

FESTQUALI RIO 2020

O maior evento sobre Qualidade
e Inovação no Brasil!

CLAUDIA FERRARI

As competências da função
Qualidade

Eu estou com
dúvidas sobre quais
competências tenho
que desenvolver...



QUAIS AS
COMPETÊNCIAS DA
FUNÇÃO
QUALIDADE?

ERA UMA VEZ ...

...em **1987** (ano da primeira ISO 9001) eu era estagiária do curso Técnico de Secretariado na área de Engenharia de Usinagem de uma grande multinacional automotiva...

...nem tinha noção do que seria **trabalhar na Qualidade!**

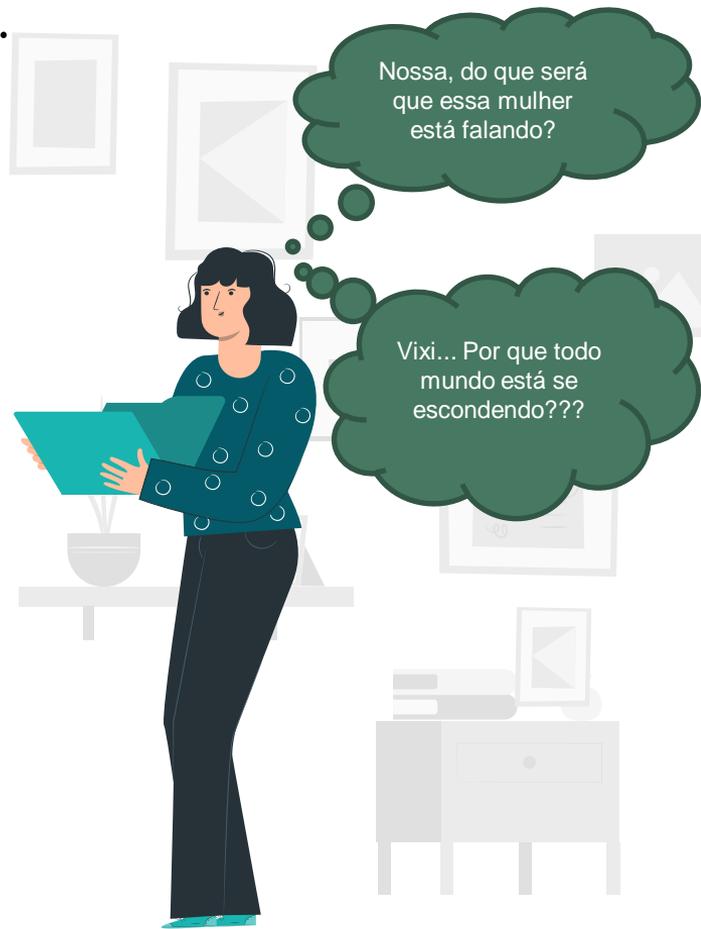


UMA PESSOA VEIO NO "DEPARTAMENTO" E DISSE...

"...precisamos de uma
pessoa aqui dessa área para
IMPLANTAR A ISO 9001!

NORMA DE QUALIDADE!

ORDEM DA MATRIZ!"



Me colocaram aí
nesse projeto da
ISO 9001... Que
bacana!
Bora lá aprende!!!



E ASSIM
NASCEU A
QUALIDADE
EM MIM!



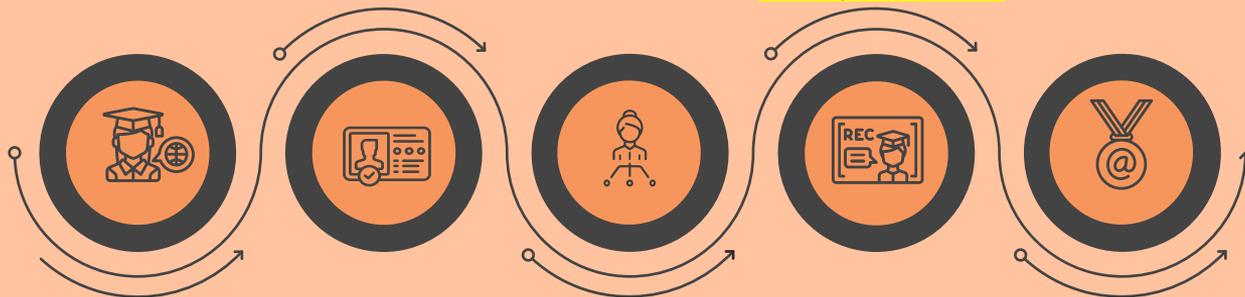
DE LÁ PRÁ CÁ (1987 – 2020) JÁ SE PASSARAM 33 ANOS QUE ATUO NA **FUNÇÃO QUALIDADE**

1993-1999

Coordenadora de Qualidade. **O desafio de gerenciar pessoas!**

2005-2008

Gerente Qualidade Fornecedores. **Aprendendo a lidar com os chineses e suas qualidades...**



1987-1992

Fazendo qualidade sem saber para que servia...**(seguindo ordens)**

2000-2004

Gerente de Qualidade. **A experiência internacional e a abrangência do SGI**

2009-2020

A carreira solo na Qualidade... **de onde veio essa ideia?**



Claudia Ferrari

Home Serviços Contato

ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 NTF 10949:2018

VD6 6-3v2016 ISO 31000 Links LLC - Lições Aprendidas da Claudia

ISO 22000:2018

Meu lema para 2020:

"PASSAR ADIANTE O QUE FOI APRENDIDO"

Inspiração na filme de ficção científica Lucy (Angie que estaciona), num diálogo bem interessante que ocorre perto dos 40 minutos do filme, o personagem especialista em ciência e humano controla que o propósito da nossa existência é "passar adiante o que foi aprendido".

Contar muito disso, vamos continuar praticando!

FIQUE DE OLHO

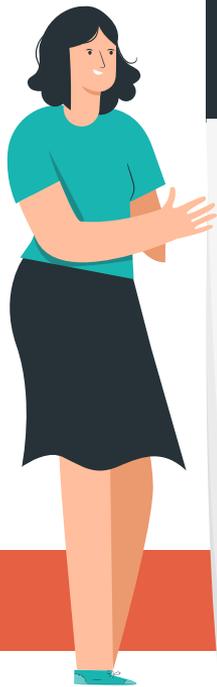
Não há fim!

Se fôssemos comparar uma empresa com uma pessoa, começamos com o ensino básico, depois fundamental, médio e superior. E aí, missão cumprida? Ah, depois tem pós

...passar adiante o que foi aprendido...

...passar adiante o que foi aprendido...

ENTÃO..COMO FOI QUE EU CONSEGUI "ENTRAR" NA QUALIDADE



Ensino médio profissionalizante – Técnico Secretariado 

Ensino superior – Administração de Empresas 

Cursos extracurriculares – pela empresa e particulares 

Proatividade em cada oportunidade 

Curiosidade contínua pelo tema 

Cada projeto que aparecia, lá estava eu 

Atitude é tudo!



MAS, FALTAVA ALGO...
QUANDO MAIS EU APRENDIA
MAIS EU VIA QUE POUCO SABIA

Estava faltando um caminho a ser seguido...

Eu não sabia onde eu estava e onde eu tinha
que chegar!

EU PRECISAVA SABER O QUE FAZER PARA
SER UMA **PROFISSIONAL DA QUALIDADE**



O DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS



O caminho a ser percorrido!



UM EXEMPLO DE COMPETÊNCIA **PROFISSIONAL**

| Grupo de competência | Tipo de competência | Descrição | Dirigido  | Hábil  | Autônomo  | Exemplar  |
|--|-----------------------------|---|--|---|--|---|
|  Profissional | Fazer auto qualidade | Habilidade para a aplicação principal dos princípios da Auto Qualidade (defeitos não aceitos, criados e transferidos) e ferramentas (Instruções de funcionamento, inspeção independente, reações para desvio de processos, parar no primeiro defeito, resposta rápida & Matriz Auto Qualidade). | Conhecer e aplicar ferramentas de Autoqualidade. Registrar desvios e reações dentro do perímetro e responsabilidade. | Assegurar que a autoqualidade está perfeitamente aplicada. Estar certo que o ambiente está convencido da necessidade da aplicação das ferramentas de autoqualidade. Ele está liderando atividades de autoqualidade. | Relacionar a implementação dos princípios da autoqualidade com os objetivos globais. Produzir a primeira entrega no tempo certo. | Ter uma visão global dos princípios de aplicação da auto qualidade. Conhecer o estado de arte do domínio da auto qualidade. Contribuir para um melhoramento contínuo para avaliar e financiar as melhores práticas. |

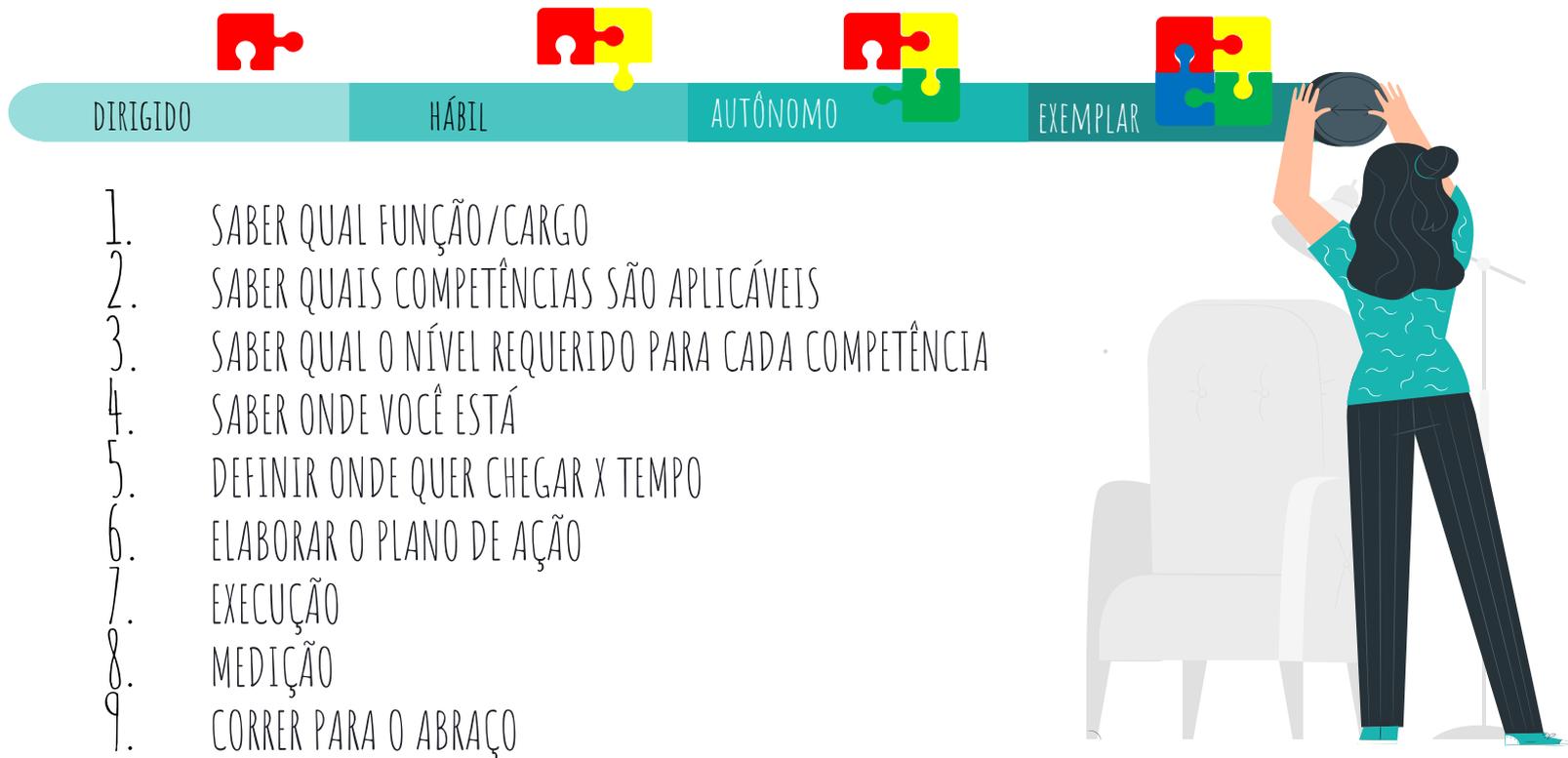
UM EXEMPLO DE COMPETÊNCIA TRANSVERSAL

| Grupo de competência | Tipo de competência | Descrição | Dirigido  | Hábil  | Autônomo  | Exemplar  |
|---|----------------------------|--|---|--|--|---|
| Transversal (soft skills)  | Trabalhar em equipe | Habilidade para organizar seu trabalho com a equipe. Disposição para ajudar os outros quando necessário. Estabelecimento de relação de trabalho profissional com os pares. Habilidade em promover o interesse da equipe acima dos interesses individuais. | Promover o interesse da equipe acima de seus próprios interesses. Interagir produtivamente com os outros membros da equipe. Responder positivamente às solicitações dos membros, dar e receber feedbacks. | Facilitar interações com os membros da equipe para melhorar o desempenho de toda a equipe. | Identificar a opinião dos líderes e usar suas personalidades para promover trabalho em equipe eficaz. Adaptar sua maneira de trabalhar a diferentes ambientes. | Adotar o mais apropriado papel em diferentes equipes de acordo com a necessidade das equipes em termos de complementação. |

O UM EXEMPLO DE COMPETÊNCIA GERENCIAL

| Grupo de competência | Tipo de competência | Descrição | Dirigido  | Hábil  | Autônomo  | Exemplar  |
|--|---|---|---|--|--|--|
| <p>Gerencial</p>  | <p>Elaboração de estratégias</p> | <p>Habilidade para antecipar futuras evoluções (visão ampla), definir visões, objetivos, planos de ação estratégicos e etapas importantes para atingir os objetivos e implementar seus planos estratégicos.</p> | <p>Desenvolver um plano de ação para implementar ou adaptar a estratégia de seu próprio ambiente.</p> | <p>Identificar evoluções atuais e futuras em sua responsabilidade gerencial e preparar-se para reagir de acordo.</p> | <p>Conseguir uma visão ampla da organização e planejar os meios e recursos necessários para estar organizado para implementar sua visão estratégica. Ficar à vontade em situações de incertezas e em ambientes em transição.</p> | <p>Desenvolver critérios da organização no mercado. Prever tendências e estabelecer plano estratégico de alto nível impactando a organização como um todo.</p> |

O QUE EU TENHO QUE SABER E FAZER PARA SER COMPETENTE NA FUNÇÃO QUALIDADE?



O QUE EU TENHO QUE SABER E FAZER PARA SER COMPETENTE NA FUNÇÃO QUALIDADE?

1. SABER QUAL FUNÇÃO/CARGO



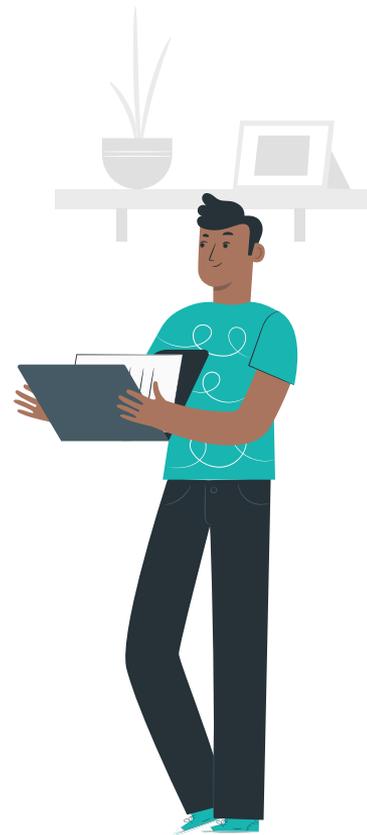
| | | | | | | |
|----------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|----------------------------------|
| Diretor de Qualidade | Gerente de Qualidade | Supervisor de Qualidade | Engenheiro de Qualidade | Auditor de Qualidade | Técnico de Qualidade | Gerente de Controle de Qualidade |
|----------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|----------------------------------|

| | | | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|----------------------|--------------|------------------------|-------------------------|------------|
| Engenheiro de Controle de Qualidade | Técnico de Controle de Qualidade | Engenheiro Residente | Metrologista | Técnico de Recebimento | Inspetor de Recebimento | Estagiário |
|-------------------------------------|----------------------------------|----------------------|--------------|------------------------|-------------------------|------------|

O QUE EU TENHO QUE SABER E FAZER PARA SER COMPETENTE NA FUNÇÃO QUALIDADE?

2. SABER QUAIS COMPETÊNCIAS SÃO APLICÁVEIS

| CÓDIGOS DAS FUNÇÕES | QSM005 | QSM006 |
|--|----------------------|----------------------|
| Competências | Auditor de Qualidade | Técnico de Qualidade |
| Profissionais | | |
| Eliminação contínua dos "7 desperdícios" | APLICÁVEL | APLICÁVEL |
| Kaizen | APLICÁVEL | APLICÁVEL |
| OJT (On the Job Training) | APLICÁVEL | APLICÁVEL |
| Aplicar Cultura de Segurança & Política Ambiental. | APLICÁVEL | APLICÁVEL |
| Gerenciar relações industriais | | |
| Conhecimento de produto Branch e veículos de envolvimento. | APLICÁVEL | APLICÁVEL |
| Manutenção Autônoma | APLICÁVEL | APLICÁVEL |
| Fundamentos SPY | APLICÁVEL | APLICÁVEL |
| Autoqualidade | APLICÁVEL | |
| Just in Time (Gerenciamento de logística) | | |
| TPM | APLICÁVEL | APLICÁVEL |
| Conhecimento e prática das ferramentas de qualidade | APLICÁVEL | APLICÁVEL |
| Auditoria | APLICÁVEL | APLICÁVEL |
| Gerenciamento da Qualidade | APLICÁVEL | APLICÁVEL |
| Confiabilidade do sistema/produto. Vigor do produto | APLICÁVEL | APLICÁVEL |
| Organização do Sistema da Qualidade | | |



O QUE EU TENHO QUE SABER E FAZER PARA SER COMPETENTE NA FUNÇÃO QUALIDADE?

3. SABER QUAL O NÍVEL REQUERIDO PARA CADA COMPETÊNCIA



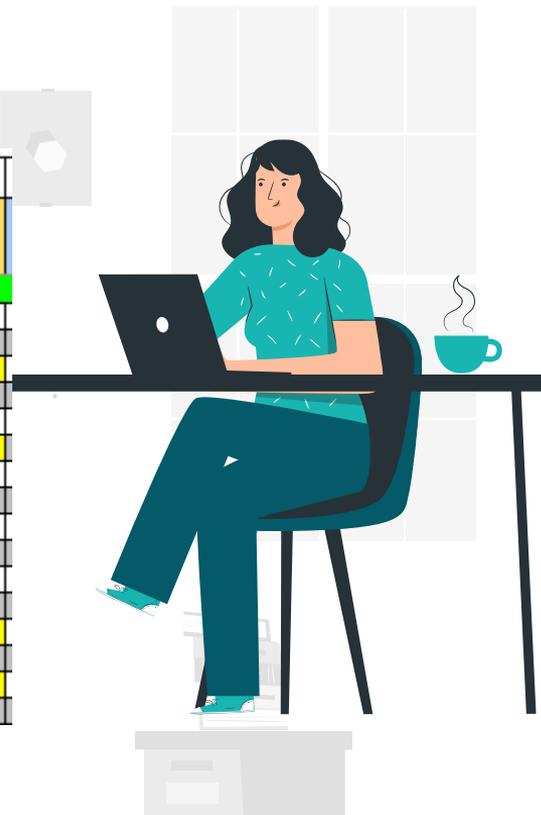
| CÓDIGOS DAS FUNÇÕES | QSM005 | QSM006 |
|--|----------------------|----------------------|
| Competências | Auditor de Qualidade | Técnico de Qualidade |
| Profissionais | | |
| Eliminação contínua dos "7 desperdícios" | 1 | 1 |
| Kaizen | 1 | 1 |
| OJT (On the Job Training) | 2 | 1 |
| Aplicar Cultura de Segurança & Política Ambiental. | 2 | 1 |
| Gerenciar relações industriais | | |
| Conhecimento de produto Branch e veículos de envolvimento. | 1 | 1 |
| Manutenção Autônoma | 1 | 1 |
| Fundamentos SPV | 1 | 1 |
| Autoqualidade | 1 | |
| Just in Time (Gerenciamento de logística) | | |
| TPM | 1 | 1 |
| Conhecimento e prática das ferramentas de qualidade | 2 | 1 |
| Auditoria | 3 | 2 |
| Gerenciamento da Qualidade | 1 | 1 |
| Confiabilidade do sistema/produto. Vigor do produto | 2 | 2 |
| Organização do Sistema da Qualidade | | |



O QUE EU TENHO QUE SABER E FAZER PARA SER COMPETENTE NA FUNÇÃO QUALIDADE?

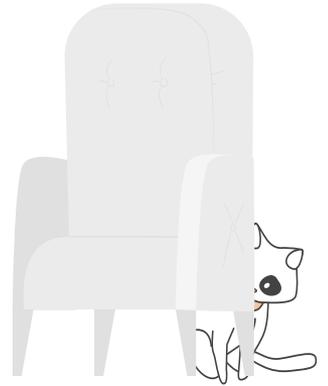
4. SABER ONDE VOCÊ ESTÁ

| CÓDIGOS DAS FUNÇÕES | QSM005 | QSM005 |
|--|----------------------|--------|
| Competências | Auditor de Qualidade | Eu |
| Profissionais | | |
| Eliminação contínua dos "7 desperdícios" | 1 | 1 |
| Kaizen | 1 | 1 |
| OJT (On the Job Training) | 2 | 1 |
| Aplicar Cultura de Segurança & Política Ambiental. | 2 | 2 |
| Gerenciar relações industriais | | |
| Conhecimento de produto Branch e veículos de envolvimento. | 1 | |
| Manutenção Autônoma | 1 | 1 |
| Fundamentos SPV | 1 | 1 |
| Autoqualidade | 1 | 1 |
| Just in Time (Gerenciamento de logística) | | |
| TPM | 1 | 1 |
| Conhecimento e prática das ferramentas de qualidade | 2 | 2 |
| Auditoria | 3 | 2 |
| Gerenciamento da Qualidade | 1 | 1 |
| Confiabilidade do sistema/produto. Vigor do produto | 2 | 1 |
| Organização do Sistema da Qualidade | | |



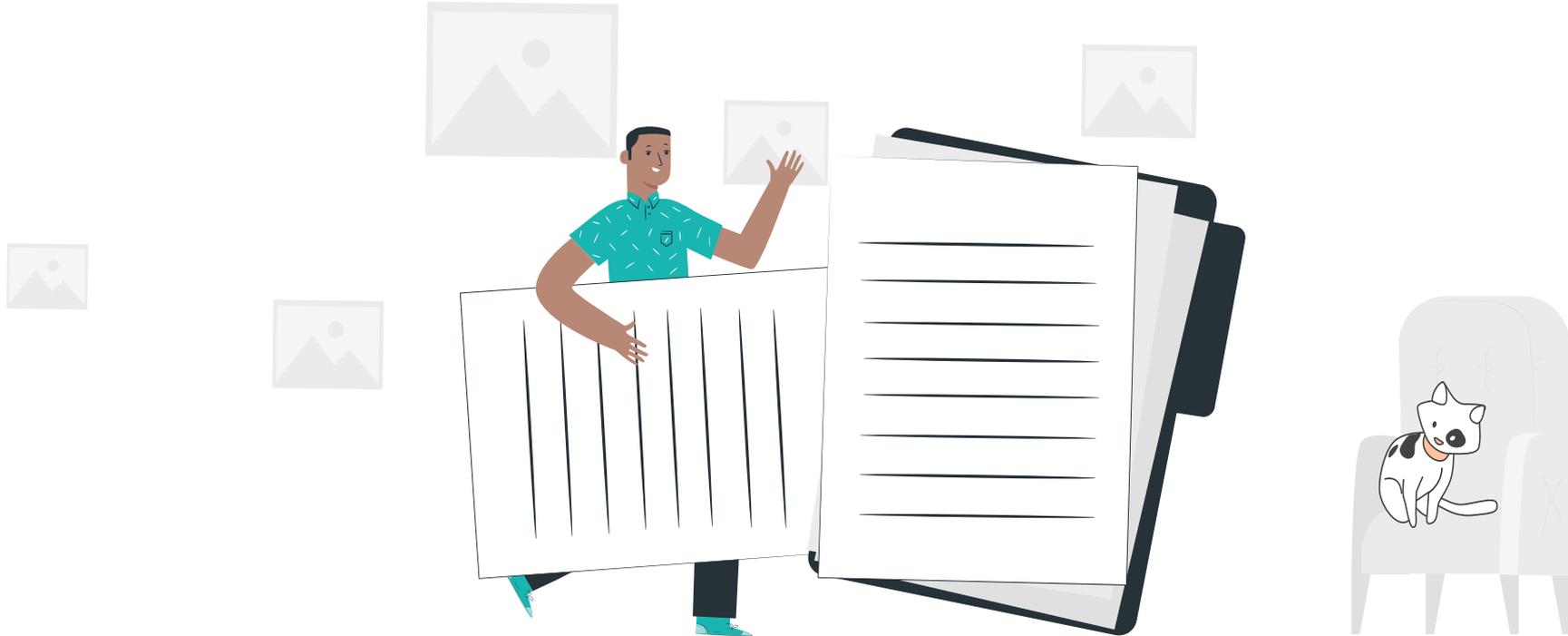
O QUE EU TENHO QUE SABER E FAZER PARA SER COMPETENTE NA FUNÇÃO QUALIDADE?

5. DEFINIR ONDE QUER CHEGAR X TEMPO



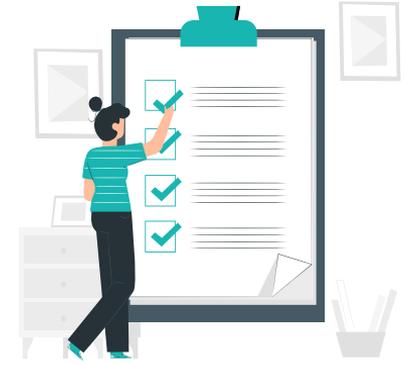
O QUE EU TENHO QUE SABER E FAZER PARA SER COMPETENTE NA FUNÇÃO QUALIDADE?

6. ELABORAR O PLANO DE AÇÃO



O QUE EU TENHO QUE SABER E FAZER PARA SER COMPETENTE NA FUNÇÃO QUALIDADE?

7. EXECUÇÃO



O QUE EU TENHO QUE SABER E FAZER PARA SER COMPETENTE NA FUNÇÃO QUALIDADE?

9. CORRER PARA O ABRAÇO





É SE... MEU PLANO NÃO DER CERTO?

OPÇÃO 1

Desistir, afinal, talvez eu não sirva para trabalhar na Qualidade!

OPÇÃO 2

Entender que a opção 1 não existe, porque onde quer que eu esteja, o que quer que eu faça, tenho que fazer com QUALIDADE!

OPÇÃO 3

Eu tenho quantas opções eu quiser, quantas eu criar, quantas eu aceitar! A vida é como uma rosa, tem beleza e espinhos! Se eu quiser a rosa, preciso lidar com os dois!

COMO FAÇO PARA SABER MAIS?

ENTRE NO MEU SITE

<https://claudiaferrari27.com.br/>

Clique em CONTATO

Me envie uma mensagem que eu te encaminho uma planilha com um exemplo de Competências da Qualidade x níveis de competências requeridas e exemplo de avaliação!

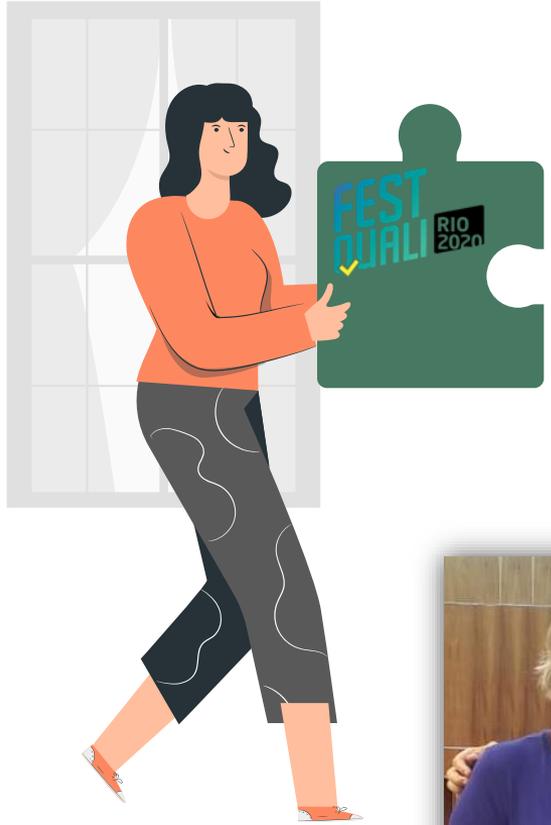
UM FORTE ABRAÇO!
E SUCESSO SEMPRE!

CLAUDIA FERRARI



AGRADECIMENTOS

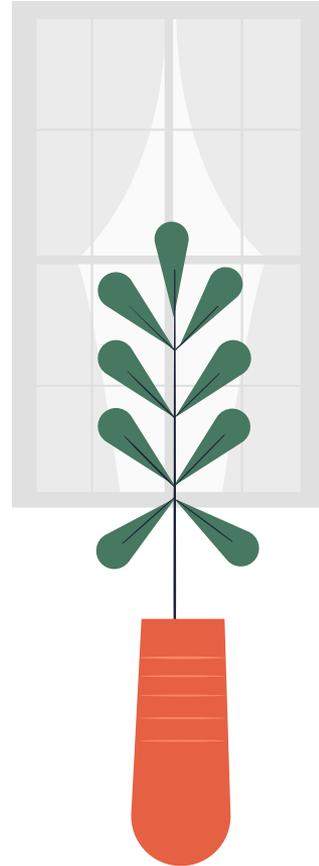
Minha gratidão de coração ao Evandro e toda equipe do FestQuali2020 pela oportunidade de colaborar compartilhando conhecimento com as pessoas que estão trabalhando para **a qualidade que está por vir!**



CLAUDIA FERRARI

CLAUDIA.FERRARI27@GMAIL.COM

11 99916-7686



MANTENEDORES

ACC[®]
ENGENHARIA DE MEDIÇÃO

AGQ
BRASIL

blwinner
Certification Consulting

ForLogic

Qualiex

PATROCÍNIO DIAMANTE

apcer

Templum

PATROCÍNIO RUBI

GCS
GLOBAL CERTIFICATION SYSTEM

HORUS
CONSULTORIA E TREINAMENTO

IA
CERTIFICAÇÃO

PATROCÍNIO OURO

QMS
Certification
Services

FESTQUALI RIO 2020



[in](#) [@](#) [f](#) [t](#) FESTQUALI