

AVM Faculdade Integrada
MBA em Gestão da Qualidade
Bertony Pessoa Cavalcante da Silva

O uso das sete Ferramentas Básicas da Qualidade nas empresas

Maceió - AL
2014

AVM Faculdade Integrada
MBA em Gestão da Qualidade
Bertony Pessoa Cavalcante da Silva

O uso das sete Ferramentas Básicas da Qualidade nas empresas

Trabalho apresentado à
AVM Faculdade Integrada
como parte integrante do
conjunto de tarefas
avaliativas da disciplina
Ferramentas da Qualidade e
Gestão por Processo.
Prof.^a Fernanda Beatriz

Maceió - AL
2014

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	4
2.DESENVOLVIMENTO	5
3.CONCLUSÃO.....	7
4.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	8

1 - INTRODUÇÃO

A experiência quotidiana demonstra ser inevitável encontrar diferenças (por mais pequenas que estas sejam) entre duas peças ou objectos que aparentam, à primeira vista, ser idênticas. A mediação, quantificação e redução de tais diferenças, que constituem variações em torno do valor ou característica pretendida, são o objecto da melhoria de qualquer processo produtivo ou serviço (TQT, 2014).

As ferramentas estatísticas são utilizadas na indústria por se ter a consciência que ao remover as causas dos problemas se obtém uma maior produtividade e que a resolução de problemas utilizando técnicas gráficas e específicas produz melhores resultados do que os processos de procura não estruturados. Tais técnicas, que permitem saber onde estão os problemas, qual a sua importância relativa e que alterações irão provocar os efeitos desejados, podem ser divididas em quatro grupos distintos: Ferramentas básicas da Qualidade (também conhecidas pelas “seven QC tools”), Ferramentas intermédias, Ferramentas avançadas e Ferramentas de planeamento (TQT, 2014).

Neste trabalho será dado enfoque sobre as Ferramentas Básicas da Qualidade, com explicações sobre: O que são? Qual a importância ? Quais os benefícios que trazem para a empresa?

2 - DESENVOLVIMENTO

2.1 - O que são as Ferramentas Básicas da Qualidade?

Ferramentas da Qualidade são técnicas que se podem utilizar com a finalidade de definir, mensurar, analisar e propor soluções para problemas que eventualmente são encontrados e interferem no bom desempenho dos processos de trabalho (MAGALHÃES, 2014).

As ferramentas da qualidade foram estruturadas, principalmente, a partir da década de 50, com base em conceitos e práticas existentes. Desde então, o uso das ferramentas tem sido de grande valia para os sistemas de gestão, sendo um conjunto de ferramentas estatísticas de uso consagrado para melhoria de produtos, serviços e processos (MAGALHÃES, 2014).

2.2 - Qual a importância das Ferramentas Básicas da Qualidade?

Kaoru Ishikawa constatou que 95% dos problemas de uma empresa podem ser resolvidos com as ferramentas básicas da qualidade, sendo importante ter o conhecimento destas técnicas, que devem ser conhecidas e aplicadas rotineiramente por todos (JATOBÁ, 2014). Em linhas gerais, as ferramentas básicas para melhorias em qualidade são:

Quadro 01 : Ferramentas Básicas da Qualidade.

FERRAMENTAS	O QUE É	PARA QUE UTILIZAR
FOLHA DE VERIFICAÇÃO	Planilha para a coleta de dados	Para facilitar a coleta de dados pertinentes a um problema
DIAGRAMA DE PARETO	Diagrama de barra que ordena as ocorrências do maior para o menor	Priorizar os poucos, mas vitais.
DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO	Estrutura do método que expressa, de modo simples e fácil, a série de causa de um efeito (problema)	Ampliar a quantidade de causas potenciais a serem analisadas
DIAGRAMA DE DISPERSÃO	Gráfico cartesiano que representa a relação entre duas variáveis	Verificar a correlação entre duas variáveis
HISTOGRAMA	Diagrama de barra que representa a distribuição da ferramenta de uma população	Verificar o comportamento de um processo em relação à especificação
FLUXOGRAMA	São fluxos que permite a visão global do processo por onde passa o produto	Estabelecer os limites e conhecer as atividades
GRÁFICO DE CONTROLE	Gráfico com limite de controle que permite o monitoramento dos processos	Verificar se o processo está sob controle

Fonte: Ferramentas da Qualidade, 2014.

2.3 - O uso das Ferramentas pode ajudar em que nas organizações?

As empresas cada vez mais necessitam certificar através de política e acções. Fazer qualidade é procurar a satisfação dos clientes em primeiro lugar. A verificação deste princípio fez com que muitas empresas de sucesso dominassem o mercado de produto e serviço nos últimos anos. As ferramentas analisadas apresentadas anteriormente são as mais utilizadas no TQC, mas não são as únicas. Essas ferramentas são usadas por todos em uma organização e são extremamente úteis no estudo associado às etapas ao fazer rodar o ciclo. Segundo Yoshinaga (1988) apud MARQUES (2014), "As ferramentas sempre devem ser encaradas como um MEIO para atingir as METAS ou objectivos". Meios são as ferramentas que podem ser usadas para identificar e melhorar a qualidade, enquanto a meta é onde queremos chegar (fim).

3 - CONCLUSÃO

As ferramentas da qualidade são amplamente utilizadas em diversas empresas, em busca de identificar, aperfeiçoar e manter melhorias em processos. Para tal é importante que as ferramentas da qualidade sejam implantadas de forma séria, para que suas utilizações tragam ganhos verdadeiros nas empresas.

4 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FERRAMENTAS DA QUALIDADE. Disponível em :
<http://qualidade.adm.br/uploads/qualidade/ferramentas.pdf> Acessado em:
25/07/14.

JATOBÁ CONSULTORES ASSOCIADOS. AS FERRAMENTAS DA
QUALIDADE. Disponível em:
<http://www.hemominas.mg.gov.br/export/sites/default/hemominas/galerias/Qualidade/Ferramentas.pdf> Acessado em: 25/07/2014.

MAGALHÃES, J. M. AS 7 FERRAMENTAS DA QUALIDADE. Disponível em:
http://www.aprendersempre.org.br/arqs/9%20-%207_ferramentas_qualidade.pdf Acessado em: 25/07/14.

MARQUES, J. C. FERRAMENTAS DA QUALIDADE. UNIVERSIDADE DA
MADEIRA.

NEGREIROS, R. F.; OLIVEIRA, A. J. A APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS
DA QUALIDADE NUMA FÁBRICA DE DERIVADOS DE MILHO. VII
SEPRONE “A Engenharia de Produção frente ao novo contexto de
desenvolvimento sustentável do Nordeste: coadjuvante ou protagonista?”
Mossoró-RN, 26 a 29 de junho de 2012.

TQT - GESTÃO DA QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DE EMPRESAS.
Disponível em:
http://www.crcvirtual.org/vfs/old_crcv/biblioteca/7_ferramentas_qualidade/7_Ferramentas_Qualid.pdf Acessado em: 25/07/14.