



*DIVERSIDADE E
INCLUSÃO*

SGQ



Sistema de Gestão da Qualidade

- Toda empresa quer garantir a qualidade dos seus produtos e serviços. Afinal, esse é um item indispensável para a satisfação dos clientes. Um sistema de gestão da qualidade, ou simplesmente SGQ, ajuda a monitorar os processos para, além de ajudar a organização a atender as demandas dos consumidores, garantir a lucratividade.



SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

- O que é SGQ.
- 7 Princípios da Gestão de Qualidade.
- As 7 ferramentas de qualidade.

O QUE É SGQ?

SGQ é um sistema de gestão de qualidade refere-se aos processos implantados pelas empresas para garantir a conformidade e manter a satisfação dos clientes.

Possibilita às organizações:

- identificar,
- medir;
- controlar e;
- melhorar tudo o que for necessário para atingir a excelência.



O QUE É SGQ?

Um SGQ funciona como uma engrenagem na qual processos e atividades são coordenados entre si e padronizados. Ele sempre busca pela melhoria contínua, de modo a atender todas as partes interessadas e as regulamentações do setor.

Portanto, empresas que focam na implementação do sistema de gestão de qualidade contam com uma rede de procedimentos, regras, processos e recursos que tem como objetivo entregar um melhor atendimento ao seu público.



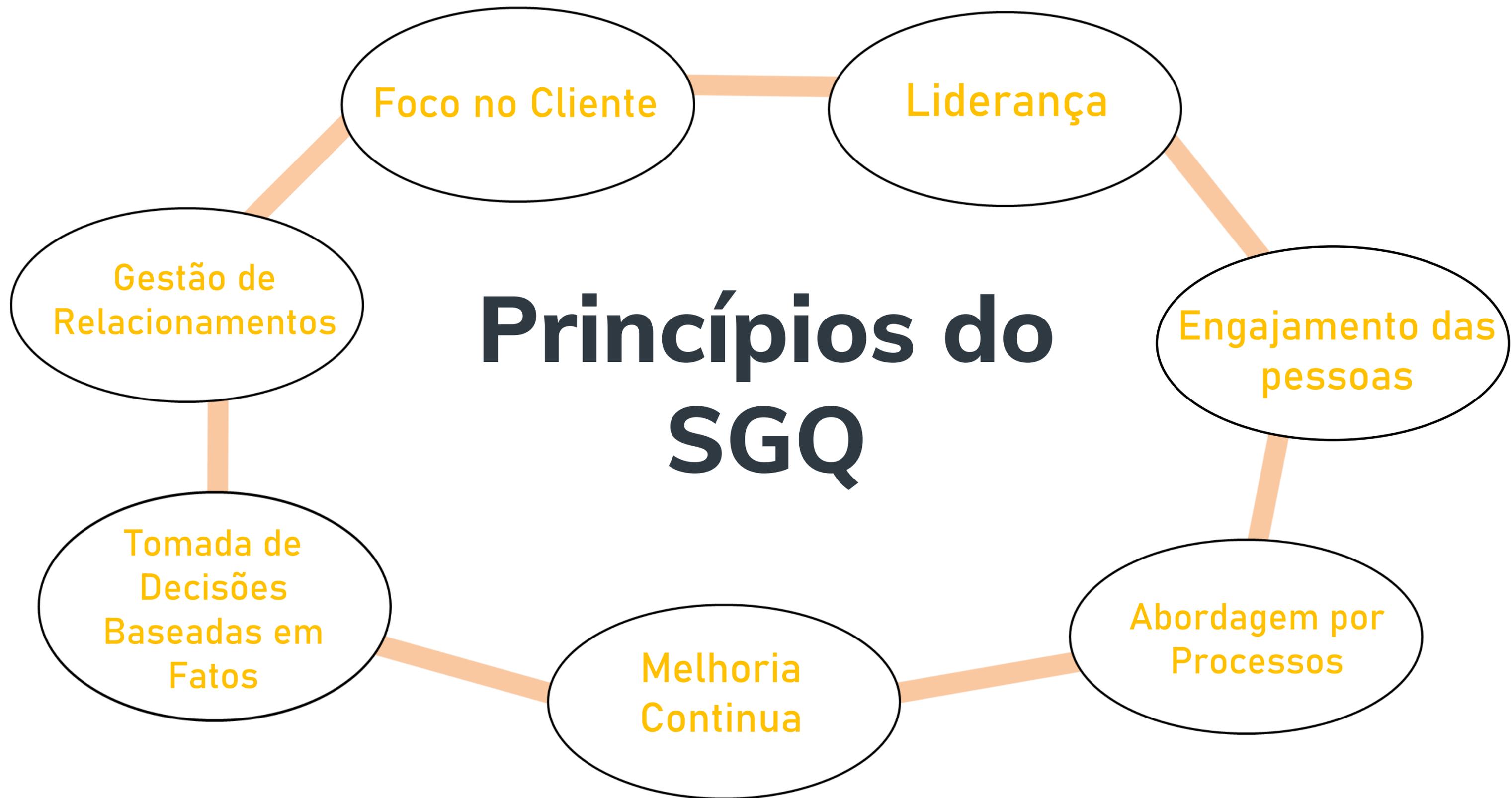
7 PRINCÍPIOS DA GESTÃO DE QUALIDADE

Segundo Vicente Falconi, “um produto ou serviço com qualidade é aquele que atende sempre perfeitamente e de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”.

Para ajudar a tirar um pouco da subjetividade (o que é qualidade?) foi criada a ISO 9001, um manual completíssimo para qualquer empresa que queira adotar a Gestão da Qualidade Total.



Princípios do SGQ



FOCO NO CLIENTE

Este princípio chega a ser até meio óbvio. Afinal, qualquer organização tem (ou deveria ter) como motivo de sua existência a satisfação de determinada necessidade de seu cliente, seja com o oferecimento de um produto ou serviço.



FOCO NO CLIENTE

Portanto, o foco no cliente é um princípio fundamental da Gestão da Qualidade Total que deve sempre buscar o atendimento pleno das necessidades do cliente sejam elas atuais ou futuras e mesmo a superação destas expectativas;



Cabe aos líderes em uma organização criar e manter um ambiente propício para que os envolvidos no processo desempenhem suas atividades de forma adequada e que se sintam motivados e comprometidos a atingir os objetivos da organização;

LIDERANÇA



Empresas inovadoras e que investem em gestão de qualidade certamente possuem bons líderes à sua frente. O líder deve ser uma figura proativa e, o primeiro a defender e seguir o propósito do negócio, agindo de forma autêntica e então se tornando um exemplo.



ENGAJAMENTO DAS PESSOAS

Toda organização é formada por pessoas que, em conjunto, constituem a essência da organização. Portanto, a Gestão da Qualidade deve garantir o máximo envolvimento de todos, compreendendo e utilizando as habilidades e conhecimentos de cada um para o benefício da organização e de seus clientes;



ENGAJAMENTO DAS PESSOAS

É importante entender que as habilidades dos colaboradores são o caminho para que o negócio se mantenha e, mais do que isso, busque sempre inovação. Afinal, o maior ativo de uma empresa é o capital humano.

Assim, é preciso saber identificar os pontos positivos e a desenvolver de cada colaborador, de forma a potencializar o que ele tem de melhor e atenuar e desenvolver o que pode trazer dificuldades.



A abordagem por processos permite uma visão sistêmica do funcionamento da empresa como um todo, possibilitando o alcance mais eficiente dos resultados desejados. É um dos principais conceitos da Gestão da Qualidade;

Para que a abordagem de processo tenha resultado é essencial que cada colaborador esteja disposto a executar suas funções seguindo um mesmo padrão e com a máxima excelência. Dessa forma, pode-se perceber se os processos são eficazes ou se devem ser alterados.

ABORDAGEM POR PROCESSOS



ABORDAGEM POR PROCESSOS

Quando falamos sobre esse princípio, é importante evidenciar que todos os processos de uma organização “conversam” entre si, o que significa que um impacta o outro.

Os processos devem ser identificados, entendidos e gerenciados de forma que construam todo o sistema da empresa.



MELHORIA CONTINUA

Para que a organização consiga manter a qualidade de seus produtos atendendo suas necessidades atuais e futuras, além claro, de encantar seus clientes (excedendo suas expectativas), é necessário que ela tenha seu foco voltado sempre para a melhoria contínua do seu processo e produto/serviço.



MELHORIA CONTINUA

Assim como estamos sempre buscando crescer, os processos também devem evoluir. As demandas do cliente são um fator importante, porque podem sofrer transformações.

Então, se a organização quer o cliente satisfeito, não pode deixar de questionar com regularidade o que mais pode ser melhorado.



MELHORIA CONTINUA

Alguns exemplos de melhoria que devem ser monitoradas com frequência são o atendimento ao consumidor, a atuação do gestor e o desempenho dos colaboradores. Porém, sabemos que há diversos outros exemplos importantes.

Os benefícios de manter a melhoria em dia são inúmeros, como maior satisfação do cliente, processos mais eficazes, melhor capacidade de reagir a riscos e oportunidades, além do estímulo à própria e tão necessária inovação.



MELHORIA CONTINUA

Para que as melhorias sejam contínuas, é interessante:

- definir objetivos e metas de melhoria em todos os níveis da empresa;
- acompanhar o planejamento, a implementação, a conclusão e, os resultados;
- e ainda reconhecer e comunicar o que foi atingido.



Todas as decisões dentro de um sistema de gestão de qualidade devem se tomadas com base em fatos, dados concretos e análise de informações, o que implica na implantação e manutenção de um sistema eficiente de monitoramento.

Logo, o alcance das metas em relação à qualidade depende da capacidade da empresa não apenas de monitorar, mas principalmente de analisar dados e fatos reais e tomar decisões. Também é preciso aceitar que a incerteza vem junto e que não há garantia de 100% de acerto.

TOMADA DE DECISÃO BASEADA EM EVIDÊNCIA



O que pode ser feito para aplicar esse princípio é:

- estabelecer,
- medir e monitorar indicadores,
- disponibilizar dados importantes para pessoas estratégicas,
- utilizar métodos adequados para analisar informações e
- garantir as competências necessárias para avaliação de dados.

TOMADA DE DECISÃO BASEADA EM EVIDÊNCIA



GESTÃO DE RELACIONAMENTOS

Toda organização deve buscar o relacionamento de benefício mútuo com seus fornecedores por meio do desenvolvimento de alianças estratégicas, parcerias e respeito mútuo, pois o trabalho em conjunto de ambos facilitará a criação de valor.



É bom recordar
que nenhuma
empresa
funciona
sem interações.

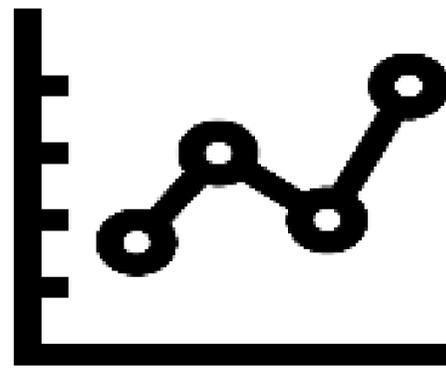
GESTÃO DE RELACIONAMENTOS

Manter uma relação saudável com os fornecedores pode gerar vantagem sobre a concorrência. O comprometimento de um com o outro muitas vezes é refletido, por exemplo, na qualidade da matéria-prima e menores prazos de entregas, o que vai garantir melhores produtos e serviços ao consumidor final.



AS 7 FERRAMENTAS DE QUALIDADE

Carta De Controle



Histograma

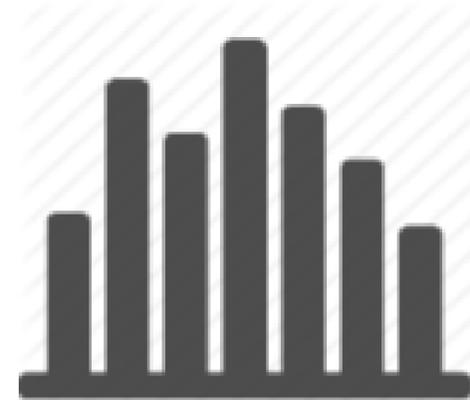


Diagrama de Pareto

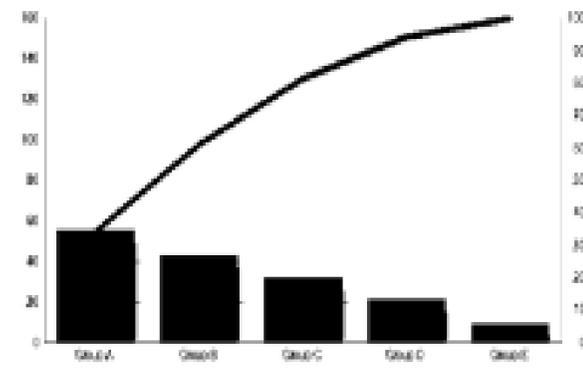
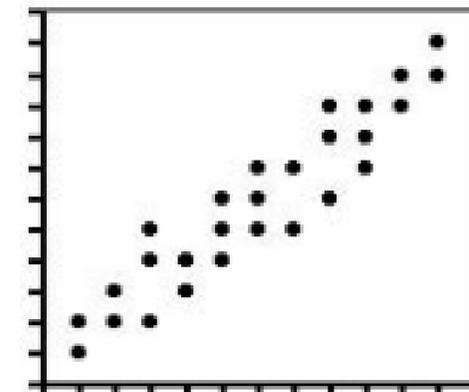


Diagrama de Dispersão



Fluxograma

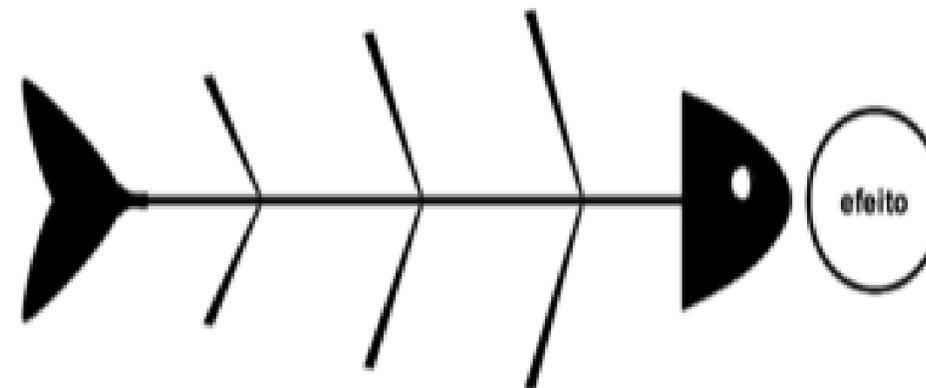
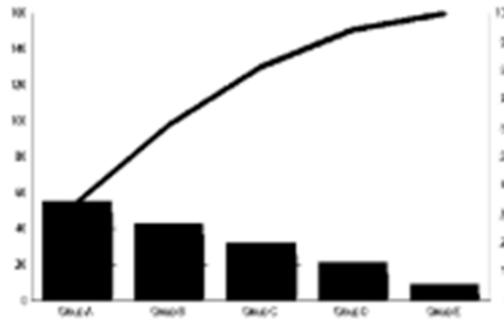


Diagrama de Ishikawa



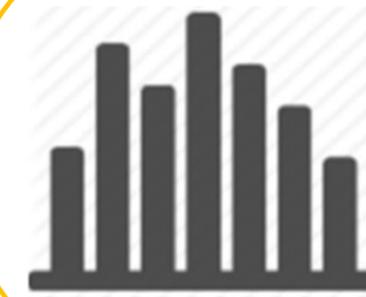
Folha de Verificação

AS 7 FERRAMENTAS DA QUALIDADE



As Sete ferramentas da gestão da qualidade são uma designação dada a um jogo fixo de técnicas vívidas identificado como sendo muito útil em assuntos relacionados à qualidade.

Elas são chamadas básicas porque são suficientes para pessoas com pouco treinamento formal em estatística. E também porque podem ser usadas para resolver a maioria das questões relacionadas à Gestão da Qualidade e a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.



AS 7 FERRAMENTAS DA QUALIDADE

Foi Kaoru Ishikawa, conhecido como o homem mais importante no Japão pela defesa do controle de qualidade, quem as organizou. O intuito dele era de possibilitar que qualquer pessoa com um conhecimento básico pudesse analisar e interpretar dados ou informações importantes da empresa.

Ishikawa queria aperfeiçoar o Controle de Qualidade Industrial na década de 1960. Ele observou que embora nem todos os problemas pudessem ser resolvidos pelas 7 Ferramentas da Qualidade, ao menos 95% poderiam ser, e que qualquer trabalhador fabril poderia efetivamente utilizá-las.



Kaoru Ishikawa
1915- 1989

AS 7 FERRAMENTAS DA QUALIDADE

Talvez o alcance maior dessas ferramentas tenha sido a instrução dos Círculos de Controle de Qualidade (CCQ).

Seu sucesso surpreendeu a todos, especialmente quando foram exportados do Japão para o ocidente.

Esse aspecto essencial do Gerenciamento da Qualidade foi responsável por muitos dos acréscimos na qualidade dos produtos japoneses e, posteriormente, muitos dos produtos e serviços de classe mundial, especialmente durante as últimas três décadas.



Kaoru Ishikawa
1915- 1989

FLUXOGRAMA

Fluxograma auxilia na identificação do melhor caminho que o produto ou serviço irá percorrer no processo, ou seja, mostra as etapas sequenciais do processo, utilizando símbolos que representam os diferentes tipos de operações;

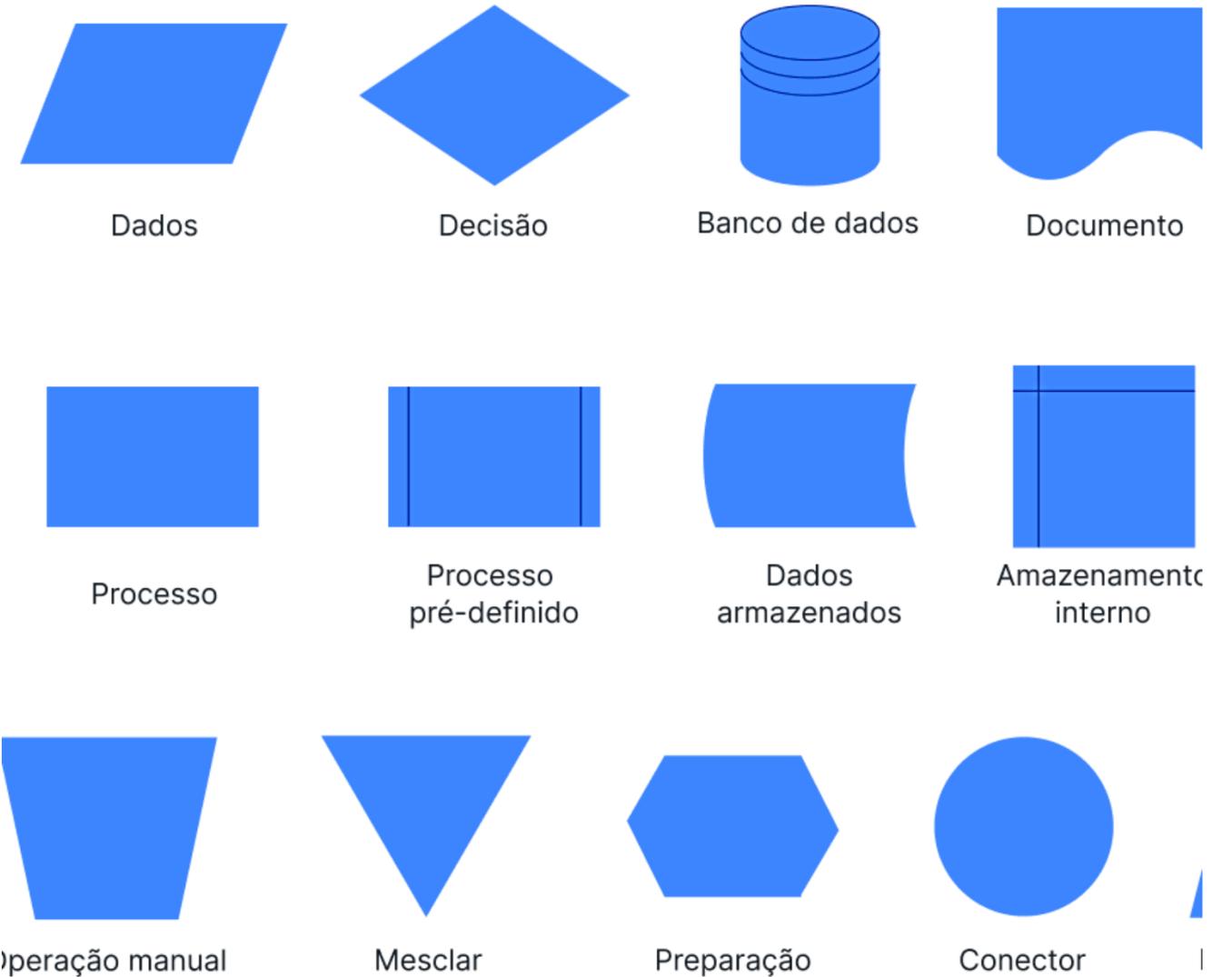


DIAGRAMA (ESPINHA DE PEIXE)

O diagrama Ishikawa (Espinha de Peixe) tem como objetivo identificar as possíveis causas de um problema e seus efeitos, relacionando o efeito a todas as possibilidades (causas) que podem contribuir para o problema tenha ocorrido;

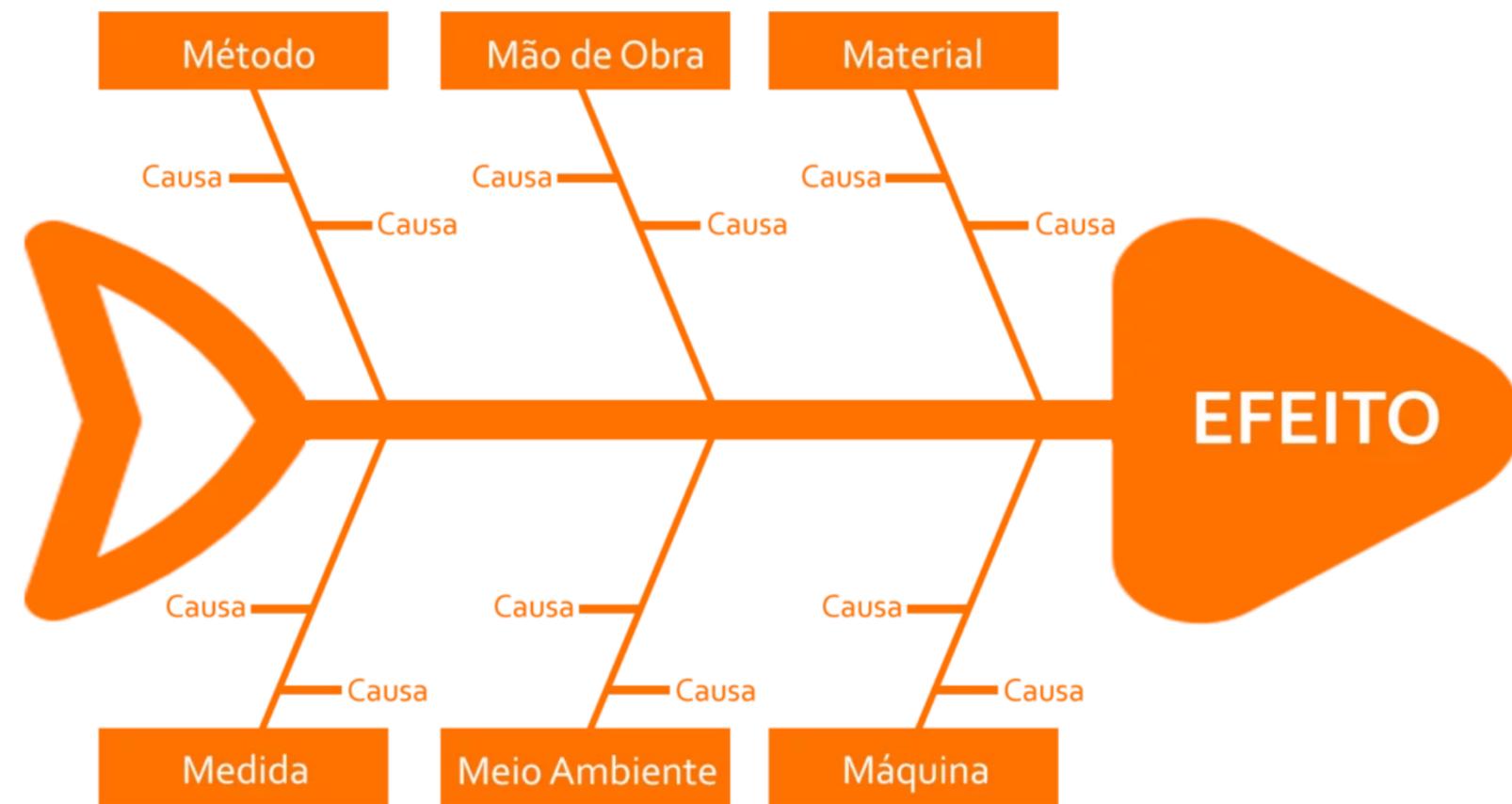


DIAGRAMA DE PARETO

O Diagrama de Pareto é um recurso gráfico utilizado para estabelecer uma ordenação (da maior para a menor, por exemplo) nas causas de um determinado problema ou não conformidade.

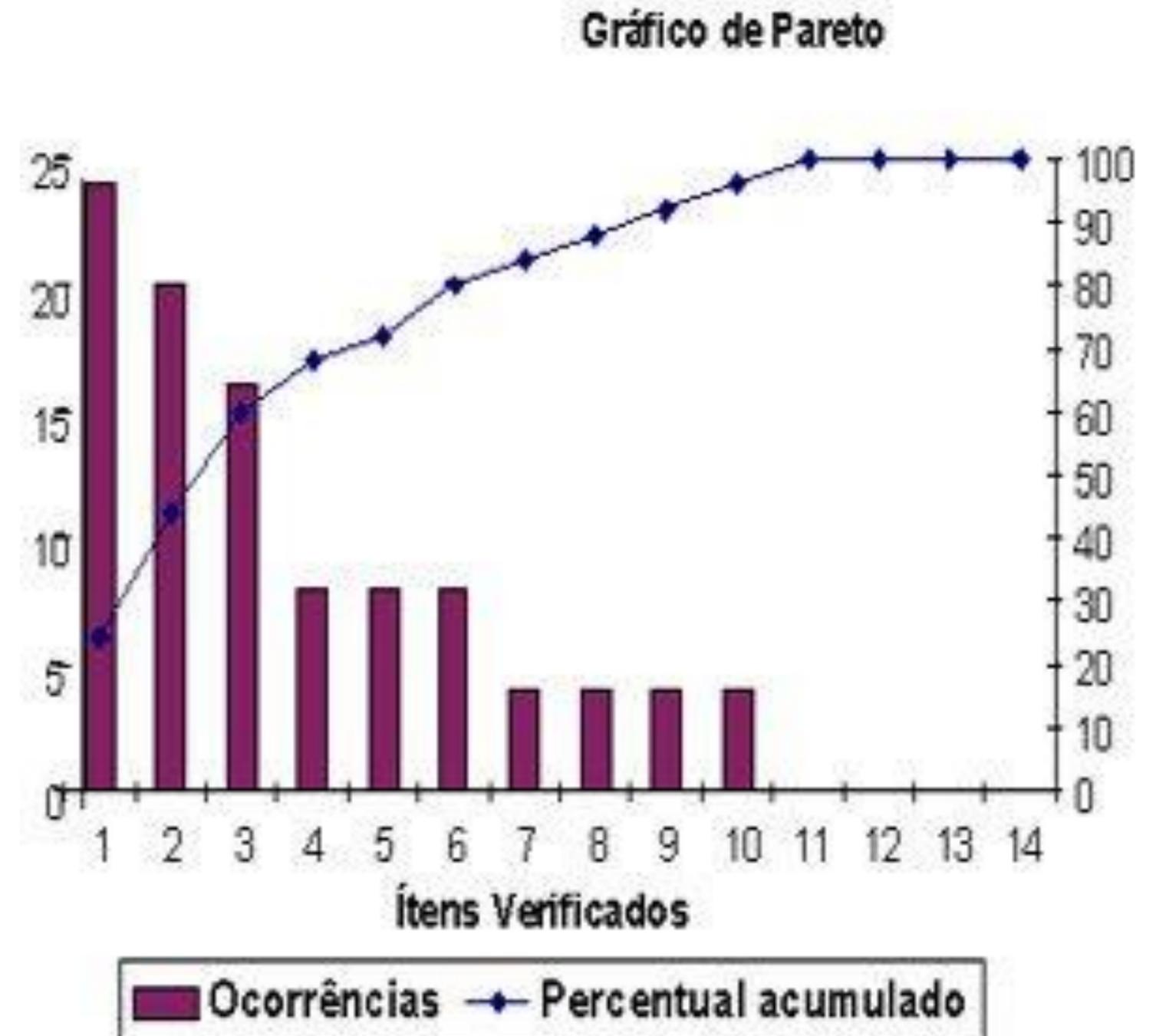
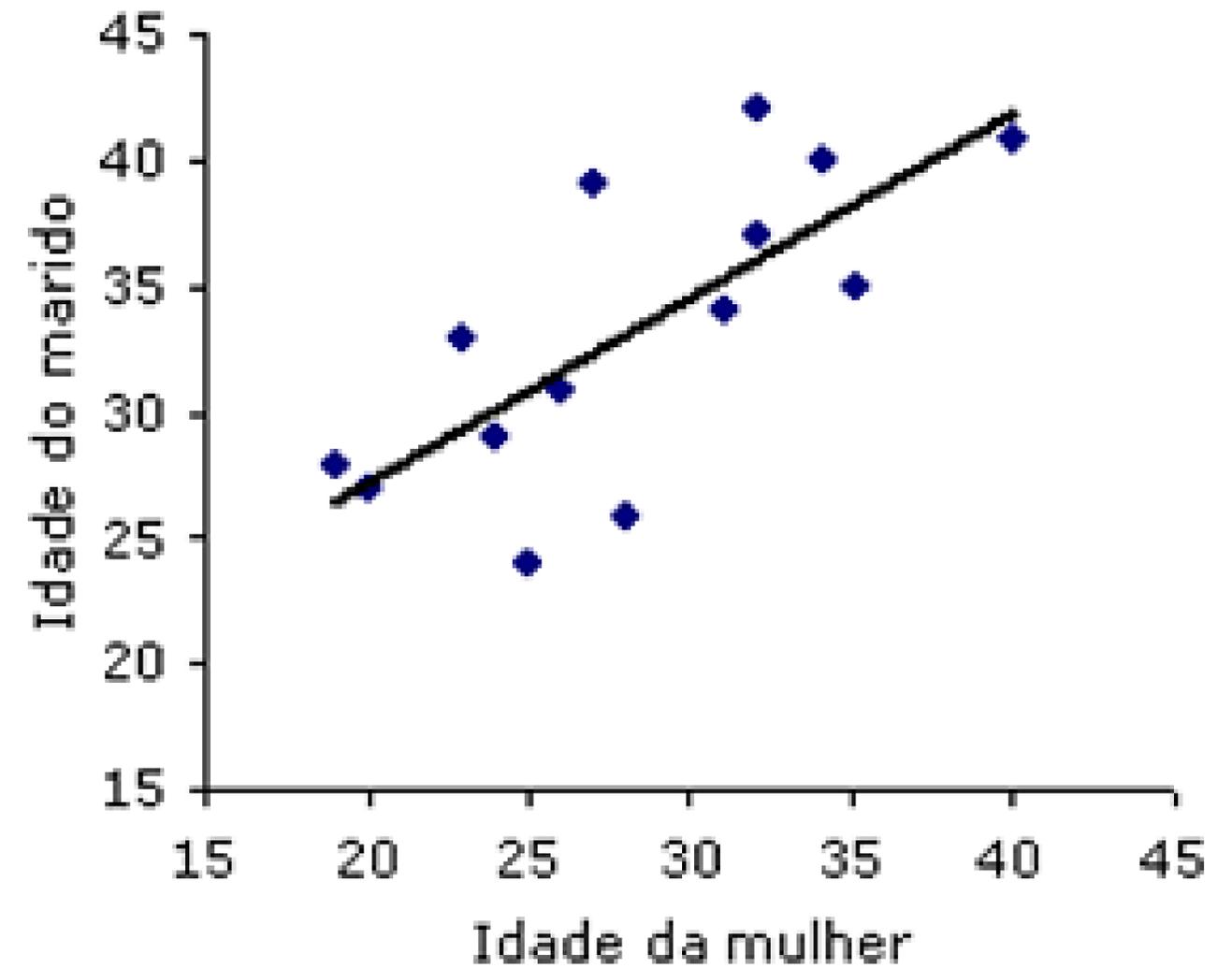


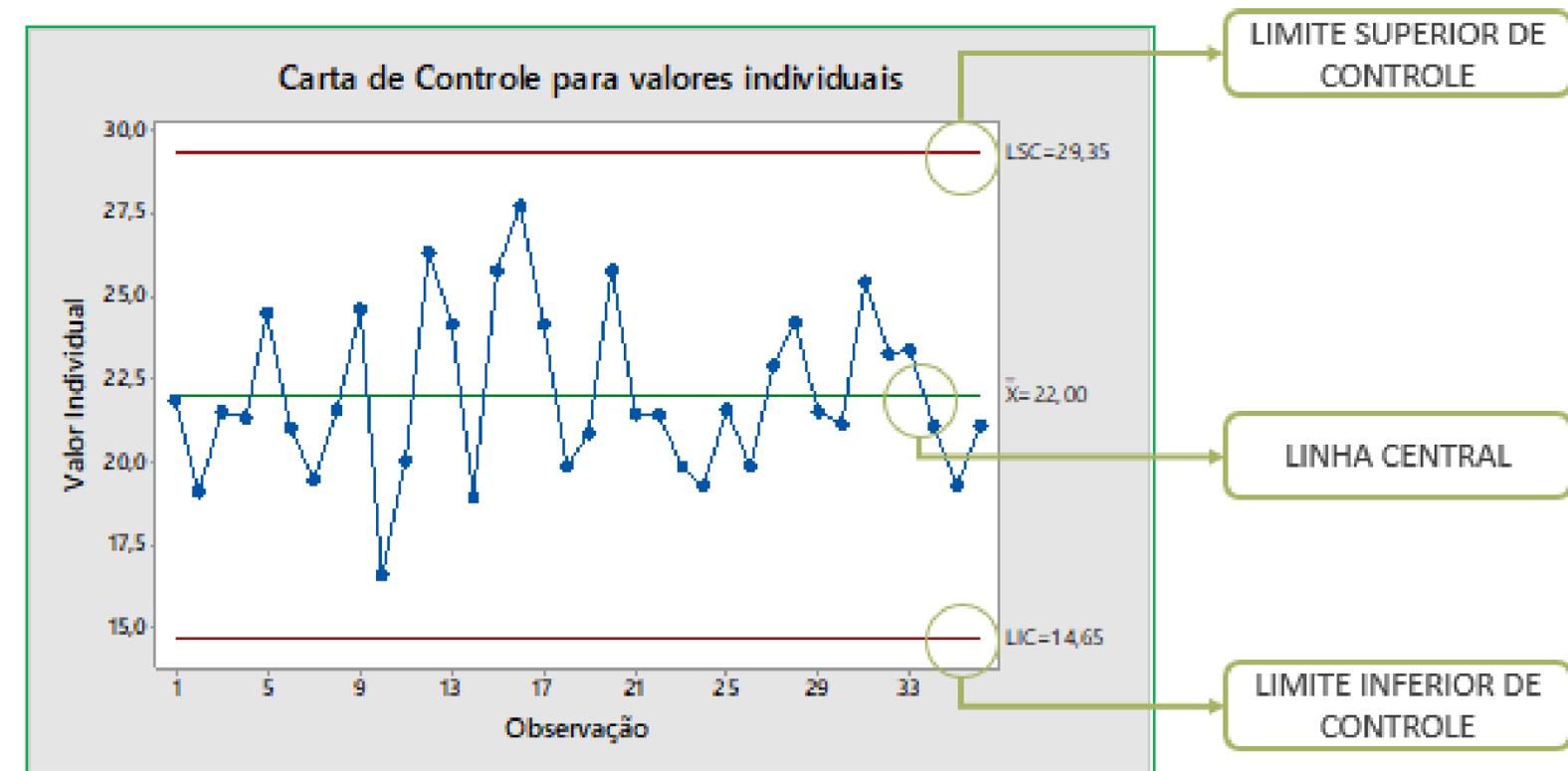
DIAGRAMA DE DISPERSÃO

O Diagrama de Dispersão mostra o que acontece com uma variável quando a outra muda. São representações de duas ou mais variáveis que são organizadas em um gráfico, sempre tendo uma em função da outra.



CONTROLE ESTATÍSTICO DE PROCESSO (CEP)

Usado para mostrar as tendências dos pontos de observação em um período de tempo. Um tipo de gráfico usado para acompanhar o processo determina a faixa de tolerância, limitada por uma linha superior (limite superior de controle), uma linha inferior (limite inferior de controle) e uma linha média do processo (limite central), todas estatisticamente determinadas.



www.nurap.org.br



*DIVERSIDADE E
INCLUSÃO*

