

FILOSOFIA DA QUALIDADE

MACHADO, Davi dos Santos¹

MATRÍCULA: 212822

O projeto de pesquisa apresentado ao curso de Engenharia de Qualidade junto a FACULDADE FAVENI que deve ser utilizado como base para trabalho de conclusão do curso.

SÃO PAULO - SP

2020

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

RESUMO

Através deste resumo, pretendo apresentar parcialmente aspectos da engenharia da qualidade como ferramenta de uso interno e externo dentro e fora de inúmeras instituições, empresas, negócios, star-up e afins, com o objetivo de potencializar e trazer diversos benefícios e resultados que pode melhorar as condições de trabalho de todos. É importante ressaltar o empenho e a preocupação de inúmeras instituições, empresas e comércio, em prestar aos clientes um serviço que possa ser oferecido com qualidade, visando o bom atendimento, os lucros e os resultados esperados. A importância dos inúmeros pontos positivos que a Engenharia Sistemática da Qualidade trará é alarmante, entendemos que ela agregará valores morais, éticos e educacionais, trabalhistas e muitos outros. Neste trabalho científico e acadêmico, as fontes seculares e os estilos de vida vividos em diversos ambientes institucionais por meio de uma sociedade que se divide e vive na informalidade e outras no saber-fazer da formalidade. E com o objetivo de apresentar as soluções das ferramentas da Engenharia da Qualidade é necessário um esforço para concretizar o primeiro ciclo da filosofia da qualidade com impacto na vida e na formalidade, consolidando valores que muitas vezes serão as bases e pilares do sustento familiar. Examinaremos as inúmeras políticas, abordaremos questões importantes de vários princípios sobre filosofia de educação diversificada e de qualidade com foco em uma política que seja acertada com o meio ambiente no século 21, onde a sustentabilidade é almejada. Podemos, assim, elevar o nível cultural dessas instituições com vários conceitos, artigos e normas atuais que podem agregar valores efetivos.

Palavras-chave: Qualidade. Filosofia. Ambiente.

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

ABSTRACT

Through this summary, I intend to partially present aspects of quality engineering as a tool for internal and external use inside and outside numerous institutions, companies, businesses, star-up and the like, with the objective of enhancing and bringing various benefits and results that can improve the working conditions of everyone. It is important to emphasize the efforts and concern of countless institutions, companies and commerce, in providing customers with a service that can be offered with quality, aiming at good service, profits and expected results. The importance of the countless positive points that Systematic Quality Engineering will bring is alarming, we understand that it will add moral, ethical and educational, labor and many other values. In this scientific and academic work, secular sources and lifestyles lived in various institutional environments through a society that divides and live-in informality and others in the know-how of formality. And aiming to present the solutions of Quality Engineering tools It is necessary to make an effort to carry out the first loop of the philosophy of quality impacting on life and formality, consolidating values that will often be the bases and pillars for family support. We will examine the numerous policies, we will address important issues of various principles about philosophy of quality and diversified education with a focus on a policy that is accurate with the environment in the 21st century, where sustainability is aimed. We can thus raise the cultural level of these institutions with various concepts, articles, and current norms that can add effective values.

Keywords: Quality. Philosophy. Environment.

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

INTRODUÇÃO

Quando realizamos uma análise sobre a filosofia da qualidade, precisamos nos ater ao que ela nos norteia e para onde e o que, é notório que a filosofia da qualidade, sempre exerceu um papel fundamental. E por sua vez, sempre tiveram a necessidade de compreender a vida, suas diretrizes, dimensões, leis e curiosidade em entender o que é preciso fazer para se melhorar, visando melhores estratégias, lideranças e mecanismos que possam viabilizar e atribuir valores dentro de um convívio disputado. E devemos ressaltar a importância, nunca é demais buscar atributos e vertentes que venham contribuir com efeitos positivos sendo paliativos e posteriormente definitivos para a saúde da filosofia da qualidade do estabelecimento, empresa, instituição e similar.

1.1 OBJETIVO

1.1.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo real desse artigo, será apresentar uma análise e o verdadeiro papel da filosofia da qualidade, sua importância, e seus grandes benefícios que podem ser introduzidos e aplicados nas metodologias de trabalho. O papel da filosofia da qualidade serve como ensinamento, cultura, ética, para lidar com os problemas diversificados sendo; sociais e educacionais a favor de trazer melhorias e ao mesmo tempo preservar o meio ambiente, seus atributos, seus aspectos sistemáticos e suas atribuições educativas, visando uma filosofia de qualidade educacional e sustentável. Levantar informações concernentes ao modelo de sociedade do século XXI, e princípios educativos que possam vir fazer a diferença no conceito da educação informal e formal, onde as ferramentas possam ser valorizadas e usadas como forma de cultura junto ao povo que carecem de informações, claras e objetivas.

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

1.1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Discutir as contribuições da filosofia da qualidade seus benefícios, sua política filosóficas voltadas ao meio ambiente, e seus processos junto a humanidade, compreender suas práticas e valores por meio de mecanismo que sejam benéficos, atributos que possam ser eficientes junto as diferentes culturas, etnias, língua e povos com diferentes hábitos e costumes, buscar compreender a língua vernácula dessa geração com tanta informação e tecnologia de ponta.

A filosofia da qualidade, pode ajudar a refletir o papel das lideranças no mercado, rever conceitos filosófico da qualidade dentro e fora das instituições, compreender a importância da visão dos trabalhos, suas melhorias a serem realizadas, entender os conceitos nos séculos passados e o atual, visando a melhores rendimentos, visão sistêmica, qualidade de produtos, e preservação do meio ambiente.

Aprender a construir programas conceitos de culturais da qualidade, por meio de incentivo empresarial e programas governamentais, com melhores políticas, onde possam levar ao homem a refletir seu papel no mundo e na civilização.

1.3 PROBLEMA

A cultura da filosofia da qualidade sempre foi um paradigma e um problema crônico a ser corrigido junto ao homem. Os métodos utilizados como meio de educação e melhoria, como filosóficos dos povos antigos e as atuais, sempre foram uma incógnita para uns e para outros um estilo de vida. Mas também existem por um lado, a falta de motivação do homem em buscar melhorias e perfeição tanto para seu papel no trabalho como para sua vida pessoal. E para se construir uma filosofia de qualidade com bases sustentáveis, são necessários princípios de iniciativas educacionais e filosóficas. É notório que a sociedade convive com um dilema de precariedade cultural, é impossível mensurar a quantidade de pessoas, homens, jovens de todas as classes de

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

culturas e etnias, crenças, credos e tribos, vivendo dentro de um sistema, engessado, sistematizado, dogmatizado, politizado, mercantilizado e limitado em vários aspectos no que não podemos chamar de filosofia da qualidade. E para mudar o cenário da filosofia da qualidade, que se apresenta como fantasma e se repete sempre isto é, anos após anos, como acabar com as desmotivações que pairam sobre essa juventude que esperam por algo que seja aplicável e durável em suas vidas pessoais, mas que também lhe agregue conhecimentos e contribuições junto ao mercado de trabalho. É importante ressaltar que os jovens que procuram encontram motivações, incentivos e projetos que poderiam lhes acrescentar perspectivas, no entanto desconhecem a filosofia da qualidade. E mediante ao cenário crítico, do que se produz no mercado é preciso de uma filosofia da qualidade para se aplicar aos processos, que são na maior parte deficientes. Encontrar soluções adequadas para otimizar o cenário atual e diminuir os impactos incoerentes e inconsistentes que se projeta na falta de melhoria condicionadas ao que construímos, produzimos, edificamos e apresentamos ao mercado competitivo.

1.4 JUSTIFICATIVA

As empresas de engenharia oferecem diversos serviços para o mercado, e esses serviços não são ruins, são ótimos, inclusive os materiais são de ótima resistividade, mas ao contratar empresas terceirizadas para a execução dos serviços, é obvel que o projeto inicial perde seu foco, qualidade e princípios que deveriam se seguir até o final. Ao longo do tempo vem sendo perdido muito no quesito qualidade, mas também muitas empresas investem alto nessas áreas para ter seu produto e sua marca como um dos melhores no mercado. Em modo geral as inúmeras empresas oferecem e querem oferecer um produto que seja acessível e durável aos seus clientes que possam trazer uma filosofia de política econômica. Os preços acessíveis podem atrair muitos investidores e clientes e uma política favorável ao mercado com mais consciência, menos impostos e satisfação tanto de quem produz como de quem compra para usar. A filosofia de qualidade é apenas um incentivo as inúmeras ferramentas de melhorias dentro do mercado competitivo e atraente, assim como

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

induzente, aquele que induz e cedu. Não se pode vender um projeto sem a aplicação da filosofia da qualidade e seus muitos atributos e benefícios.

1.5 METODOLOGIA

Este trabalho foi elaborado com premissas de cunho em estudo qualitativo com bases bibliográfico em que através da metodologia, compreende as ocorrências instáveis e de sucesso dentro e fora da política de qualidade e dos inúmeros sistemas que regem a hegemonia como políticas sigulares que o mercado da qualidade oferecem, assim como a busca por soluções e respostas da vida através da sociedade e as diversas culturas e relações sociais e que tendo como ponto de partida e fundamental a filosofia da qualidade, e seus princípios éticos e suas ordenanças para metodologias ordinais e benéficas.

Buscar **análises filosóficas da Qualidade** e acrescentar em amadurecimento eficazes na introdução mercadológico, sua relação junto as mais variáveis instituições. Em métodos metodológico compreender que a intimidade com os autores que abordam este tema nos trará um esclarecimento diversificado com maior oportunidade de aprendizado com diversas citações e pontuações sobre o assunto em referência.

“Ser a melhor companhia aérea para viajar, trabalhar e investir” (Gol, 2011).

Para que o referencial ponto teórico seja desenvolvido e transcorra de forma positiva, é importante que o tema proposto venha se transformar em um grande aprendizado que possa vir ser futuramente aplicado pelas lideranças das mais diversas instituições empresariais. E para a elaboração deste artigo, houve uma grande necessidade de leitura de livros, textos, videos e similares. A pesquisa das estruturação dos pontos chaves e uma imensa análise.

Todos e quaisquer argumentos aqui apresentados, não são para defender verdades absolutas e sim para apresentar por meio metodológicos melhorias e bases que possam nos trazer idéias chaves como princípios éticos de qualidade e seus benefícios preliminares como virtude recorrente já aplicada no meio empresarial, mas todos estudos metodológicos acrescentam alguma coisa rica ou

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

um detalhe que favorece quaisquer argumento desenvolvido como métodos sistematicos e inclusivos.

1.6 QUAL É A IMPORTÂNCIA DA FILOSOFIA DA QUALIDADE?

Qualidade (do Latim *qualitas*) é um atributo ou uma propriedade. Os atributos são imputáveis por um sujeito enquanto as propriedades são inerentes. Na filosofia contemporânea, a ideia de qualidade e especialmente como distinguir certos tipos de qualidade de outros permanece controversa. A força de trabalho nas empresas é o único recurso necessário e suficiente para a executar suas estratégias organizacionais, defende Gubman (1999, p. 26), já que os outros recursos, como tecnologias e ativos, dependem também do talento das pessoas.

“McDonalds: Servir alimentos de qualidade, com rapidez e simpatia, num ambiente limpo e saudavel”

(Pagnoncelli Vascellos Filho, 1992).

A Filosofia da qualidade total é uma filosofia de gestão baseada na satisfação dos clientes internos e externos envolvidos na empresa, ou seja, é um meio para atingir os objetivos e resultados desejados, e como tal, faz uso de um conjunto de técnicas e ferramentas integradas ao modelo de gestão. O conceito de qualidade foi primeiramente associado à definição de conformidade às especificações e posteriormente o conceito evoluiu para a visão de satisfação do cliente.

“Estar entre os principais players do mercado e ser referência de excelência em produtos e serviços automobilísticos”

(Fiat, 2001)

Obviamente a satisfação do cliente não é resultado apenas e tão somente do grau de conformidade com as especificações técnicas, mas também de fatores como prazo e pontualidade de entrega, condições de pagamento, atendimento pré e pós-venda, flexibilidade, paralelamente a esta evolução do conceito de qualidade, surgiu a visão de

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

que ele era fundamental no posicionamento estratégico da empresa perante o Mercado. Pouco tempo depois percebeu-se que o planejamento estratégico da empresa enfatizando a Qualidade não era suficiente para seu sucesso. O conceito de satisfação do cliente foi então estendido para outras entidades envolvidas com as atividades da Empresa. O termo Qualidade Total representa a busca da satisfação, não só do cliente, mas de todos os “stakeholders” (entidades significativas na existência da empresa) e da excelência organizacional da empresa.

Ao abordar o tema “Filosofia da Qualidade”, fica sabido que o equilíbrio ecológico não depende somente das grandes indústrias e corporações capitalistas, responsáveis por grande parte da poluição produzida e da exploração dos recursos naturais.
Albert, Friesen (pág. 137)

Podemos resumir que o equilíbrio da filosofia da qualidade é um dos grandes triunfos moderno para uma nova era de informações e nichos que se aplicam no mercado todos os dias por inúmeras razões, além de oferecer garantias adequadas aos produtos em que as instituições que optaram em trabalhar com os princípios da filosofia da qualidade.

1.7 GESTÃO PELA QUALIDADE TOTAL

A gestão de uma organização, seja de manufatura ou de serviços, com ou sem fins lucrativos, do governo, social ou de família trata de duas coisas: as transações e os relacionamentos. Quais são as soluções possíveis para a resolução do problema? A obtenção do maior número de informações depende de amigos, empregados etc. Após a sugestão deve ser feita uma análise criteriosa sobre todas as alternativas. A Gestão pela Qualidade Total (GQT) significa criar, intencionalmente, uma cultura organizacional em que todas as transações são perfeitamente entendidas e corretamente realizadas e onde os relacionamentos entre funcionários, fornecedores e clientes são bem-sucedidos (Crosby, 1998). Sob um ponto de vista mais amplo, a GQT não é apenas uma coleção de atividades, procedimentos e eventos. É baseada em uma política inabalável que requer o cumprimento de acordos com requisitos claros para as transações, educação e treinamento

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

contínuos, atenção aos relacionamentos e envolvimento da gerência nas operações, seguindo a filosofia da melhoria contínua. Embora a qualidade sempre tenha sido adotada por uma questão de sobrevivência (Segunda Guerra Mundial, Japão do pós-guerra, Ocidente perdendo mercado para os produtos japoneses etc.) seus princípios e técnicas promovem melhorias tais que, atualmente, as empresas de maior sucesso, são aquelas que adotam as ferramentas de gestão da qualidade. A Gestão pela Qualidade Total – GQT – é uma abordagem abrangente que visa melhorar a competitividade, a eficácia e a flexibilidade de uma organização por meio de planejamento, organização e compreensão de cada atividade, envolvendo cada indivíduo em cada nível. É útil em todos os tipos de organização.

1.8 AS POLITICAS DAS ORGANIZAÇÕES E SUAS FILOSOFIAS DA QUALIDADE EM UMA GESTÃO.

Existem um porquê de existirem as políticas dentro das organizações. Podemos afirmar que elas são fatos dentro das instituições. Esses fatos não podem e não devem ser ignorados. Precisamos, então entendê-los de forma que evitem conflitos entre os indivíduos e a empresacionais quanto individuais sejam atingidos. e que contribuam para que os objetivos tanto organiza. A primeira coisa a ser feita é um plano onde deverá ser investigado as causas e consequências dos problemas. Após o levantamento feito em cada área levantando os princípios pontos relacionados abaixo, é elaborado um plano para que o problema deixe de acontecer ou que pelo menos se possa isolar o problema. Em plena revolução da qualidade e da organização das empresas, não se verifica ainda uma política intensiva dos conceitos da qualidade total, principalmente nas empresas de pequeno e médio porte, normalmente por desinformação e não entendimento da linguagem técnica a respeito da qualidade total. Sobreviver em um mercado cada vez mais disputado representa o grande desafio das pessoas e empresas nos dias de hoje. Todos nós sabemos que vai sobreviver somente o melhor. Face as constantes mudanças no cenário, mais do que nunca, é necessário que mudemos algum paradigma com absorção de novos conceitos em termos de gestão de nossos negócios. Acreditamos que a prática intensiva de conceitos de qualidade nas atividades do dia a dia, somará pontos a sobrevivência e crescimento dos negócios.

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

A qualidade total é uma filosofia de gestão baseada na satisfação dos clientes internos e externos envolvidos na empresa, ou seja, é um meio para atingir os objetivos e resultados desejados, e como tal, faz uso de um conjunto de técnicas e ferramentas integradas ao modelo de gestão. Sendo assim a seguir mostraremos algumas ferramentas para a Gestão de Qualidade.

O aprendizado, ao contrário, deve ser um processo espontâneo, prazeroso e que, em última análise, contribua para a integração do indivíduo em seu meio natural social. Vasconcelos (2012 pág. 77)

A sociedade deve iniciar o processo da busca por informações, claras, objetivas e nítidas, por iniciativas próprias com fins de conhecimentos ético e educativo e dessa forma, levar as mesmas teorias para dentro da sociedade.

E segundo Vasconcelos (2012.pág 70), Augusto Comte (1799-1857) procurou trazer a ciência a um novo patamar, propondo uma linha filosófica da qualidade despida de qualquer subjetivismo, negando a proveniência das causas dos fenômenos como advindos de um só princípio. Esse conceito de Comte foi fundamental para a época, quisera as instituições seguir o mesmo exemplo de Comte, trazendo outras vertentes de qualidade e filosofia, isto é do externo para o interno. E pegando o conceito de Comte como exemplo, é possível seguir uma linha que possamos melhorar a cada dia mais as bases de pesquisas, traçando uma simetria para melhorar e superar qualquer conceito. O conceito de Comte sempre foi uma referência para a educação institucional e sua filosofia sempre foram uma grande importância de aprendizado para nos orientarmos com vários princípios que possam nos edificar e nos nutrir. Saber lidar com qualidade, é saber crescer, evoluir, ir a frente e potencializar as áreas que se encontram vulneráveis mas que possam ser melhoradas, limitando as deficiências existentes assim como os erros crônicos que durante muito tempo, não ajudam na melhoria do produto da empresa. Se a filosofia da qualidade não for aplicada de forma adequada e não tiver investimentos nesse aspecto, é possível que não haja evolução, melhorias.

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

1.9 OS 5'S FILOSOFICAMENTE DE QUALIDADE

A Ferramenta 5'S não é apenas um programa, mas uma filosofia de vida. Ela apresenta muito mais que isso, o objetivo de tornar o ambiente de trabalho mais agradável e seguro, a empresa vem aplicando os princípios japoneses do 5'S. Este trabalho é considerado pela empresa a base para se atingir a Qualidade Total. Mediante treinamento e conscientização, os colaboradores são incentivados a implementares ações de melhoria para cada um dos princípios do 5'S. Os 5S são razoavelmente conhecidos na indústria, ao menos conhecidos como uma sistemática voltada para melhorar a aparência do ambiente de trabalho. E, realmente, é isto o que se mostra, à primeira vista, com seus 5 passos aparentemente dirigidos à simples organização do espaço:

- **SEIRI** (organização e senso de utilização)
- **SETON** (arrumação e ordenação)
- **SEISO** (Limpeza)
- **SEIKETSU** (padronização)
- **SHITSUKE** (disciplina)

No entanto, um programa 5S pode causar grandes transformações na empresa e alcançar resultados muito além do que se poderia supor de um programa assim tão aparentemente desprezioso. Através do 5S, os colaboradores são envolvidos na melhoria de tudo o que os rodeia e rodeia o seu trabalho, são convidados a usar sua criatividade e dar soluções, pessoais e em grupo, para pequenas melhorias, localizadas. Com isto, as pessoas começam a se sentir autorizadas a gerar mudanças, a gostar de realizar mudanças, e a tomar gosto por esta participação em melhorias que as afetam diretamente. Assim, aplicado corretamente, o programa 5S tem se mostrado a ferramenta mais eficaz para criar nas pessoas um senso de “pertencimento” que dá origem à motivação para participar mais fundo e contribuir melhor em todas as atividades. Os 5's muda o relacionamento psicológico da pessoa com o seu trabalho, com os colegas e com a empresa, e vai alterando seus hábitos, atitudes, práticas etc., isto é, vai alterando os padrões culturais do grupo, a cultura da empresa. Vale ressaltar que nos 5'S assim como em qualquer outro sistema de gestão participativo o segredo do sucesso na implantação está ligado diretamente ao fato de as mudanças serem feitas por todos os envolvidos(desde o Gerente até o Faxineiro), criando assim um senso de responsabilidade, que nos 4

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

primeiros “S” é moldado, e a disciplina e apenas a consequência do gosto de poder participar em decisões, por isso, todo cuidado é pouco, devemos incentivar mas nunca impor, sob o risco de não alcançar os objetivos. O PDCA/SDCA agrega o ciclo PDCA foi muito difundido nas áreas de engenharia industrial. Trata-se de um método simples para organizar e sequenciar a busca soluções de problemas e melhoria de processos.

1.10 FILOSOFIA DA QUALIDADE E TEMPO

A importância de definir um tempo certo para o resolver o problema. Como você pode perceber, o Ciclo PDCA possui quatro letras que representam as seguintes palavra-chave em Inglês:

- P- Plan (Plano): Consiste nas etapas acima.
- D- Do (Fazer): É o estágio de implementação do plano, onde é determinado o que fazer, quem irá fazer e quando deverá agir.
- C- Check (Verificar): É o estágio onde as pessoas envolvidas para resolução do problema ou melhoria do método atuarão para saber se as medidas tomadas para eliminação do problema ainda estão sendo tomadas.
- A- Action (Ação): É o momento em que, percebendo que o problema (falha) voltou, toma-se as medidas necessárias para correção.

O ciclo PDCA é sequencial, ou seja, cada vez que se chega na letra A, começa tudo de novo, na letra P.

“Quase todo homem desperdiça parte da vida tentando demonstrar qualidade que não possui”

Jhonson Samuel (2011, pág, 75).

Para que serve isto? Simples! Sempre que se completa um ciclo considera-se que alguma melhoria no processo aconteceu. Portanto, toda vez que se “roda” o ciclo PDCA, algum novo problema será descoberto e o processo (Empresa) encontrará um novo nível de excelência. As empresas americanas e japonesas utilizam este método a mais de 20 anos. Toda vez que eles “rodam” este ciclo, mais suas empresas se afastam dos concorrentes. Quando essa metodologia é incorporada por um tempo maior pode-se perceber o quanto que as empresas brasileiras estão distantes com relação a gestão empresarial, pesquisa operacional ou engenharia de produção.

Esta constante preocupação com a melhoria contínua representa pequenas reduções de custos. Talvez na cultura industrial brasileira, um número como 0,2% de redução seja

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

insignificante, porém, para eles que pensam no longo prazo, 0,2% de redução durante 20 anos pode totalizar até 48% de redução de custos. O segredo destas potências econômicas estaria no enfoque de planejamento econômico global.

No Brasil, planeja-se tudo a nível macro-econômico, dando-se maior valor às poucas empresa (mercados) que acumulam muito, são intensivas de capital e empregam pouco. No entanto, em economias maduras, é comum observar a pulverização dos negócios, focalizando a célula da economia na empresa, invertendo o projeto econômico. Esta inversão, potencializada pela extrema observação de vantagens competitivas regionais, facilitaria a atuação de pequenos empreendedores que, auxiliados por uma infraestrutura informativa teriam maior eficiência competitiva.

Ao invés de preocupar-se com macro-planejamentos que apenas excluem o grande somatório das micro e pequenas empresas, o governo poderia dar maior atenção ao controle monetário, assistência social e justiça fiscal, tanto na captação como na sua distribuição. O governo deveria, principalmente, construir uma infra-estrutura prática para que a micro e pequena empresa pudesse sobreviver num mundo descomplicado, sem burocracias e com melhor atendimento, permitindo, assim, que a vontade do empreendedor, aliada a informação de conceitos gerenciais, fosse um novo propulsor em nossa economia. Enquanto estas coisas não acontecem, cabe as microempresas buscarem por conta própria a melhoria na gestão da célula da economia (A Empresa). Uma boa ferramenta pode ser o ciclo PDCA. A representação do “ciclo PDCA” pode ser visualizada na figura 1.

No século XIX e boa parte deste século XX, a cultura, acima de qualquer outra coisa, era tida como uma propriedade universal da vida social humana, as técnicas, costumes, tradições e tecnologias – que a distinguiram da vida animal. **Geertz** (2001, p.217).

Particularmente e filósoficamente falando, o plano sempre é primordial a qualquer situação ou projeto antes de realiza-lo. A ação ou ações a serem iniciadas são papéis importantes pois são princípios de melhorias a ser aplicados nos processos que serão implantados já existentes ou que serão criados. A importancia para

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

profissionais dessa área de qualidade faz toda a diferença para uma boa gestão e ótimos resultados.

1.11 FILOSOFIA E METÓDOS DA QUALIDADE

As empresas procuram não apenas sobreviver no mercado, mas também, conquistar novas fatias e para isso desenvolve novos projetos. O “ciclo PDCA”, aplicado no método para o desenvolvimento de novos projetos, tem como objetivo elevar o desempenho a níveis inéditos, ou seja, um melhoramento contínuo como sinônimo de avaliação. O método PDCA pode ser empregado, no sistema, para solucionar os problemas, manter as metas alcançadas, melhorar os resultados e até mesmo auxiliar o desenvolvimento de novos projetos.

No sistema de gestão, o planejamento é uma antecipação do processo decisório, porque determina o quê, como e quando fazer, antes da execução. O ato de tomar uma decisão é apenas um dos itens importantes do que se denomina “ciclo de decisão”, que pode ser apresentado em quatro etapas: “tomada de decisão, implementação, avaliação e recomendação. Na fase de execução (Do) de um ciclo decisório, procurará determinar um ou mais caminhos de ação a serem seguidos, face à missão e metas da organização empresarial. No “ciclo de decisão”, uma vez escolhido o curso de ação, é necessário colocar em prática a fase mais difícil, a implementação da decisão, e posteriormente, avaliar os resultados obtidos, para propor as recomendações para manter os resultados alcançados ou corrigir o que for preciso.

Considero tudo o que vimos até agora, entendo que, além de uma reflexão sobre o passado, faz-se necessário também uma reflexão a respeito de nossas práticas e fundamentos presentes. **NATAEL, Ângela. (pág.140).**

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

Portanto, as diversas áreas de atividades serão realimentadas por: decisão, implementação, avaliação e recomendação, resultando pontos a serem observados, quando da formulação de novo planejamento.

Assim, aplicando os princípios do PDCA ao sistema de gestão, haverá um fluxo constante de informações, necessárias ao ciclo de tomada de decisão, assegurando que os recursos materiais, financeiros, humanos e tecnológicos sejam empregados com eficiência para obter a eficácia da realização das metas estabelecidas, e como consequência, cumprir a missão da organização.

1.12 – FILOSOFIA DO FLUXOGRAMA NA QUALIDADE

O fluxograma é um gráfico que demonstra a sequência operacional do desenvolvimento de um processo, o qual caracteriza: o trabalho que está sendo realizado, o tempo necessário para sua realização, a distância percorrida pelos documentos, quem está realizando o trabalho e como ele flui entre os participantes deste processo.

Como existe uma parafernália de tipos e denominações de fluxogramas diferentes, discorreremos sobre o que se acredita ser o mais eficiente e eficaz na solução dos problemas processuais vivenciados nas empresas: o FAP – Fluxograma de Análise de Processos. Este fluxograma originou-se a partir do aperfeiçoamento do diagrama de blocos e do fluxograma utilizado na área de processamento de dados.

Não podemos em hipótese alguma em deixar de lado o uso da filosofia do fluxograma e seus benefícios que podem nos trazer o quadro existente da situação e o quadro de melhorias que podem serem realizadas em diversas formas.

1.12.1 FLUXOGRAMA FUNCIONAL: constitui um outro tipo de fluxograma. Ele retrata o movimento entre as diferentes áreas de trabalho, uma dimensão adicional que se torna particularmente útil quando o tempo de ciclo é um problema. Um fluxograma funcional pode ser elaborado com blocos quanto com símbolos padrões.

1.12.2 FLUXO-CRONOGRAMA: apresenta além do fluxograma padrão, a indicação do tempo de processamento de cada atividade e do tempo de ciclo para cada atividade. Esse tipo de fluxograma permite algumas conclusões preciosas, quando se faz uma análise de custo da deficiência da qualidade, para determinar quanto dinheiro a organização está

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

perdendo, pelo fato de o processo não ser eficaz e eficiente. Agregar a dimensão do tempo às funções já definidas, que interagem no processo facilita a identificação das áreas de desperdício de tempo e que provocam atrasos.

“A coragem não é simplesmente uma das virtudes, mas a forma que cada virtude assume nas horas cruciais”

C.S. Lews (2013, pág. 78).

A aplicação do fluxograma e sua filosofia, além de apontar as margens de erros, falhas, melhorias e possíveis problemas, por sua vez nos agrega uma visão sistêmica em que mostram a situação dos quadros se estão doentes ou se estão saudáveis. Em alguns casos os resultados negativos são alarmantes e prejudiciais à saúde da empresa e aos seus representantes que possa ter perdas significantes e pode levar a empresa a uma decadência, um declínio empresarial.

1.13 – FILOSOFIA DA QUALIDADE E NORMAS

NBR ISO 9001: A norma ISO 9001 é utilizada pelas companhias para controlar seus sistemas de qualidade durante todo o ciclo de desenvolvimento dos produtos, desde o projeto até o serviço. Ele inclui o elemento do projeto do produto, que se torna mais crítico para os clientes que se apoiam em produtos isentos de erros.

NBR ISO 9002: A norma ISO 9002 é usada por companhias as quais a ênfase está na produção e na instalação. Esta norma da qualidade pode ser utilizada por uma empresa cujos produtos já foram comercializados, testados, melhorados e aprovados. Desta forma, há a possibilidade de a qualidade do produto ser alta. Estas companhias focalizam seus esforços para a qualidade na conservação e no melhoramento dos sistemas da qualidade existentes, em lugar de desenvolverem sistemas da qualidade para um produto novo.

NBR ISO 9003: A norma ISO 9003 é dirigida para companhias nas quais sistemas abrangentes da qualidade podem não ser importantes ou necessários, como, por exemplo, as fornecedoras de mercadorias, nestes casos, a inspeção e o ensaio final do produto seriam suficientes

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

NBR ISO 9004: Fornece orientações para a gestão da qualidade e os elementos do sistema da qualidade. Os elementos do sistema da qualidade são adequados para uso no desenvolvimento e na implementação de um sistema da qualidade interno abrangente e efetivo, com a finalidade de assegurar a satisfação do cliente. Não se destina a fins contratuais, reguladores ou de certificação.

Baseado nos 20 elementos da qualidade ISO 9001 – 1987. Existe uma correspondência de um para um entre os sistemas da qualidade da ISO 9001 e as políticas deste exemplo de manual da qualidade.

Frequentemente, o manual da qualidade é o documento núcleo necessário para a certificação. Os auditores do organismo de certificação revisam-no para ter certeza de que todos os elementos dos sistemas da qualidade da norma estão sendo tratados. Examinando o material que vem a seguir, você poderá conseguir compreender os pontos críticos das normas.

Primeiro deveríamos rever vários pontos. A ISO 9001, que só tem sete páginas, é a norma contratual da qualidade ISO 9000 mais abrangente. O presente manual da qualidade é mais longo que a norma porque detalha especificamente ações, mediante as quais a norma pode ser satisfeita. Em certos sistemas da qualidade, o manual pormenorizado descreve ações coerentes com os quesitos da ISO 9001, mas que vão além deles.

“Eu sou do tamanho que vejo, e não do tamanho que sou”

Fernando Pessoa (Talento à prova de Crise pág. 67).

Em resumo, podemos concluir que as normas gerem as diretrizes a serem direcionadas as funções para que possa ter ótimos resultados e melhorias em qualidades e resultados que é o que as empresas no geral esperam. O conceito ISO9001 sempre foram ferramentas fundamentais que trazem grandes benefícios nos trabalhos a serem realizados no geral. Sua aplicabilidade serve nas mais diversas áreas empresariais e similares, visando qualidade, melhorias e a busca perfeita por mãos de obras que possam ser oferecidas dentro do mercado. Em razão das inúmeras mudanças dentro do mercado e a quantidade de produtos que são apresentados todos os dias, nunca é demais aplicar a

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

filosofia da qualidade em suas produções, até que bons resultados imperem como resultados e esforços de toda a equipe se comprometeram a abraçar a causa e entender que todos são peça fundamental para um ótimo resultado como equipe. Uma vez a empresa obtendo bons resultados, é possível novos investimentos e novas oportunidades de trabalho que apresente melhores salários e que possam ser oferecidos os funcionários como bônus e lucros. A empresa é uma engrenagem que trabalham como no coletivo e não no singular, em contrapartida, todos ganham e um projetos de qualidade melhorada.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

ABNT – **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS**. NBR 6023: informação e documentação: referencias: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

ABNT – NBR 14724: **Informação e documentação: trabalhos acadêmicos – apresentação**. Rio de Janeiro, 2005.

ABNT – NBR 10719: **Apresentação de relatórios técnicos científicos**. Rio de Janeiro, 1989.

HOUAISS, **Mini dicionário de língua portuguesa**. 4º edição. Rio de Janeiro, 2010.

COSTA, Max Willinan, **Uma Introdução a filosofia da Linguagem**. Curitiba-PR, Editora Intersaberes, 2015.

Covey |R. Stephen, **As 3 escolhas para o sucesso**, editora vida melhor, Rio de Janeiro, 2013.

VITOLA PASETTO, |Neusa e **EDUARDO MESADRO**, Fernando, **Comportamento Organizacional**, editora Intersaberes, Curitiba, 2013.

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

NEGRÃO, Marcio, **A mente Consciente, fundamentos filosóficos e**, editora Intersaberes, 1º edição, Curitiba-PR, 2017.

NAVARRO, Leila, **Talento à prova de Crise**, editora Thimas Nelson Brasil, Rio de Janeiro 2009.

DAL MASCHIO, e. a, **A verdade está em outro lugar**, editora: Salvat do Brasil, São Paulo - SP, 2015.

RUIZ, Trujillo, **Da potência ao ato**, editora: Salvat do Brasil, 4º volume, São Paulo - SP, 2015.

CANDAU, V. M (Org.). **Sociedade, educação e cultura(s): questões e propostas**. Petrópolis: 2002.

MAXWELL, John C, **O livro de ouro da Liderança**, editora Thomas [Nelson Brasil, 2011.

VASCONCELOS, José, **Fundamentos filosóficos da educação**, 1º edição, editora Intersaberes, 2012.

RATTNER, Henrique, **Uma ponte para a Sociedade Sustentável**, editora: Senac, 2012 – São Paulo-SP.

BRITO, Gláucia e PURIFICAÇÃO, Inovéia, **Educação e novas tecnologias**, editora: Intersaberes, Curitiba-PR, 2012.

KNAPIK, Janete, **Gestão de Pessoas e Talentos**, editora Intersaberes, Curitiba- PR, 2012.

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.

Disponível em: <https://www.unitt.com.br/reflexoes/> acessado em: 15/09/2021.

Disponível em: <https://www.coladaweb.com/administracao/gestao-pela-qualidade-total-gqt/> acessado em: 16/09/2021.

Disponível em: <http://www.visandocliente.com.br/qualidade-servicos/> acessado em: 04/10/2020.

Disponível em: <https://procenge.com.br/segmentos/> acessado em: 28/09/2021.

¹ Davi dos Santos Machado, aluno da Faculdade Faveni, artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso.

² Segundo Semestre de, 2021.