

Gestão da Qualidade Total

A gestão da qualidade total (*Total Quality Management – TQM*) é uma estratégia de administração orientada a criar consciência da qualidade em todos os processos de uma organização. É denominada total, uma vez que seu objetivo abrange a organização estendida, ou seja, além de todos os seus escalões, inclui seus fornecedores, distribuidores e demais parceiros de negócios. Seus princípios baseiam-se em: delegação de tarefas, disseminação de informações, garantia da qualidade e não aceitação de erros (zero defeito). São eles:

1. Qualidade centrada no cliente:
 - √ Conhecimento dos clientes
 - √ Atendimento ao cliente é o mais importante
 - √ Avaliação sistemática dos clientes: mensuração
 - √ Superação de expectativa – antecipação
 - √ Comparação de desempenho com os concorrentes
 - √ Parceria com o cliente
 - √ Clientes, Acionistas, Sociedade, Fornecedores e Funcionários.
2. Valorização das pessoas:
 - √ Incentivo à manifestação de ideias e opiniões
 - √ Compartilhamento de informações
 - √ Participação nas decisões
 - √ Estímulo à formação de trabalhos em grupo
 - √ Adoção de práticas modernas – Gestão de RH
 - √ Promoção da qualidade de vida
 - √ Educação e treinamento
 - √ Eliminação do medo
3. Constância de propósitos e comprometimento da Direção:
 - √ Persistência e continuidade
 - √ Coerência nas atitudes e práticas
 - √ Planejamento estratégico
 - √ Clareza e transparência de atitudes
 - √ Comprometimento
 - √ Papel do líder no desenvolvimento de ações que promovam a satisfação de todos os clientes
4. Aperfeiçoamento contínuo:
 - √ Predisposição para melhorias
 - √ Inovações
 - √ Fixação de novas metas (desafios)
 - √ Assumir riscos (ousar)
 - √ Comparação com concorrentes
 - √ Conhecimento dos processos

- √ Práticas de melhorias de processos
5. Gestão baseada em evidências:
 - √ Tomada de decisão baseada em evidências (fatos e dados)
 - √ Processos multifuncionais com único “dono”
 - √ Indicadores de desempenho e comparações com terceiros
 - √ Mecanismos de análise crítica
 - √ Sistemas de informação integrados: manutenção
 - √ Acesso às informações sobre os métodos de execução e de melhoria dos processos
 6. Delegação:
 - √ Descentralização
 - √ Autonomia para tomada de decisão
 - √ Decisão onde está a ação
 - √ Delegação com autonomia (gestão de recursos)
 - √ Condição técnica e emocional para exercer poder e responsabilidade
 7. Disseminação de informações:
 - √ Participação coletiva no conhecimento do negócio, missão, propósito, estratégia e planos.
 - √ Papel e responsabilidade de cada um
 - √ Troca de informações com o meio exterior
 - √ Sistema interno de difusão das informações
 - √ Credibilidade da informação
 - √ Fluxo de informação rápido e constante
 - √ Transparência da informação Garantia da qualidade
 8. Garantia da qualidade
 - √ Ações sistemáticas e planejadas
 - √ Estabilidade dos processos e rotinas
 - √ Confiabilidade – certificação
 - √ Foco e formalização do processo
 - √ Qualidade em serviços
 - √ Documentação
 - √ Gestão dos processos
 9. Não aceitação de defeitos (erros):
 - √ Não se conformar com o erro: zero defeito
 - √ Definição do certo
 - √ Garantia da qualidade: Fornecedor com relação ao Fabricante e Fabricante, ao Cliente.
 - √ Busca de causas primárias
 - √ Métodos estatísticos
 - √ Atitude preventiva
 - √ Custo de não-qualidade.