

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
CENTRO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

MBA EM GESTÃO DA QUALIDADE

ELISANGELA ELIAS FERNANDES

**QUALIDADE: NÃO MAIS UM DIFERENCIAL, E SIM UMA
SOBREVIVÊNCIA PARA AS INSTITUIÇÕES**

CURITIBA

NOVEMBRO / 2014

ELISANGELA ELIAS FERNANDES

**QUALIDADE: NÃO MAIS UM DIFERENCIAL, E SIM UMA
SOBREVIVÊNCIA PARA AS INSTITUIÇÕES**

Artigo apresentado como requisito
para conclusão da pós-graduação
de MBA em Gestão da Qualidade.
UFPR – CEPPAD. Orientador:
Prof. Acy Seleme.

CURITIBA

NOVEMBRO / 2014

QUALIDADE: NÃO MAIS UM DIFERENCIAL, E SIM UMA SOBREVIVÊNCIA PARA AS INSTITUIÇÕES

Elisangela FERNANDES

A qualidade nunca foi considerada uma atividade isolada dentro das organizações, e principalmente nos dias atuais, com grande influência da tecnologia e globalização, a indagação de se ter ou não procedimentos/atividades de acordo com os normativos da qualidade, tornou-se primordial e indispensável dentro das organizações, ao ponto de ser considerada entre os principais doutrinadores como um requisito de sobrevivência, independentemente do seu ramo de atuação. Este artigo tem como objetivo expor e apresentar a importância de se atuar dentro dos padrões de qualidade, a evolução desse conceito e suas principais ferramentas e métodos.

Palavras-chaves: Qualidade. Organizações. Importância.

1. INTRODUÇÃO

Pode-se dizer que desde o início do século XXI, os clientes e consumidores se tornaram muito mais exigentes e conscientes com os produtos e serviços que lhes são disponibilizados. Isso fez com que o requisito qualidade se tornasse uma questão de sobrevivência no mundo dos negócios, deixando de ser apenas uma estratégia diferencial entre seus concorrentes e parceiros.

Conte e Durski (2002, p. 53), entre os vários tipos de conceitos de qualidade, menciona-se que ela pode ser técnica e humana:

A qualidade técnica está em satisfazer exigências e expectativas concretas, tais como tempo, finanças, taxa de defeitos, funcionabilidade, durabilidade, segurança e garantia. A qualidade humana diz respeito a satisfação de expectativas e desejos emocionais, tais como atitude, comprometimento, atenção, credibilidade, consistência e lealdade. Além disso, trabalha-se com cinco tipos de qualidade: a pessoal, a departamental, a de produtos, a de serviços e a da empresa.

Percebe-se que a qualidade não se restringe apenas ao produto ou serviço em si, mas ela envolve diversos fatores de toda a organização.

É de extrema importância que as instituições saibam e compreendam as diferenças desses conceitos, para que assim, elas tenham condições de buscar

esses conhecimentos e colocar em prática de acordo com suas realidades, para dessa forma se tornarem competitivas e poderem sobreviver em meio ao mercado, pois uma empresa excelente é aquela que consegue sobreviver, e para sobreviver ela tem que ser competitiva. E para ser competitiva ela tem que ter qualidade.

A questão da qualidade em meio ao mundo globalizado, tem ocupado um papel fundamental e decisivo dentro das organizações. Pode-se dizer que, por meio da qualidade as instituições terão condições de chegarem a um resultado mais eficiente e positivo. Há diversos termos que são apresentados com o intuito de fazer com que as organizações se tornem melhores, sendo eles como a eficiência, eficácia, sucesso, competitividade e produtividade. Ao comentarmos sobre qualidade, torna-se impossível não citar os últimos termos – competitividade e produtividade – isso ocorrer por se tratarem de fatores ligados totalmente à qualidade e imprescindíveis para que haja a excelência nas organizações.

2 CONTEXTO HISTÓRICO: A EVOLUÇÃO DA QUALIDADE

De acordo com Paladine (1995), se é possível dividir a evolução da qualidade em seis períodos. O primeiro, que é denominado de Antiguidade, caracteriza-se pela alta qualidade e por descobertas fundamentais na área da matemática; O segundo é o período da Idade Média, onde surgiram os primeiros operadores de controle de qualidade, através da diversificação das linhas de produção de pequenas empresas; O terceiro período é de 1900 á 1930, onde aparecem os supervisores de controle da qualidade e também, os primeiros métodos de controles estatísticos da qualidade; No quarto período, onde compreende-se os anos de 1930 e 1940, foram desenvolvidas as aplicações estatísticas nos processos produtivos, embasados em gráficos de controle e na aceitação por amostragem; O quinto período ocorreu no ano de 1950, a qual é caracterizado pela disseminação dos sistemas já existentes, como o plano de amostragem. Nesse mesmo contexto, os métodos e a essência conceitual do controle de qualidade foram reconhecidos; O sexto período, que abrange os anos de 1960 á 1980, houve a extensão do conceito Controle de Qualidade Total (TQC) e da constituição do modelo Zero Defeito. Dentro desse período, já na década de 1980, com a chegada da tecnologia por meio do

computador, houve uma maior facilidade com a utilização das técnicas estatísticas e as leis de produção ao consumidor foram elaboradas.

2.1 A QUALIDADE NOS DIAS ATUAIS

A evolução da qualidade se dá através da relevante mudança em seu processo. A atenção passou de estar apenas no produto, mas agora é lançada aos processos, serviços e as necessidades dos clientes. As instituições nos dias atuais, têm passado por grandes mudanças, sendo elas de caráter social e político. De uma forma acelerada surgem cada vez mais novas tecnologias, e estas estão com mais facilidade a disposição das organizações. As empresas como o objetivo de padronizar os processos, eliminar ou tentar controlar os desperdícios, qualificar seus profissionais e satisfazer seus clientes, procuram de maneira acentuada estarem por dentro dos programas ou práticas voltadas à melhoria da qualidade. A implantação de tais programas, além de adequar as empresas às exigências de mercado, possibilita aos seus colaboradores melhor qualidade de vida, através do meio de aprendizado profissional.

Segundo Conte e Durski (2002, p. 60):

As transformações exigidas pela modernidade estão apontando para uma nova relação entre trabalho, gestão, aprendizagem e capacidade de as pessoas contribuírem individualmente para os resultados, a partir da adoção de uma visão mais abrangente e integrada sobre as transformações que ocorrem na produção e comercialização de bens e serviços para a satisfação das necessidades de sobrevivência pessoal e da própria qualidade de vida na sociedade.

Estas transformações sociais, políticas e econômicas fazem parte de um cenário extremamente desafiador e se torna completamente competitivo para as empresas.

3 FERRAMENTAS E MÉTODOS DE GESTÃO DA QUALIDADE

De acordo com Seleme e Stadler (2008, p. 24) método é “a sequência lógica empregada para atingir o objetivo desejado, enquanto a ferramenta é o recurso

utilizado no método.” O uso integrado do método e das ferramentas forma um conjunto estruturado de como se alcançar a qualidade tão esperada. Para que as instituições possam alcançar um resultado positivo e poder se considerado de qualidade, se faz necessário seguir um correto e estruturado gerenciamento da qualidade, onde será aplicado de uma forma conjunta, os métodos e as ferramentas, garantindo assim melhores condições de se chegar ao resultado esperado.

Entre os mais variados métodos e ferramentas da qualidade, neste artigo serão expostos os principais, os mais conhecidos e utilizados pelas empresas ou indústrias.

3.1 MÉTODO PDCA

É uma ferramenta da qualidade utilizada no controle do processo para a solução de problemas (PDCA). Seleme e Stadler (2008, p. 25) apontam a existência do ciclo PDCA (Planejar, Desenvolver, Controlar e Ajustar) de Deming, que foi adaptada no Brasil por Falconi para o MASP (Metodologia de Análise e Solução de Problemas). Este método através de seu ciclo realiza nas organizações uma transformação direcionada á melhoria contínua e ao controle da qualidade total.

O PDCA, como método de melhoria apresenta quatro fases:

P - Planejar – seleção de um processo, máquina ou atividade que necessite de melhoria, com medidas claras para obtenção de resultados.

D Do Fazer – implementação do plano elaborado e acompanhamento de seu progresso.

C Check – Verificar, análise dos resultados obtidos na execução do plano, e se necessário, avaliação do plano.

A Agir- caso tenha obtido sucesso, o novo processo é o documentado e se transforma em um novo padrão.

A adequada aplicação do Masp soluciona problemas e sistematiza os resultados, poupando assim recursos e conferindo às instituições uma base de dados que poderá garantir o diferencial competitivo para o mercado (SELEME; STADLER, 2008).

Cada vez que se identifica um problema e o mesmo é solucionado, o sistema produtivo passa para um nível mais elevado de qualidade, pois os problemas são encarados como oportunidades para melhorar todo o processo. Esse sistema pode também ser utilizado para induzir melhoramentos, ou seja, aperfeiçoar as diretrizes de controle.

3.2 MÉTODO 5S

O método 5S surgiu no Japão, durante a reconstrução do país após a segunda guerra mundial. Depois da guerra os japoneses receberam orientações dos americanos para o controle da qualidade. Esse método americano foi aperfeiçoado pelos japoneses, o que ficou conhecido como Total Quality Control – TQC Controle de Qualidade Total, que é o controle dos processos para assegurar o resultado final, entregando os produtos conforme expectativa do cliente.

Para colocar em prática esse método, é como reaprender o que é natural.

Seiri: Senso de Utilização – Separar o que é útil do que não é. Melhorar o uso do que é útil. Ter só o necessário e na quantidade certa.

Seiton: Senso de Ordenação – Cada coisa em seu devido lugar, lugares apropriados para cada coisa e manter a ordem.

Seisou: Senso de Limpeza – Limpar e evitar sujeira, manutenção preventiva.

Seiketsu: Senso de Saúde – Padronizar as práticas saudáveis. Manter a saúde física e emocional, segurança do trabalhador.

Shitsuke: Senso de Autodisciplina – Assumir a responsabilidade de seguir os padrões saudáveis. Autodisciplina, hábito de aperfeiçoamento contínuo. As fases

anteriores se tornam hábitos que poderá ser premiado ou dado punições para aqueles que as fazem.

3.3 FERRAMENTAS DE GERAÇÃO DE IDEIAS

É considera como ferramentas de geração de ideias pelos autores o Brainstorming, diagrama de afinidades e benchmarking. Existem ainda as ferramentas de análise das causas, como o Diagrama Espinha de Peixe ou Diagrama Causa Efeito, Diagrama de Pareto e o gráfico de dispersão.

Além destas é possível destacar as ferramentas para a tomada de decisão, como a Matriz de GUT; avaliação dos processos; e o NGT – Técnica Nominal de Grupo. Há inúmeras ferramentas disponíveis no mercado, é necessários que a instituição faça uma análise de acordo com sua realidade financeira, quais os objetivos a serem alcançados, para então escolher aquela ferramenta que mais se aproxima da estrutura da sua empresa e que poderá lhe trazer o resultado mais preciso.

3.4 ISO: NORMA DE NÍVEL INTERNACIONAL

Fundada em 1947 com sede em Genebra, na Suíça, a ISO é uma organização Internacional de Normatização. Suma missão é padronizar mundialmente serviços, produtos e sistemas.

Os autores Seleme e Stadler (2008, p. 42) consideram como objetivo geral das normas a garantia de que “produtos e serviços tenham embutidos em suas características os padrões desejáveis com relação à qualidade, ao meio ambiente, à segurança, à eficiência, à confiabilidade e à capacidade de substituição com custo adequado economicamente.”

Segundo as normas série ISSO 9000, a implementação de um sistema de gestão de qualidade é uma decisão estratégica, que deve ser adotada pela direção geral da organização.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo desse artigo, procurou-se apresentar através de conceitos, a grande importância e o quão imprescindível é a qualidade perante as organizações. Essas práticas sempre estiveram presentes nas empresas, mas devido à globalização e a rapidez de como as informações e acontecimentos chegam até nós, fizeram com que essas práticas de qualidade e melhoria contínua, se tornassem um requisito de sobrevivência entre as empresas.

O enorme e crescente avanço tecnológico, permite que os consumidores tornem-se mais exigentes e conhecedores dos seus desejos e direitos. Da mesma maneira, esses recursos tecnológicos proporciona o acesso facilitado as informações, fazendo com que as instituições conheçam rapidamente as novas tendências e novidades que estão sendo lançadas e utilizadas por seus concorrentes ou parceiros.

Tendo em vista toda essa agilidade ao acesso das informações, conhecimento dos métodos e processos utilizados por seus concorrentes e ou parceiros, faz com que as empresas cada vez mais estejam qualificadas e preparadas para aturem dentro das normas e padrões propostos pela qualidade.

Neste sentido, as organizações necessitam de uma forma contínua sempre estarem se aperfeiçoando e em busca da melhor qualidade, superar as necessidades de seus clientes.

Contudo, para que haja uma qualidade dentro dos padrões estabelecidos, é necessários que seja determinado e seguido um conjunto de normas e procedimentos, que envolve o uso integrado de métodos e ferramentas, uma padronização e normatização de processos, e que se tenha um pessoal qualificado para desenvolver tais procedimentos.

REFERÊNCIAS

BORRÁS, Miguel Ángel Aires; MERGULHÃO, Ricardo Coser; TOLEDO, José Carlos de. **Qualidade - Gestão e Métodos**. Editora: Ltc, 2013

CARVALHO, Marly. **Gestão da Qualidade** – Ed. Campus, 2ª Ed. 2012.

COLTRO, Alex. A gestão da qualidade total e suas influências na competitividade empresarial. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v1, n.2, 1996.

CONTE, Antônio Lázaro; DURSKI, Gisele Regina. Qualidade. **Gestão Empresarial / Fae Business Schol**. Curitiba: Associação Franciscana de Ensino Superior Bom Jesus, Coleção Gestão Empresarial, v.2, p. 51-60, 2002.

MACEDO, Mariano de Matos. Gestão da produtividade nas empresas: Aplicação do conceito de produtividade sistêmica permite determinar o valor adicionado ao processo produtivo. **Revista Fae Business**, n. 3, p. 18-22, set. 2002.

MIGUEL, Paulo A. C. **Qualidade: enfoques e ferramentas**. Ed. Atlas, 2001.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade - Teoria e Prática** – Ed. Atlas, 3ª Ed. 2012

SELEME, Robson; STADLER, Humberto. **Controle da Qualidade: As Ferramentas Essenciais**. Curitiba: IBPEX, 2008.