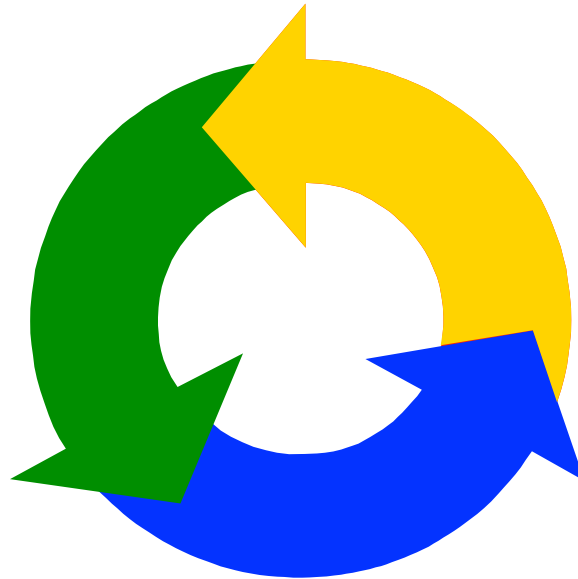
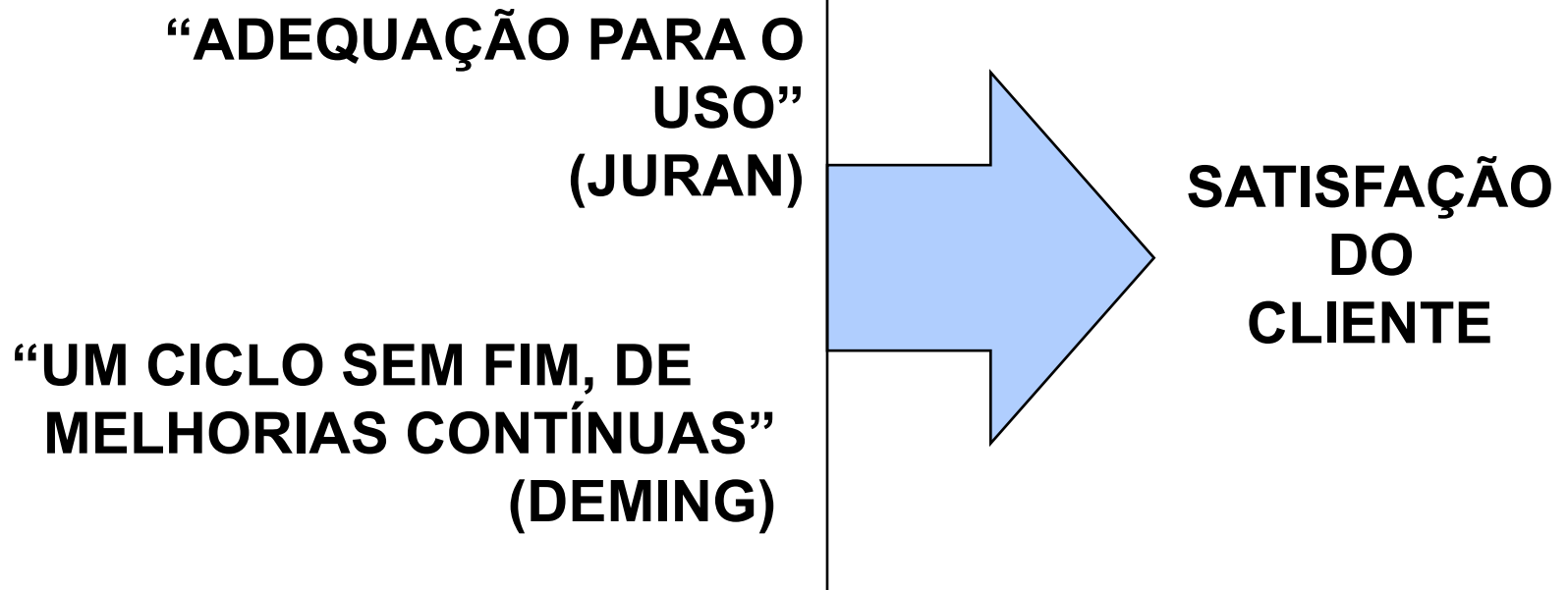


QUALIDADE & MELHORIA CONTINUA



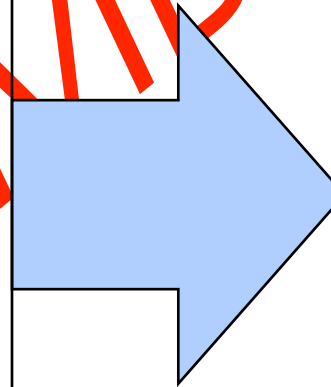
CONCEITO DE QUALIDADE



CONCEITO DE QUALIDADE

**“ADEQUAÇÃO PARA O
USO”
(JURAN)**

**“UM CICLO SEM FIM, DE
MELHORIAS CONTÍNUAS”
(DEMING)**

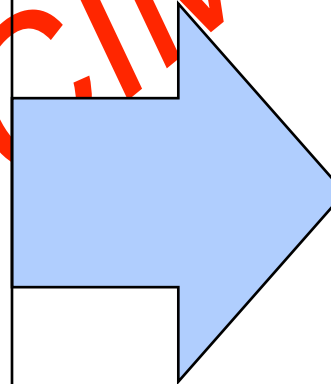


**SATISFAÇÃO
DO
CLIENTE**

CONCEITO DE QUALIDADE

**“ADEQUAÇÃO PARA O
USO”
(JURAN)**

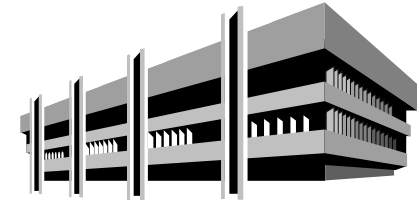
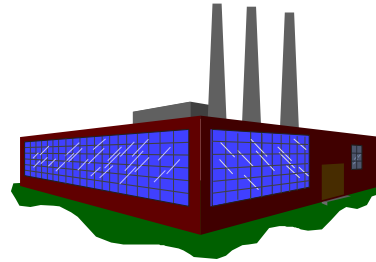
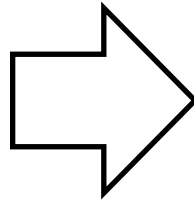
**“UM CICLO SEM FIM, DE
MELHORIAS CONTÍNUAS”
(DEMING)**



**SATISFAÇÃO
DO
CLIENTE**

CONCEITO DE QUALIDADE

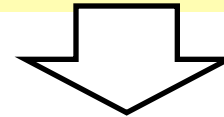




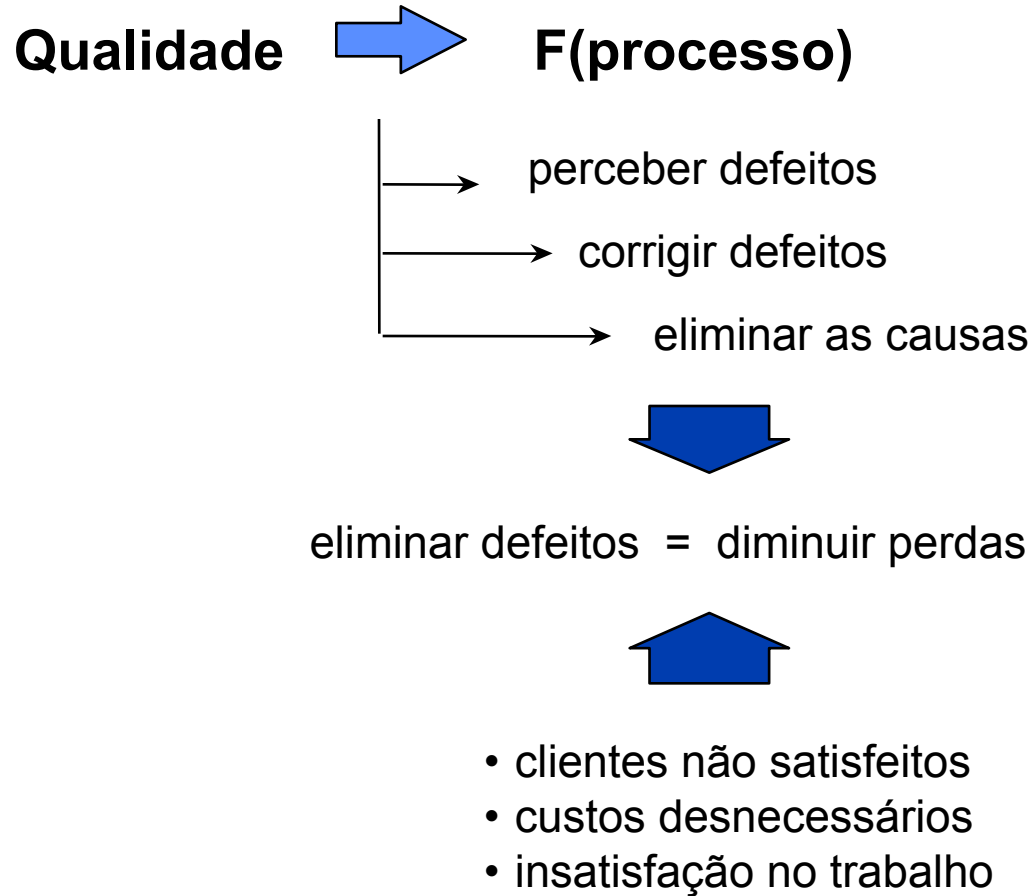
ARTESÃO

Produção Seriada

- inspeção
- supervisão/inspeção
- planejamento enfoque sistêmico e
pró-ação dos funcionários



Atenção ao Cliente/usuario



Evolução
da
F(processo)

Diminuição
da
Rentabilidade
Reconhecimento

Mudança Global do Enfoque Relativo à Qualidade

De	Para
Visão específica	Visão Global
Sistema fechado (foco no produto)	Sistema aberto (foco no mercado)
Ênfase no passado (o que já foi feito)	Ênfase no futuro (o que será possível fazer)
Qualidade vista como custo	Qualidade vista como investimento
Abordagem padronizada e burocrática	Abordagem cada vez mais dinâmica
Busca de otimização numa esfera limitada	Busca de sinergia numa esfera cada vez mais ampla

AUTORES DA QUALIDADE - CARACTERÍSTICAS

JURAN

- Aptidão para o uso
- Planejar - Controlar - Aperfeiçoar (trilogia Juran)



DEMING

- Atendimento às necessidades atuais e futuras do consumidor
- Amplo uso de ferramentas estatísticas e controle dos processos
- Adotar uma nova filosofia de administração

CROSBY

Educação
Treinamento



Mudar cultura



Motivar



Solucionar
problemas

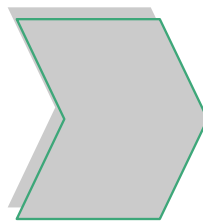


Reconhecimento

AUTORES DA QUALIDADE - CARACTERÍSTICAS

FEIGENBAUN

TQC

- Controle de novos projetos/desenvolvimento
 - Controle de material recebido
 - Controle de produto
 - Controle de processos
 - Integração dos sistemas produtivos
 - Documentação de procedimento
- 
- Suporte alta administração
 - Enfoque sistêmico
 - Ferramentas de qualidade

ISHIKAWA

“ Busca contínua da necessidades do consumidor; através de: qualidade do produto, serviço, administração, pessoas, atendimento e prazo certo. ”

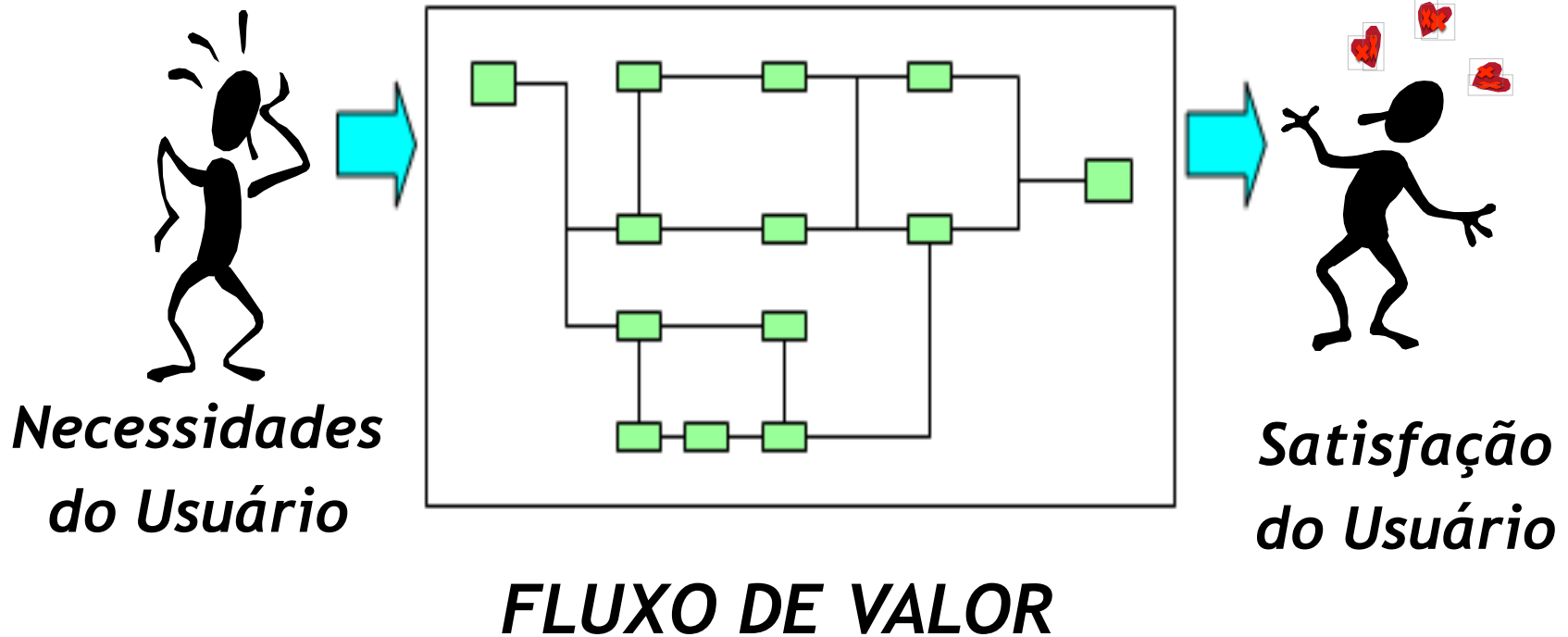
Qualidade é função do processo

$$Q = f(\textit{Processo})$$

Re\$ultado é função do proce\$\$o

$$\text{\$} = f(\textit{Processo})$$

*Um conjunto de atividades forma
o **fluxo de valor***



- Requisitos do Cliente

Quais são os requisitos dos Usuários ?

Essenciais

Complementares

PERDAS

ESPORÁDICA

- \$
- Solução requerida
- Dados necessários
- Análise
- Pessoal para correção
- Plano de recolhimento dos dados
- Responsabilidade, periodicidade

- Menor
- Restaurar “Status Quo”
- Dados simples
- Linha
- Inspectores durante o trabalho
- Rotineiro
- Frequente, todos

CRÔNICA

- Maior
- Modificar “Status Quo”
- Conjunto de dados que demonstram relação das variáveis
- Completa
- Especial
- Procedimentos especiais
- Não frequente, especial

Processos parecem sob controle e com resultados promissores



Processos podem ter falhas “incríveis”... e eles vão descobrir



*Lembrem-se um processo mal definido e/ou executado pode trazer “perdas”
- olha o jeitinho*



Quem é VC ? Onde vc esta ?

