. Proporcionou uma redução de gastos com espaço e estoque aumentando a produtividade, evitando assim a compra de matéria-prima desnecessária.

5.2 SENSO DE ORDENAÇÃO (SEITON)

O senso de organização identifica e arruma todas as coisas, para que qualquer pessoa possa localizar e visualizar todo equipamento ou material de forma fácil e rápida quando necessário.

5.3 SENSO DE LIMPEZA (SEISOU)

O senso de limpeza mantém um ambiente sempre limpo e agradável, eliminando as causas de sujeira e aprendendo a não sujar. Desenvolve em cada empregado a importância de manter seu local de trabalho limpo e organizado, que proporciona um ambiente de qualidade e segurança.

5.4 SENSO DE SAÚDE (SEIKETSU)

O senso de saúde mantém um ambiente de trabalho sempre favorável à saúde e higiene. Mantendo a qualidade da saúde física, mental e emocional num ambiente de trabalho.

5.5 SENSO DE AUTODISCIPLINA (SHITSUKE)

O senso de autodisciplina verifica se a essência do programa foi alcançada. É ter o empregado habituado a cumprir os procedimentos, ética e padrões estabelecidos pela empresa. Desenvolve a força de vontade e a criatividade do indivíduo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde os tempos mais primitivos já se pensava em qualidade, sendo ela como serviços prestados ou mesmo por produtos comercializados. A gestão da qualidade é algo primordial para o estabelecimento e sobrevivência de instituições e para viabilizar o controle de suas atividades. A qualidade por si só está ligada a eficácia e eficiência de um determinado produto ou serviço. O método 5S é um processo de qualidade necessária a ser praticado por todos os níveis de uma empresa. Porém, este método implantado sozinho não assegura o sistema da qualidade eficiente, é preciso haver melhorias e treinamentos contínuos, e conscientização quanto à filosofia da qualidade.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS-ABNT. **NBR ISO 9000**: sistemas de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2000.

FARIA, Caroline. **Qualidade**. 2008. Disponível em: <http://www.infoescola.com/administracao/_principios-da-gestao-da-qualidade> Acesso em: 20 Set. 2012.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

LUCINDA, Marco Antônio. **Qualidade**: fundamentos e práticas para cursos de graduação. Rio de Janeiro: Brasport, 2010.

PITON, Marlon Gilberto Olivio. **A Gestão da Qualidade como Instrumento de Competitividade Empresarial**. 2011. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/producao-academica/a-gestao-da-qualidade-como-instrumento-de-competitividade-empresarial/4221>>. Acesso em: 20 Set. 2012.

QUEIROZ, Evodio Kaltenecker Retto de. **Qualidade Segundo Garvin**. São Paulo: Annablume, 1995.