

Conceito de Qualidade

Qualidade é um julgamento feito pelos clientes ou usuários de um produto ou serviço. É o grau em que os clientes ou usuários sentem que o produto ou serviço excede suas necessidades e expectativas.

1

O Processo Expandido



2

Tipos de Qualidade

Quando se faz necessário melhorar a Qualidade no processo expandido, deve-se ter em mente 3 tipos de qualidade:

1. Projeto/Reprojeto
2. Conformidade
3. Desempenho

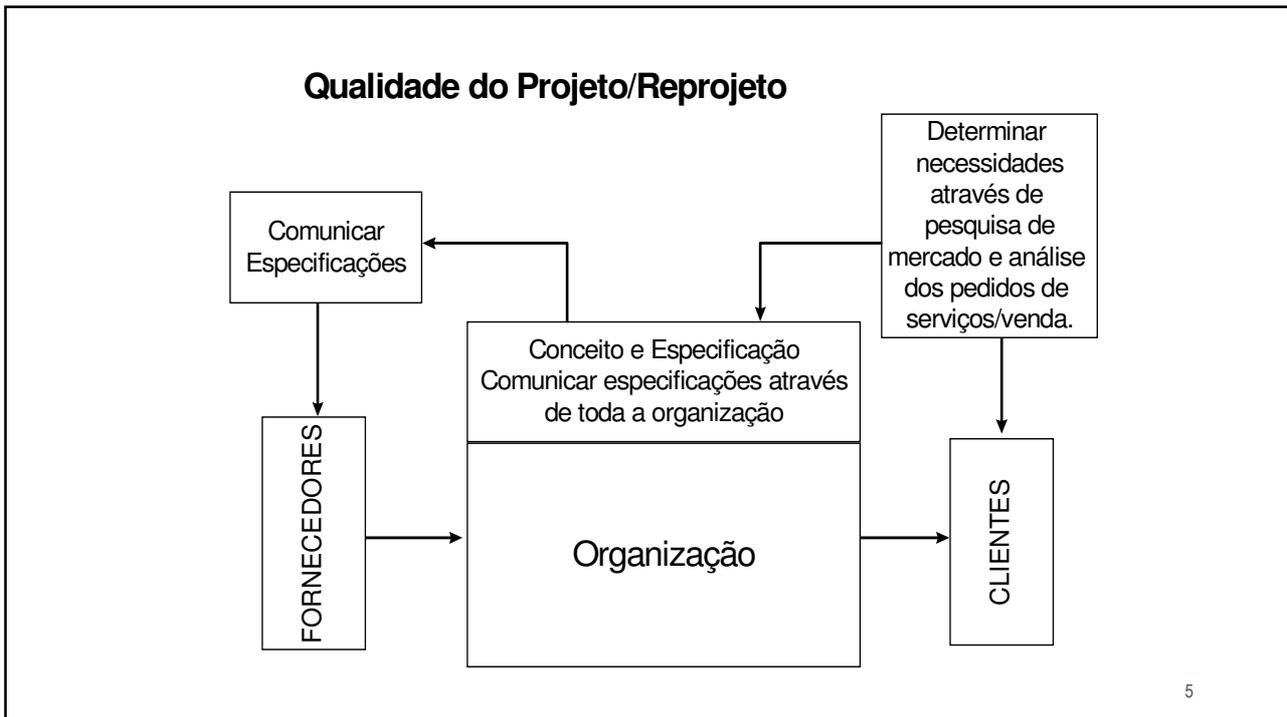
3

Tipos de Qualidade

- Qualidade do Projeto/Reprojeto:

A Qualidade do projeto se inicia com uma pesquisa de mercado e uma análise dos pedidos de serviços/vendas e conduz a uma concepção do produto/serviço que atenda as necessidades do consumidor. A seguir, são construídas especificações para o produto/serviço concebido.

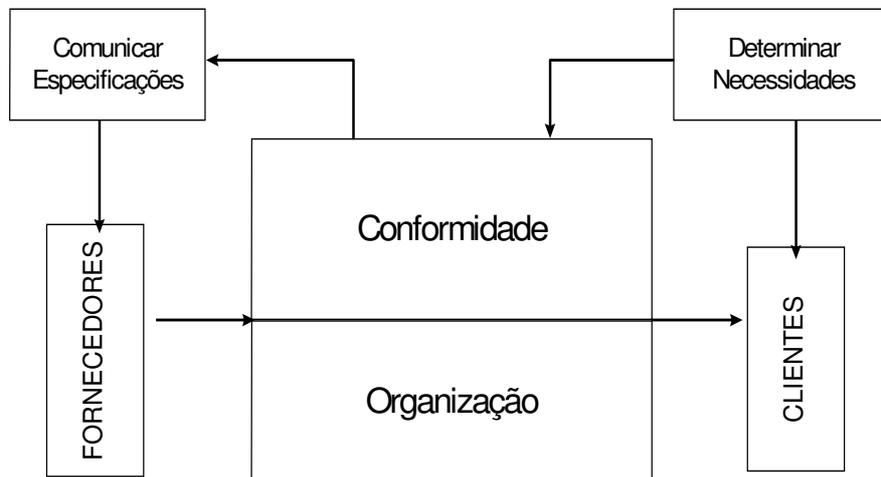
4



Qualidade da Conformidade

- A Qualidade da conformidade é o grau em que uma empresa e seus fornecedores excedem as especificações de projeto exigidas para preencher as necessidades do cliente.

Qualidade da Conformidade



7

Qualidade do Desempenho

Através da pesquisa de mercado e da análise dos pedidos de serviços/vendas, a Qualidade do desempenho determina como os produtos ou serviços da empresa estão desempenhando no mercado. Isto inclui serviço pós-venda, manutenção, confiabilidade, apoio logístico, assim como as razões por que os consumidores não compram os produtos ou serviços da empresa.

8

Fatores Humanos e Organizacionais Relacionados com a Qualidade

- ***Habilidades necessárias para execução do trabalho.
Surtem indagações:***

1. Como motivar pessoal insatisfeito com remuneração?
2. Como resolver conflitos pessoais entre gerentes?
3. Como compatibilizar ou escolher entre trabalhos em equipe ou individuais?

9

Competência é CHA
Conhecimento + Habilidade + Atitude



Conhecimento

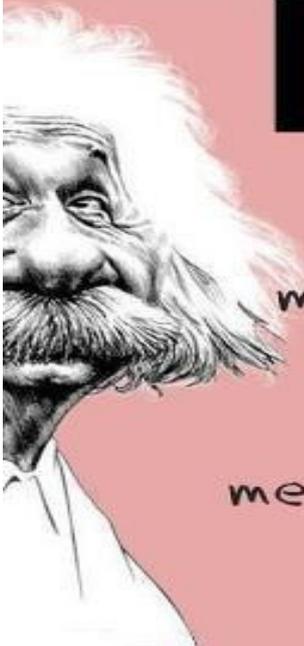
Know-how

O Saber

Mentoring



$$\text{CONHECIMENTO} = \frac{1}{\text{EGO}}$$



"Quanto maior o conhecimento, menor o ego; quanto maior o ego, menor o conhecimento."

ALBERT EINSTEIN

Habilidade

Uso real do conhecimento

O Saber fazer

Treino e Repetição



Aproveite para criar novas habilidades



Atitude

Ação

Pro-atividade

Querer Fazer

Coaching



"Onde outros vêem **CRISE,**
PROBLEMAS,
CAOS, CONFUSÃO...

Enxergue
OPORTUNIDADES!

