

Exercícios Estratégia da Qualidade

Parte 1

Para todos os grupos, descrever uma norma entre os temas sorteados, seguindo o exemplo da apostila (quadro normas) e desenhar um fluxograma no item procedimentos ou rotinas.

Parte 2

Para que a qualidade total seja desenvolvida e implantada com sucesso em organizações empresariais, é necessário desenvolver os seguintes tópicos:

- 1) Satisfação total do cliente: as atividades servem para a satisfação das expectativas dos clientes.
- 2) Gerência participativa: considerar a opinião dos funcionários nas decisões gerenciais.
- 3) Desenvolvimento de recursos humanos: preocupação constante com treinamento e capacitação.
- 4) Constância de propósitos: convergência de esforços, a educação da cultura empresarial para a qualidade.
- 5) Aperfeiçoamento contínuo do sistema: acompanhar as mudanças de mercado e da sociedade como um todo, o panorama sócio-político-econômico-social.
- 6) Gestão e controle de processos: eliminação de processos que não adicionam valor ao produto, a avaliação do fluxograma.
- 7) Disseminação de informações: missão, objetivos, planos, deve ser considerada a comunicação externa (clientes, fornecedores, comunidade)
- 8) Delegação: tomada de decisão por pessoal que possua maior conhecimento do problema.
- 9) Assistência técnica: objetivo de eliminar problemas (falhas no produto)
- 10) Gestão das interfaces com agentes externos: multidisciplinaridade, envolvimento de toda cadeia produtiva (empresa, fornecedores, clientes)
- 11) Garantia da qualidade: é a utilização de todos os processos anteriores através de processos, pessoal treinado, sistema de informação (ambiente interno e externo).

Fonte: OLIVEIRA, Otávio J. **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

Exemplo

Empresa 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

ATIVIDADE: selecionar três estratégias e descrever como pode ser implantada em uma empresa, ou as políticas (ver quatro de normas da apostila).

Parte 3

Responda:

1. De acordo com que o grupo desenvolveu, como o panorama sócio-econômico afetaria sua atividade (norma), conforme os itens abaixo?
 - Tecnologia disponível

- Educação e informação
- Política
- Sociedade
- Economia

1. Como você resolveria um problema ocorrido em sua atividade?
2. Qual necessidade e desejo sua empresa prima para a satisfação do cliente?
3. Qual a relação entre a estratégia da empresa e a estrutura organizacional?
4. Qual a finalidade do estabelecimento da qualidade ou controle da qualidade, dentro da empresa?
5. Qual seria sua vantagem competitiva?