III Congresso Internacional de Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento

20 a 22 de outubro de 2014

CIÊNCIA E TECNOLOGIA PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL

EPH0372

GESTÃO DE QUALIDADE NO PROCESSO DE PRODUÇÃO

MARIANA AP. LOUREIRO DE CAMPOS
FERNANDA FERNANDES COSTA
mariclоureiro64@gmail.com
ADMINISTRAÇÃO MATUTINO
UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

ORIENTADOR(A)
AUGUSTINHO RIBEIRO DA SILVA
UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

RESUMO

O objetivo deste trabalho é apresentar um estudo sobre a importância da Gestão de Qualidade na produção industrial. Tendo como base o grande desafio que as organizações enfrentam, para satisfazer os padrões de qualidade do mercado, e para conciliar estes padrões com os conceitos da qualidade, com a dinâmica do sistema produtivo em larga escala, e com o custo de ambos; bem como as oportunidades que esta conciliação eficaz pode proporcionar para as organizações assim como tem proporcionado a diversas organizações no decorrer do tempo, possibilitando uma grande vantagem competitiva, melhoria continua do processo produtivo, conquista e fidelização do mercado alvo da organização. A metodologia deste trabalho é composta de uma pesquisa bibliográfica das características dos Sistemas Produtivos e de sua Gestão, dos princípios e conceitos da qualidade assim como dos Sistemas de Gestão e certificação da mesma, dos conflitos e resultados da cooperação entre produção e qualidade. Dentre os diferentes tipos de sistemas de produção o mais utilizado é o sistema de produção continua ou fluxo de linha, uma vez que este sistema possibilita a produção em larga escala de um determinado produto padronizado, entretanto este sistema apresenta graves conflitos com a gestão de qualidade, conflitos estes ocasionados pela interpretação do que é qualidade e pelos paradigmas que surgiram com passar do tempo, as crenças de que o departamento de controle da qualidade é inimigo da produção e também da necessidade continua de redução de custos, originou pela interpretação e desenvolvimento equivocado das funções deste setor, no ocidente, baseado na necessidade ocidental de encontrar um culpado do erro cometido o departamento de controle da qualidade assumindo o papel de delator e causador de atrasos e aumento nos custos do processo produtivo. A evidência desse equívoco se torna clara ao se analisar a superioridade da qualidade de produtos japoneses sobre produtos ocidentais, isso ocorre porque, apesar das primeiras ideias de qualidade produtiva ter a sua origem nos Estados Unidos, foi no Japão que a Gestão de Qualidade se desenvolveu com eficácia, seja pela cultura oriental ou pelo momento sócio - econômico de cada nação, os ideais de qualidade produtiva se propagaram pelo Japão inicialmente através do trabalho de Willian Edward Deming, conhecido como o “Pai da qualidade” no Japão. Outro grande nome é Ishikawa reconhecido principalmente pelos conceitos de que a qualidade produtiva é um ideal que requer o comprometimento de toda a organização, desde o “chão de fabrica” até o mais alto escalão da mesma, fundamentado nas sete ferramentas tradicionais da qualidade, com o seu trabalho a frente do grupo que desenvolveu na década de 70 as novas ferramentas da qualidade, como a matriz de prioridade (GUT), utilizada no cotidiano da gestão de qualidade. Os princípios desenvolvidos pelos grandes nomes da qualidade embasam os mais diversos Sistemas de Gestão da Qualidade, assim como as normas de certificação mais valorizadas por clientes e pelo mercado internacional, estes sistemas foram desenvolvidos, afim de, solucionar os conflitos entre qualidade e produção. O Sistema de Produção Toyota é prova concreta das oportunidades e do diferencial de mercado que a aliança entre qualidade e produção pode proporcionar a uma organização; Certificados como a ISO 9000 transmitem ao consumidor a credibilidade da organização. É evidente a complexidade do processo de conciliação da gestão de qualidade, produção e com controle de custos, assim como os benefícios desta conciliação e a importância da mesma. Embora exista um longo caminho para diversas organizações pela busca da excelência em qualidade, a percepção de que qualidade é essencial para o mercado e para o cliente é o primeiro passo para este processo, bem como para novos estudos da qualidade.