



## PROCESSOS DE IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE: Ambientes de Atuação da Gestão da Qualidade

---

Me. Edvin Kalil Freitas Granville  
Foz do Iguaçu,  
maio de 2010



## OBJETIVOS

---

- Compreender as diferentes atividades produtivas
- Entender a diferença entre bens tangíveis e intangíveis
- Refletir sobre alguns aspectos de implementação da gestão da qualidade

## AMBIENTES DA GESTÃO DA QUALIDADE

- A Gestão da Qualidade se desenvolve de diferentes formas:
- Depende da atividade produtiva
- Porte da empresa
- Natureza do produto/serviço



## DIFERENTES ATIVIDADES PRODUTIVAS (três naturezas distintas)

### Atividades Industriais

- Produz bens tangíveis
- Produtos associados a fábricas, montadoras, etc.
- Exemplo: carros, eletrodomésticos, roupas, etc.

### Geração de Serviços

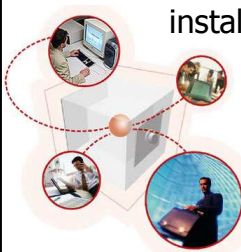
- Produz bens intangíveis
- Serviço desenvolvidos por terceiros, atende solicitação explícita, específica e definida
- Exemplo: banco, clínica, hotel, comunicação, etc.

### Estruturação de Métodos

- Executado por terceiros na forma de orientação para execução de tarefas
- Envolve a transferência de informações, *know-how* ou tecnologia (modo de fazer)
- Exemplo: assessoria, consultoria, franquia, etc.

## DIFERENTES ATIVIDADES PRODUTIVAS (três naturezas distintas)

- Comércio – atividade mista, lida com produto e serviço (genericamente tratado como serviço, pelo atendimento)
- Empresas de informática – três tipos de processo, vendas de computadores, de softwares e de instalação/assistência técnica



## DIFERENTES ATIVIDADES PRODUTIVAS (três naturezas distintas)

- **Produto:** resultado de qualquer processo produtivo
- **Bens tangíveis:** produtos que existem fisicamente
- **Serviços:** desenvolvimento de atividades a pedido de terceiros (bens intangíveis)
- **Métodos:** transferência do modo de desenvolver uma atividade



## AMBIENTE INDUSTRIAL

- Produção de bens tangíveis
- Possibilidade de separar processo produtivo do consumo do produto
- Gestão da Qualidade centrada no *processo produtivo*
- Informações precisas e repetidas várias vezes



## AMBIENTE INDUSTRIAL

- Melhorias no processo envolvem eficiência e produtividade + eficácia (ausência de defeito)
- Avaliação centrada em elementos e pontos de controle
- Salienta potencialidades, pontos fortes
- Envolve elevado número de atividades de suporte



## AMBIENTE INDUSTRIAL

### Principais indicadores

- Aumento da satisfação do cliente
- Menor probabilidade de geração de defeitos
- Melhoria constante nos métodos de trabalho
- Atividades desenvolvidas sem gerar nenhum tipo de desperdício
- Atividades geradas de forma a agregar valor ao processo ou ao produto
- Atenção ao maior número possível de elementos do processo



## PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- Produção de serviços e a estruturação de métodos
- Centrado na interação com o usuário (interesses, preferências, exigências, necessidades e conveniências)
- Produção e consumo simultâneos
- As informações nem sempre são objetivas e se repetem com frequência (flexível e adaptável)



## PRESTAÇÃO DE SERVIÇO



- Gestão da Qualidade centrada apenas em elementos de interação com o usuário (ações apenas preventivas)
- Modelo específico de relacionamento com o cliente
- Serviços e métodos em pequeno número de atividades de suporte e grande interação com o cliente
- Oferta adequada à demanda (não existem estoques), custos com excesso ou falta de oferta
- O cliente interfere na produção de serviço (por estar presente)

## PRESTAÇÃO DE SERVIÇO



Principais características de serviços e métodos:

- São intangíveis
- Não podem ser "possuídos"
- Não há estoque
- Prevalece o ser humano como agente produtivo
- Sua meta operacional é a flexibilidade
- Enfatiza muito o valor percebido pelo usuário
- Depende do efeito sistêmico de novos serviços
- Deve ser avaliada – complexidade, oportunidade, conveniência e abrangência





## DIFERENÇAS DA GESTÃO DA QUALIDADE

<b>AMBIENTES INDUSTRIAIS</b>	<b>SERVIÇOS E MÉTODOS</b>
Esforço aparece no produto	Esforço aparece na interação com o cliente
Interação com o cliente pelos produtos	Interação direta com o cliente
Elevado suporte	Baixo suporte
Baixa interação	Intensa interação
Suporte ao produto	Suporte ao cliente
Cliente atua no final do processo prod.	Cliente presente ao longo do processo
Produção e consumo em momentos distintos	Produção e consumo simultâneos
<i>Feedback</i> pode demorar	<i>Feedback</i> imediato



## DIFERENÇAS DA GESTÃO DA QUALIDADE

<b>AMBIENTES INDUSTRIAIS</b>	<b>SERVIÇOS E MÉTODOS</b>
<i>Feedback</i> pode demorar	<i>Feedback</i> imediato
Expectativas menos sujeitas a mudanças	Expectativas dinâmicas
Cliente tende a não influenciar o processo produtivo	Cliente participa do processo produtivo
Resulta de um conjunto de elementos	Resulta mais do desempenho humano
Condições favoráveis à padronização	Difícil padronizar
Tende a uniformizar-se a médio prazo	Difícil ter um modelo uniforme de execução
Bens tangíveis podem ser patenteados	Serviços e métodos não podem ser patenteados
Bens tangíveis podem ser protegidos e disponibilizados para comercialização	Serviços e métodos não podem ser protegidos

## PEQUENA EMPRESA



- Gestão da Qualidade não é exclusiva das grandes empresas
- Os programas de qualidade não resolvem todos os problemas da empresa
- O excesso de simplificação dos conceitos e estratégia dificultam a implantação
- A ênfase muitas vezes é dada à implantação e não manutenção e consolidação do programa
- O programa deve ser adequado à atividade da empresa

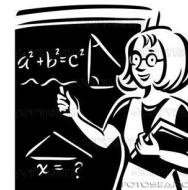
## PEQUENA EMPRESA



- A terceirização incentivou a qualidade nas pequenas empresas
- Investir em preço e diversificação é arriscado para a pequena empresa, quando se compara à grande empresa
- No Brasil, o índice de mortalidade das empresas no primeiro ano chega a 80%
- As vantagens são visão de conjunto, flexibilidade, mão-de-obra mais envolvida, decisões abrangentes e integração de recursos

# SERVIÇO PÚBLICO

- Por que qualidade do serviço público?
- Por que neste momento ?
- Como gerar qualidade ?



# SERVIÇO PÚBLICO

- Por que qualidade do serviço público?
  - Desperdício de recursos
  - Sucateamento e abandono de bens e de áreas públicas



# SERVIÇO PÚBLICO



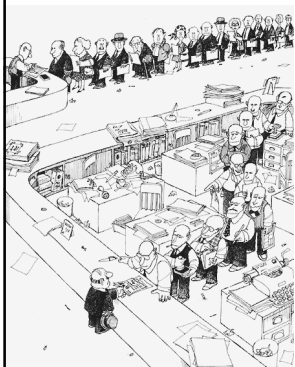
- Por que neste momento ?
  - Opinião pública e eleições
  - Falta de recursos e aumento de tributos
  - Desgaste da imagem do governo e apelo ao marketing



# SERVIÇO PÚBLICO



- Como gerar qualidade ?
  - Estabilidade servidor → investir no servidor para gerar a qualidade
  - Baixos salários → motivação e benefícios para servidores
  - Falta qualificação → programa estruturado com benefícios de curto, médio e longo prazo
  - Monopólio de serviço e descaso → racionalização do processo



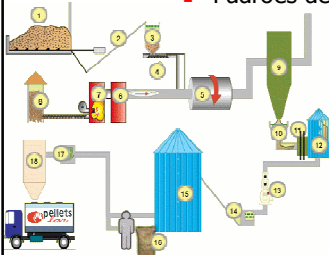
## MODELOS DA QUALIDADE

- *In-line* (qualidade no processo produtivo)
- *Off-line* (suporte ao processo produtivo)
- *On-line* (reação do mercado)



## MODELOS DA QUALIDADE

- *In-line* (qualidade no processo produtivo)
  - Ênfase na ausência de defeitos
  - Prioriza esforços para a correção e prevenção
  - Padrões de operação e pontos fortes do produto



## MODELOS DA QUALIDADE

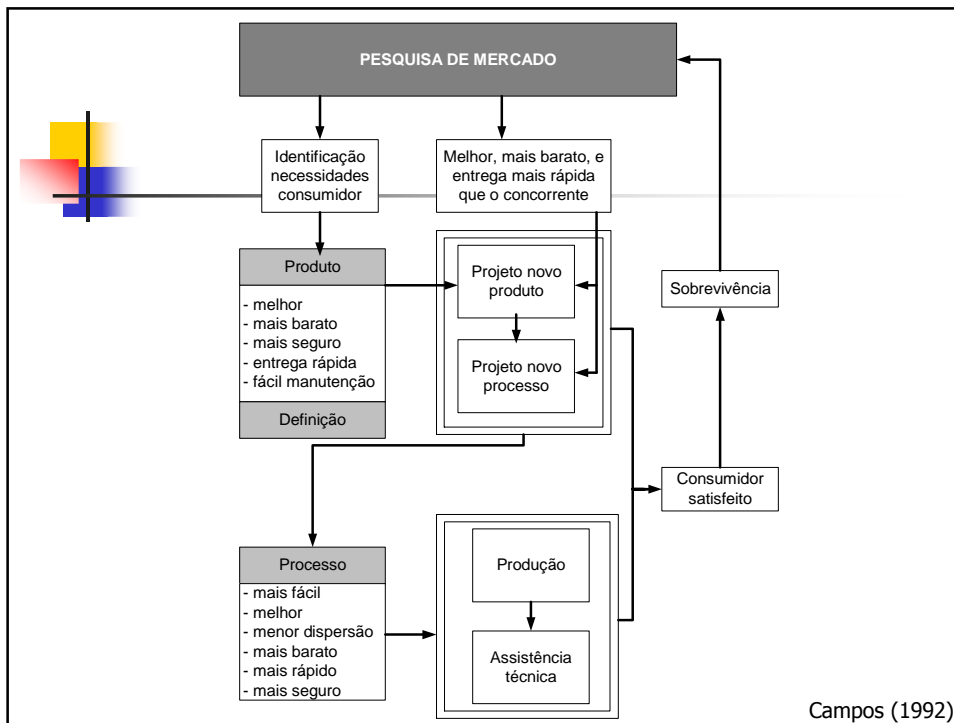
- *Off-line* (suporte ao processo produtivo)
  - Operações fora da linha de produção que a afetam: manutenção, almoxarifado, comércio, gerenciamento e controle



## MODELOS DA QUALIDADE

- *On-line* (reação do mercado)
  - Esforço em captar rapidamente alterações em preferências, hábitos ou comportamento de consumo repassando ao processo produtivo
  - Investe em tendências de mercado e construção de cenários
  - Vida útil do produto





## COMPONENTES DA QUALIDADE TOTAL

<b>QUALIDADE TOTAL</b> (satisfação necessidade das pessoas)	DIMENSÕES DA QUALIDADE	PESSOAS ATINGIDAS
	QUALIDADE: - Produto/Serviço - Rotina	Cliente e vizinho
	CUSTO: -Custo -Preço	Cliente, acionista, empregado e vizinho
	ENTREGA: -Prazo certo -Local certo -Quantidade certa	Cliente
	MORAL: empregados	Empregado
	SEGURANÇA: -Empregados -Usuários	Cliente, empregado e vizinho

Campos (1992)



## REVISÃO

- Como podem ser classificadas as diferentes atividades produtivas?
- Existe diferença entre bens tangíveis e intangíveis? Cite
- Quais seriam algumas implicações na implementação da gestão da qualidade nas organizações?

## REFERÊNCIAS

- PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2007.
  - CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: controle de qualidade total no estilo japonês**. Belo Horizonte: Desenvolvimento gerencial, 1992.
- 