

# Estudo Dirigido - Gestão da Qualidade

## LEITURA RECOMENDADA:

- LOBO, R. N. Gestão da qualidade. São Paulo: Editora Saraiva, 2019. Disponível em Minha Biblioteca <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536532615/>>.
- PALADINI, E. P. Gestão da qualidade - teoria e prática. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2019. Disponível em: Minha Biblioteca <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597022032/>>.
- SOUZA, S. M. O. Gestão da qualidade e produtividade. São Paulo: Grupo A, 2018. Disponível em: Minha Biblioteca. <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595025561/>>.

## ESTUDO DIRIGIDO:

- Em PALADINI (2019), leiam as: *Seção 2.1: As múltiplas concepções da qualidade*, na pág. 47; *Seção 2.2: A qualidade do projeto ao produto*, na pág. 65; *Seção 2.3: Noção e avaliação dos defeitos*, na pág. 83. Dessa leitura identifique os três conjuntos básicos de abordagem conceitual da qualidade: o modelo ampliado da adequação ao uso; o modelo ampliado de impacto de produtos e serviços na sociedade em sua totalidade; e o modelo da “qualidade globalizada”. Da caracterização dessas abordagens se evidenciam dois aspectos: as razões de consumo e o componente dinâmico da qualidade. Pode-se perceber também a evolução da empresa em busca da qualidade. Na Seção 6.6: Dez diretrizes para o futuro imediato da Gestão da Qualidade, a partir da página 252 poderá perceber alguns tópicos importantes na gestão da qualidade na atualidade.
- Novamente em PALADINI (2019), leia as seções: 2.5, *Planejamento da qualidade* e 2.7, *Economia da qualidade*, nas páginas 90 e 96, respectivamente, e verifique a importância da atividade de planejamento no esforço de produzir qualidade e de como é fundamental direcioná-lo para a melhoria contínua. Além disso, compreenda que a economia da qualidade trata da expressão dos benefícios da qualidade sob a forma de unidades monetárias. Os modelos, nesse caso, envolvem tanto a análise do valor das qualidades quanto a minimização de custos pela eliminação da má qualidade.
- Em LOBO (2019), leia o Capítulo 2: Gestão da qualidade, a partir da página 29 e compreenda de que maneira o conceito de garantia está associado ao risco potencial de não qualidade. Significa dessa maneira que um produto, bem ou serviço tem garantia de qualidade quando seu fornecedor estabelece um processo para seu fornecimento, de modo que a probabilidade de falhas no produto seja nula.
- Leia, em PALADINI (2019), o Capítulo 4: Ambientes de atuação da gestão da qualidade, a partir da página 145 e aprofunde sua compreensão das particularidades da Gestão de Qualidade nos ambientes industriais e de geração de serviços. Conheça os conceitos e a aplicação prática dos modelos de qualidade *in-line*, *on-line* e *off-line*.
- Em SOUZA (2018), leia o capítulo: Gestão da Qualidade Total, a partir da pág. 157. Compreenda os conceitos de GQT e sua evolução. Verifique os modelos para sua implementação e aplicação.