

QRQC

Quick Response Quality Control



Por Claudia Ferrari

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 BSI**
- ✓ **Instrutora e Auditora da Falcão Bauer**
- ✓ **Instrutora do IQA**
- ✓ **Instrutora da SGS Academy**
- ✓ **Instrutora do SINDIPEÇAS**

- ✓ Auditora líder IATF 16949 e ISO 9001, Auditora ISO 14001, ISO 22000, FSSC 22000, ISO 45001 e OHSAS 18001. Auditora certificada VDA 6.3.
- ✓ Especialista nas ferramentas FMEA, APQP, PPAP, MASP, 5S, **QRQC-PDCA-FTA** e TWI.
- ✓ Especialista em Gestão de Riscos ISO 31000 e Auditoria Baseada em Riscos (IIA).
- ✓ Sócia proprietária da AtitudeQ Treinamento Ltda., trabalhando como consultora, instrutora e auditora em sistemas de gestão integrado e gestão de competências.
- ✓ Leciona e ministra palestras, workshops, dinâmicas e eventos sobre gestão da qualidade, conhecimento, competências, meio ambiente em eventos in company ou abertos.
- ✓ É instrutora homologada do BSI, Instituto Falcão Bauer, IQA – Instituto da Qualidade Automotiva, SGS Academy e SINDIPEÇAS.
- ✓ Possui 33 anos de experiência em sistema de gestão integrado, sendo 21 anos no setor automotivo (Krupp, Plascar, Valeo onde foi responsável por mais de 34 certificações como ISO 9001, IATF 16949, EAQF, EAQL, AVSQ, QS 9000, ISO/TS 16949, ISO 14001, ISO 45001 / OHSAS 18001) e nos últimos 12 anos trabalhando como instrutora, auditora, consultora, professora e palestrante em empresas de todos os segmentos, já tendo treinado mais de 16.000 pessoas em mais de 170 empresas.

“Passar adiante o que foi aprendido”

Valeo Service - SBC - SP	Formação em QRQC-PDCA-FTA	2010	12
SINDIPEÇAS (MTU) - São Paulo	Formação em QRQC-PDCA-FTA	2010	11
BROSE - Salto - SP	Implantação de QRQC Linha, Mini-fábrica e Planta	2010	130
DNP (MTU) - Rio LLCro - SP	Formação em QRQC-PDCA-FTA	2010	27
Pierburg - Nova Odessa - SP	Formação em MASP-FTA	2010	29
KS Pistões - Nova Odessa - SP	Implantação de QRQC ZAP, UAP, Planta	2009 a 2011	1314
Atmosfera - Jundiaí + 5 sites	Implantação de QRQC Planta	2009	3200
Coperfil - Limeira - SP	Implementação de RRSQ + RAC com FTA	2009	150
Valeo VWS, VLS - Campinas e SP	Formação em QRQC-PDCA-FTA	2008 a 2010	400
Linnig - Louveira - SP	Implementação de RRQ + RAC com FTA	2009	10
Valeo VCC, VEC, VS, VEES Itatiba, SBC, Campinas-SP	Instrutora de QRQC-PDCA-FTA	2000 a 2008	850

EMBRACO – Joinville – SC	Diagnóstico Fast Response base QRQC	2015	20
Continental Pneus - Jundiaí - SP	Treinamento QRQC para Operação Serviços	2015	30
TitanX - Jaguariúna -SP	QRQC Linha	2014	10
Valeos - Itatiba, SBC, Campinas	QRQC-PDCA-FTA (formação de 16 horas)	2013-2014	30
Guarani – SJ Rio Preto – SP	QRQC Safety (MASP para Q-SST-RH)	2013	61
Atitude Q – Jundiaí - SP	QRQC-PDCA-FTA – treinamentos abertos	2012-2013	60
GRAMMER – Atibaia – SP	QRQC Fornecedores	2011-2012	160
GRAMMER – Atibaia – SP	QRQC Linha	2011	600
WABCO (MTU) - Campinas - SP	OJT QR6S Fábrica	2011	30
DENSO - Betim - MG	Formação em FRQC-PDCA-FTA	2011	20
GRAMMER - Atibaia – SP	Diagnóstico QRQC – base QRQC para Gestores	2011	30
BROSE - Curitiba – PR	Implantação de TOPQ (QRQC) Linha, Fábrica e Planta, formação de facilitador interno	2011	104

Albea – Jundiaí – SP	QRQC todos os níveis (em adequação do material)	2018	125
Sogefi Suspension – Mogi Mirim-SP	QRQC Workshop QRQC Linha	2018	4 25
Mann-Hummel	QRQC Workshop	2018	8
Legrand – Diadema-SP e Caxias do Sul-RG	QRQC Níveis 1 e 2 (QRI)	2018	50
Yazaki – Tatuí – SP	QRQC para Segurança / RH	2018	25
Toyota Empilhadeiras – Artur Nogueira – SP	QRQC para equipe da Qualidade	2017	4
Benteler – Campinas – SP	Treinamento para Alta Direção	2017	12
Sogefi – Jarinu-SP	Projeto de implementação de QRQC Linha – UAP-Planta (em execução)	2017	Todos os colaboradores
TitanX - Jaguariúna -SP	QRQC Linha, UAP e Planta	2012 a atual	40

Leitura de um minuto!

O básico do QRQC

A maneira como a atividade QRQC é introduzida e desdobrada na empresa pode significar a sua cultura e eficácia como o novo sistema de solução de problemas ou então a sua transformação em um simples conjunto de ferramentas conduzidas de forma burocrática e inconsistente.

Para entendermos melhor essa questão devemos considerar:

1. O foco na necessidade. A “invenção” da atividade (reunião diária), das ferramentas (5W+2H, 5 Porquês, FTA) e da metodologia (PDCA) esteve sempre vinculada às reais necessidades de resolver problemas. O reconhecimento de uma desvantagem competitiva em relação à qualidade da empresa e a ambição de se tornar uma empresa competitiva em termos de reconhecimento pela qualidade pelo cliente movem todo o esforço dos líderes da empresa em qualquer grau hierárquico.

2. Atitude desafiadora das lideranças. O papel da liderança é o de sempre estimular as pessoas a se superarem, reconhecendo a possibilidade e a necessidade de melhorar sempre, assumindo e comunicando a todos que as coisas não estão bem na situação atual. E assim, contribuir para que as pessoas percebam que podem utilizar plenamente seu potencial de forma que não eram capazes de perceber, através da aplicação do SanGenShugi e através do reconhecimento dos resultados a cada problema efetivamente solucionado.

3. Como enfrentar as resistências. Como em todo processo de mudança há muita luta para convencer as pessoas de que os novos métodos funcionam. No QRQC isso também ocorre e apenas o apoio direto e compromisso da alta administração, com uma atitude “gemba” (“vá ver diretamente, com seus próprios olhos, no local onde as coisas acontecem”) e estimulando as tentativas e iniciativas evita que não haja um naufrágio.

4. O aprendizado permanente com base na reprodução do defeito. Nota-se que as ações corretivas mais eficazes e eficientes derivam do aprendizado que vem de reproduções e não de uma abordagem teórica, um brainstorming ou uma simples aplicação da “achologia” ou da técnica de “operar pelos mínimos, vamos ao óbvio”. Aprender com os erros e acertos e seguir sempre em frente, eliminando as causas que geram os defeitos faz parte das práticas comuns no desenvolvimento da atividade.

As lições que podemos aprender e reproduzir através do QRQC são muito relevantes.

Devemos reconhecer que por mais complexo ou burocrático que possa parecer, o que realmente funciona são as pessoas que assumem a atitude; que não estão satisfeitas com a situação atual, que tem uma visão de onde querem chegar, uma enorme vontade e disposição de aprender e uma inabalável crença de que eles podem fazer a diferença e construir uma situação melhor.

Conteúdo

- Por que estamos aqui
- O que é QRQC – Origem, conceito e princípios
- Como funciona o QRQC de Linha
- Como funciona o QRQC de UAP
- Como funciona o QRQC de Planta
- As etapas da resolução do problema via reunião diária QRQC
 - A identificação do problema com 5W+2H (24h)
 - A ação de contenção (24h)
 - A análise de causa através dos 6Ms (5 dias)
 - A validação de causa através dos 5 PQs (5 dias)
 - A ação corretiva (10 dias)
 - A verificação da eficácia (30 dias)
 - A lição aprendida com CLA (30 dias)
- Resultados e Benefícios

QRQC

Por que estamos aqui

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!

QRQC

Por que estamos aqui

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

QRQC

Por que estamos aqui

NOSSO CLIENTE ESTÁ SATISFEITO?

- ✓ Quantas reclamações tivemos em 2019?
- ✓ E até agora em 2020?
- ✓ Algum cliente cancelou o contrato neste ano?
- ✓ Quantos clientes novos?
- ✓ Quantas devoluções?
- ✓ Quando ele reclamou, resolvemos o problema?
- ✓ Como tratamos as **RECORRÊNCIAS?**

QRQC

Por que estamos aqui

E COMO ESTAMOS INTERNAMENTE?

Quais são os nossos dados internos?

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

Por que estamos aqui

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?

Por que estamos aqui

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?**

QRQC

Por que estamos aqui

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

QRQC

Por que estamos aqui

“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 dos 6Ms do processo**
- ✓ **Falta de conhecimento do que o cliente quer**

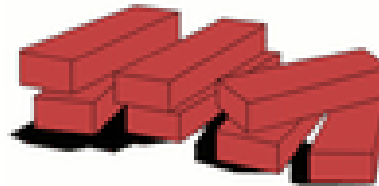
QRQC

Por que estamos aqui

Como atender a esses desejos e aspirações do Cliente e garantir a **sua satisfação?**

Vamos mudar a nossa forma de resolver problemas!

Mudança de ATITUDE!



Zero defeito através do QRQC

Por que estamos aqui

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 (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

QRQC

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**

QRQC

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**

QRQC

O que é - ORIGEM

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

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.

QRQC

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.

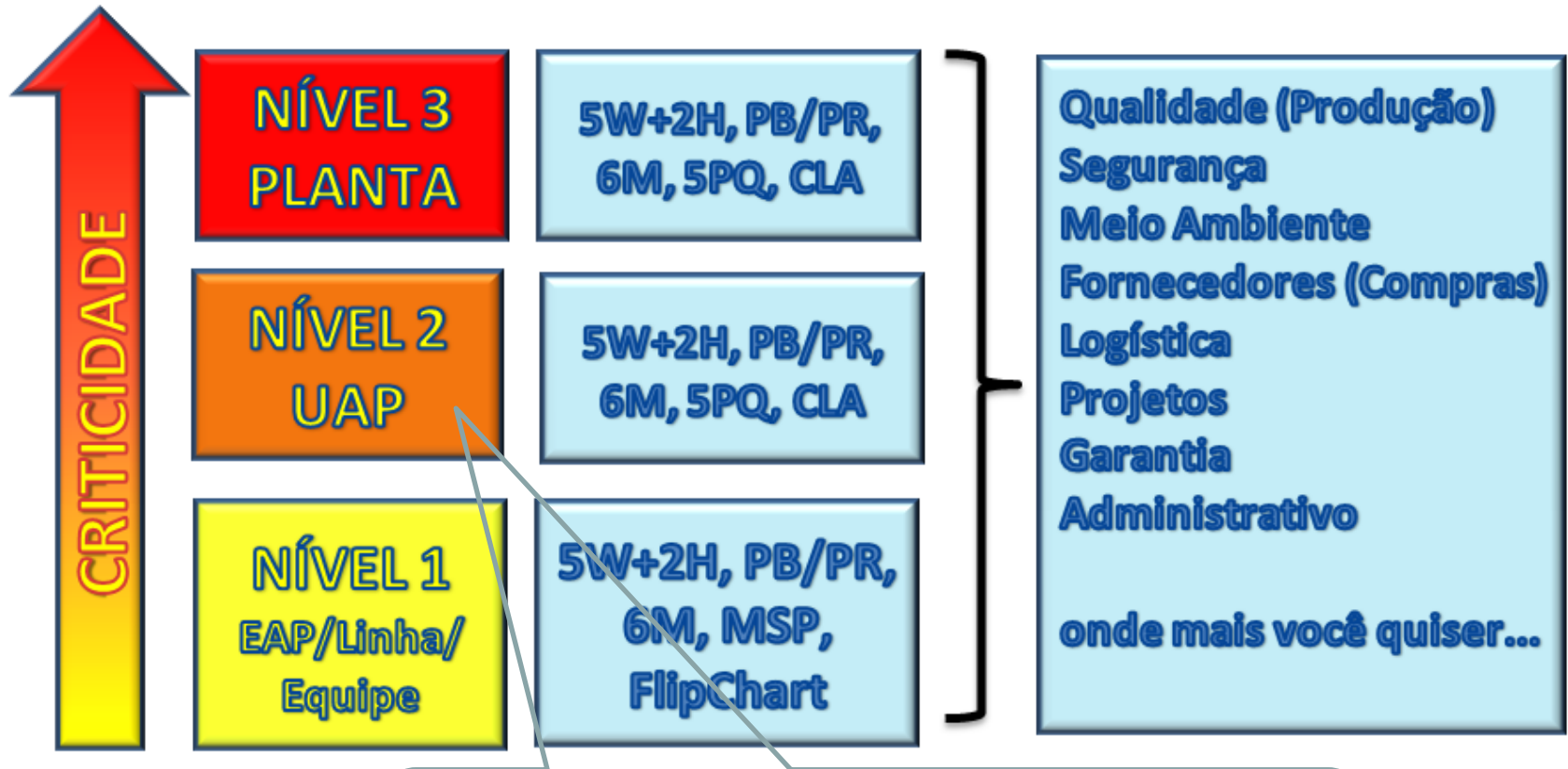
QRQC

O que é - PRINCÍPIOS



QRQC

Como e onde aplicar



UAP – Unidade Autônoma de Produção, equipe multifuncional focada na produção de uma linha de produtos ou serviços

Reunião diária – por que diária?

- O que é para ser feito durante a reunião diária
 - Tomar ciência dos novos problemas das últimas 24 horas (segurança, qualidade), alinhando gerência e funções suporte;
 - Designar as atividades ou o QRQC aos pilotos certos;
 - Dar um panorama do progresso do QRQC em andamento;
 - Resolver os entraves/obstáculos;
 - Informar e envolver a gerência das áreas (UAP, Planta) através do OJT (on job training)
 - Acompanhar os prazos que não estão sendo cumpridos e verificar a necessidade de recursos adicionais;
 - Fornecer à equipe de resolução de problemas o suporte necessário para a resolução do problema.
- O que **NÃO** é para ser feito nas reuniões :
 - Analisar os 6Ms de ocorrência ou não-detecção,
 - Procurar as causas raízes dos problemas;
 - Preencher os registros do QRQC;

Conteúdo

- Por que estamos aqui
- O que é QRQC – Origem, conceito e princípios
- Como funciona o QRQC de Linha
- Como funciona o QRQC de UAP
- Como funciona o QRQC de Planta
- **As etapas da resolução do problema via reunião di**
 - **A identificação do problema com 5W+2H (24h)**
 - **A ação de contenção (24h)**
 - **A análise de causa através dos 6Ms (5 dias)**
 - **A validação de causa através dos 5 PQs (5 dias)**
 - **A ação corretiva (10 dias)**
 - **A verificação da eficácia (30 dias)**
 - **A lição aprendida com CLA (30 dias)**
- **Resultados e benefícios**

As metas de 24h, 5d, 10d, 30d fazem parte dos QRQCs de UAP e Planta!

Essas etapas estão representadas por cores!

O processo baseia-se no ciclo PDCA!

Usaremos o arquivo formulário PDCA para entender o fluxo, tarefas e registros!

A **atividade QRQC** utiliza essas **ferramentas** e metas para solucionar o problema!

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

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



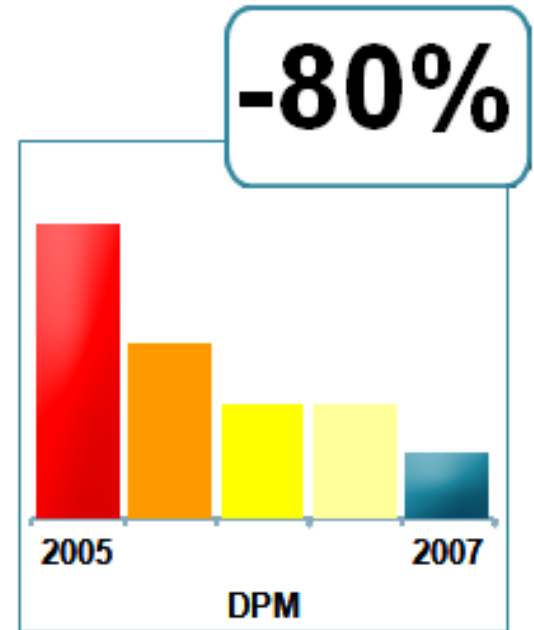
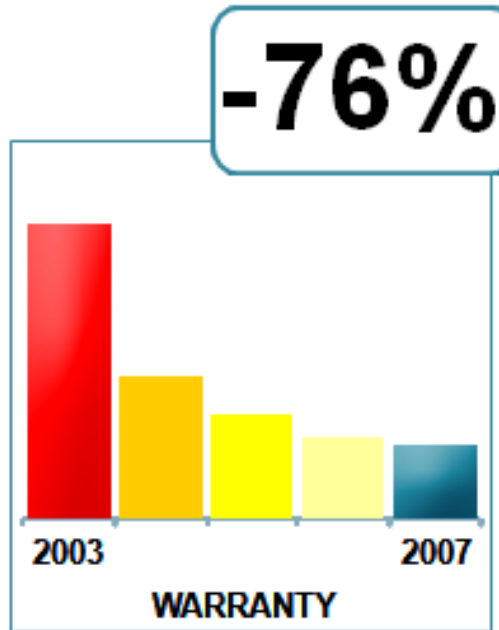
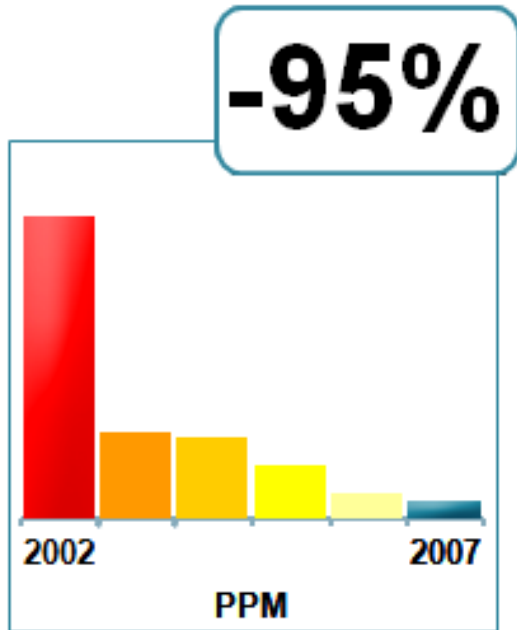
**30 dias para evitar
a reocorrência**

Qual o papel do gestor na atividade QRQC

- Garantir que quando o cliente reclamar, todos entrem em estado de emergência!
- Garantir que todas as funções tenham como prioridade a resolução do problema que foi eleito para ser resolvido via QRQC!
- Participar ativamente das reuniões diárias de QRQC!
- Suprir os recursos para que as ações evoluam!
- Ter a certeza que a equipe está fazendo um bom trabalho e que aquele problema realmente não ocorrerá novamente pois a causa raiz foi eliminada!
- Se uma não-conformidade reincidir, a maior falha foi a sua como gestor do processo!

QRQC

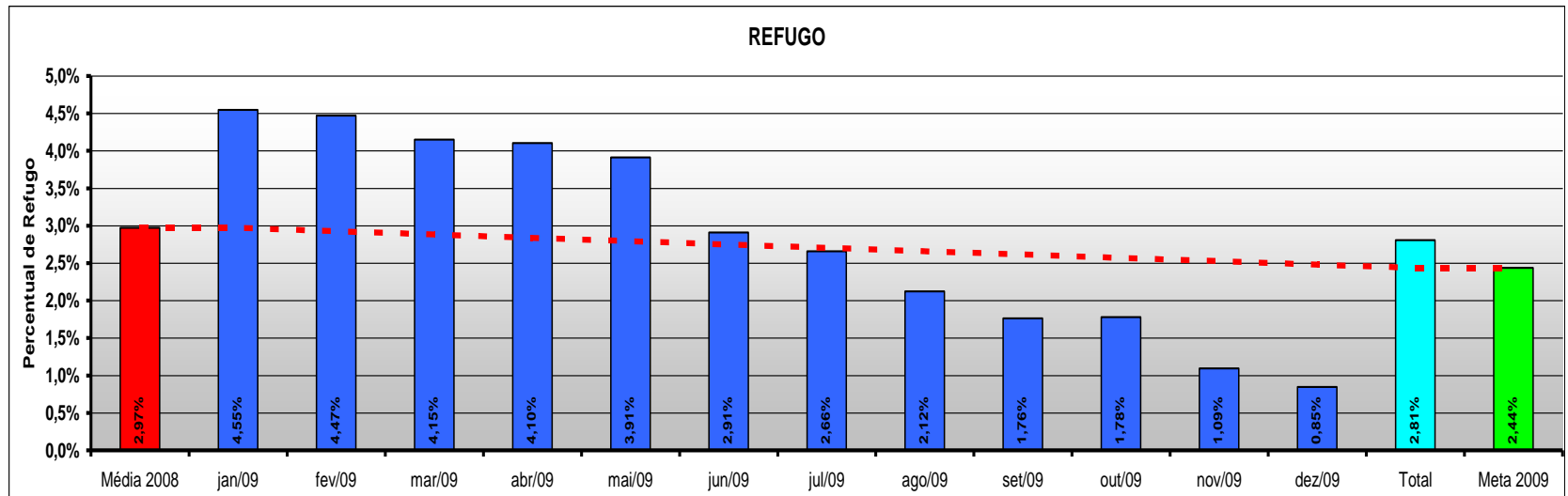
Resultados e Benefícios



QRQC

Resultados e Benefícios

INDICADOR DE REFUGO - LINHA 11



	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Total
Total de Refugo	1554	1933	2182	1929	2267	1555	1452	1349	903	723	424	513	16784
Controlado	34189	43247	52581	47000	57925	53422	54593	63578	51196	40604	38748	60666	597749
% Refugo	4,55%	4,47%	4,15%	4,10%	3,91%	2,91%	2,66%	2,12%	1,76%	1,78%	1,09%	0,85%	2,81%

QRQC

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**



QRQC

Para saber mais



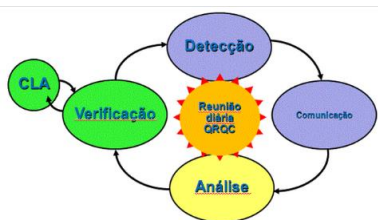
Perfect QRQC (Quick Resp...
amazon.com.br



Perfect QRQC 2 - Préventio...
amazon.com.br

<https://www.qrqc.com.br/>

<https://www.qrqc-academy.com/>



Home Contato Links Eventos Histórico O que é QRQC
Certificação QRQC QRQC no FestQuali 2019

QRQC

a mais eficiente e eficaz atividade de ação
corretiva para assegurar a zero recorrência!

QRQC

Obrigada pela atenção!



Perguntas?

Claudia Ferrari

Fone/whatsapp: +55 11 99916 7686

E-mail: claudia.ferrari27@gmail.com

Skype: live:claudia.ferrari27_1

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](#)