

## Qualidade?? Mais definições!

Há alguns anos venho estudando e me aprofundando na questão da definição da “qualidade”, até mesmo porque procuro melhorar diariamente meus próprios resultados na consultoria e assessoria que me proponho desempenhar.

Ultimamente lendo mais um autor, um tanto desconhecido, David A Garvin (1992), deparei com mais uma abordagem que achei extremamente interessante, e que fiz questão de trazer ao conhecimento do nosso público. Vejam as cinco abordagens gerais para definir qualidade:

- **Abordagem transcendente**: qualidade é sinônimo de excelência inata. Nestes conceitos a qualidade não pode ser medida com precisão, sendo apenas reconhecida pela experiência;
- **Abordagem baseada no produto**: qualidade é sinônimo de maior número e melhores características que um produto apresenta. São os conceitos que vêm a qualidade como uma variável precisa e mensurável. Surgiram da literatura econômica enfatizando durabilidade, implicando que alta qualidade só pode ser obtida com alto custo.
- **Abordagem baseada no usuário**: qualidade é atendimento das necessidades e preferências do consumidor. As definições baseiam-se na premissa de que a qualidade está adiante dos olhos dos consumidores sendo altamente subjetiva. A avaliação dos usuários em relação as especificações são os únicos padrões próprios à qualidade;
- **Abordagem baseada na produção**: qualidade é sinônimo de conformidade com as especificações. As definições de qualidade estão calcadas na idéia de adequação da fabricação às exigências do projeto e que as melhoras da qualidade, equivalente a reduções no número de desvios, levam a menor custos;
- **Abordagem baseada no valor**: qualidade é o desempenho ou conformidade a um preço ou custo aceitável. Os conceitos consideram a qualidade em termos de custos e preços.

O trabalho de Garvin revela que confiar em uma única definição da qualidade pode causar problemas. Paralelamente, evidencia que quase todas as definições de qualidade se enquadram em uma das cinco abordagens e talvez por isso seu trabalho tenha sido considerado definitivo no assunto.

Colaboração

Prof. Zocateli - FTC Feira de Santana – Junho/2007

FIATS, Gabriela Gonçalves Silveira. **A utilização do QFD como suporte a implementação de TQC.**

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.