

VICENTE FALCONI

1) Qual a sua definição de Qualidade?

Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente. Portanto em outros termos, pode-se dizer: projeto perfeito, sem defeitos, baixo custo, segurança do cliente, entrega no prazo certo no local certo e na quantidade certa.

O verdadeiro critério da boa qualidade é a preferência do consumidor.

2) Quais as características básicas?

Dentro dos seus princípios se encontram tais características:

- Preocupação com os clientes e seus empregados;
- Preventivo, pois não se deve permitir o mesmo engano ou erro;
- Sensato, pois defende que devemos falar, raciocinar e decidir com dados e com base em fatos.

3) Qual a abordagem do potencial humano?

Para Falconi, o TQC é um programa gerencial centrado nas pessoas e deve:

- Aprimorar o recrutamento e a seleção, no sentido de ter um quadro mínimo, mas ótimo;
- Educar e treinar as pessoas de forma a transformá-las nos "melhores do mundo" naquilo que fazem;
- Reter estas pessoas no quadro da empresa de tal forma que a empresa faça parte do projeto de vida de cada um;
- Criar condições para que cada empregado tenha orgulho de sua empresa e um forte desejo de lutar pelo seu futuro diante de qualquer dificuldade.

4) Qual a proposta de implantação?

Falconi considera que a "implantação de um programa de qualidade é um processo de aprendizado. Deve ser adaptado às necessidades, usos e costumes da empresa".

Observa, entretanto que alguns conceitos devem ser respeitados:

- O TQC é implantado de cima para baixo;
- A implantação do TQC é responsabilidade direta do Presidente da empresa;

- A implantação do TQC é processo de mudança comportamental e cultural. É necessária ainda, liderança persistente das chefias, educação e treinamento.

5) Resuma visão deste autor em apenas uma palavra.

Humanista. Um de seus princípios é: Respeito pelo empregado como ser humano.

6) Quais os pontos fortes e as limitações de sua abordagem.

- Principais pontos fortes:

Dentro da sua definição de controle de qualidade total ele valoriza dois pontos muito importantes: cliente e pessoas. Diz que TQC "é um novo modelo gerencial centrado no controle do processo, tendo como meta a satisfação das necessidades das pessoas. A participação das pessoas não é conseguida por exortação, mas por educação e treinamento na prática do controle da qualidade".

- Limitações:

A principal limitação está relacionada à sua visão de sobrevivência da empresa, em que diz que "a luta pela sobrevivência é de cada pessoa da empresa. Cada um deve comparar os seus itens de controle com os melhores do mundo (Benchmark). Enquanto houver diferença, haverá problemas!" Este é um dos conceitos mais difíceis de serem aceitos por funcionários.