

Gestão Integrada de Operações

Equipa:

Ana Lúcia Martins
Eurico Dias
Henrique O'Neill
João Menezes
João Vilas-Boas
Tânia Ramos

CP 12

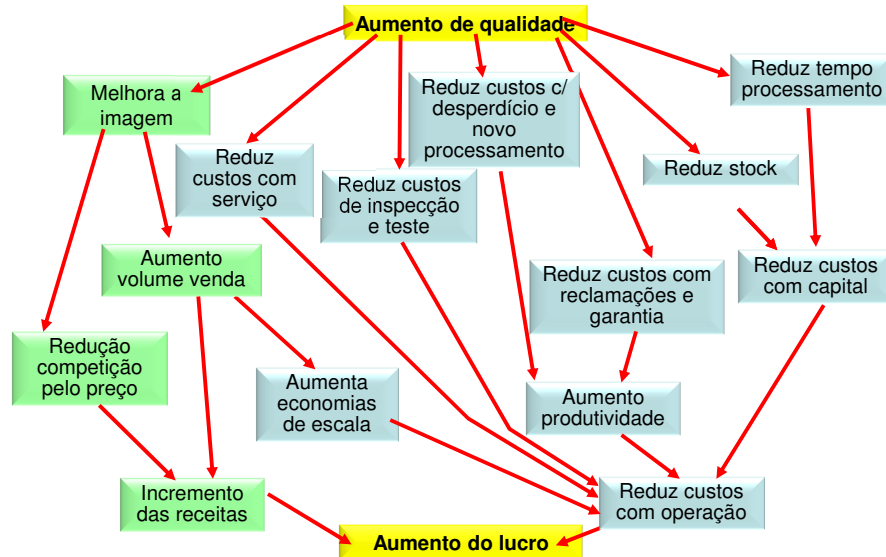
Gestão da qualidade

Quão relevante é a qualidade
Conceitos de qualidade
Dimensões da qualidade
Gestão pela qualidade total (TQM)

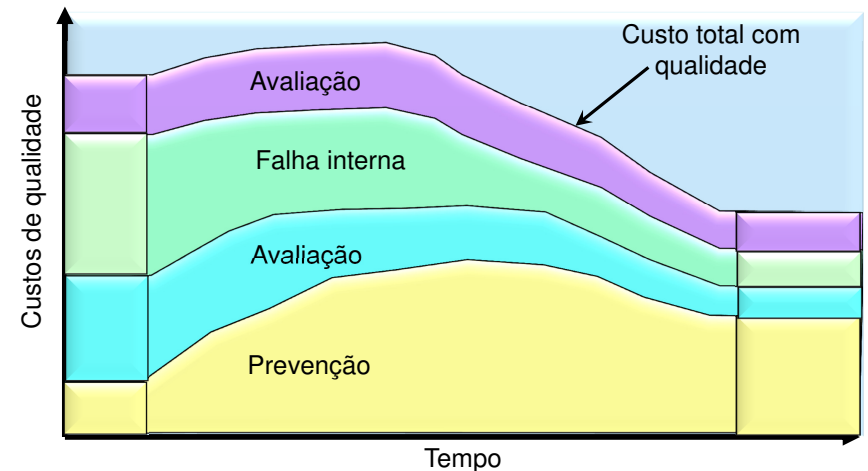


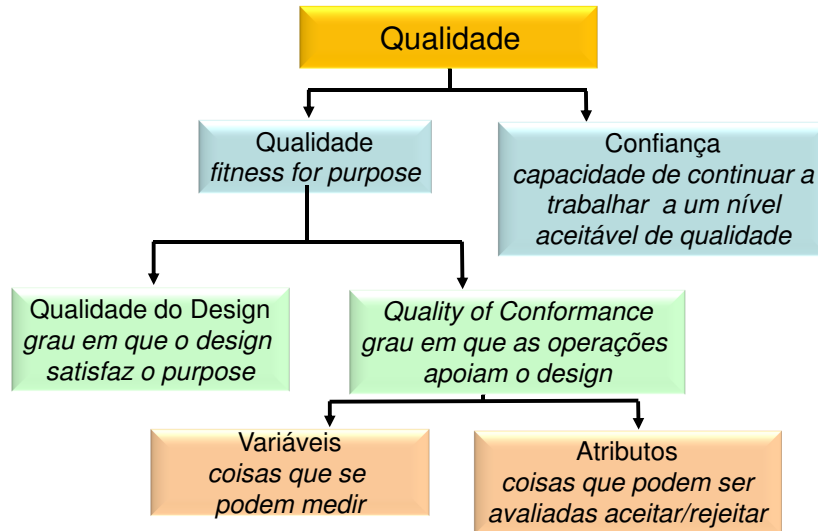
Pearson Education Ltd. Naki Kouyioumtzis

Elevar a qualidade reduz os custos e aumenta os lucros



Aumentar o esforço na prevenção da ocorrência de erros, leva a uma mais que proporcional redução de custos nas restantes categorias de custos



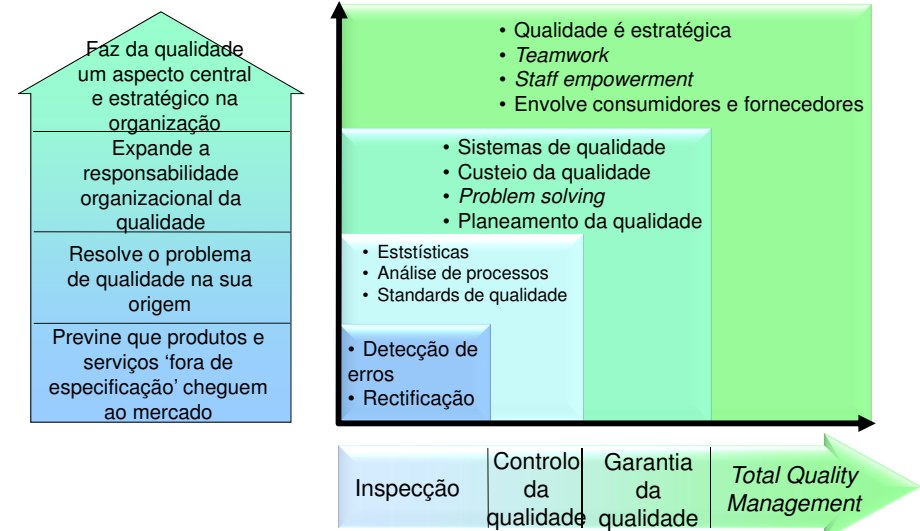


- Funcionalidade – quão bem o produto ou serviço faz o trabalho para o qual foi destinado.
- Aspecto – apelo estético, sensação, som e odor do produto ou serviço.
- Confiança – consistência do produto ou serviço em manter a performance ao longo do tempo.
- Durabilidade – a vida útil total do produto ou serviço.
- Capacidade de recuperação – a facilidade com que os problemas do produto ou serviço podem ser rectificadas ou resolvidos.
- Contacto – a natureza dos contactos pessoa a pessoa que ocorrem.

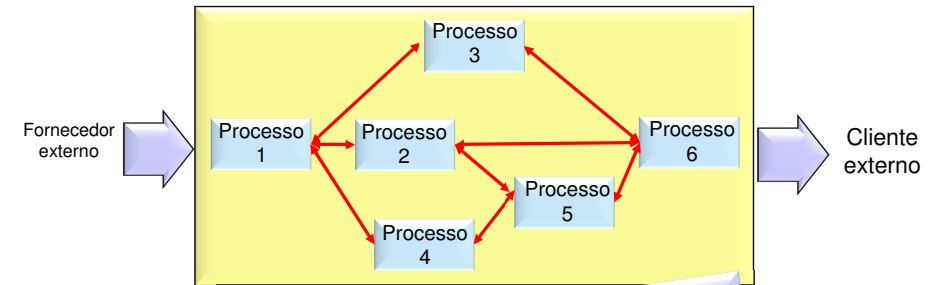
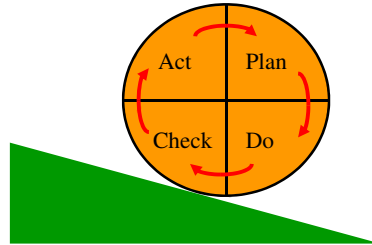
O que é que a Total Quality Management inclui?

- Inclui todas as partes da organização
- Inclui todas as pessoas da organização
- Inclui considerações sobre todos os custos
- Inclui todas as oportunidades para melhorar
- Inclui todos os sistemas que afectam a qualidade
- E nunca pára!

A Total quality management pode ser vista como uma extensão natural das aproximações anteriores à gestão da qualidade



- Filosofia de melhoria contínua
 - “É sempre possível melhorar”
 - Estandarizar e documentar procedimentos (em forma de texto, tabelas ou fluxogramas);
 - Nomear equipas para identificarem áreas para melhoria
 - Utilizar ferramentas analíticas para resolver problemas
 - Usar o Ciclo PDCA



Entre cada processo, os requisitos do 'processo cliente' têm de ser percebidos e atingidos pelo 'processo fornecedor'

Os Gurus da Qualidade

Philip Crosby	A qualidade é grátis – o óptimo é zero defeitos
W. Edwards Deming	14 pontos de Deming's Como usar estatísticas
Armand Feigenbaum	<i>Total quality control</i>
Kaoru Ishikawa	Círculos da qualidade e diagramas de causa e efeito
Joseph Juran	Qualidade como <i>fitness for use</i> , em vez de conformidade com a especificação
Genichi Taguchi	Função perdida Minimizar a variação

Caso de estudo:

Hank Kolb