

# Gerência de qualidade, lá em casa.

Post (0074)

“Gerência é a função responsável pelo estabelecimento da finalidade de uma operação, pela determinação dos objetivos mensuráveis e pela adoção das medidas necessárias à realização de tais objetivos.”

– Embora a gerência seja normalmente ligada às empresas, também opera em outros campos: – Dirigir uma família será



provavelmente o mais difícil de todos os trabalhos. Poucos foram totalmente bem-sucedidos nesta tarefa. O pequeno número de pessoas que de fato concretiza o seu esperado potencial poderia ser explicado como uma questão de sucesso fortuito, considerando-se os bilhões de indivíduos que vivem

este momento. “Alguém tem que acertar”! A Família sofre três obstáculos primordiais quando se trata de gerência: – Primeiro: Os membros da organização familiar acham-se no “barco” sem o benefício de avaliação pessoal, teste psicológico, ou qualquer outra técnica utilizada para escolha. Assim cada membro é uma quantidade desconhecida. – Segundo: Todos estão relativamente presos ao grupo familiar. Se a filha de três anos causa problemas, você não pode despedi-la, nem joga-la pela janela. Os vizinhos que já tem os seus problemas, certamente a jogarão de volta. O domínio que os gerentes familiares exercem sobre o pessoal da família tem base emocional e circunstancial e é sabido que emoções e circunstâncias modificam-se a toda a hora. – Terceiro: Os gerentes familiares, e na verdade a própria família, não foi treinada para este trabalho. Não possuem métodos para mensurarem o desempenho, a não ser em termos de sua limitada experiência. Espera-se que proporcionem meios financeiros, segurança, muitas vezes sem terem tido a chance de aprender, seja pela prática ou experiências passadas. Quando finalmente

aprendem o trabalho, são classificados de obsoletos, e forçados à imobilidade, incapazes de interferir quando os filhos assumem, por sua vez, a gerência da família. A operação familiar e a de negócios tem muito em comum. Ambas são orientadas para as pessoas e enfrentam dificuldades na mensuração de alguns aspectos importantes do seu processo. A gerência familiar mede tudo baseado nos padrões pessoais do gerente. Assim, a atividade aprovada está sempre algumas décadas atrasada. Os jovens gostam de um tipo de música, por exemplo, os adultos de outro. A mensuração torna-se uma questão de definir os direitos e expectativas da existência humana: – O que tem direito a receber os membros de cada geração? – Que podem esperar da família como seu direito, e como se espera que contribuam? À medida que a família se torna mais abastada, com o passar dos anos, as especificações vão mudando. O avô talvez se arrogue o direito a levar os netos à escola, atrelando o cavalo de tiro à charrete. A neta mais velha pode considerar que toda a adolescente de dezesseis anos tem direito ao seu carro próprio. A mãe, que supõe ter direito aos confortos domésticos, talvez acredite que deva ser objeto de constante adoração de cada membro do grupo. Todos os indivíduos formaram uma idéia do que a sociedade deveria fornecer para o seu bem-estar físico e emocional. Poucos imaginam o que deveriam realizar para alcançarem tais objetivos, ou do que deveriam proporcionar aos outros. As famílias têm dificuldade em estabelecer objetivos, calcular o desempenho e realizar tarefas. Como todos os seres humanos, defrontam-se com problemas de comunicação, problemas agravados pelo envolvimento emocional. A gerência da qualidade foi sempre considerada uma operação subjetiva, difícil de definir e mensurar, porque foi relegada ao papel de procedimento orientado para os resultados. Isto posto está em nós, aqueles que ainda estão à procura de soluções racionais concluir este processo. Parte do texto “Aferidor de Maturidade da gerência da qualidade” do programa de sensibilização, conhecimento e conscientização do grupo PQT – Processo de Qualidade da Trombini industrial – Canela / RS NG Canela – Maio de 2010

---

# Os 14 Pontos para a Gestão

Post (0093)



– William Edwards Deming fez contribuições significativas tornando-se é amplamente reconhecido pela melhoria dos processos produtivos, ensinando altos executivos como melhorar projeto, qualidade de produto, teste e vendas.

– Os 14 pontos para a gestão descrevem o caminho para a qualidade total, o qual deve ser continuamente aperfeiçoado:

**01 – Criar constância de propósito para melhorar o produto e serviço.** Ao invés de só ganhar dinheiro, o propósito é ficar no ramo e oferecer emprego através da inovação, da pesquisa e aperfeiçoamento constante.

**02 – Adotar uma nova filosofia.** A administração deve despertar para o desafio, conscientizar-se de suas responsabilidade e assumir a liderança em direção à transformação onde os erros e o negativismo sejam inaceitáveis.

**03 – Acabar com a dependência de inspeção em massa.** É comum empresa pagarem operários para fazem defeitos e, depois para corrigi-los. A qualidade não é fruto da inspeção, mas do aperfeiçoamento do processo.

**04 – Cessar a prática de avaliar as transações apenas com base nos preços.** Em vez disso, minimizar o custo total. Insistir na idéia de um único fornecedor para cada item, desenvolvendo relacionamentos duradouros, calcados na qualidade e na confiança.

**05 – Melhorar constantemente o sistema de produção e serviços.** Buscar sempre novas formas de reduzir o desperdício, melhorando a qualidade e reduzindo os custos.

**06 – Instituir o treinamento.** Muitas vezes, os operários aprendem o trabalho com outro operário que por sua vez nunca teve um treinamento apropriado. O treinamento é o início de tudo.

**07 – Instituir a lideranças.** O Trabalho de um supervisor não é dizer o que fazer ou punir, mas liderar, A liderança dos trabalhadores e a liderança empresarial necessitam de uma atenção especial.

**08 – Afastar o medo.** Permitindo aos empregados contestarem ou tomar uma posição sem medo. A perda econômica causada pelo medo é espantosa.

**09 – Quebrar as barreiras entre departamentos.** Os setores de pesquisa, projetos, vendas, compras ou produção devem trabalhara em equipe, tornando-se capazes de antecipar problemas que possam surgir durante o processo produtivo.

**10 – Eliminar slogans, e metas dirigidas aos empregados.** Isso nunca ajudou ninguém a fazer um bom trabalho, que as pessoas trabalhem com seus próprios slogans.

**11 – Eliminar padrões artificiais (cotas numéricas).** As cotas que só levam em conta os números são em geral uma garantia de ineficiência e custos elevados.

**12 – Remover barreiras que despojem as pessoas de orgulho no trabalho.** A atenção dos supervisores é crucial nesta tarefa.

**13 – Estabelecer um programa rigoroso de educação e auto-aperfeiçoamento para todo o pessoal.**

**14 – Concretizar a transformação.** Colocar todos da empresa para trabalhar de modo a realizar a transformação. A transformação é tarefa de todos.

Texto de William Edwards Deming -NG Canela – Dezembro de 2009