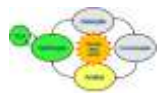




FEST QUALI

FESTIVAL DA
QUALIDADE E
INOVAÇÃO





OBRIGADA POR VOCÊ ESTAR AQUI!
É UMA GRANDE HONRA CONHECÊ-LO!



GRATIDÃO POR ISSO!

DEIXE EU ME APRESENTAR...

CLAUDIA FERRARI

- ✓ MBA em Gestão de Pessoas
- ✓ Especialização em Gestão de Custo de Qualidade
- ✓ Especialização em Gestão de Riscos
- ✓ Pós-Graduação em Gestão de Projetos
- ✓ Graduação em Administração de Empresas
- ✓ Sócia-proprietária da Atitude Q Treinamento
- ✓ Instrutora no BSI
- ✓ Instrutora e Auditora na Falcão Bauer
- ✓ Instrutora no IQA
- ✓ Instrutora na SGS Academy
- ✓ Instrutora no SINDIPEÇAS
- ✓ Trabalho há 32 anos com sistema de gestão integrado, sendo 21 anos no setor automotivo onde fui responsável por mais de 34 certificações como ISO 9001, IATF 16949, EAQF, EAQL, AVSQ, QS 9000, ISO 14001, ISO 45001 / OHSAS 18001 e nos últimos 11 anos trabalho como instrutora, auditora, consultora, professora e palestrante em empresas de todos os segmentos, já tendo treinado mais de 14.000 pessoas em mais de 160 empresas.





MASP E A ATIVIDADE QRQC

Vamos explorar o que é um problema.

Vamos entender como resolver o problema e como assegurar que ele não volte a ocorrer.





PARA UM BOM APROVEITAMENTO

Só use o celular se
for para registrar
informações úteis ao
seu entendimento
**MANTENHA O
FOCO AQUI!**



**Não
durma...zzz**





O CLIENTE

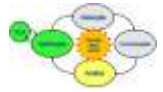


QUEM É O CLIENTE?

- ✓ O cliente é quem nos traz suas aspirações e desejos.



- ✓ É nossa obrigação transformar estas aspirações e desejos em realidade com benefícios para todos.



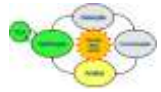
COMO O CLIENTE NOS VÊ?



Somos problemas...



...ou somos soluções!





TREINANDO A
EMPATIA

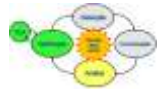


VOCÊ SENDO O CLIENTE



Espera que o produto funcione no momento que desejar usar?

Gosta de receber o melhor atendimento?



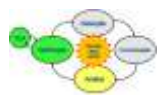


SATISFAÇÃO



NOSSO CLIENTE ESTÁ SATISFEITO?

- ✓ Quantas reclamações tivemos em 2018?
- ✓ E até agora em 2019?
- ✓ Algum cliente cancelou o contrato neste ano?
- ✓ Quantos clientes novos?
- ✓ Quantas devoluções?
- ✓ Quando ele reclamou, resolvemos o problema?
- ✓ Como tratamos as **RECORRÊNCIAS?**





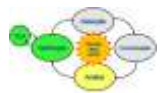
RECORRÊNCIA



DEFINIÇÃO

Para fins de QROC a definição de recorrente é:

Um problema recorrente é um efeito negativo (insatisfação do cliente), no mesmo produto (ou serviço) com o mesmo defeito e pela mesma causa.

















MICHAEL LONG

TRUCK & CRANE HIRE

REDMOND 8503







EXPECTATIVA

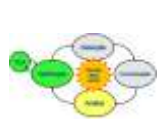


A expectativa do cliente quando reclama:

- ✓ atenda, entenda e assumo o problema
- ✓ proteja o cliente dos impactos da não-conformidade
- ✓ assegure que não chegarão novas peças com o problema
- ✓ descubra porque não viu o problema
- ✓ descubra porque o problema foi criado
- ✓ defina as ações que tomará para eliminar qualquer possibilidade desse problema ocorrer de novo

O que o fornecedor entrega com o QRQC

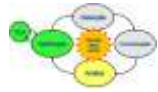
- ➔ ✓ Identificação do problema
- ➔ ✓ Ação de contenção no Cliente
- ➔ ✓ Ação de contenção no fornecedor
- ➔ ✓ Análise da causa da NÃO-DETECÇÃO
- ➔ ✓ Análise da causa da OCORRÊNCIA
- ➔ ✓ Ação corretiva para eliminar causa raiz GERANDO ZERO RECORRÊNCIA e monitoramento contínuo da lição aprendida



“Uma grande quantidade de desperdício é gerada nas empresas devido à **solução ineficaz de problemas**”.

Fatores que contribuem para este desperdício incluem:

- ✓ Falta de comunicação
- ✓ Habilidades insuficientes
- ✓ **Cultura arraigada e “imexível”**
- ✓ Prioridades divergentes entre funções
- ✓ Falta do senso comum de GUT
- ✓ Falta de conhecimento do que o cliente quer
- ✓ Falta de conhecimento dos 6Ms do processo

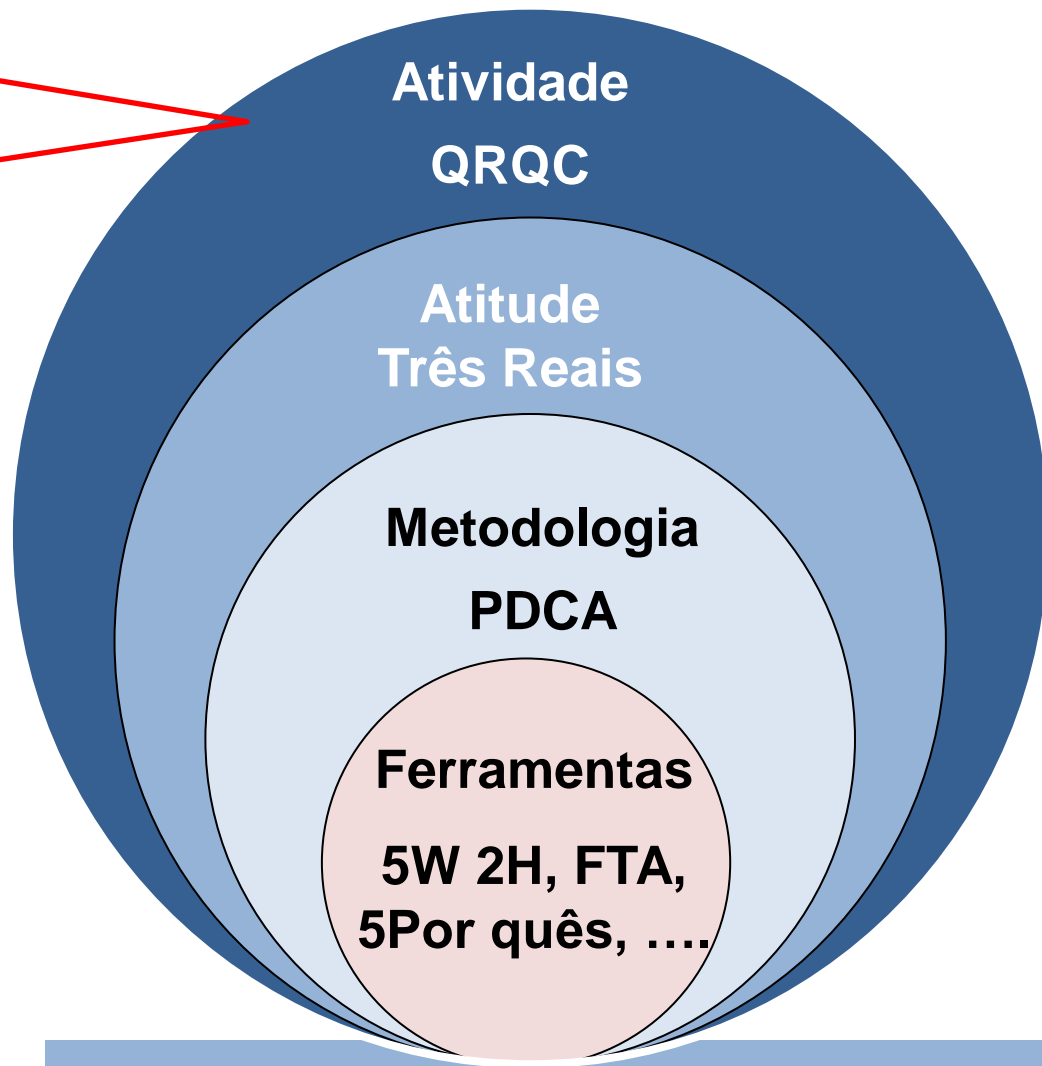




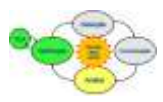
MÉTODO

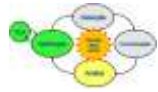


MAS É A ATIVIDADE QRQC



Promoção da zero recorrência!

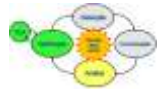




Responda Sim ou Não!

- ✓ Sua empresa promove uma cultura onde os problemas sejam vistos como oportunidades e TODOS os colaboradores são incentivados a ser envolvidos ativamente no uso da solução de problemas estruturada como parte de seus trabalhos diários?
- ✓ Sua empresa está fazendo tudo o que pode para melhorar a qualidade, para reduzir o custo e para eliminar o desperdício, utilizando um método eficaz de solução de problemas?
- ✓ **Está claro quem é o “dono” da solução dos problemas na sua empresa?**
- ✓ Está você, como gerente ou membro da alta liderança, envolvido pessoalmente em incentivar e orientar seus funcionários a tornar o processo de solução de problemas mais eficaz?
- ✓ Você sabe quanto dinheiro sua empresa está desperdiçando devido aos maus lançamentos, às contenções adicionais e às preocupações com recorrências?

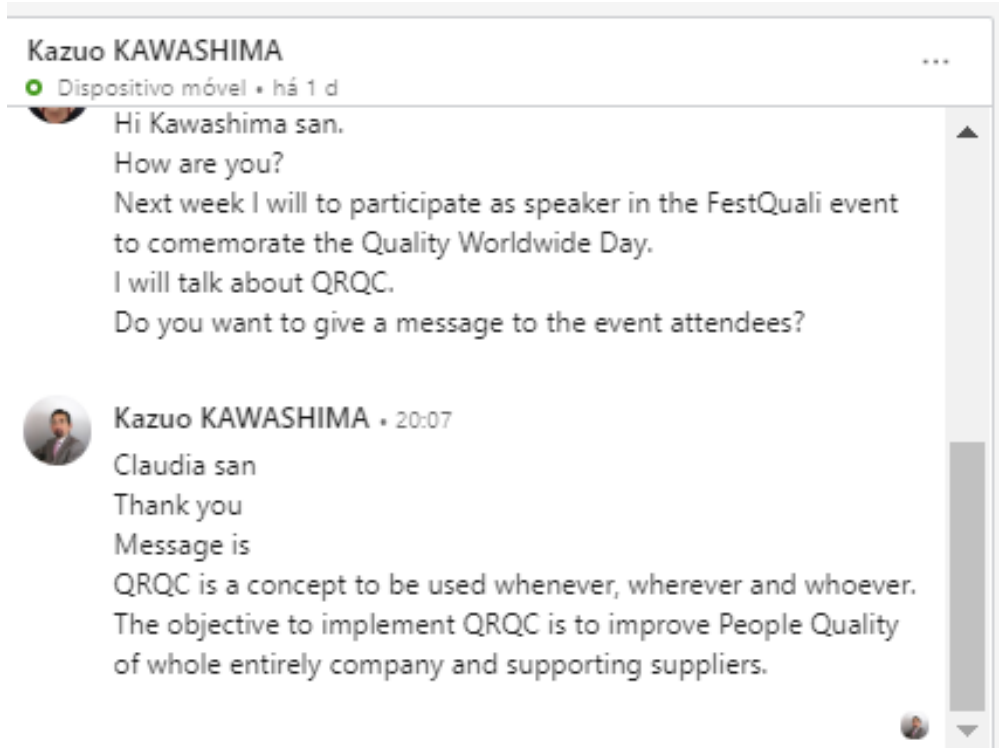
Se a resposta para qualquer destas questões foi **NÃO**, então, sua empresa se beneficiará pela adoção do MASP através do QROC!



DE ONDE VEIO

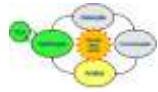


Kazuo KAWASHIMA
QRQC Institute



“QRQC é um conceito a ser usado sempre, onde e quem quiser.

O objetivo de implementar o QRQC é melhorar a qualidade das pessoas de toda a empresa e apoiar os **fornecedores.**”



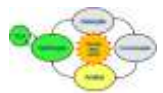
DE ONDE VEIO

Q Quick
R Response
Q Quality
C Control

Resposta Rápida
do Controle da
Qualidade

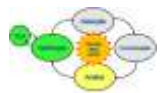
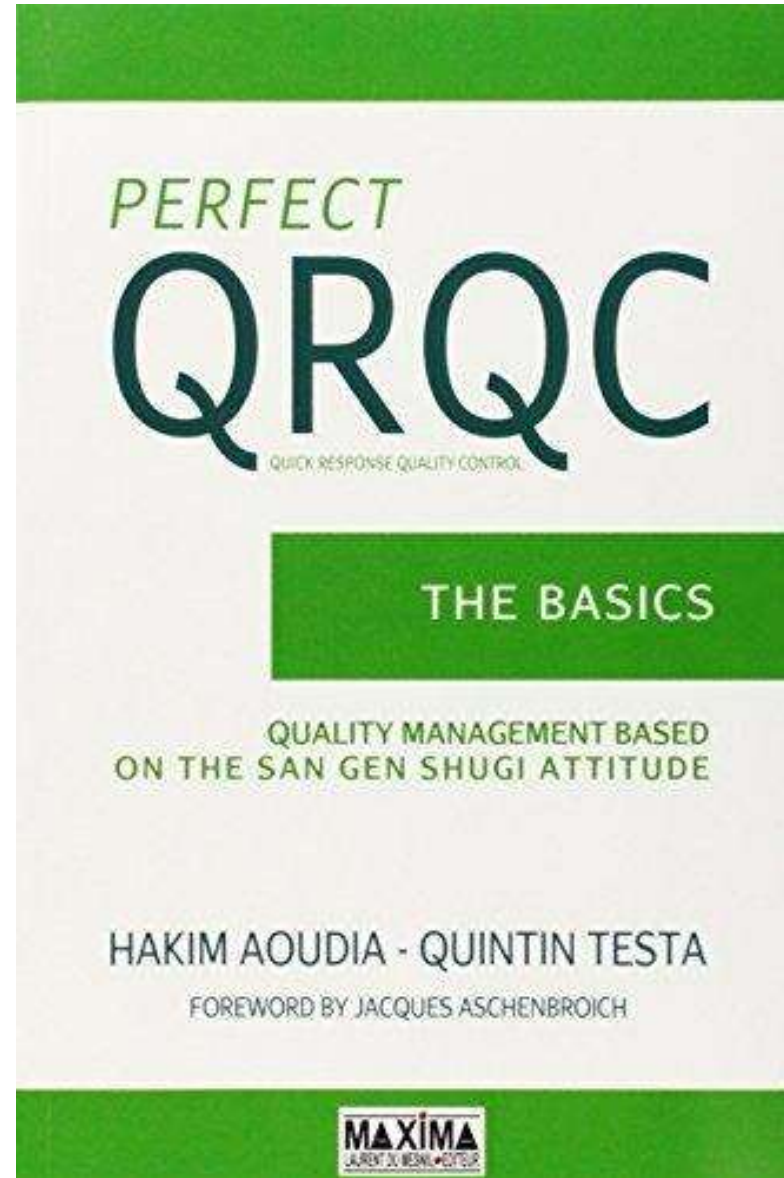
Atividade teve sua origem no Japão, através da Nissan que buscava de seus fornecedores o atendimento ao Zero Defeito, através de um processo de ação corretiva eficiente e eficaz para eliminar as seguintes deficiências:

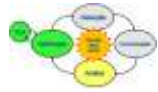
- ✓ Falta de velocidade
- ✓ Falta de responsabilidades pela qualidade
- ✓ Falta de pensamento lógico



DE ONDE VEIO

Q Quick
R Response
Q Quality
C Control





O QUE ENTREGA

✓ Falta de velocidade



✓ Ação de contenção (24h)

✓ Falta de responsabilidades pela qualidade



✓ QRQC em todos os níveis (Linha, UAP, Planta)

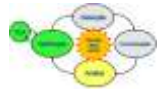
✓ Falta de pensamento lógico

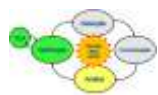


✓ Análise dos 6Ms com dados reais, peças reais e local real

DEFINIÇÃO

O QROC é uma atividade diária que envolve uma equipe multifuncional e utiliza ferramentas para rápida e eficazmente determinar, reproduzir e eliminar a causa de um problema, evitando sua recorrência e satisfazendo o Cliente.





SE BASEIA EM

SAN GEN SHUGI : Um estado de espírito

三 現 主 義
san gen shu gi

San significa Três
Gen significa Real
Shugi significa Ideologia

Gen ba : O Lugar Real

Ir ao ponto real do local de trabalho onde as coisas estão realmente acontecendo,
No momento em que o problema estiver acontecendo,
conversar com os envolvidos.

Gen butsu : As Peças Reais

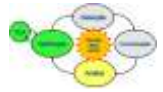
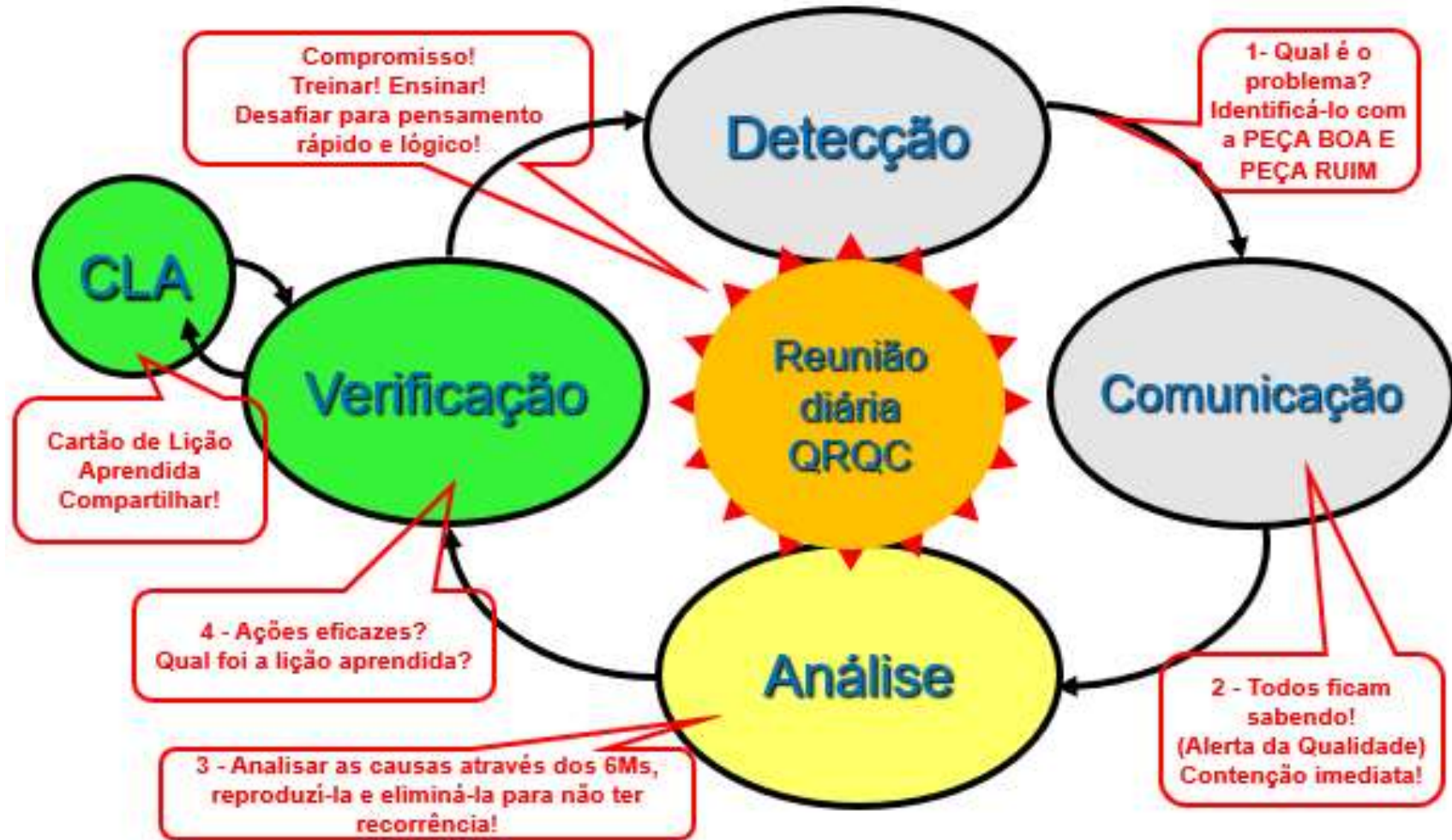
Olhar as partes que estão tendo problemas,
Analisar comparando com uma peça boa.

Gen jitsu : Realidade, os dados reais!

Aproximar-se da Realidade com dados reais e bem quantificados.

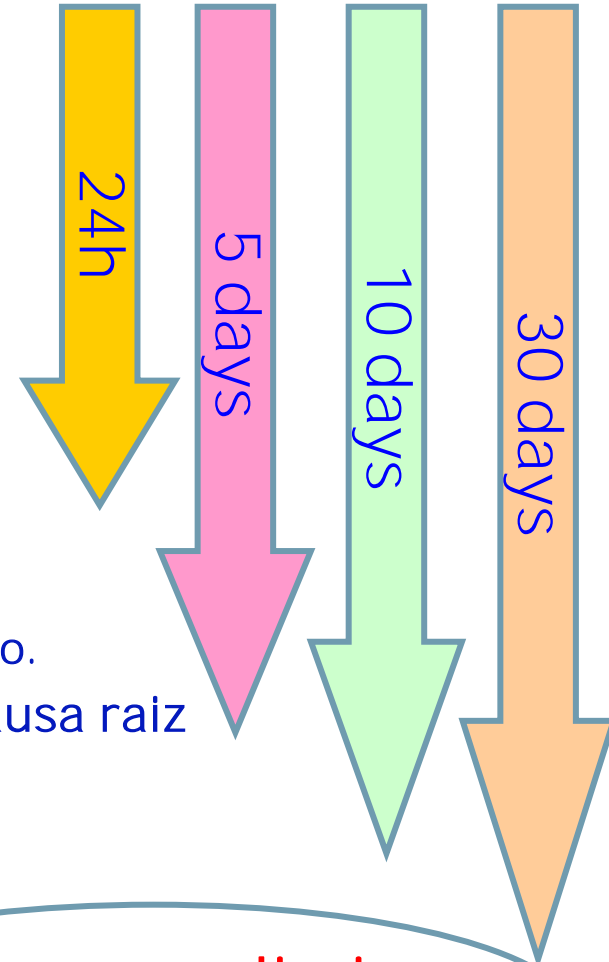


PRINCÍPIOS



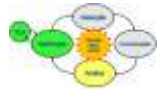
ATIVIDADES E TEMPO

- Atividade de resposta rápida
 - Caracterização do problema (5W2H)
 - Proteção ao cliente
 - Seleção
 - Ações de contenção
 - Aprendizado com a seleção
- Atividade de análise
 - Identificação da causa raiz
 - 6M, 5 Porquês, reprodução do defeito.
 - Ações de correção para eliminar a causa raiz
 - Cartão de Lição Aprendida
 - Verificação permanente da eficácia



30 dias para eliminar a recorrência



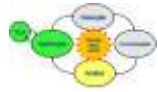


EM 24 HORAS

- Exemplo de 5W+2H (duas visões)

VISÃO DO CLIENTE (INTERNO OU EXTERNO)	
<i>O que aconteceu?</i>	
<i>Por que isso é um problema?</i>	
<i>Quando aconteceu?</i>	
<i>Quem detectou? (nome do operador)</i>	
<i>Onde foi detectado?</i>	
<i>Como foi detectado?</i>	
<i>Quantas peças ruins?</i>	
VISÃO FORNECEDOR (INTERNO OU EXTERNO)	
<i>O que aconteceu?</i>	
<i>Qual a diferença entre a peça ruim e a peça boa?</i>	
<i>Quando a peça ruim foi produzida?</i>	
<i>A peça foi produzida no processo normal, sem desvios?</i>	
<i>Quem produziu?</i>	
<i>É possível detectar o defeito com o controle atual?</i>	
<i>Este defeito pode aparecer em outras peças similares</i>	





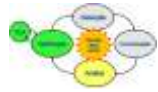
EM 24 HORAS

**Cliente
reclamou**



**Ação de
CONTENÇÃO!
Para
protegê-lo!**

24h



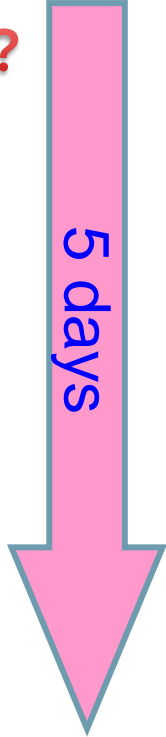
EM 5 DIAS

O que fazemos depois de proteger o cliente?

BUSCAR OS CULPADOS!



5 days



EM 5 DIAS

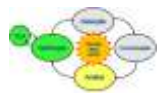
O que fazemos depois de proteger o cliente?

Temos que descobrir

Por que não
vimos o
defeito?

Por que o problema
ocorreu?

5 days



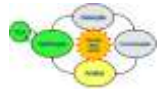
EM 5 DIAS



Já comeu
bolo
de
chocolate?

5 days

A análise de causa através dos 6Ms



EM 5 DIAS

Máquina



Método



Mão-de-obra



Meio de
medição



Meio-
ambiente

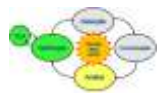


Material



5 days

A análise de causa através dos 6Ms



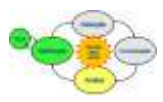
5 days

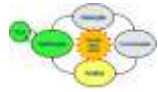
ANÁLISE DOS 6Ms PARA OCORRÊNCIA

Qual é o problema?									
Quebra de broca lado direito (posicionador)									
6M	CARACTERÍSTICAS A SEREM ANALISADAS	QUAL O PADRÃO DA CARACTERÍSTICA	COMO, ONDE E COM QUAL FREQUENCIA O PADRÃO É CONTROLADO?	DADOS SOBRE A PEÇA BOA	DADOS SOBRE A PEÇA RUIM	JULGAMENTO			QUAL É A CAUSA POTENCIAL DO PROBLEMA?
						Padrão OK	Padrão Respeitado	Correlação Direta	
MATERIAL	Tipo de broca	aço rápido	Pelo Código da broca no estoque quando necessario	Peça OK produzida com broca de aço rápido	Peça NÃO OK produzida com broca de aço rápido	S	S	N	
MÉTODO	vida útil	sem limite de troca	Não tem	Peça OK produzida com broca sem saber a vida útil	Peça NÃO OK produzida com broca sem saber a vida útil	N	S	S	Broca pode estar cega e entornar
MÁQUINA	folga mecânica nas guias dos carros	sem folga	Não tem	Peça OK produzida sem saber se tinha a folga	Peça NÃO OK produzida sem saber se tinha a folga	N	S	S	Ao encontrar resistencia broca devido a falta de rigidez dos carros
MÁQUINA	alinhamento mecanico dos carros	Carros mecanicos alinhados	Não tem	Peça OK produzida sem conhecer o alinhamento atual	Peça NÃO OK produzida sem conhecer o alinhamento atual	N	S	S	Ao encontrar resistencia broca devido ao desvio dos carros
MÁQUINA	fixação da peça no dispositivo	peça orientada pelo cubo / punho	Manualmente pelo punho localizador da maquina a cada peça produzida	Peça OK produzida conforme punho localizador	Peça NÃO OK produzida conforme punho localizador	S	S	N	Não tem correlação pois se estivesse virada quebraria os dois lados

ANÁLISE DOS 6Ms PARA NÃO DETECÇÃO

Qual é o problema?									
Quebra de broca lado direito (posicionador)									
6M	CARACTERÍSTICAS A SEREM ANALISADAS	QUAL O PADRÃO DA CARACTERÍSTICA	COMO, ONDE E COM QUAL FREQUENCIA O PADRÃO É CONTROLADO?	DADOS SOBRE A PEÇA BOA	DADOS SOBRE A PEÇA RUIM	JULGAMENTO			QUAL É A CAUSA POTENCIAL DO PROBLEMA?
						Padrão OK	Padrão Respeitado	Correlação Direta	





EM 5 DIAS

PLANO DE AÇÕES PARA MEDIDAS PERMANENTES - OCORRÊNCIA

CAUZA RAIZ [7]	AÇÃO CORRETIVA [8]	EFICIÊNCIA PREVISTA DO RESULTADO[9]	QUEM [10]	Data Plan. [11]	Data Real [12]

Para cada causa raiz validada, determinar quais ações a ser tomadas para evitar recorrência, como elas serão completadas, quem será o responsável para garantir isso, o prazo estipulado para conclusão e a data de conclusão real.

Plano de conclusão deve ser no máximo 10 dias

5 days

"FALHAR NO PLANEJAMENTO...

...É PLANEJAR PARA FALHAR"

EM 10 DIAS

ESTABELEÇA O NOVO PADRÃO

1. DOCUMENTAÇÃO	Y/N [15]	QUEM [16]	Data Plan. [17]	Data Real [17]
FMEA DE PRODUTO				
FMEA DE PROCESSO				
FMEA LOGISTICO				
FMEA DE INSTALAÇÃO				
PLANO DE CONTROLE				
PLANO DE MANUTENÇÃO				
PROCEDIMENTO: <i>(coloque o nome)</i>				
DESENHO PADRÃO				
LLC-CARTAO DELIÇÃO APRENDIDA				

<input type="checkbox"/>	YES	Linhas:	
<input type="checkbox"/>	NO	Produtos:	

<input type="checkbox"/>	YES	SOGEFI Sites & Divisões:	
<input type="checkbox"/>	NO	Cientes:	

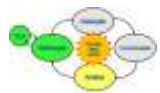
Confirmação [19]	Nome	
	Data	

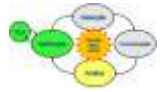
10 days

Faz parte da ação corretiva a revisão dos padrões existentes ou criação de novos padrões.

A meta é que os padrões sejam revistos no máximo em 10 dias!

Lembre-se que certas alterações requerem aprovação do cliente para que você continue atendendo aos requisitos e expectativas dele!





EM 30 DIAS

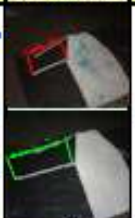




O que você aprende tomando um choque?

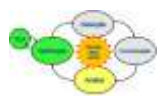
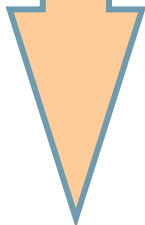
CLA

30 days

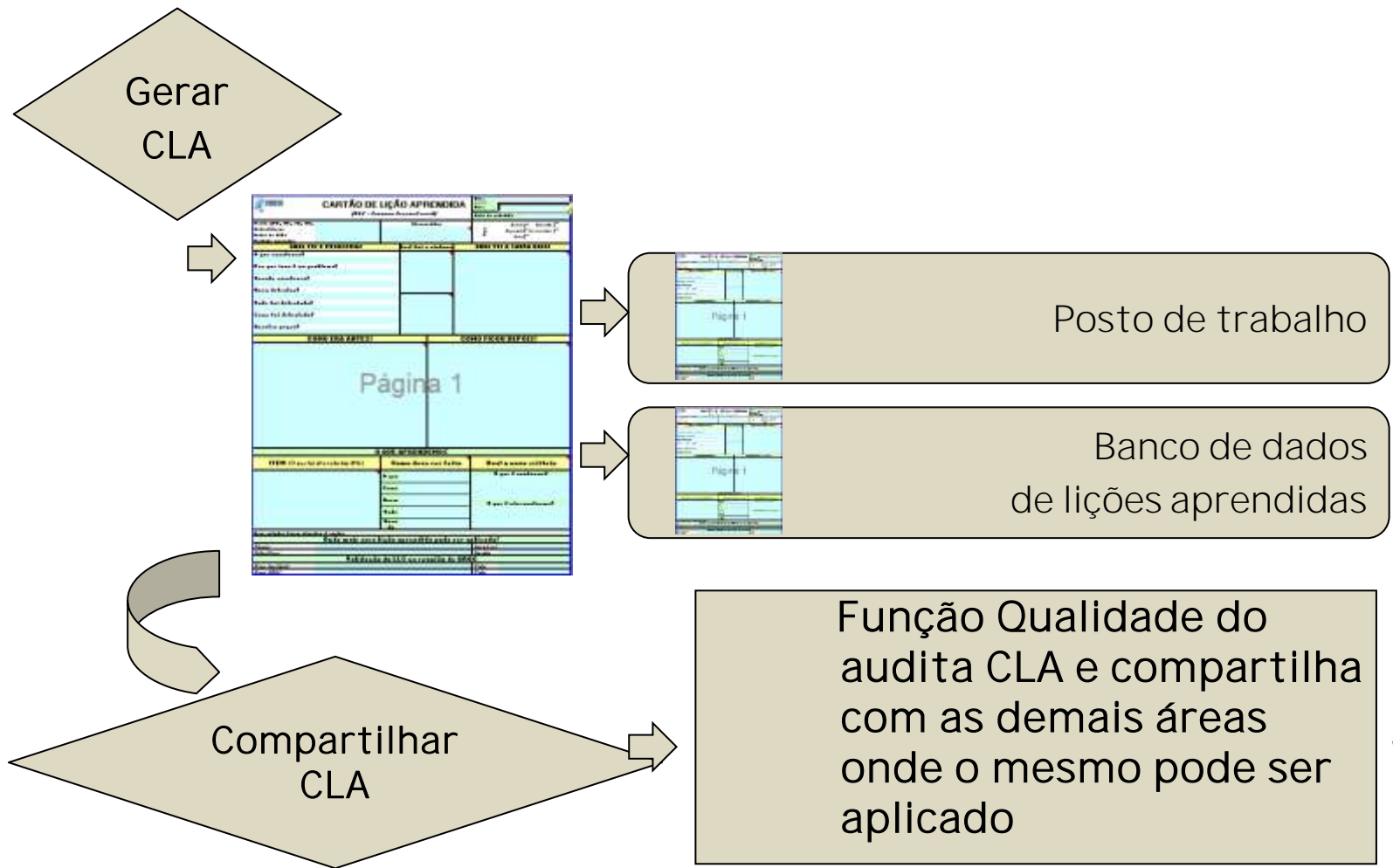
Exemplo de CLA (cartão de lições aprendidas)

Ponto 007, 07, 10, 11, 12 Material: EPS Nome do ESR: Ronaldo Pereira Responsável: Ronaldo em cargo sem nome		Data: 14/05/2013 Hora: 14:00 Local:	
QUAL FOI O PROBLEMA? O que aconteceu? Durante uma vistoria nos pontos de controle de qualidade e controle de qualidade em uma linha de produção. Por que ocorreu o problema? Durante a produção em 14/05/2013. Onde aconteceu? Ponto de controle de qualidade em uma linha de produção. Como aconteceu? Em uma vistoria em uma linha de produção. Como se detectou? Durante a vistoria em uma linha de produção. Quem fez? O autor.		Qual foi a causa? 	
QUAL FOI A CAUSA RAÍZ? Falha na negociação		COMO ERA ANTES? 	
COMO FICOU DEPOIS? 		A identificação apenas por foto fechada, não permitindo identificação peça a peça com nome da autoridade responsável pela restituição.	
QUE APRENDEMOS			
ITEM [o que foi alterado dos 4Ms]	Como deve ser feito	Qual a nova análise	
Controle e identificação no ponto de análise em 100% das peças analisadas.	+ - = > < <= >=	Que é melhor? Realiza vistorias e identificações peça a peça pela autoridade responsável.	
Não gabaritos foram adotados e adotados.			
Pode mais uma lição aprendida poder ser aplicada?			
Plano:	Sistema Substancial	Quem fez: Ronaldo Pereira	
Sistema:	EPS	Onde: 14-mai-13	
Validação da CLA na reunião de QROC			
Resp. Validada:	Roberto Teixeira	Voto:	
Resp. UROC:	Ronaldo Pereira	Voto:	

Após 30 dias...

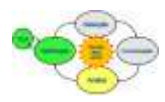


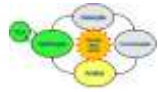
APÓS 30 DIAS...



Após 30 dias...

Fase	Lead time	Atividade	Ferramenta suporte
	após 30 dias	Auditoria mensal do CLA	CLA - Cartão de Lição aprendida



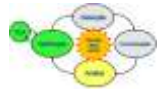


MASP E A ATIVIDADE QROC

REUNIÃO DIÁRIA

A SALA DE QRQC

- ✓ Sem cadeiras
- ✓ Gestão visual
- ✓ Bancada para reunião
- ✓ Armário para peças ruins e boas
- ✓ Monitor
- ✓ Computador em rede
- ✓ Pessoas trabalhando em equipe com o objetivo de resolver o problema!
- ✓ DISCIPLINA e ATITUDE!



CRITICIDADE E ESCALONAMENTO

S = incidente com afastamento

Q = reclamações de clientes

S = incidente sem afastamento

Q = até 3 maiores problemas das Linhas

S = riscos e incidentes

Q = defeito de produto



Gestor da Planta define piloto que define equipe multifuncional

Gestor da UAP / ÁREA define piloto que define equipe multifuncional

Operador é piloto e se necessário aciona função suporte da Linha



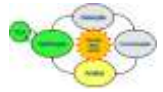
SER ÁGIL NA AÇÃO

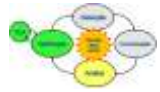
Se o problema é encontrado e corrigido:

Dentro da **Linha** custa 1 vez

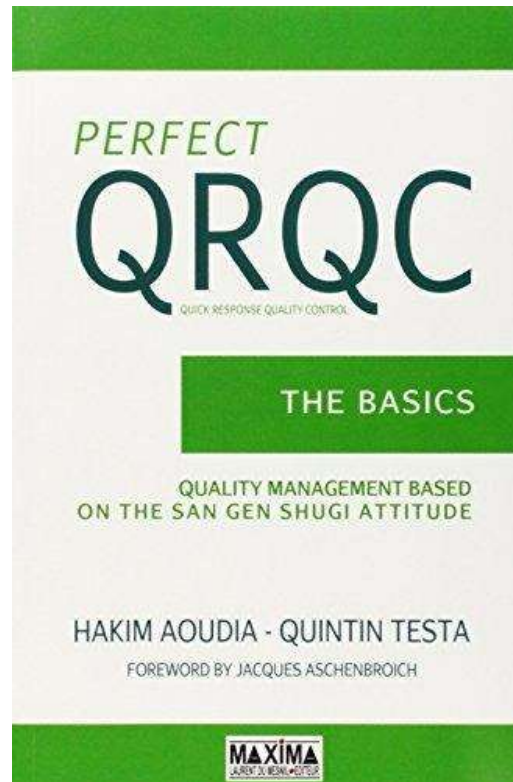
Dentro da **UAP/ÁREA** custa 10 vezes mais

NO CLIENTE (**PLANTA**) custa 100 vezes mais

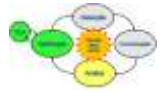




O QUE O LIVRO NÃO CONTA



- Direção (quem manda e quem faz)
- Hábito (incorpore ou morre)
- Tempo (determine e cumpra)
- Padrão (3 situações)
- 6Ms (variação)
- Reunião diária (bumbo)
- Estabilidade (alma)
- E se recorrer?

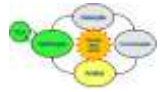


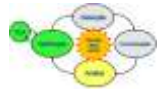
O QUE MAIS APRENDI



Quando entendi o que é DISCIPLINA
Por que existe a falha operacional?
Qual é a importância da "reprodução do defeito"?
Reunião diária que resolve!
A ação corretiva x a ação de melhoria

<https://claudiaferrari27.com.br/llc---li%C3%A7%C3%B5es-aprendidas-da-claudinha.php>





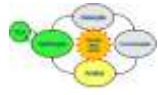
MASP E A ATIVIDADE OROC

GANHOS

GANHOS

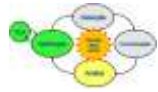
- Redução de desperdícios e falhas
- Redução de refugos
- Redução de reclamações
- Redução de custos de não-qualidade
- Agilidade
- Trabalho em equipe
- Incremento de competências
- Satisfação dos trabalhadores
- Zero recorrência
- Satisfação dos Clientes





MASP E A ATIVIDADE QROC

ATITUDES



3 REGRAS

Disciplina!

Disciplina!

Disciplina!

A atividade QRQC
traz resultados
QUANDO APLICADA
COM RIGOR!

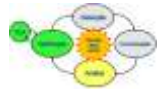


POR QUE FAZER?

Nossos Clientes são pessoas!

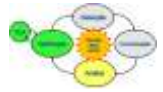
Nós, pessoas, usamos produtos e serviços!

Nossos clientes
somos nós mesmos!!!

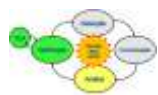
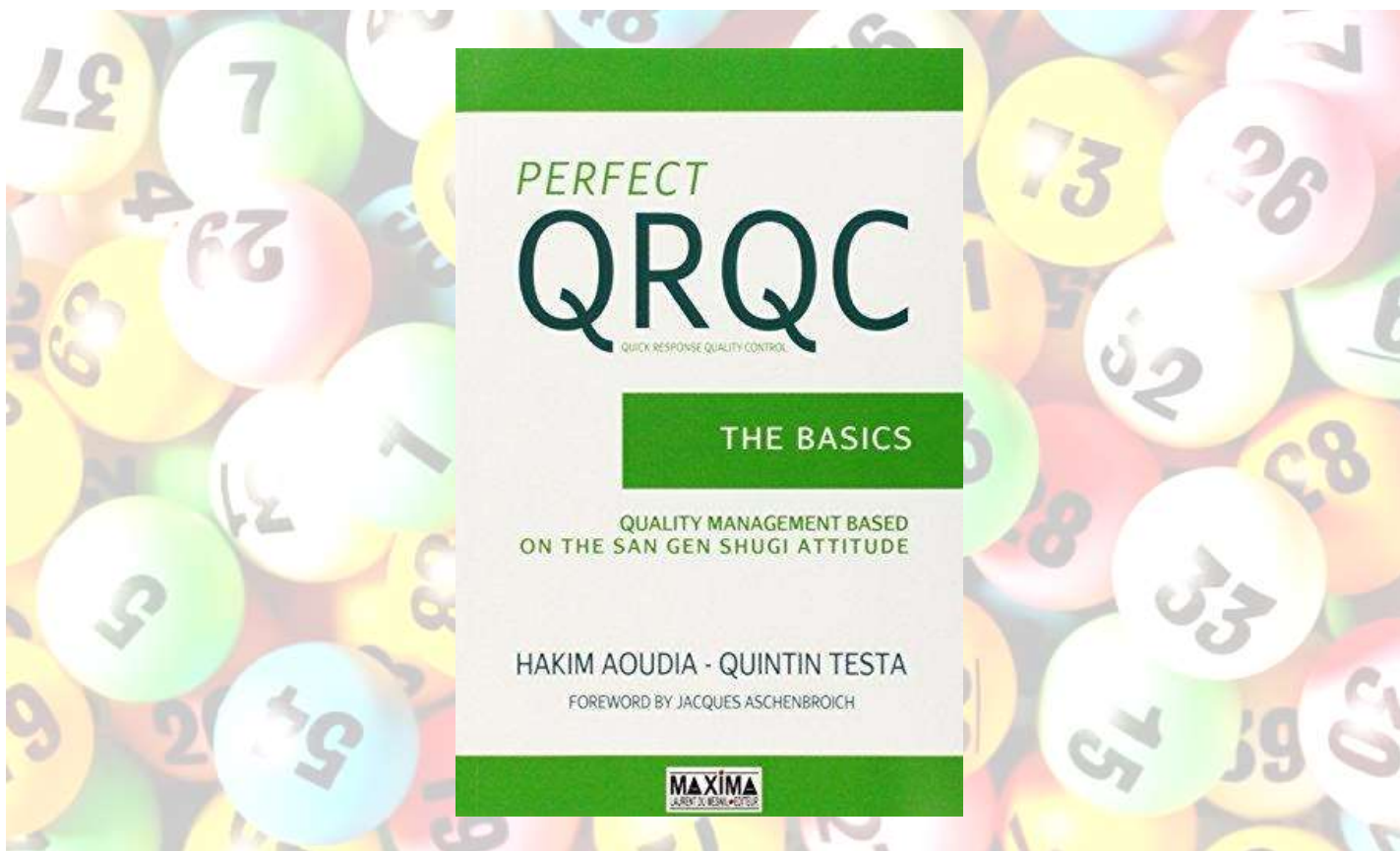


COM OU SEM QROC

- Nunca tente resolver o problema sem saber qual é
- Nunca perca de vista a razão do seu trabalho
- Enxergue oportunidades nos erros e dificuldades
- Aprenda a sair da zona de conforto
- Transforme ideias em realidade
- Tome cuidado com a burocracia
- Trabalhe tão duro quanto a sua equipe
- Não coloque a culpa em ninguém
- Encontre o equilíbrio
- Não abra exceções, ela é inimiga da disciplina



SORTEIO



Obrigada pela atenção!



Perguntas?



Claudia Ferrari

Fone/whatsapp: +55 11 99916 7686

E-mail: claudia.ferrari27@gmail.com

Skype: [claudia.ferrari27](https://www.skype.com/people/claudia.ferrari27)

Gestão de Riscos, Sistemas de Gestão Integrados, Educação Corporativa

IATF 16949, ISO 9001, ISO 10015, ISO 14001, ISO 19011, ISO 22000, FSSC 22000, ISO 31000, OHSAS 18001/ISO 45001

Profissional qualificada: VDA-QMC, G31000, IBCO, RABQSA, AIAG, ISO 10019

Instrutora Homologada: [BSI](#) [IFBQ Instituto Falcão Bauer](#) [IQA Instituto da Qualidade Automotiva](#) [SGS Academy](#) [Instituto SINDIPEÇAS](#)

[AtitudeQ](#) # [QRQC](#) # [Claudia Ferrari](#) # [LinkedIn](#)

Site Claudia



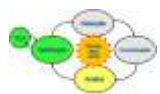
Site QRQC



Site AtitudeQ



Sustentabilidade, faça sua parte!



FESTQUALI

FESTIVAL DA
QUALIDADE E INOVAÇÃO

    FESTQUALI

WWW.FESTQUALI.COM.BR