



As Ferramentas de Qualidade e Normas



ESTRATÉGIAS DA QUALIDADE

- De acordo com nossa visão empreendedora, qual o cenário em que nos encontramos com relação a:
 - Tecnologia disponível,
 - Educação e informação,
 - Política,
 - Sociedade,
 - Economia.





ESTRATÉGIAS DA QUALIDADE

- O que é qualidade para você?
- Diante desse panorama que podemos traçar, qual conclusão chegamos?
- Qual relação ou influência do meio com a gestão da qualidade nas empresas?
- Qual o perfil do novo consumidor?



ESTRATÉGIAS DA QUALIDADE

Estudo de Caso: Positivo

- Ler o Texto



ESTRATÉGIAS DA QUALIDADE

Estudo de Caso: Positivo

- O Positivo já era conhecido?
- Qual a necessidade da mudança da sua estratégia?
- Essa estratégia é consolidada?
- O que a empresa Positivo estabeleceu como qualidade?



ESTRATÉGIAS DA QUALIDADE

Se a qualidade é subjetiva, como podemos estabelecer qualidade em nossa empresa?



ESTRATÉGIAS DA QUALIDADE

- Em busca da competitividade, as empresas sentiram a necessidade de padronizar os processos.
- A empresa passará a ter princípios próprios, diferentes aos do empreendedor.
- Então, ela passará a construir, de acordo com sua missão, *suas normas*. Consequentemente, terá identidade própria.

NORMAS

- Normas são regras ou padrões que especificam um comportamento apropriado. Elas determinam os princípios gerais de uma ação e como executá-la (LACOMBE; HEILBORN, 2003).
- Na medida que a empresa cresce, ela necessita colocar no papel as normas que existem informalmente.

NORMAS

- O objetivo da norma é servir de guia de conduta para o trabalho que é feito, facilitar o treinamento do pessoal e minimizar as possibilidades de que erros já cometidos na solução de problemas para que não aconteçam novamente.

NORMAS

- **OBJETIVO:** Descreve o objetivo da norma em si, de forma simples e concisa. Por exemplo: estabelecer os procedimentos relativos à prestação de serviços.
- **ÓRGÃOS ENVOLVIDOS:** Estabelece o público (cargos ou órgãos) aos quais a norma se destina.
- **DIRETRIZES:** Apontam a legislação pertinente (que regula a norma), definições (termos utilizados que precisam ser esclarecidos) e políticas da empresa nas quais se baseia a norma.

NORMAS

- PROCEDIMENTOS OU ROTINA: Definição clara de como deve ser executadas as ações. Detalhes: as ações devem ser descritas em passos, os passos devem estar na sequência de execução e deve-se indicar claramente os responsáveis por cada passo (ou conjunto deles). Por exemplo:
 - Requisitante:
 - Ao necessitar de material que seja item de estoque, emite o pedido em três vias;
 - Arquiva em ordem cronológica, a terceira via do pedido;
 - Encaminha as duas primeiras vias para aprovação do chefe da seção.



NORMAS

- ANEXOS: Partes constituintes do corpo da norma que são apresentadas separadamente no final. Ex.: uma cópia de formulários utilizados nos procedimentos.
- As diretrizes visam proporcionar os meios para que a empresa/organização tenha sucesso:
 - Qual seu negócio face às necessidades do cliente;
 - Aonde deseja chegar;
 - O que deve ser feito para isso.

Lembrando.....

- Estrutura organizacional é o conjunto ordenado de responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões das unidades organizacionais de uma empresa.
- A estrutura organizacional é dinâmica, principalmente quando são considerados os seus aspectos informais provenientes da caracterização das pessoas que fazem parte de seu esquema.
- A estrutura organizacional deve ser delineada considerando as funções de administração como um instrumento para facilitar o alcance dos objetivos estabelecidos

ESTRATÉGIAS DE QUALIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

■ O fator sistema de objetivos e estratégias tem influência na estrutura organizacional à medida que, quando os objetivos e estratégias estão bem definidos e claros, é mais fácil organizar, pois se sabe o que esperar de cada membro do grupo que compõe a empresa.

- Objetivo é o alvo ou situação que se pretende atingir.
- Estratégia é a definição do caminho mais adequado para alcançar o objetivo.
- Política é o parâmetro ou orientação para a tomada de decisão.



Mãos à obra !!

- Ler o texto:
- TQC e Gestão de Processos

Mãos à obra !!

- TQC e Gestão de Processos
- Porque empresas aderiram à onda da TQC ?
- Gestão de Processos existe em empresas que vocês conhecem ? Como ela é implementada ?
- Porque a Gestão de Qualidade que implementa a TQC é desalinhada com a Gestão de Processos ?
- Porque é importante o alinhamento entre elas ?



Estratégias de Qualidade

- 1) Satisfação Total do Cliente;
- 2) Gestão Participativa;
- 3) Desenvolvimento de RH;
- 4) Constância de Propósitos;



Estratégias de Qualidade

- 5) Aperfeiçoamento contínuo do sistema;
- 6) Gestão e Controle de Processos;
- 7) Disseminação de Informações;
- 8) Delegação;



Estratégias de Qualidade

9) Assistência Técnica;

10) Gestão de Interfaces com agentes externos;

11) Garantia da Qualidade.



Estratégias de Qualidade

Exemplo: Petrofab Metalúrgica

Cliente: razão da existência da empresa

Processos: melhoria contínua

Qualidade: comprometer-se com o sistema de gestão

Treinamento: compromisso de todos os colaboradores



Mãos à Obra

Selecionar QUATRO estratégias e descrever como pode ser implementada em uma empresa.