

03

Gurus da qualidade - Parte 1

Transcrição

Nesta aula iremos apresentar brevemente os maiores gurus quando o assunto é "qualidade", abordaremos os três principais nomes responsáveis por estudos na área e pela divulgação de métodos e teorias sobre qualidade e controle de qualidade de produtos.

Juran

Joseph M. Juran nos apresentou conceitos importantes como, "planejar a qualidade". Nos apresentou também a ideia do 80/20 onde 80% dos problemas, erros e dificuldades estão relacionados à 20% dos problemas, portanto, deve-se focar no que realmente está errado. Juran também fala sobre o "custo da qualidade" que é o quanto nós pagamos pela falta dela, ou seja, pagar por aquilo que deveria ter sido prevenido, por isso, devemos trabalhar sempre com a prevenção.

Deming

Deming nos conta que é melhor trabalhar com amostragem estatística do que trabalhar com a inspeção, por isso nós devemos estabelecer processos e técnicas para garantir a qualidade e garantir um resultado final positivo. Ele é o responsável pela popularização do PDCA. Deming defende que o time deve ter orgulho do trabalho que realiza, pensando na qualidade em vez de focar em números e resultados financeiros

Crosby

Crosby nos traz 4 pilares da qualidade, são eles: zero defeitos, o orçamento da qualidade deve ser a base do orçamento da empresa, uma boa definição de requisitos garante conformidade e prevenção também é qualidade. Assim como os autores citados anteriormente Crosby também coloca em primeiro plano a ideia de prevenção como ferramenta para diminuir gastos ao lidar com a qualidade dos produtos.