

QRQC - OVERVIEW

QRQC

*Quick Response
Quality Control*

QUEM SÃO NOSSOS CLIENTES?

O cliente é quem nos traz suas aspirações e desejos. É nossa obrigação transformar estas aspirações e desejos em realidade com benefícios para todos.



✓ Nós dependemos dos nossos Clientes!

EXPECTATIVAS DOS CLIENTES

- ✓ Zero Defeitos
- ✓ Zero “ Spills “ ou “Downtime”
- ✓ 100% de entregas no prazo e na quantidade
- ✓ Melhoria Contínua em Qualidade, Prazo, Preço e Tecnologia (inovação constante)
- ✓ Zero reclamação
- ✓ Zero recorrência

*Spills - Retrabalhos em pátio, *Downtime - Parada de Linha

Elaboração: Claudia Ferrari – 2015-05

Reprodução proibida sem citar a fonte

NOSSO CLIENTE ESTÁ SATISFEITO?

- ✓ Quantas reclamações tivemos em 2014?
- ✓ E até agora em 2015?
- ✓ Algum cliente cancelou o contrato neste ano?
- ✓ Quantos clientes novos?
- ✓ Quantas devoluções?
- ✓ Quando ele reclamou, resolvemos o problema?
- ✓ Como tratamos as **RECORRÊNCIAS?**

E COMO ESTAMOS INTERNAMENTE?

Quais são os nossos dados internos?

- ✓ **Refugo interno?**
- ✓ **Desperdício interno?**
- ✓ **Retrabalho interno?**
- ✓ **Custo da não-qualidade interna?**

Faça a si mesmo as seguintes perguntas e seja honesto:

- ✓ **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?**

Faça a si mesmo as seguintes perguntas e seja honesto:

- ✓ **Você sabe quanto dinheiro sua empresa está desperdiçando devido aos maus lançamentos, às contenções adicionais e às preocupações com reincidências?**
- ✓ **Sua atividade de solução de problemas é mais pró-ativa do que reativa? Assegura a retroalimentação para novos projetos?**
- ✓ **Você regularmente analisa de maneira crítica os resultados de suas atividades de solução de problemas?**
- ✓ **Você tem uma maneira de medir a eficácia do seu processo de solução de problemas?**

**Se a resposta para
qualquer destas
questões foi **NÃO**, então,
sua empresa se
beneficiará pela adoção
do QRQC.**

A expectativa do cliente quando reclama:

- ✓ atenda, entenda e assuma 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 (5W+2H) PR/PB
- ➔ ✓ Ação de contenção no Cliente
- ➔ ✓ Ação de contenção no fornecedor
- ➔ ✓ Análise dos 6Ms de não-detecção
- ➔ ✓ Análise dos 6Ms de ocorrência
- ➔ ✓ Ação corretiva para eliminar causa raiz e monitoramento contínuo da lição aprendida

O que é - ORIGEM

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**

O que é - ORIGEM

✓ **Falta de velocidade**



✓ **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**

O QRQC baseia-se na cultura do

SAN GEN SHUGI : Um estado de espírito

三 現 主 義
san gen shu gi

San significa Três
Gen significa Real
Shugi significa Ideologia

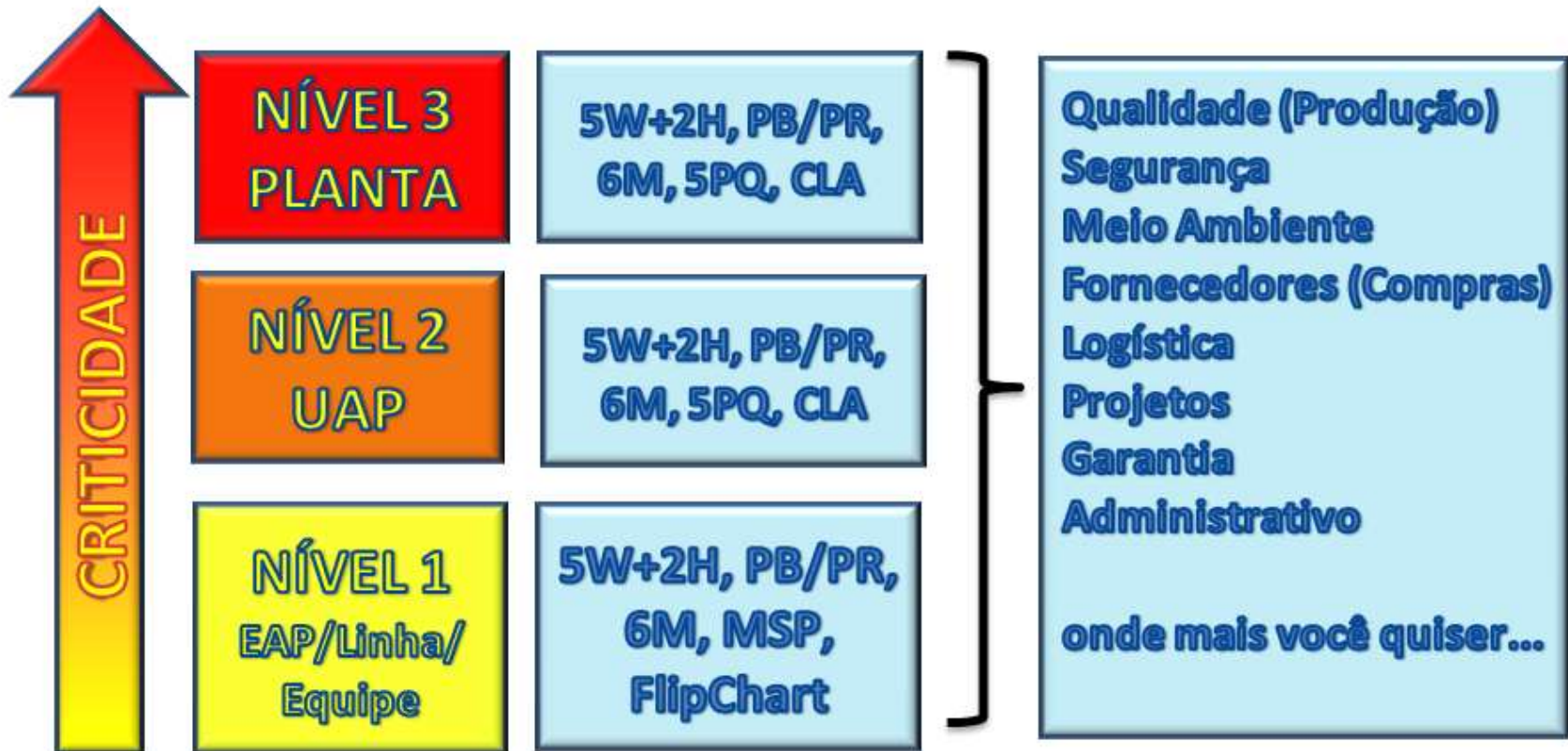
O que é - CONCEITO

Q Quick
R Response
Q Quality
C Control

Resposta Rápida do
Controle da Qualidade

O QRQC 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.

Como e onde aplicar



Para QRQC de UAP e Planta, lembre-se:

**Cliente*
reclamou**

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



- **Cliente interno – QRQC UAP**
- **Cliente externo – QRQC Planta**

A análise de causa através dos 6Ms (5 dias)

O que fazemos depois de proteger o cliente?

Temos que descobrir

**Por que o problema
ocorreu?**

**Por que não
vimos o
defeito?**

QRQC - OVERVIEW

Síntese

- **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(FTA), 5 Porquês**, reprodução do defeito.
 - Ações de correção para eliminar a causa raiz
 - **Cartão de Lição Aprendida**
 - Verificação permanente da eficácia



**30 dias para evitar
a recorrência**

Resultados e Benefícios

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





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 Ltda.**
- ✦ **Instrutora do IQA**
- ✦ **Instrutora e auditora do QSP**
- ✦ **Instrutora da SGS Academy**
- ✦ **Instrutora e palestrante da VA Consulting**

- ✦ **Trabalhou durante 21 anos em três grandes multinacionais do setor automotivo: Valeo, Plaspar e Krupp.**
- ✦ **Nos últimos 27 anos coordenou mais de 50 certificações de sistemas de gestão ISO 9001, ISO/TS 16949, EAQF, AVSQ, QS9000, ISO 14001, OHSAS 18001, VDA 6.3, ASES, etc.**
- ✦ **Especialista em gestão de pessoas, garantia e ferramentas de gestão de qualidade como APQP, FMEA, PPAP, 5S e MASP tendo treinado mais de 8000 pessoas até o momento.**
- ✦ **Especialista em Gestão de Riscos e Auditoria Baseada em Riscos - ISO 31000.**
- ✦ **Instrutora homologada pela Valeo em QRQC-PDCA-FTA especialista em QRQC no Brasil, tendo treinado mais de 7000 pessoas em mais de 50 empresas nessa metodologia desde 2001.**
- ✦ **Auditora Líder ISO 9001, ISO/TS 16949, ISO 14001, OHSAS 18001 e VDA 6.3:2010.**
- ✦ **Leciona, escreve artigos e palestras sobre gestão de qualidade em eventos abertos, in company e em universidades.**

Solicite uma proposta!

Claudia Ferrari

**Gestão de Riscos, Sistema de Gestão Integrado, Educação Corporativa
ISO/TS 16949, ISO 9001, ISO 10015, ISO 14001, ISO 19011, ISO 31000,
OHSAS 18001**

Profissional qualificada pelo IBCO, RABQSA, AIAG, ISO 10019

Instrutora Homologada: [AtitudeQ](#) - [IQA](#) - [QSP](#) - [SGS Academy](#) - [VA Consulting](#)

Fone e whatsapp: +55 (11) 99916-7686

E-mail: claudia.ferrari27@gmail.com

Skype: [claudia.ferrari27](#)

LinkedIn: [perfil](#)

NEWS! E nós brasileiros entre os melhores profissionais do mundo:

<http://g31000.org/training/certified-professionals-2/>