VII CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA FEPI
Pesquisa Científica, Oportunidades e Desafios.

GESTÃO DA QUALIDADE: 14 PRINCÍPIOS DE DEMING

Gabriela Gonzaga Marcelo de Oliveira[1], Otávio Braga de Oliveira [2] .

[1] Acadêmico do curso de Engenharia de Produção do Centro Universitário de Itajubá, gabrigonzaga@hotmail.com,
[2] Acadêmico do curso de Engenharia de Produção do Centro Universitário de Itajubá, oliveiraotavio101@gmail.com

RESUMO

Nos dias de hoje, muitas empresas estão descobrindo que precisam fazer alguma coisa para se manterem em atividade em um mercado onde a concorrência e os problemas econômicos nunca foi tão intenso. A Gestão da Qualidade permite que as empresas acompanhem as mudanças, pois enfatiza a melhoria de produtos e serviços, monitorando dados que embasam a tomada de decisão, assim, ela se torna uma ferramenta essencial para o sucesso. Com base nisto, enfatizamos neste trabalho a importância da Qualidade e a Gestão da Qualidade para as organizações, com o objetivo de se investigar sua adaptabilidade e aplicabilidade nas emprresas, o envolvimento dos administradores e a aplicação dos Princípios de Deming.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade,14 Princípios Deming.

INTRODUÇÃO

A qualidade deixou de ser um conceito relacionado apenas a inspeção de produtos, e passou a incorporar atributos que sejam um atrativo na aquisição dos produtos ou serviços, nos dias de hoje a qualidade é o mínimo esperado de um produto. Devido essa evolução do conceito qualidade os consumidores se tornaram muito mais exigentes. De acordo com Carpinetti (2012, pág.1), o raciocínio é simples: "...clientes satisfeitos representam faturamento, boa reputação, novos pedidos, resultados para a empresa, empregos e remuneração para os funcionários." Ao contrário, do cliente insatisfeito que pode resultar em perda de faturamento, uma imagem ruim da empresa, e dificuldade de conseguir novos pedidos, trazendo dificuldades para se manter no negócio.

A gestão da qualidade é vista atualmente, como um fator estratégico para a melhoria da competitividade e produtividade. Essa importância da gestão da qualidade decorre de um processo de evolução do conceito e da prática, que contou com contribuições de importantes estudiosos, como Deming, Juran, Feigenbaum e Ishikawa (CARPINETTI, 2012).

Para a organização alcançar seus objetivos, ela precisa ter disciplina e ser administrada por meio de processos eficientes e eficazes, para que se possa atingir a excelência no atendimento e exceder as expectativas dos clientes.

Os 14 princípios de Deming são peças fundamentais esse nível de sucesso e a busca pela excelência da organização. Abaixo, estão descritos os "14 princípios de Deming":

1. Estabeleça constância de propósitos para a melhoria dos produtos e serviços, objetivando tornar-se competitivo e manter-se em atividade, bem como gerar empregos.
2. Adote a nova filosofia.

A gerência deve assumir a liderança no processo de administração e conscientizar-se de suas responsabilidades e desafios.

3. Cessar a dependência da inspeção para atingir a qualidade.

É preciso compreender o propósito da inspeção para que se possa eliminar a necessidade de inspeção em massa, introduzindo a qualidade no produto desde seu primeiro estágio. "A qualidade não deriva da inspeção, e sim da melhoria do processo produtivo" (Deming, 1990, p. 22).

4. Extinguir a prática de aprovar orçamentos apenas com base em preços.

Compradores devem ser bem treinados para que não avaliem as transações baseadas somente em preços, porque o preço não significa nada sem qualidade. Os fornecedores possuem necessidades para realizar um trabalho de qualidade, com isso recomenda-se ter fornecedores únicos para cada item, pois não é possível se ter qualidade com insumos que não atendam aos requisitos necessários.

5. Melhoria contínua.

A qualidade deve ser incorporada ao processo e cada elemento da organização deve ser considerado como único, pois deve existir uma melhoria contínua dos métodos e uma percepção cada vez maior do cliente e da forma como usa e abusa do produto (Saraiva, 2012).

6. Institua treinamento no local de trabalho.

É necessário instituir a formação no local de trabalho. Todos os elementos da instituição devem conhecer, desde o início, suas funções na organização e o papel que desempenham, de modo a sentir-se parte de uma equipe e ter orgulho de sua atividade profissional (Deming, 1989).

7. Institua liderança.

Este princípio é o pilar de toda a filosofia da qualidade, e para o seu sucesso os líderes devem ter visão de futuro e ideias inovadoras, precisam demonstrar um espírito de realização e reconhecerem que a excelência organizacional é baseada na inovação, em pessoas empenhadas e dando atenção aos seus clientes (SARAIVA,2012).

8. Elimine o medo, de tal forma que todos trabalhem de modo eficaz para a empresa.

Os líderes devem incentivar o trabalho em equipe, e encorajar seus liderados a ter uma comunicação mais aberta e efetiva. O medo deve ser eliminado do ambiente de trabalho para que os funcionários possam trabalhar de forma construtiva (DEMING, 1989).

9. Elimine as barreiras entre os departamentos.

As barreiras existem devido ao medo, comunicação ruim, ou até mesmo ciúmes de colegas de trabalho. Para eliminar estas barreiras a organização precisa fazer mudanças nos canais de comunicação que devem ser abertos e focar no bom treinamento da equipe de trabalho.

10. Elimine lemas, exortações e metas para a mão-de-obra que exijam nível zero de falhas e estabeleçam novos níveis de produtividade.

Muitas vezes são utilizados slogans e exortações exigindo um aumento de produtividade, porém sem fornecer métodos específicos de melhoria, isso pode dificultar o trabalho para a organização. Devem ser estimulados metas alcançáveis e que sejam comprometidas com sucesso a longo prazo da organização.

11. Elimine metas numéricas.

Deming acreditava que objetivos numéricos impedem a qualidade mais do que qualquer outra condição de trabalho isolada (SARAIVA,2012). De acordo com Deming (1990), metas numéricas não melhoram a capacidade, apenas a melhoria do processo pode fazê-la.

12. Remova as barreiras que privam as pessoas de se orgulharem de seu trabalho.

Deming refere-se a avaliações de desempenho de curto prazo. Deve-se promover o orgulho pelo trabalho, o que significa que deve-se tentar remover as barreiras que privam o trabalhador do direito de ter orgulho no seu trabalho (SARAIVA, 2012). Quando os funcionários têm orgulho do seu trabalho eles irão crescerão na mais completa dimensão de sua função, sendo assim, todos na organização trabalharão para o bem comum.

13. Institua um forte programa de educação e auto aprimoramento.

Uma organização necessita que as pessoas cresçam através dos treinamentos. O princípio da auto-melhoria é instituir um vigoroso programa de educação e auto-melhoria (Deming, 1989).

14. Engaje todos da empresa no processo de realizar a transformação.

O envolvimento de todos da organização é essencial na definição e implementação de um serviço de qualidade, contagiá-los com os novos conceitos, criar constância e unidade de propósitos.

MATERIAL E MÉTODOS

Para realização deste artigo buscou-se verificar na literatura (realizando uma revisão bibliográfica) os conceitos sobre Qualidade e

Gestão da Qualidade que auxiliam no aumento da produtividade das empresas, focando na teoria da Qualidade proposta por Deming, que se apresenta bastante abrangente e representativa do pensamento da Qualidade, por isto serviu de base teórica para o estudo que se apresenta.

Portanto, pretende-se investigar como os 14 Princípios de Deming podem ser aplicados em empresas, com o fim de identificar a adaptabilidade e a aplicabilidade do modelo teórico escolhido, referindo quais os princípios que devem ser modificados, quais os que não podem ser aplicados e quais os que não são adequados a sua implementação nas empresas. “Uma fundamentação teórica é uma consideração ao do que foi publicado em um dado tema por estudiosos e pesquisadores credenciados” (MARTINS, MELLO e TURRIONI, 2014, p. 29).

CONCLUSÕES

A gestão da qualidade se for bem implantada pode trazer benefícios para as organizações, ajudando na realização de mudanças necessárias ao seu desenvolvimento e nas implementações de novas metodologias que buscam a satisfação dos funcionários e clientes. Concluiu-se que, não há dúvidas de que os Princípios de Deming podem ser aplicados a qualquer tipo de organização com as devidas adaptações. Assim, não é possível replicar os Princípios de Deming sem o entendimento dos conceitos de Qualidade e Gestão da Qualidade. Esse fato é reforçado, também, em obras consultadas, embora talvez não tenha ficado bem explícito neste trabalho devido às limitações.

REFERÊNCIAS

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução na administração.** Rio de Janeiro, Marques-Saraiva, 1990.

DEMING, William Edwards. **Calidad, Productividad y Competitividad.** La salida de la Crisis, Ediciones Díaz de Santos, S.A., Madrid, 1989.

MARTINS, R. A.; MELLO, C. H. P.; TURRIONI, J. B. **Guia para Elaboração de Monografia e TCC em Engenharia de Produção**. São Paulo: Atlas, 2014.

SARAIVA, Margarida. **Implantação dos princípios de Deming no Ensino Superior Português**, Revista Brasileira de Docência, Ensino e Pesquisa em Administração.2009.Vol. 1, n. 2, p. 84-109.