

Práticas de Apoio à Gestão: Gerenciamento com foco na Qualidade

Prof^a Lillian Alvares

Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília

Gestão da Qualidade Total (TQM)

- Conjunto de ideias e de ações que
 - colocam a qualidade como o
 - ponto central das atividades da
 - organização



Programa 5S

- *Etapa inicial e base para implantação da qualidade total*
 - Utilização (separar o necessário do desnecessário)
 - Ordenação (colocar cada coisa em seu devido lugar)
 - Limpeza (limpar e cuidar do ambiente de trabalho)
 - Saúde (tornar saudável o ambiente de trabalho)
 - Autodisciplina (padronizar a aplicação dos anteriores)



Dez Princípios da Qualidade Total

- Princípio da satisfação total do cliente
 - Princípio da gerência participativa
 - Princípio do desenvolvimento humano
 - Princípio da constância de propósitos
 - Princípio do aperfeiçoamento contínuo
 - Princípio da gerência de processos
 - Princípio da delegação
 - Princípio da disseminação de informações
 - Princípio da garantia da qualidade
 - Princípio da não-aceitação de erros
-



1 - Satisfação total dos cliente

- A preocupação em atender às necessidades do usuário constitui princípio básico., porque....
 - os clientes são a razão da instituição existir. ..
 - ... portanto, tudo deve ser feito para satisfazer os seus interesses.



1 - Satisfação total dos cliente

- A qualidade incorpora a idéia de satisfazer...
- ... e mesmo...
- ...exceder às expectativas dos clientes.



1 - Satisfação total dos cliente

- Para tal, é necessário que a instituição como um todo seja organizada e...
- ... se estruture em torno do objetivo de...
 - ... atender ao cliente.



1 - Satisfação total dos cliente

- A qualidade de um produto ou serviços só é aferida da:
 - Perspectiva do cliente, quando ele tem suas expectativas atendidas ou superadas em relação ao produto.
 - É a total conformidade com os requerimentos dos clientes.



2 - Gerência participativa

- O sentido da gestão participativa extrapola as fronteiras da empresa, por meio de uma:
 - Interação constante com:
 - Clientes
 - Fornecedores
 - Comunidade



2 - Gerência participativa

- A administração devem estar abertos às críticas e às sugestões.
- O líder deve informar, debater, motivar, orientar os funcionários e promover o trabalho de equipe.
- Participar é muito mais do que simplesmente dar ordens.



2 - Gerência participativa

- O acesso à informação precisa ser garantido para que as decisões sejam mais democráticas possíveis.
 - A idéia é atingir uma composição de forças, onde o "todo", trabalhando junto, tenha mais poder que a soma das partes isoladas.



3 - Desenvolvimento humano

- Este princípio orienta todas as ações que buscam a evolução pessoal e profissional dos funcionários.
- Ensina, antes de tudo,
a ser muito mais,
na empresa e na vida.



3 - Desenvolvimento humano

- Aprender a aprender é outra prioridade.
 - Buscar
 - o desenvolvimento auto-sustentável
 - o aperfeiçoamento contínuo
 - a constante atualização dos conhecimentos



3 - Desenvolvimento humano

- É importante também ser um educador.
- Saber transferir os conhecimentos adquiridos na organização.



4 - Constância de propósito

- Para chegar à Qualidade Total, é preciso fazer uma mudança cultural.
 - E isso só acontece quando os princípios passam a ser repetidos e reforçados, dia após dia.



4 - Constância de propósito

- Por isso, as ações que levam à Qualidade Total devem ser planejadas.
- Os dirigentes precisam ter sempre atitudes coerentes com os princípios defendidos.
- E esse processo vai ter um grande sucesso na medida que conseguir a participação de todos.



4 - Constância de propósito

- Fundamental é tudo em conjunto e a longo prazo.
- Um futuro planejado traz resultados mais eficientes.



5 - Aperfeiçoamento contínuo

- Atender às expectativas vai requerer da empresa estar sempre adiante das necessidades dos clientes...
- ... e para tal deve estar empenhado na melhoria contínua de produtos, serviços e processos.



5 - Aperfeiçoamento contínuo

- Antes de pensar nas mudanças, é importante entender muito bem a empresa e todos os seus processos.
 - Não dá para aperfeiçoar o que não se pode medir.
 - Portanto, é fundamental criar indicadores de qualidade e produtividade que retratem a situação inicial.



5 - Aperfeiçoamento contínuo

- Em cima desses indicadores é que se trabalha sempre com a intenção de melhorar os índices, buscando um aperfeiçoamento contínuo.



6 - Gerência de processos

- Percepção da organização como uma série de...
 - ... processos e atividades interligadas.



7 - Delegação

- Decisões precisam ser rápidas.
 - Por isso, todos os funcionários devem conhecer a empresa e saber tomar decisões nos momentos necessários.



7 - Delegação

- O sucesso do processo de delegação depende da capacidade de identificar o que e para quem delegar.



8 - Disseminação de informações

- Todos os funcionários devem saber divulgar os produtos e serviços da empresa.
 - Portanto, a informação tem que circular em todos os níveis.



8 - Disseminação de informações

- A empresa tem que usar todos os meios disponíveis para levar a informação adiante.
- E tão importante quanto a rapidez na transmissão é o conteúdo claro e objetivo.
 - A transparência da organização é uma consequência natural da disseminação de informações.



9 - Garantia da qualidade

- A qualidade dos produtos e serviços é assegurada pela formalização de processos e pela administração das rotinas.
 - Essas ações garantem que a qualidade dos produtos ou serviços não será alterada com a substituição de pessoas.



9 - Garantia da qualidade

- A garantia da qualidade dos produtos e serviços é fundamental para a fidelização dos clientes.



10 - Não-aceitação de erros

- Fazendo certo da primeira vez, não será preciso corrigir.
- Esse é o princípio de quem não perde tempo.
 - A prevenção contra erros e a visão de aperfeiçoamento fazem parte da filosofia da qualidade.



10 - Não-aceitação de erros

- Isso não significa intolerância ou punição para quem erra.
 - Ao contrário, a empresa estimulará ações inovadoras e criativas, mesmo com um certo grau de risco.



10 - Não-aceitação de erros

- Inadmissível é o erro por omissão ou a persistência no erro.





Enfim...

Características

- Qualidade é responsabilidade de todos e...
- ... introduz uma dimensão cultural à organização



Características

- A Gerência pela Qualidade tem que ser entendida como uma
 - Forma de gestão
 - Que exige mudanças de atitudes e comportamento de toda a organização



Características

- No âmbito interno o que as empresas possuem não é qualidade, mas sim:
 - adequação do desempenho às exigências

