



YOUR TICKET TO THE FUTURE

Potencialização das Competências Secretariais

Realização:



11 3662 0241

Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo
www.coins.sinsesp.com.br

D'Artagnan

www.palestradequalidade.com.br

12 8146.1865 / 3941.6600

www.qualidadepropar.com

www.egecon.com.br

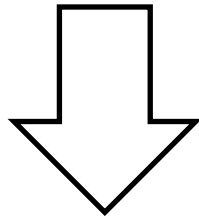


QUALIDADE

O QUE EU TENHO A
VER
COM ISSO ??

....TUDO

Vamos começar por onde
tudo começa...



**PELO
CONCEITO !**

QUALIDADE

**“...um alvo em
constante
movimento .”**

QUALIDADE EM SERVIÇOS

Keith Denton

RAPIDEZ

(não confundir com velocidade)

COMPETÊNCIA

(importância do Conhecimento da tarefa)

AUSÊNCIA DE ERROS

(fazer certo da primeira vez para evitar retrabalho)



**O QUE OS CLIENTES
ESPERAM DE NÓS ??**

COMPORTAMENTO PROFISSIONAL

SERVIÇOS DE QUALIDADE

- ✓ **Atitude**
- ✓ **Comprometimento**
- ✓ **Relacionamento**
- ✓ **Comunicação eficaz**
- ✓ **Bom atendimento**
- ✓ **Competência**
- ✓ **Empatia**

A TRÍADE DA COMPETÊNCIA

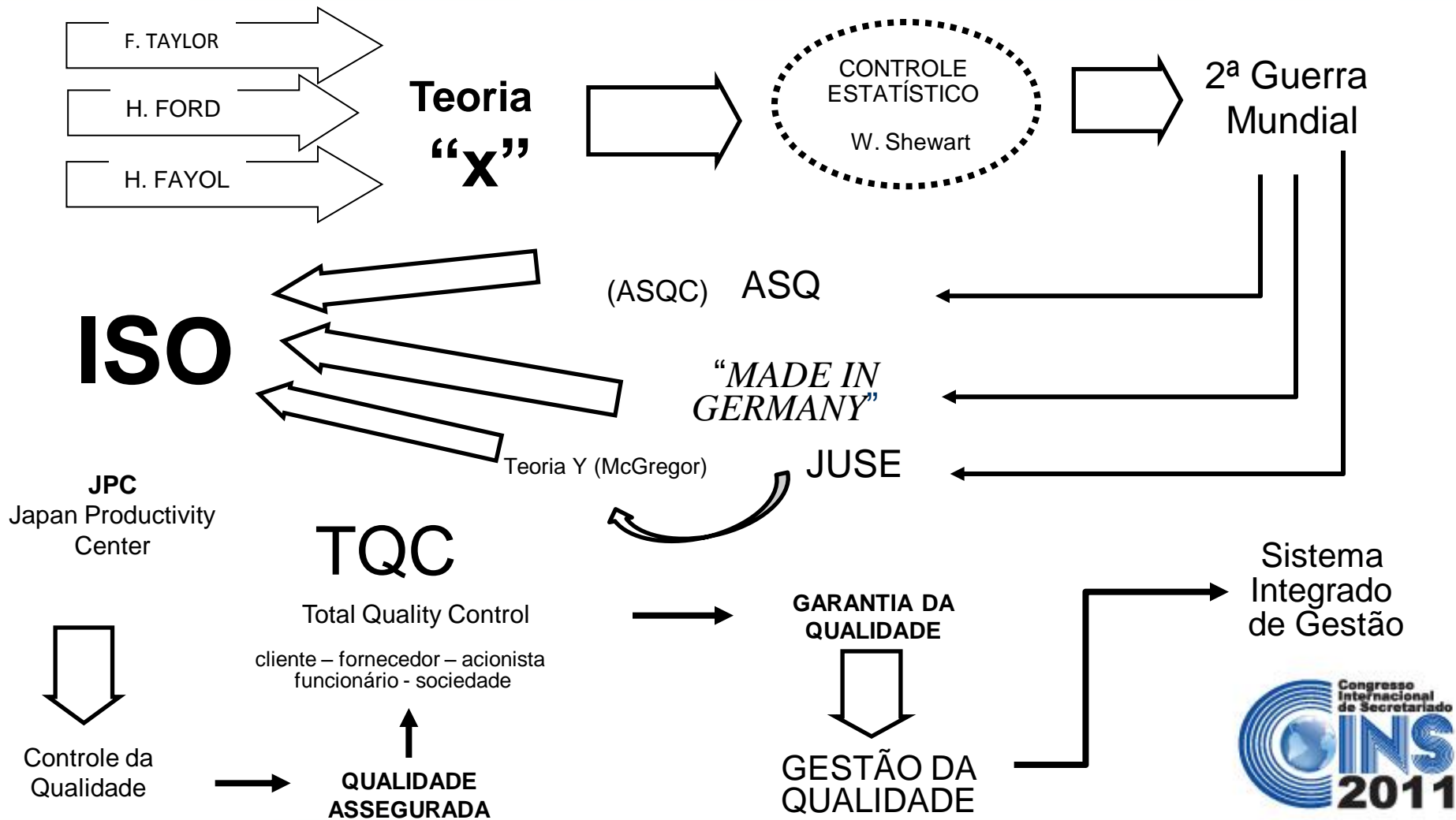
CONHECIMENTO

HABILIDADE

ATITUDE

RETROSPECTIVA

100 anos
da QUALIDADE



**“...opini3o de
renomados
cientistas da
qualidade .”**

Willian E. Deming

(1900 / 1993)

Adepto da política empresarial inovadora e de longo prazo, aliás, oposta ao tradicional sistema americano (resultados imediatos).

Destaca a importância da atuação gerencial, consolidada em seus

14 princípios.

Os 14 princípios de *Deming*

- 01. Estabelecer a constância de finalidade para melhorar o produto e serviço;**
- 02. Adotar a nova filosofia;**
- 03. Acabar com a dependência da inspeção em massa;**
- 04. Cessar a prática de avaliação apenas pelo preço;**
- 05. Melhorar sempre o sistema de produção e serviço;**
- 06. Instituir treinamento;**
- 07. Afastar o medo;**
- 08. Eliminar barreiras entre as áreas**
- 09. Instituir liderança;**
- 10. Eliminar metas e cotas numéricas;**
- 11. Eliminar a Avaliação de Desempenho;**
- 12. Criar um programa de educação e auto-melhoria;**
- 13. Eliminar slogans;**
- 14. Agir no sentido de executar a mudança e concretizar a transformação.**

Joseph Moses Juran

(1904 / 2008)

***Qualidade é
a expectativa
do cliente.***

**Deve-se estimular programas periódicos que
incentivem a qualidade e reduzam os preços.
Ênfase no planejamento da qualidade adotando a
quebra de barreiras**

Kaoru Ishikawa

(1915 / 1989)

Filosofia preponderantemente comportamental. Ênfase no trabalho em equipe, envolvendo todos os colaboradores, com uso intenso de técnicas estatísticas simples (*seven tools*). Criador dos Círculos da Qualidade em 1962.



Philip B. Crosby

(1926 / 2001)

**Ressalta a necessidade da preocupação
com os custos da Não Qualidade
(*desperdício*),
defendendo os princípios do Zero
Defeito.
Fazer certo da primeira vez.**

Armand Feigenbaum

Qualidade deve ser a forma principal de administrar uma organização. A Qualidade Total deve envolver todos os níveis e áreas da empresa da mesma forma, intensidade e importância com que se concebe, produz e comercializa um produto

Masaaki Imai

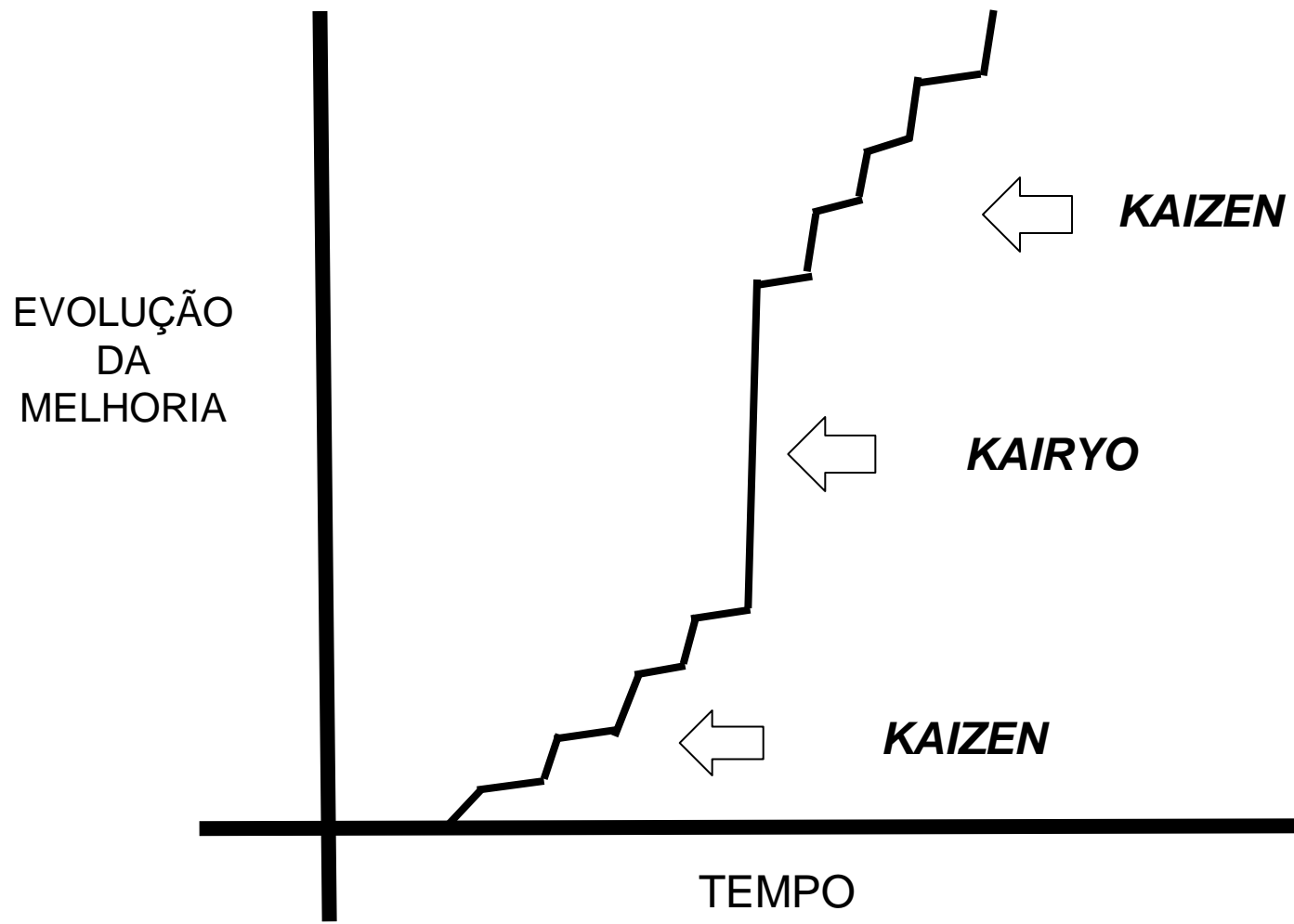
Propõe que as organizações incorporem a filosofia
Kaizen/Kairyō

(Kai= *mudar* Zen= *para melhor*) Kaizen (*step -by- step*)

(Kai=mudar Ryo= forte impacto Kairyō (*large size step*))

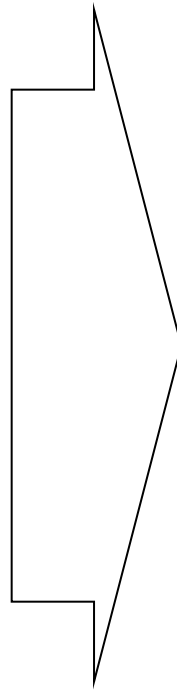
KAIZEN utiliza a prática de todas as técnicas conhecidas da
Qualidade & Produtividade.

KAIZEN / KAIRYO



OPINIÕES CONVERGENTES

Crosby
Feigenbaum
Imai
Deming
Juran
Ishikawa



**Esforço na Prevenção
(planejamento)**

**Q&P como função
de TODOS**

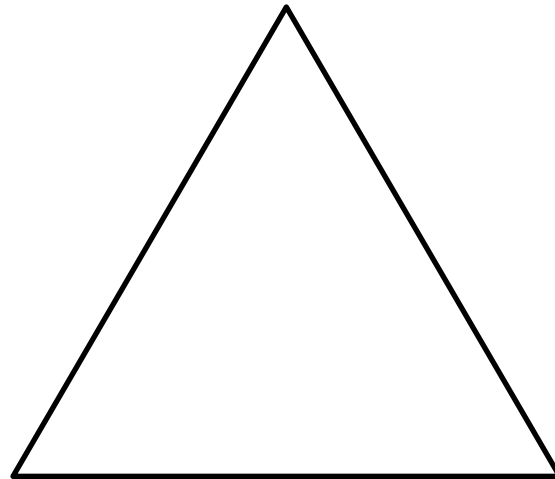
**Importância das
Pessoas e do
Trabalho em Equipe**

QUALIDADE

Uma questão de comportamento

QUALIDADE

SABER



QUERER

PODERER

PRESSUPOSTOS

...SABER FAZER

(pressuposto da capacitação)

...PODER FAZER

(pressuposto da gestão/administração)

... QUERER FAZER

(pressuposto da educação)

MENSAGEM FINAL

de um antigo filósofo anônimo...

“Os grandes resultados e as grandes conquistas jamais serão atingidos através de GRANDES esforços de POUCAS pessoas.

Os grandes resultados e as grandes conquistas somente serão atingidos através de PEQUENOS esforços de TODAS as pessoas.”



OBRIGADO!

Claudius D'Artagnan

