



Biossegurança & Qualidade

PROF. CHUCHU

David Alencar



Cronograma

04/10 Aula 01

- Introdução
- Boas Praticas de Laboratório (BPL's)
- Níveis de Biossegurança

11/10 Aula 02

- Normas Regulamentadoras (NR's)

18/10..... Aula 03

- Qualidade

25/10..... PROVA



Qualidade

A busca da Competitividade

- O que é uma empresa competitiva.

“É ser melhor do que o concorrente, naquilo que o cliente valoriza”.

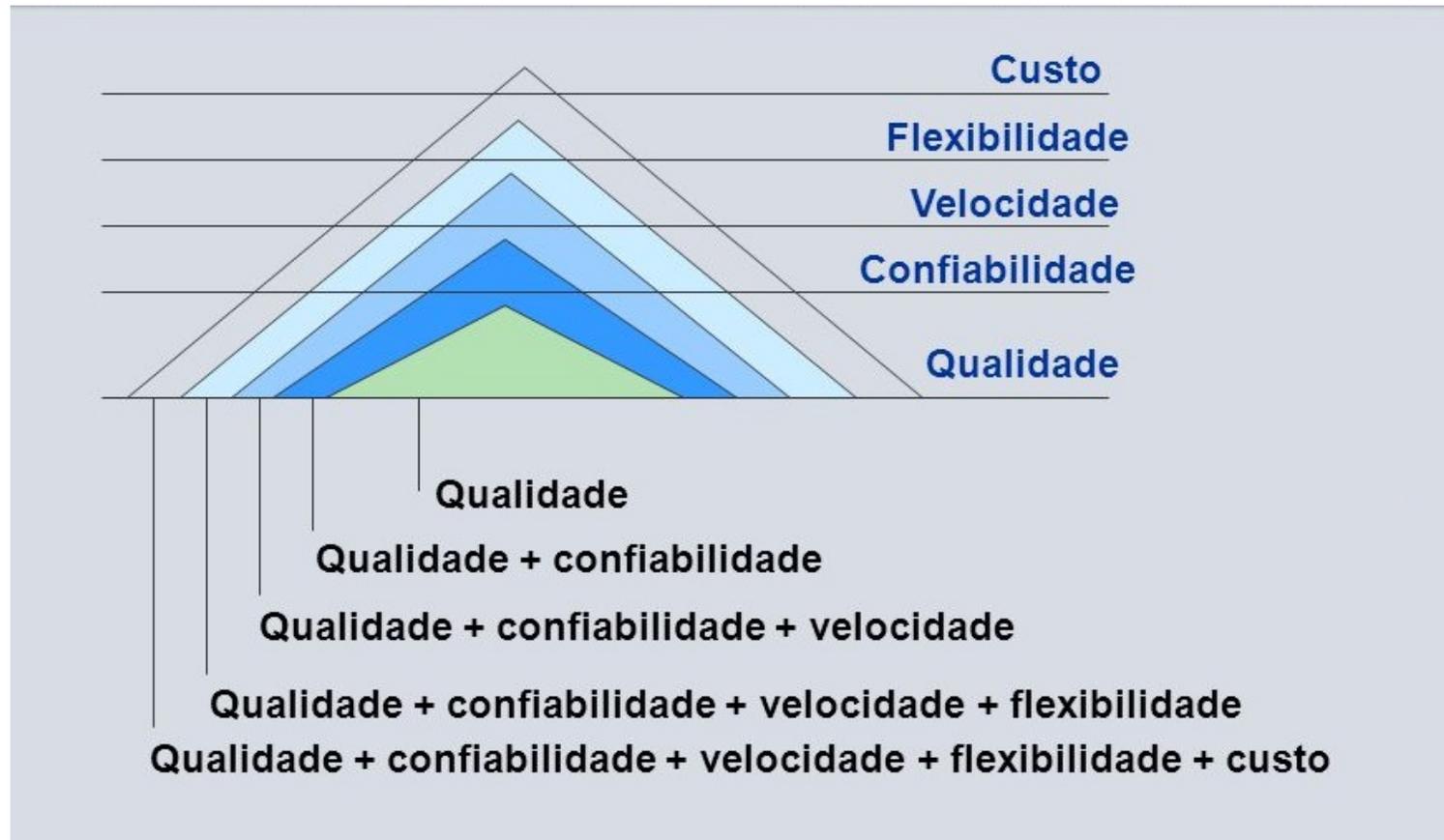
- Mas o que o cliente valoriza?
Dimensões da qualidade do produto.





Qualidade

Modelo do cone de areia na competitividade empresarial





Qualidade

Produtos





Qualidade

Processos

- Todos os processos
 - De linha
 - De apoio
 - De gestão





Qualidade

Indústrias

- Todas as indústrias
 - Manufatura
 - Serviços
 - Com fins lucrativos ou não.





Qualidade

Cliente

- Destinatários do produto
 - Todos aqueles que são impactados, externos e internos.

CLIENTE: VOCÊ TRABALHA AQUI?
eu:





Qualidade

Onde as metas estão incluídas

- Nos planos de negócios da empresa.

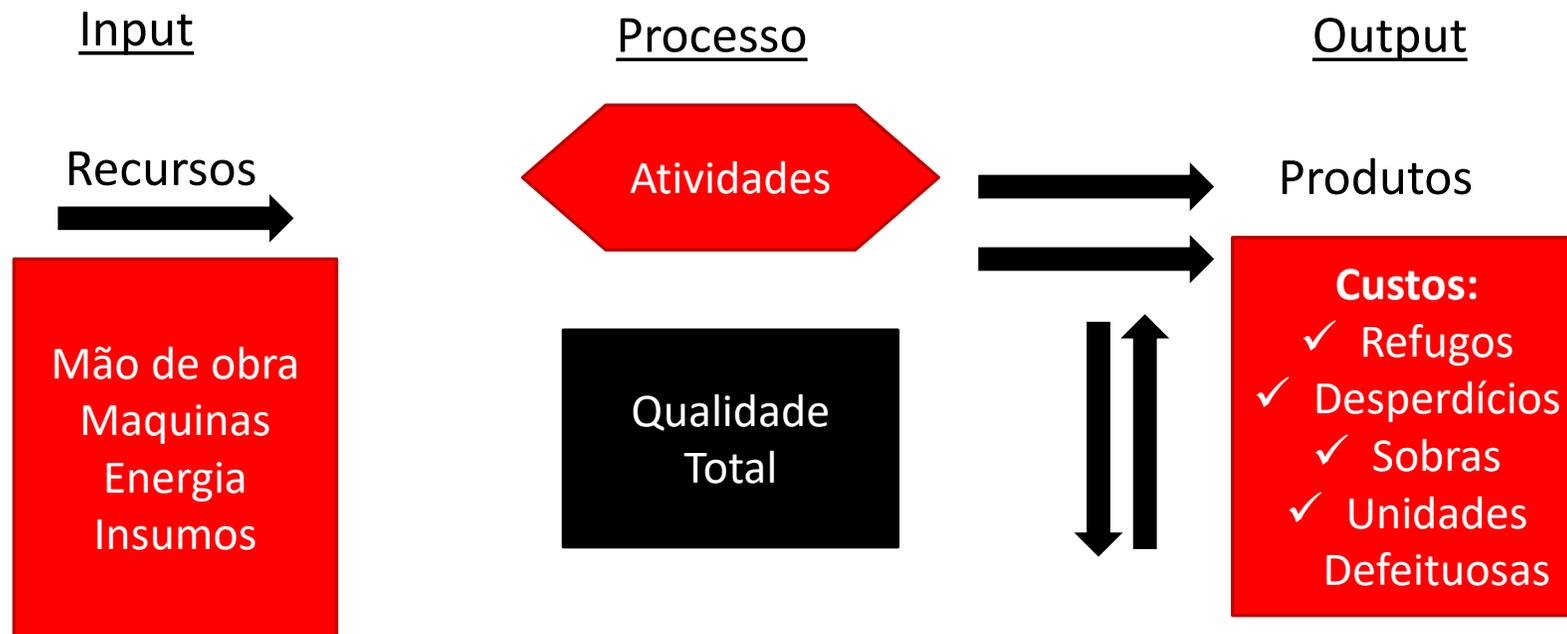




Qualidade

Custos

- Custos que desapareceriam se tudo fosse feito.





Qualidade

Aperfeiçoamento

- Da empresa.





Qualidade

Avaliação

- Capacidade de responder às necessidades dos clientes.





Qualidade

Coordenação

- Um conselho de qualidade composto por gerentes de nível superior.





Qualidade

Dimensões da qualidade (segundo David Garvin)

- Desempenho
- Características adicionais
- Confiabilidade
- Conformidade as especificações
- Durabilidade
- Serviços (atendimento)
- Estética
- Qualidade percebida





Qualidade

Aspectos pra avaliação em serviços

- Acesso
- Velocidade
- Consistência
- Competência
- Atendimento
- Flexibilidade
- Segurança
- Custo





Qualidade

Aspectos pra avaliação em serviços

- Integridade
 - Comunicação
 - Limpeza
 - Conforto
 - Estética
- Qualidade dos bens
 - Especificações
 - Conformidade
 - Durabilidade
 - Confiabilidade





Qualidade

Conceitos

- Cliente especifica suas necessidades precisamente → 1. Aderência às especificações
- Cliente define o que o produto deve fazer, deixando ao fornecedor a determinação das especificações. → 2. Adequação ao uso
- Discussão e acordo entre fornecedor e cliente chegando a um entendimento. → 3. Aderências especificações acordadas com o cliente



Qualidade

Premissas básicas.

- Não gera custos; ao contrário.
 - Evita desperdício
 - Reduz tempo de produção
 - Gera menos estresse e mais satisfação ao trabalhador.





Qualidade

Premissas básicas.

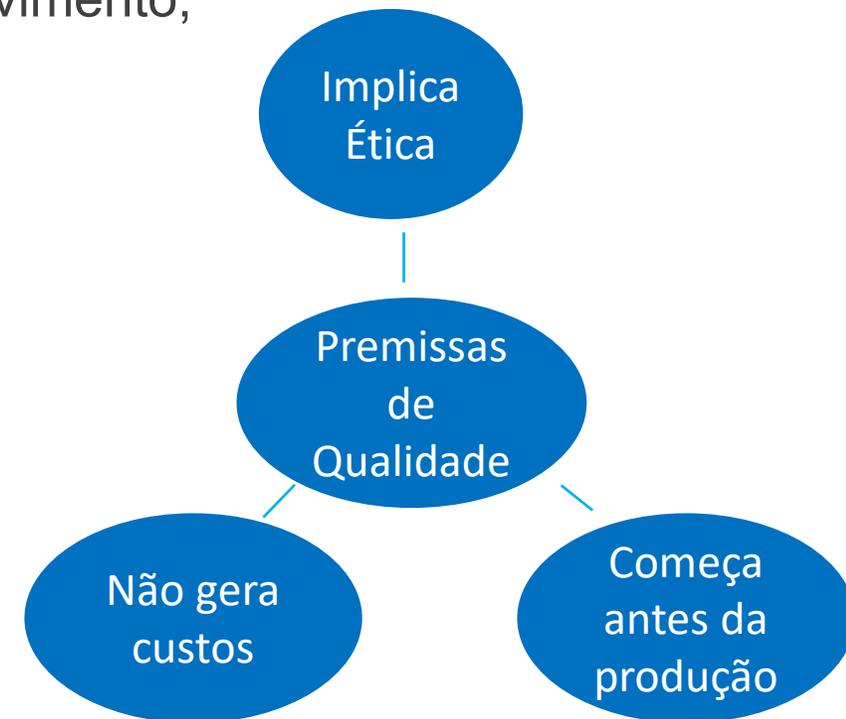
- A qualidade total otimiza a energia de trabalho do recurso humano.
- Trabalhar com e pela qualidade melhora a produtividade das empresas e, com isso, suas chances de lucro.
- A qualidade começa a acontecer antes que seja iniciada a produção propriamente dita.
 - A qualidade tem q ser planejada.



Qualidade

Outras premissas.

- Falar de qualidade total é basicamente falar de
 - prevenção de erros processos que envolvem o desenvolvimento,
 - a produção,
 - a venda e
 - o atendimento ao consumidor de produtos e serviços.
- Recall de algum produto.
 - Erro que custa caro a empresa.





Qualidade

No consiste a Gestão da Qualidade

- A qualidade é uma questão que precisa ser adequadamente gerida no contexto de uma organização;
- É por isso que empreendedores e administradores de todos os níveis precisam conhecer a chamada *gestão da qualidade*.

- Efetivamente, a gestão da qualidade diz respeito a todas as pessoas envolvidas em um processo.



Qualidade

Resumindo...

- Falar de qualidade é sempre falar em aprimorar continuamente produtos e serviços para atender melhor às necessidades dos clientes.
- Só a qualidade garante a competitividade.
- Como os mercados se mostram cada vez mais competitivos, não há muitas saídas para as empresas, a não ser investirem efetivamente nesse quesito.



Qualidade

Princípio de gestão de qualidade

- Definição de Princípio de Gestão de Qualidade:

É uma regra ou crença abrangente e fundamental, para a condução e operação de uma organização, objetivando a melhoria contínua de desempenho no longo prazo, focando nos clientes e atendendo às necessidades de todas as outras partes interessadas.



Qualidade





Qualidade

Foco no cliente

- Organizações dependem de seus clientes e, portanto, é recomendável que atendam às necessidades atuais e futuras do cliente, os seus requisitos e procurem exceder as suas expectativas.





Qualidade

Liderança

- Líderes estabelecem a unidade de propósito e o rumo da organização.

Convém que eles criem e mantenham um ambiente interno, no qual as pessoas possam estar totalmente envolvidas no propósito de atingir os objetivos da organização.





Qualidade

Envolvimento das pessoas

- Pessoas de todos os níveis são a essência de uma organização, e seu total envolvimento possibilita que suas habilidades sejam usadas para o benefício da organização.

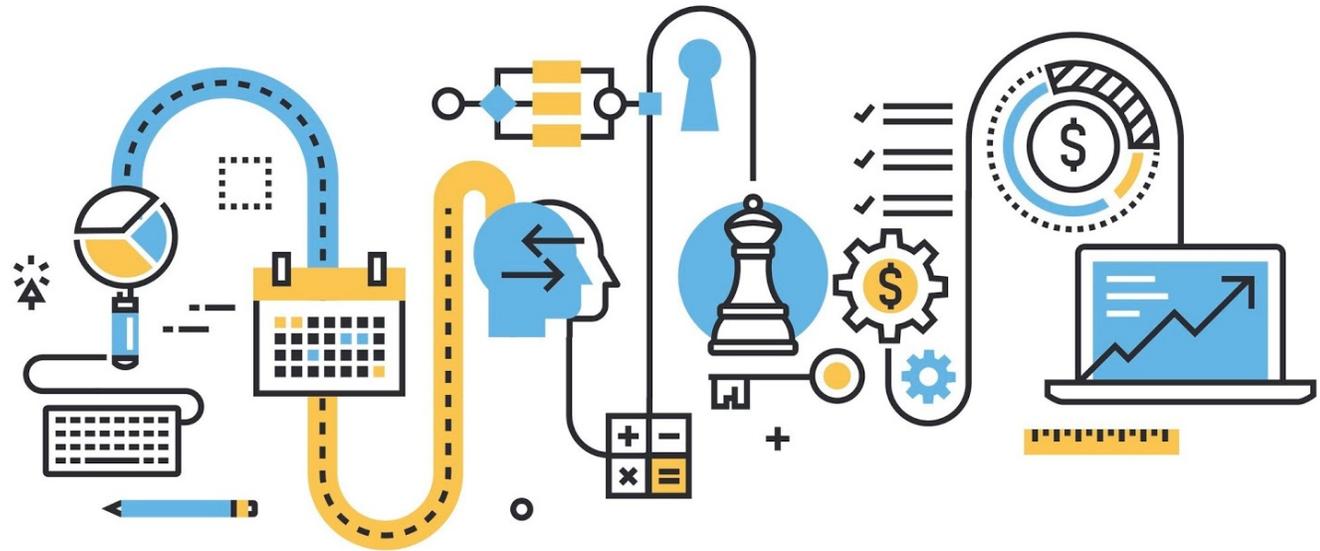




Qualidade

Abordagem de processo

- Um resultado desejado e alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo.





Qualidade

Abordagem sistêmica para a gestão.

- Identificar, entender e gerenciar os processos inter-relacionados como um sistema contribui para a eficácia e eficiência da organização no sentido desta atingir seus objetivos.





Qualidade

Melhoria continua

- Convém que a melhoria continua do desempenho global da organização seja seu objetivo permanente.





Qualidade

Abordagem factual para a tomada de decisão.

- Decisões eficazes são baseadas na análise de dados e informações.





Qualidade

Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores

- Uma organização e seus fornecedores são interdependentes, e uma relação de benefícios mútuos aumenta a capacidade de ambos em agregar valor.





Qualidade

A organização empreendedora

- Os empreendedores precisam aprender a praticar a inovação sistêmica.
- A inovação e, acima de tudo, trabalho.





Qualidade

A organização empreendedora

- Cada organização precisa embutir em sua estrutura três práticas sistêmicas:
 - Aperfeiçoamento permanente de tudo o que faz;
 - A exploração, isto é, o desenvolvimento de novas aplicações a partir de seus próprios sucessos;
 - A inovação – e aprender que a inovação pode e deve ser organizada como um processo sistemático.



Qualidade

A organização inovadora

- A organização inovadora não é aquela em que inovações ocorrem esporadicamente.
- A inovação sistêmica consiste na busca deliberada e organizada de mudanças, e na análise das oportunidades que tais mudanças podem oferecer para a inovação econômica ou social.

Inovação = ideia + implementação + resultado



Qualidade

Geração de ideias

- Organizações de alto envolvimento são um meio cada vez mais utilizado de promover a motivação dos empregados e melhorar o desempenho da própria organização.
- Condições necessárias:
 - Todos os empregados participam dos ganhos financeiros resultantes de suas ideias e esforços.



Qualidade

Fontes de inovação- Externas

- Clientes
- Fornecedores, subcontratados
- Empresas concorrentes atuais e novas entrantes.
- Associações e outras entidades empresarias
- Instituições de ensino e pesquisa.
- Agentes de patentes.
- Instituições de pesquisa mercadológica
- Órgãos governamentais



Qualidade

Fontes de inovação- Externas

- Inventores isolados
- Consultores e auditores externos.
- Feiras e balcões de negócios
- Revistas científicas e técnicas
- Documentos de patentes.



Qualidade

Fontes de inovação- Internas

- Pessoal próprio em atividades de P&D e correlatas.
- Engenharia de produto
- Engenharia de processo
- Equipes de planejamento
- Auditores internos
- Empregados de qualquer área.



Qualidade

Fontes de inovação- Internas

- Vendas
- Assistência técnica
- Produção
- Logística
- Controle de qualidade
- Recursos humanos
- Finanças e contabilidade
- zeladoria



Qualidade

Normas ISO



- Necessidade de normas internacionais de qualidade
- Adotada por mais de 160 países e cerca de um milhão de organizações.
- ISO 9001
 - Especifica requisitos para um sistema de gestão de qualidade onde uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos regulamentadores aplicáveis e objetiva aumentar a satisfação do cliente



Qualidade

Sistema de Gestão de Qualidade

- Análise crítica da direção
- Avaliações internas
- Melhoria contínua
- Ação corretiva
- Ação preventiva
- Competência, conscientização e treinamento .



Qualidade

Sistema de Gestão de Qualidade -

- Benefícios esperados:
 - Sistema de qualidade facilmente entendido
 - Base para melhoramento contínuo
 - Diminuição dos custos de produção e controle
 - Identificação das fraquezas de deficiências do SQ fornecendo caminhos para correções.
 - Alinhamento das necessidades da direção com a operação do sistema.



Qualidade

Sistema de Gestão de Qualidade -

- Ganhos esperados:
- Tangíveis
 - Situação financeira do negocio
 - Redução dos custos e desperdício
 - Confiabilidade de entregas
 - Estabilidade e qualidade de produtos/serviços



Qualidade

Sistema de Gestão de Qualidade -

- Ganhos esperados:
- Intangíveis
 - Imagem/reputação da empresa
 - Confiança interna
 - Colaboradores melhor treinados e motivados
 - Aumento do moral dos colaboradores
 - Abordagem mais aberta a problemas



Qualidade

Método de Análise e Solução de problemas

- Definição do problema
- Análise do problema
- pesquisa de possíveis soluções
- Avaliação de alternativas de solução
- Seleção da solução e ação para sua implementação



Qualidade

Método de Análise e Solução de problemas

- Métodos e a sequência lógica para se alcançar um objetivo
- Método de melhoria e para
 - Encontrar a solução de um problema qualquer e
 - Implementá-la de maneira que a situação não ocorra novamente.



Qualidade

Ferramentas para solução do problema

- **Conceito**

- São recursos utilizados no desenvolvimento do método para levantamento e tratamento dos fatos e dados..





Qualidade

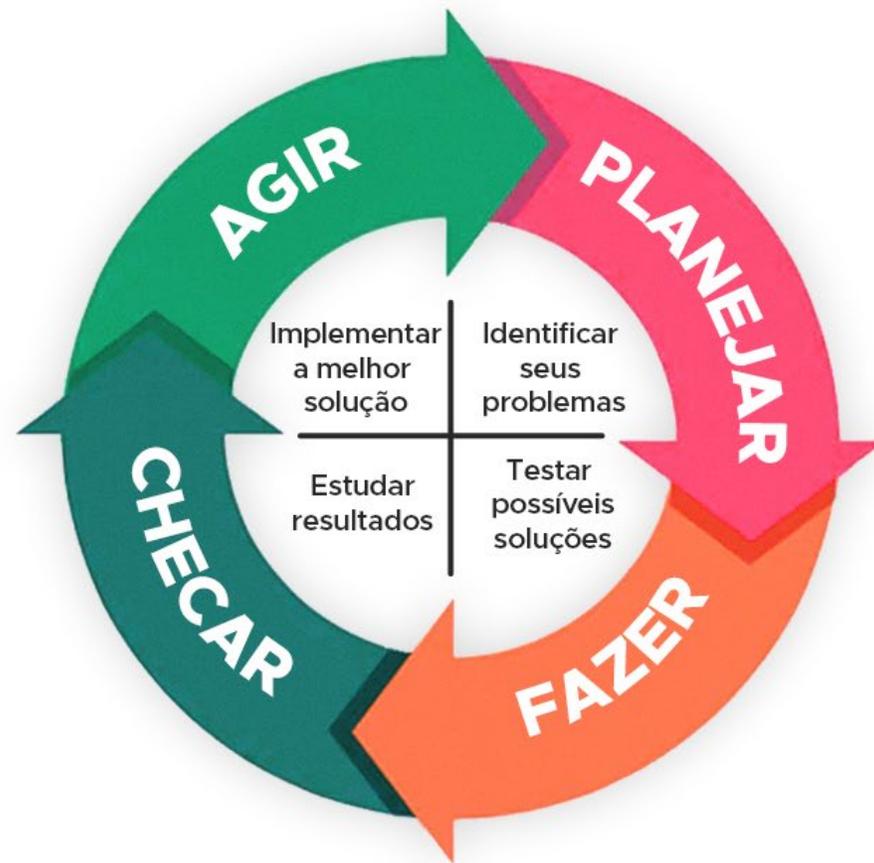
Ciclo PDCA

- Métodos gerencial de tomada de decisões para garantir o alcance das metas necessárias à sobrevivência de uma organização, que visa controlar e conseguir resultados eficazes confiáveis em suas atividades.



Qualidade

Ciclo PDCA





Qualidade

Ciclo PDCA

PDCA	ETAPA	OBJETIVO
P	1. Problema	Identificação do problema
P	2. Observação	Reconhecimento dos aspectos do problema
P	3. Análise	Descoberta das principais causas
D	4. Ação	Bloquear as causas fundamentais
C	5. Verificação	Verificar a eficácia da ação
A	6. Padronização	Prevenir contra o reaparecimento do problema
A	7. Conclusão	Revisão das atividades e planejamento futuro

EFI ✓ EST

CURSINHO DA UNIVERSIDADE

OBRIGADO!!!

NEM ACREDITO QUE ACABOU

