

FESTQUALI PARANÁ 2022

Claudia e Gustavo Ferrari

Palestra

Reality Quality Show
Audit Experience

The logo for FESTQUALI is located in the top right corner. It consists of a dark blue circle with a white border, containing the words "FEST" and "QUALI" stacked vertically in white, bold, sans-serif capital letters. A small yellow checkmark is positioned below the letter "I" in "QUALI". The logo is set against a large, diagonal, light blue shape that extends from the top right corner of the slide.

FEST
QUALI

REALITY QUALITY SHOW “AUDIT EXPERIENCE”

- ✓ 1 CENÁRIO
- ✓ 1 NÃO-CONFORMIDADE
- ✓ 10 PERSONAGENS
- ✓ OBJETIVO DE TODOS: SATISFAÇÃO DO CLIENTE
- ✓ Qual será o resultado?

REALITY QUALITY SHOW “AUDIT EXPERIENCE”

✓ O CENÁRIO



No contrato de fornecimento havia cláusula de 100% de multa por atraso e 100% de multa por TV com defeito. A QUALI é bem exigente!

2



Após 3 meses de negociações entre QUALI e FEST o contrato foi fechado e o prazo de entrega era de 45 dias com embarque marítimo

3

A FEST teve que rodar a produção em 3 turnos, com hora extra todos os dias e teve ainda que terceirizar parte da produção para dar conta de atender ao pedido

4

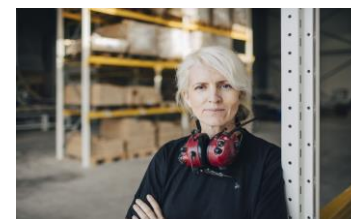


A FEST, preocupada com o prazo fez uma revisão dos itens de controle para agilizar as tarefas dos inspetores de qualidade

5

A FEST, teve um aumento nos seus custos de qualidade de mais de 30% para garantir inspeção com qualidade e rapidez

6

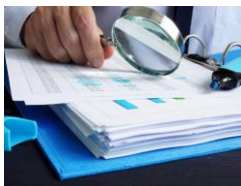


A gerente de Supply Chain da FEST estava pressionando a qualidade para a liberação das 5000 TVs NAQUELE DIA para não perder o prazo do embarque

7

O cliente QUALI da Itália, fez uma reunião interna para discutir a importação de 5000 televisores do modelo KXW 39" da empresa FEST do Brasil.

1



Eles registraram uma não-conformidade maior e solicitaram que o lote fosse interdito visto que o risco de embarque de produto não-conforme era real

10

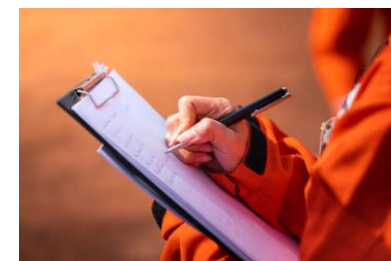


O gerente de Controle de Qualidade precisou lidar com inspetores recém-contratados, ajuste de documentação e treinamentos em tempo recorde. E se isso não bastasse esta semana está com 2 auditores da certificadora para auditoria de recertificação ISO 9001

8

Seguindo o plano de auditoria os 2 auditores da ISO 9001, auditando o processo de estoque de produto acabado identificaram que das 5000 caixas de TVs prontas para embarque, algumas caixas estavam sem o carimbo da liberação final pelo controle da qualidade. Essas caixas estavam sendo carregadas no container de exportação.

9



11

A guia da auditoria e coordenadora do SGI convocou uma reunião emergencial com todos os presentes para decidir o que seria feito

REALITY QUALITY SHOW

✓ OS 10 PERSONAGENS

NOME: ALICE

FUNÇÃO: COORDENADORA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ESCOLHA UM DOS PERFIS ABAIXO E USE-O COMO BASE PARA A SUAS ATITUDES NA REUNIÃO CONVOCADA PARA DISCUTIR A SITUAÇÃO DO CENÁRIO!



Está atuando como guia da auditoria.

É uma profissional que sempre “briga” para cumprir os procedimentos!

Concorda com a não-conformidade maior.

Por ela o lote é interditado e o container esvaziado, mesmo ciente das multas.

Recomenda abertura de um MASP urgente.

Recomenda uma inspeção 100% dos 5000 televisores.

Recomenda renegociação do prazo com o cliente.

O que mais você faria se fosse ela...

Está atuando como guia da auditoria.

Está desmotivada, de saco cheio!

Bem cansada de ter que lidar com correrias, falhas nas decisões dos gestores, falhas na qualificação de inspetores, bastante irritada com a pressão da gestora de Supply Chain.

Sabe da imensa multa se não houver o embarque hoje.

Recomenda que tirem as caixas do container, carimbem e coloquem de volta para que o embarque seja realizado no prazo.



NOME: EDUARDO
FUNÇÃO: GERENTE DE VENDAS

ESCOLHA UM DOS PERFIS ABAIXO E USE-O COMO BASE PARA A SUAS ATITUDES NA REUNIÃO CONVOCADA PARA DISCUTIR A SITUAÇÃO DO CENÁRIO!

Foi quem fechou o contrato com a QUALI. Ficou muito feliz e ganhou um bônus maravilhoso! Nada pode dar errado nesse contrato!

Entende que é importante assegurar a qualidade, porque não adianta entregar o produto no prazo, mas, com defeitos!

Recomenda que seja descarregado o container, que seja feita reinspeção e que seja feito embarque aéreo e que a FEST absorva este custo extra de transporte.

Nem passa por sua cabeça tentar renegociar algo com o cliente!
Inadmissível essa hipótese!

Foi quem fechou o contrato com a QUALI. Ficou muito feliz e ganhou um bônus maravilhoso! Nada pode dar errado nesse contrato!

Para ele, pouco importa a não-conformidade maior, a falta de um carimbinho não pode impedir esse embarque de jeito nenhum.

Se a qualidade não fez a parte dela, PACIÊNCIA!

COMO É QUE NÃO VAI EMBARCAR AGORA???
VOCÊS ESTÃO LOUCOS???

VAI EMBARCAR SIM!!!!



NOME: JOSÉ LUIS
FUNÇÃO: GERENTE DO CONTROLE DA QUALIDADE

ESCOLHA UM DOS PERFIS ABAIXO E USE-O COMO BASE PARA A SUAS ATITUDES NA REUNIÃO CONVOCADA PARA DISCUTIR A SITUAÇÃO DO CENÁRIO!



Responsável por assegurar a inspeção final.
Por ele o procedimento deve ser seguido, o lote deve ser interditado, se perder o embarque, temos que assumir as consequências!
Explicou que está sofrendo muita pressão da Gerente do Supply Chain e que está com muitas mudanças na equipe, nos procedimentos de controle e nos treinamentos.
Pede para que PAREM DE PRESSIONÁ-LO.
Ele não tem como fazer qualidade correndo!

Responsável por assegurar a inspeção final.
Não é a primeira vez que é pressionado para fazer liberação urgente, correndo.
Está cansado de tanta pressão na sua equipe.
Ele acredita que as TVs foram inspecionadas e que só faltou o carimbo.
Por ele, pode enviar sem o carimbo mesmo e colocar uma observação na Invoice de que está tudo com qualidade assegurada!



NOME: ROSEMEIRE
FUNÇÃO: GERENTE DE SUPPLY CHAIN

ESCOLHA UM DOS PERFIS ABAIXO E USE-O COMO BASE PARA A SUAS ATITUDES NA REUNIÃO CONVOCADA PARA DISCUTIR A SITUAÇÃO DO CENÁRIO!



O diretor geral fez ela prometer eu essa entrega chegaria no prazo!
Ela é super comprometida com os seus processos e faz toda sua equipe trabalhar no mesmo ritmo!
Ela pensa que as outras pessoas das outras áreas não tem a mesma dedicação que ela e sua equipe!
Parece que tudo está em suas costas e ainda ficam reclamando quando ela cobra para serem ágeis!
Ela quer o produto com qualidade no container, custe o que custar!
**Um segredo: o embarque pode aguardar mais 3 dias, isso não será contado para ninguém!
(ou você vai contar?)**

O diretor geral fez ela prometer eu essa entrega chegaria no prazo!
Para isso, ela cobra todo mundo, como se fosse chefe de todos!
É rude, grita, exige providências!
Quer que o pessoal dê o sangue por esse carregamento!
Não se importa com a cara feia do gerente do controle de qualidade, para ela, cara feia é fome!
Já disse que daqui há 3 horas vai fechar o container, não importa se a carga vai cheia ou faltando TVs!
**Um segredo: o embarque pode aguardar mais 3 dias, isso não será contado para ninguém!
(ou você vai contar?)**



NOME: MARCELINO
FUNÇÃO: INSPETOR DE QUALIDADE

ESCOLHA UM DOS PERFIS ABAIXO E USE-O COMO BASE PARA A SUAS ATITUDES NA REUNIÃO CONVOCADA PARA DISCUTIR A SITUAÇÃO DO CENÁRIO!



Recém formado em Técnico de Qualidade, já trabalha há 3 anos como inspetor final. Tem muita experiência, não comete falhas nas suas responsabilidades. As TVs que são produzidas nos 3 turnos passam por suas mãos antes de irem para a área de produto acabado. Ele conferiu 100% das TVs e colocou o seu carimbo.

Não admite falarem que a responsabilidade das TVs sem carimbo é de sua área.

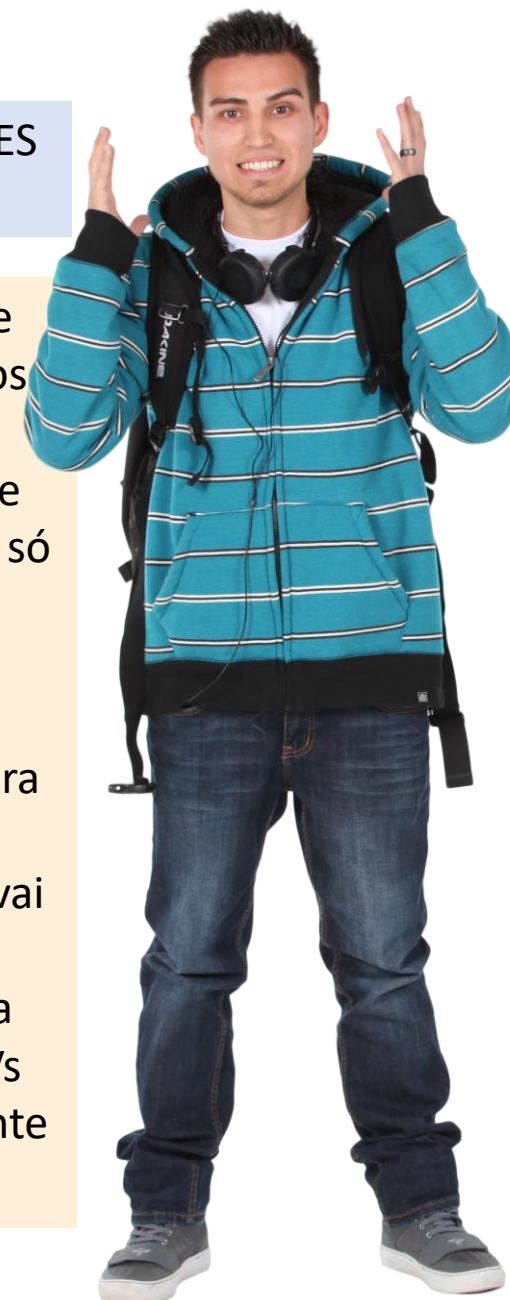
O que ele não sabe : Que nas 3 horas que ficou ausente do posto o empilhadeira movimentou TVs para o estoque sem sua autorização.

Recém formado em Técnico de Qualidade, já trabalha há 3 anos como inspetor final. Ele não acredita que vai ter que reinspecionar de novo 5000 TVs só porque deixou de colocar uns carimbos.

Na sua opinião, ele entra no container, bate o carimbo e libera a carga.

Essas TVs são todas iguais, não vai ter falha não!

O que ele não disse: Que havia separado e retrabalhado 12 TVs que apresentaram defeito durante a inspeção final.



NOME: GILBERTO
FUNÇÃO: EMPILHADEIRISTA

ESCOLHA UM DOS PERFIS ABAIXO E USE-O COMO BASE PARA A SUAS ATITUDES NA REUNIÃO CONVOCADA PARA DISCUTIR A SITUAÇÃO DO CENÁRIO!

Está acostumado com a pressão da Gerente de Supply Chain. Naquele dia ela havia instruído para ele ir buscar as TVs na inspeção final nem que fosse uma por uma, para completar logo o container.

Quando soube da não-conformidade, ficou desesperado. Pode ser que ele tenha pego peças que ainda não haviam sido inspecionadas, ou peças que haviam sido inspecionadas, só não estavam carimbadas. Ele assumiu sua responsabilidade contou que pegou TVs da área da inspeção final sem autorização.

Está acostumado com a pressão da Gerente de Supply Chain. Mas, detesta levar bronca dela. Ele entende que só estava cumprindo ordens.

Decidiu fazer cara de paisagem. Se perguntarem se ele pegou peça do lugar errado ou se carregou peças sem autorização, vai dizer que não e que só estava cumprindo ordens. O que ele não sabia: Que na área de inspeção final da qualidade existem câmeras 24 horas.



NOME: ANA BEATRIZ
FUNÇÃO: GERENTE DA PLANTA

ESCOLHA UM DOS PERFIS ABAIXO E USE-O COMO BASE PARA A SUAS ATITUDES NA REUNIÃO CONVOCADA PARA DISCUTIR A SITUAÇÃO DO CENÁRIO!

Conhece todos da equipe e o perfil de cada um. Começou como operadora e após 12 anos assumiu a gestão da planta.

É uma grande líder, admirada por todos. Sabe resolver problemas complexos e nunca se desespera.

Recomenda uma força tarefa que inclua quantas pessoas forem necessárias, de quaisquer cargos para ajudar na reinspeção das 5000 TVs e vai coordenar essa operação “de guerra” pessoalmente.

Já pediu para serem produzidas mais 200 peças caso ocorra alguma não-conforme. Assume responsabilidades e custos de não-qualidade. Após proteger o cliente, vai tratar da ação corretiva para não haver recorrência.

Conhece todos da equipe e o perfil de cada um. Começou como operadora e após 12 anos assumiu a gestão da planta.

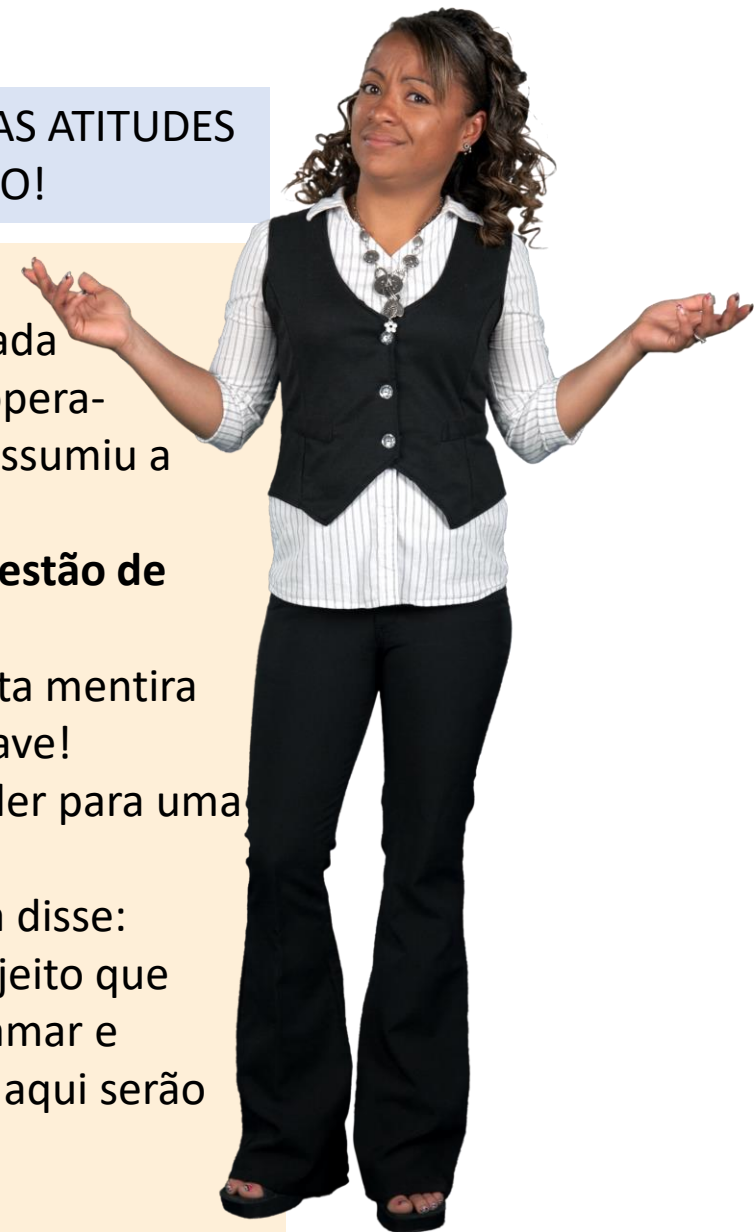
Pensou assim **“Vocês estão de sacanagem comigo?”**

Ela acha que tem muita mentira no ar e não é nada grave!

Chamou a auditora líder para uma conversa reservada.

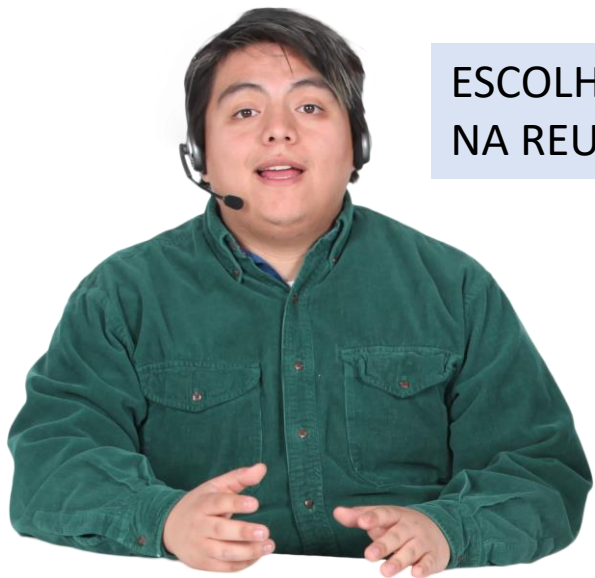
Após esta reunião, ela disse:

“Vamos embarcar do jeito que está, se o cliente reclamar e cobrar a multa, todos aqui serão demitidos!”



NOME: JOÃO PAULO
FUNÇÃO: ASSISTÊNCIA TÉCNICA PÓS VENDA

ESCOLHA UM DOS PERFIS ABAIXO E USE-O COMO BASE PARA A SUAS ATITUDES NA REUNIÃO CONVOCADA PARA DISCUTIR A SITUAÇÃO DO CENÁRIO!



Conhece o cliente QUALY muito bem. Toda vez que ele reclama, atende a reclamação deixando o cliente satisfeito.

Acredita que é possível negociar o prazo e que o cliente não aplicaria a multa, ainda mais se fosse por causa de uma ação para garantir a qualidade.

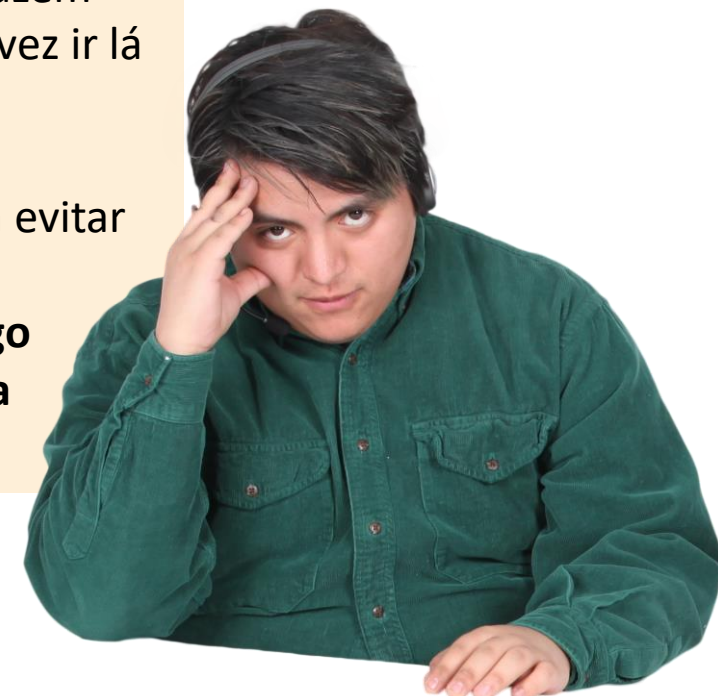
É a favor da negociação do prazo e de fazer a reinspeção corretamente.

Conhece o cliente QUALY muito bem. Sabe que se chegar peça ruim no cliente ou se não cumprir o prazo o cliente ficará muito bravo e que vai sobrar para ele tentar resolver tudo isso.

Ele não se conforma! As pessoas fazem coisas erradas e ele tem que toda vez ir lá limpar a bagunça!

Dessa vez, se o cliente reclamar, não vai fazer nenhum esforço para evitar as multas.

Quer mais é que o circo pegue fogo para ver se eles aprendem alguma coisa!



NOME: GERUSA
FUNÇÃO: AUDITORA LÍDER ISO 9001

ESCOLHA UM DOS PERFIS ABAIXO E USE-O COMO BASE PARA A SUAS ATITUDES NA REUNIÃO CONVOCADA PARA DISCUTIR A SITUAÇÃO DO CENÁRIO!

Auditora há 32 anos.

Entende que a falta do carimbo representa que as TVs não foram liberadas e que se o produto chegar ao cliente sem o carimbo pode ter sido liberado produto não-conforme.

Não abre mão da declaração da não-conformidade!

(está ciente das multas contratuais impostas pelo cliente)

Auditora há 32 anos.

Sabe que a não-conformidade é baseada em evidência objetiva. Está ciente das multas contratuais impostas pelo cliente.

Após conversar em particular com a gerente da planta **decidiu cancelar a declaração da não-conformidade.**

8.6 Liberação de produtos e serviços

A organização deve implementar arranjos planejados, em estágios apropriados, para verificar se os requisitos do produto e do serviço foram atendidos.

A liberação de produtos e serviços para o cliente não pode proceder até que os arranjos planejados forem satisfatoriamente concluídos, a menos que de outra forma tenham sido aprovados por autoridade pertinente e, como aplicável, pelo cliente.

A organização deve reter informação documentada sobre a liberação de produtos e serviços.

A informação documentada deve incluir:

- evidência de conformidade com os critérios de aceitação;
- rastreabilidade à(s) pessoa(s) que autoriza(m) a liberação.



NOME: EDSON
FUNÇÃO: AUDITOR DE EQUIPE ISO 9001

ESCOLHA UM DOS PERFIS ABAIXO E USE-O COMO BASE PARA A SUAS ATITUDES NA REUNIÃO CONVOCADA PARA DISCUTIR A SITUAÇÃO DO CENÁRIO!

Auditor há 3 anos.

Concorda com a auditora líder que é uma não-conformidade maior.

Concorda com a recomendação dela para interditar o lote.

Sabe das multas contratuais e mesmo assim entende que a FEST é responsável por assumir suas responsabilidades e que ele está cumprindo seu dever.

Auditor há 3 anos.

Na reunião privativa com a auditora líder disse que **achava melhor ela não registrar a não-conformidade** porque Isso poderia gerar uma insatisfação da FEST e que até o contrato com a certificadora poderia ser encerrado. Ele vê que se a FEST tomar a multa, a coisa ficará feia.

8.6 Liberação de produtos e serviços

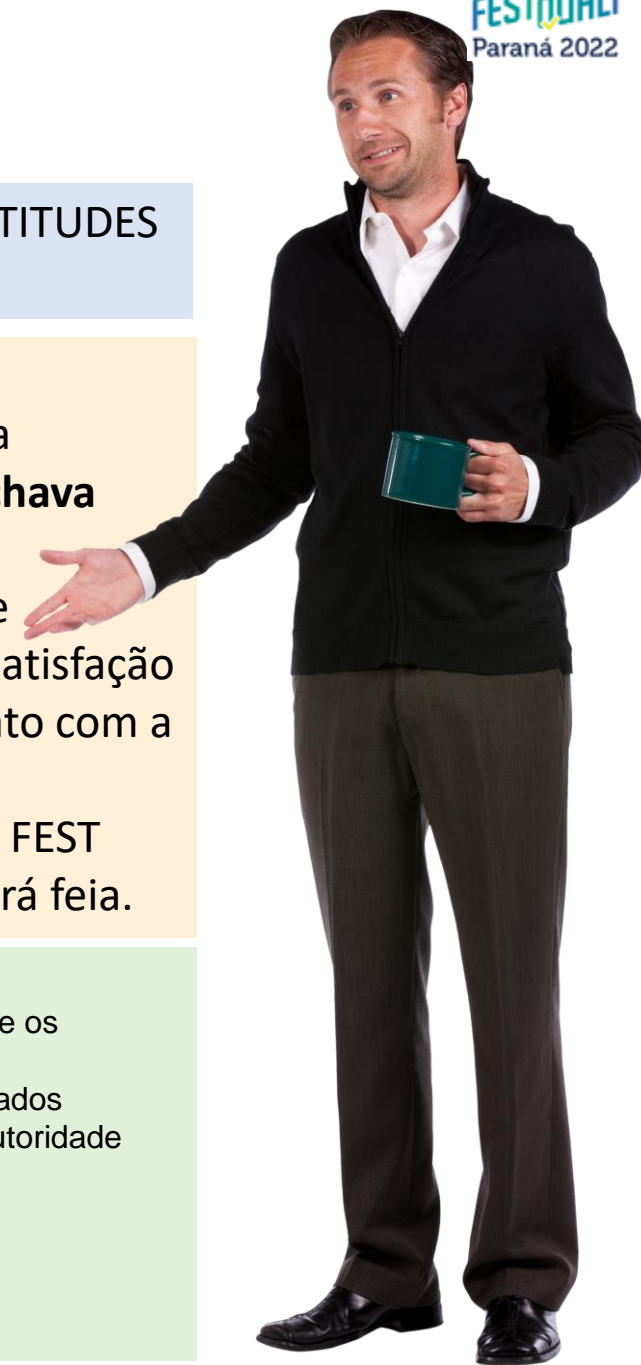
A organização deve implementar arranjos planejados, em estágios apropriados, para verificar se os requisitos do produto e do serviço foram atendidos.

A liberação de produtos e serviços para o cliente não pode proceder até que os arranjos planejados forem satisfatoriamente concluídos, a menos que de outra forma tenham sido aprovados por autoridade pertinente e, como aplicável, pelo cliente.

A organização deve reter informação documentada sobre a liberação de produtos e serviços.

A informação documentada deve incluir:

- evidência de conformidade com os critérios de aceitação;
- rastreabilidade à(s) pessoa(s) que autoriza(m) a liberação.



REALITY QUALITY SHOW

✓ DINÂMICA:

Quando	Quem	O que
11h10-11h20 (10')	Claudia e Gustavo	Recepção e apresentação da dinâmica
11h20-11h25 (5')	10 voluntários	Entrarão na sala de reunião e receberão uma folha com seu personagem e dois perfis (positivo e negativo)
11h25-11h30 (5')	10 voluntários	Lerão os perfis para lembrar e escolherão qual perfil usará durante a reunião
11h30-11h31 (1')	Claudia e Gustavo	Confirmam se todos estão preparados e reforça que O PARTICIPANTE DEVE SER FIEL AO SEU PERFIL! E define o início da reunião
11h32-11h45 (13')	10 voluntários	Seguindo seus papéis com o objetivo de SATISFAÇÃO DO CLIENTE tomarão uma decisão sobre a situação apresentada.
11h46-12h00 (14')	Todos	Discutiremos sobre como foi a experiência do Reality Quality Show

REALITY QUALITY SHOW

✓ OBJETIVO DE TODOS: **SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

REALITY QUALITY SHOW

✓ Qual será o resultado?

FESTQUALI PARANÁ 2022

Obrigada! Obrigado!



Contatos

claudiaferrari@atitudeq.com / gustavohferrari27@gmail.com

55 11 99916-7686

55 11 97336-1999



FestQuali, mais que um evento, um Movimento



www.festquali.com.br