

SISTEMA DE QUALIDADE

É envolver todos numa construção dinâmica, tentando superar a necessidade do cliente e o seu desempenho profissional.

PRINCÍPIOS DE GESTÃO1. *Foco no cliente*

Gerenciar o atendimento para reduzir desperdício e custo

2. *Liderança*

Deve estabelecer uma visão a longo prazo, de comprometimento com a qualidade.

Deve criar e estabelecer ambiente adequado para que as pessoas sejam envolvidas com os objetivos de foco no cliente

3. *Envolvimento das pessoas*

As pessoas são a matéria prima mais importante da organização. O envolvimento permite um melhor aproveitamento dos recursos e organização, estabelecendo e fortalecendo os princípios

4. *Abordagem do processo*

O processo deve ser definido de forma genérica e compreender todos os serviços de informação e produção

5. *Abordagem do sistema de gestão*

Conjunto de elementos relacionados entre si para gerenciar a qualidade

6. *Melhoria continua*

A racionalização das atividades, padronização, comunicação, eleva a realização e melhoria continua dos padrões

7. *Tomada de decisão baseada em fatos*

As decisões devem ser tomadas baseadas em informações qualitativas decorrente de análise e diagnóstico da situação

8. *Benefício mútuo nas relações com os fornecedores*

O desempenho da empresa depende da qualidade, serviço e do produto

REQUISITOS DA QUALIDADE

1. Sistema – critério - realização
2. Responsabilidade
3. Recursos
4. Realização
5. Análise da melhoria

IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE QUALIDADE

1. Necessidades
2. Projeto com objetivos, modelos e documentos
3. Implantação do treinamento, revisão e análise

POLÍTICA DE QUALIDADE

1. Sustenta o objetivo, o planejamento e controla a melhoria das atividades com o cliente
2. Complementa a importância e valorização do funcionário e seu comprometimento com a empresa

PLANEJAMENTO E OBJETIVO

A direção estabelece objetivos coerentes com a qualidade, buscando valorização profissional e satisfação do cliente



**RESPONSABILIDADE AUTORIDADE E
COMUNICACAO**

Deve ser difundida e comunicada a toda a organização para ser compartilhada por todos

ANALISE CRITICA

Deve ser feita uma revisão planejada para manter a melhoria continua com a análise dos resultados

RECURSOS HUMANOS

Capacitação e conscientização do pessoal e fundamental para organização

Treinamento e avaliação do pessoal

Descrição de cargos, vinculo funcional e a quem está subordinado

AMBIENTE DE TRABALHO

Muito Importante para motivação , eficiência , satisfação e produção .Alguns pontos devem ser observados com rigor como : higiene , organização , segurança e relacionamento.

AQUISIÇÃO DE PRODUTO

Para se garantir a qualidade do produto , serviço e atendimento ao cliente é necessário:

Selecionar o fornecedor

Avaliar o produto

Avaliar o fornecedor (prazo , entrega e qualidade)

Avaliar junto ao cliente se o produto e satisfatório

MEDIÇÃO, ANALISE E MELHORIA

Tem por objetivo principal melhorar continuamente a qualidade , eficácia e eficiência do sistema. Deve ser medido:

- *Cliente __ atendimento , satisfação , conforto*
- *Funcionário __ produto , qualificação , satisfação , motivação , envolvimento , empenho.*
- *Empresa __ competência pessoal , produto , aumento nos lucros*

PROGRAMA DE QUALIDADE NO TRABALHO**Educação Continuada**

Atualização

Treinamento setorizado

Capacitação

Integração Social

Programa cultural

Produtividade

Funcionário do mês

Espaço funcionário

Aniversariantes do mês

Programa seu crachá vale desconto

Referência Bibliografica - Carpinetti, Luiz Cesar e outros . Gestão da Qualidade Iso 9001:2000,Princípios e Requisitos , Ed .Atlas S.A.-2007

