



Qualidade nas organizações

Prof. André Jun Nishizawa

Capítulo 7

Sumário

- ✦ **Introdução;**
- ✦ **Estratégia;**
- ✦ **Sustentabilidade;**
- ✦ **Retorno sobre a qualidade.**

Introdução

- ✦ **Vimos conceitos, práticas e ferramentas que podem ser usados para implementar a qualidade em uma organização;**
- ✦ **Neste capítulo, veremos:**
 - ✦ **estratégia;**
 - ✦ **sustentabilidade;**
 - ✦ **retorno sobre o programa de qualidade.**



Estratégia

- O que é estratégia?

Estratégia

- **Estratégia = coordenação de ações e movimentações de recursos e forças de guerra diante do inimigo (sentido militar);**



Estratégia

- ✦ Para Mintzberg (McGill University), estratégia é:
- ✦ 1. Plano, conjunto de diretrizes para lidar com uma situação.



Estratégia

- ✦ Para Mintzberg (McGill University), estratégia é:
- ✦ 2. Padrão, consistência de comportamento diante de situações.



Estratégia

- ✦ Para Mintzberg (McGill University), estratégia é:
- ✦ 3. Posicionamento da organização no ambiente e o que pode ser alcançado mediante o plano.



Estratégia

- ✦ Para Mintzberg (McGill University), estratégia é:
- ✦ 4. Perspectiva, a maneira como a organização enxerga o mundo.



Lembrando algumas ferramentas...

- ✦ Para planejamento estratégico:
 - ✦ SWOT
 - ✦ BSC
 - ✦ etc.

Lembrando algumas ferramentas...



Lembrando algumas ferramentas...



Sustentabilidade

- ✦ A sustentabilidade é parte da qualidade;
- ✦ Sustentabilidade refere-se à propriedade de ser sustentável e não se restringe a áreas específicas;
- ✦ Um sistema sustentável gera os insumos necessários para sua manutenção.



Retorno sobre a qualidade

- Há que se medir.

Retorno sobre a qualidade

- **Quais os custos da qualidade?**
 - **Custos da implantação de controles e programas de qualidade;**
 - **Custos à não-qualidade (desperdícios, retrabalhos e problemas em geral).**



Retorno sobre a qualidade

- Qual o retorno da qualidade (ROQ)?
 - Redução de custos;
 - Retenção de clientes.



Retorno sobre a qualidade

- ✦ Qual o retorno da qualidade (ROQ)?
 - ✦ Qual o impacto da retenção dos clientes nas receitas futuras da empresa?
 - ✦ Some as economias geradas pelo programa de qualidade.
 - ✦ O valor final é o retorno da qualidade.



Resumo

- ✦ **Estratégia organizacional é o posicionamento da empresa no mercado. Dela derivam todas as diretrizes de ações para a empresa;**
- ✦ **A qualidade precisa ser sustentável, isso somente será possível se ela fizer parte da cultura;**
- ✦ **É preciso medir os resultados dos programas de qualidade.**

“Nada lhe posso dar que já não exista em você mesmo.

Não posso abrir-lhe outro mundo de imagens, além daquele que há em sua própria alma.

Nada lhe posso dar a não ser a oportunidade, o impulso, a chave. Eu o ajudarei a tornar visível o seu próprio mundo, e isso é tudo.” (Herman Hesse)

Semana	Data	Assunto
1	8/2	Apresentação
2	15/2	Definição e conceitos, Cap. 1
3	29/2	Qualidade por setores, Cap. 2 + ATPS 1
4	7/3	TQM, Cap. 3
5	14/3	TQM, Cap. 3
6	21/3	Controle da qualidade on-line, Cap. 4 + ATPS 2
7	28/3	Controle da qualidade off-line, Cap. 5
8	4/4	Revisão
9	11/4	Prova + ATPS 3
10	18/4	Entrega de notas
11	25/4	Melhoria contínua: 5S, Cap. 6
12	2/5	Melhoria contínua: Kaizen, Cap. 6
13	9/5	Melhoria contínua: 6Sigma, Cap. 6
14	16/5	Qualidade nas organizações, Cap. 7
15	23/5	Normas ISO, Apêndice
16	30/5	Normas ISO, Pré-entrega de ATPS
17	6/6	Entrega de ATPS Final e Revisão
18	13/6	Prova oficial
19	20/6	Revisão
20	27/6	Prova substitutiva