

ESCOLA SENAI “ALMIRANTE TAMANDARÉ”

CURSO TÉCNICO DE MECÂNICA

PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO:



QUALIDADE

DOCENTE: EDGARD GONÇALVES CARDOSO

GESTÃO DA QUALIDADE

Professor Edgard Gonçalves Cardoso

ALGUMAS DEFINIÇÕES SOBRE QUALIDADE

QUALIDADE SUBJETIVA:

**“Não sei ao certo o que é qualidade,
mas eu a reconheço quando a vejo”**

QUALIDADE BASEADA NO PRODUTO:

“O produto possui algo, que lhe acrescenta valor, que os produtos similares não possuem”

QUALIDADE BASEADA NA PERFEIÇÃO:

“É fazer a coisa certa na primeira vez”.

QUALIDADE BASEADA NO VALOR:

**“O produto possui a maior relação
custo-benefício”**

QUALIDADE BASEADA NA MANUFATURA:

“É a conformidade às especificações e aos requisitos, além de não haver nenhum defeito”.

QUALIDADE BASEADA NO CLIENTE:

“É a adequação ao uso”; “É a conformidade às exigências do cliente”

O QUE É QUALIDADE



O QUE É QUALIDADE





O conceito de qualidade é algo conhecido desde os tempos em que os chefes tribais, reis e faraós governavam.

A palavra/termo qualidade possui extrema diversidade de interpretações dada por vários estudiosos e organizações.

Cada um desses procura definir a qualidade de modo coeso, assimilável e, principalmente, aplicável a todos os ramos de atividade e portes empresariais.

“A totalidade dos requisitos e características de um produto ou serviço que estabelecem a sua capacidade de satisfazer determinadas necessidades”.

(American Society for Quality – ASQ / The American National Standards Institute – ANSI, 1978)

“Qualidade é a ausência de deficiências”.

(Joseph Moses JURAN, 1992)

“Totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades implícitas e explícitas”.

(NBR-ISO, 9000:2000)

“Qualidade é a correção dos problemas e de suas causas ao longo de toda a série de fatores relacionados com marketing, projetos, engenharia, produção e manutenção, que exercem influência sobre a satisfação do usuário”.

(Armand Vallin FEIGENBAUM, 1994)

“Qualidade é a conformidade do produto às suas especificações”.

(Philip Bayard CROSBY, 1986)

“Qualidade é tudo aquilo que melhora o produto do ponto de vista do cliente”.

(William Edwards DEMING, 1993)

“Qualidade é desenvolver, projetar, produzir e comercializar um produto que é mais econômico, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor”.

(Kaoru ISHIKAWA, 1993)

“Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”.

(Vicente FALCONI, 1992)