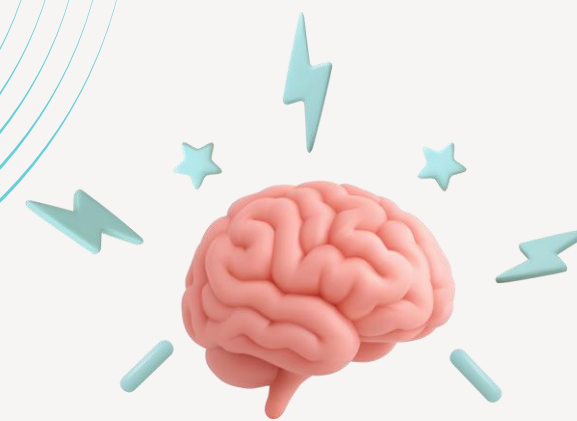




DE CHECKLISTS A DECISÕES QUE CRIAM VALOR, INOVAÇÃO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

QUALIDADE: PENSE DIFERENTE

JOSIANE LOPES & HENRIQUE LIND
TARGET-Q CONSULTORIA E TREINAMENTOS



PARE DE GERENCIAR A QUALIDADE E COMEÇAR A LIDERAR A QUALIDADE!

Pensar “diferente” para criar valor ocorre quando pensamos “corretamente”:

- Propósito
- Dados/evidência
- Escuta (cliente, processo...)
- Risco
- Lições Aprendidas
- Conhecimento Organizacional



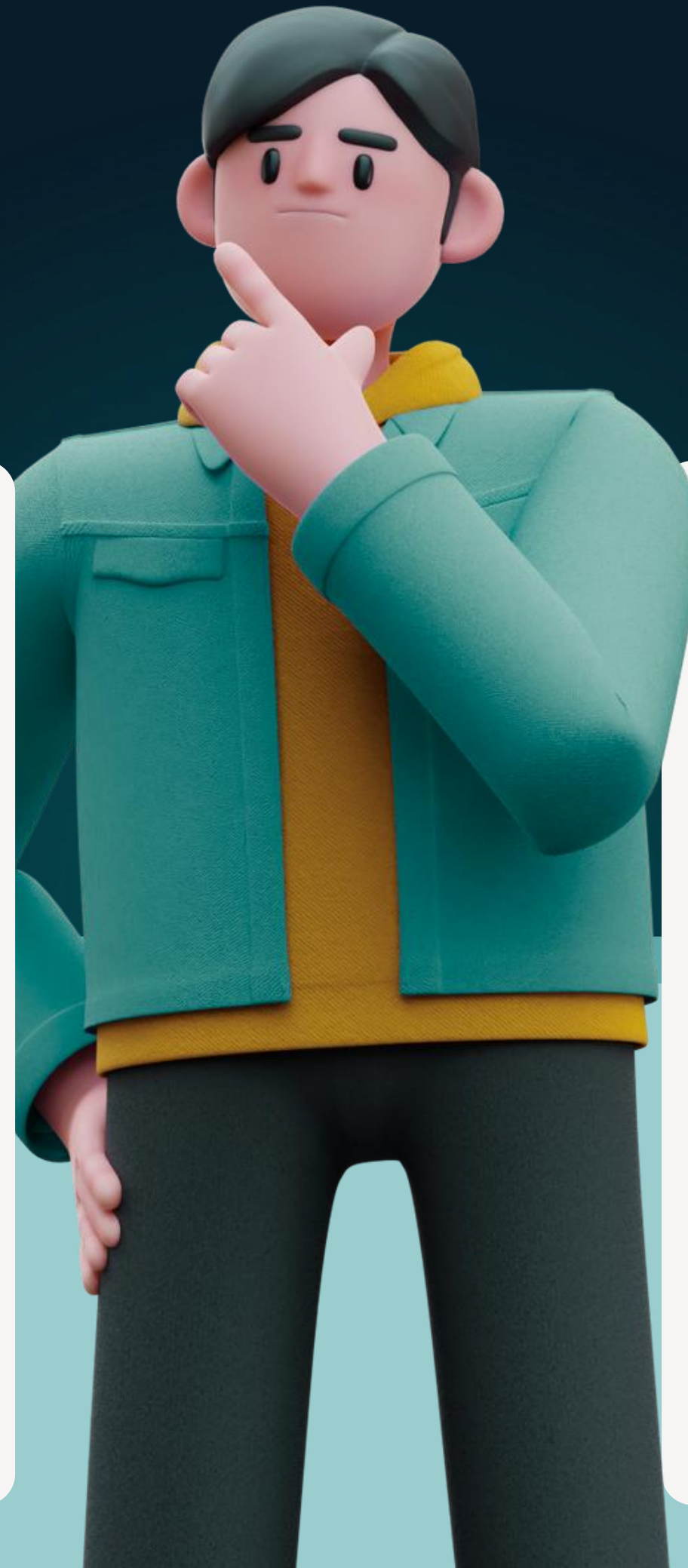
O DESAFIO

- Pressão por custo/lead time x cliente exigente.
- Normas e padrões globais como Sustentabilidade – GRI/ ESG ampliam responsabilidade e transparência.
- Dados abundantes, decisões opinativas.

A PROPOSTA: PENSAR DIFERENTE

PENSAR CORRETAMENTE PARA A TOMADA DE DECISÃO ASSERTIVA:

- Quantificar o custo de decisões ruins;
- Fomentar a cultura de qualidade;
- Agir com base nos dados;



DECISÃO RUIM OU NÃO DECIDIR

custa caro — antes, durante e depois.



1

Falhas internas (retrabalho, sucata, tempo)

2

Falhas externas (devoluções, garantias, imagem)

3

Avaliação excessiva ou tardia (inspeções, testes inúteis)

4

Oportunidades (novos negócios, redução das vendas e índice negativo/insatisfação)

CASE REAL – NA PRÁTICA



PPM Cliente

900 → 2
devoluções/mês → R\$
180 mil/mês (logística,
retrabalho, garantia)



Retrabalho Interno

1,5% da produção →
R\$ 95 mil/mês



Oportunidade

perda de 1 contrato
(R\$ 1,2 mi/ano)



Não atacar a causa raiz

>R\$ 3 mi/ano
de prejuízo



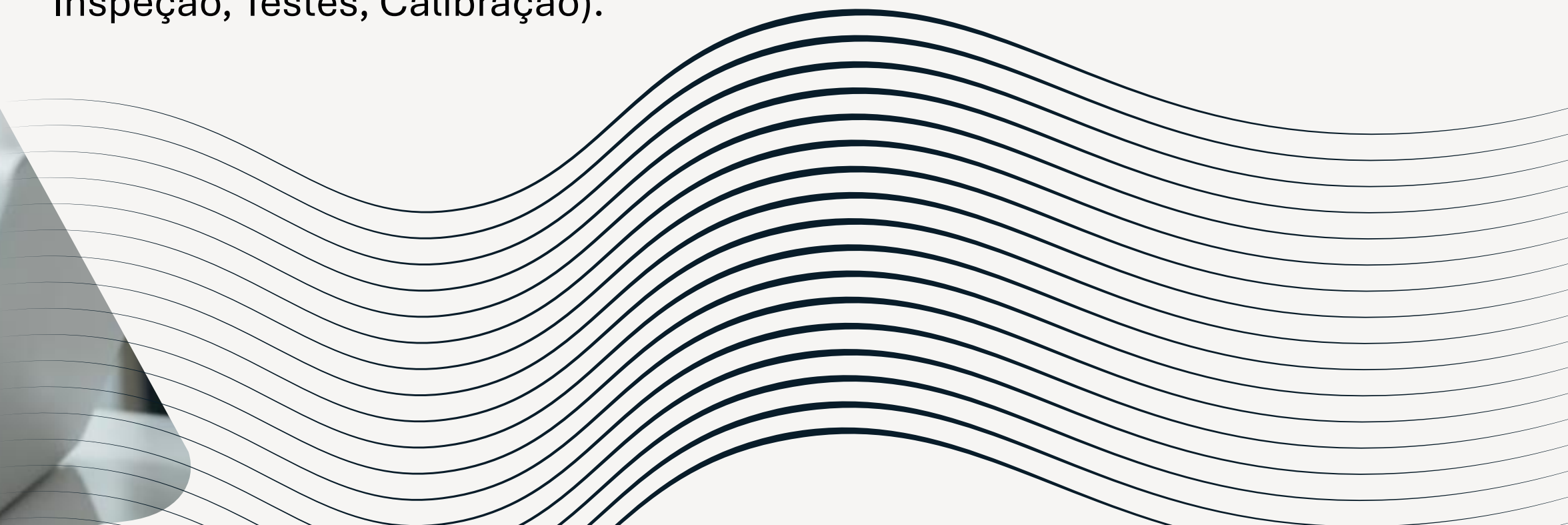
CUSTO DA NÃO QUALIDADE X FALHA NO INVESTIMENTO

Custos da NÃO Qualidade

- **Falhas Internas:** Defeitos detectados *antes* de chegar ao cliente (ex: Sucata, Retrabalho, Reinspeção, Parada de linha).
- **Falhas Externas:** Defeitos detectados *após* chegar ao cliente (ex: Garantia, Devoluções, Reclamações, Recalls, Perda de Imagem).

Custos da Qualidade

- **Prevenção:** Investir para *evitar* que as falhas aconteçam (ex: Treinamento, FMEA, Poka-Yoke).
- **Avaliação:** Investir para *detectar* falhas *antes* que cheguem ao cliente (ex: Inspeção, Testes, Calibração).





O DINHEIRO PERDIDO POR FALHAS E INEFICIÊNCIA

Decisões ruins geralmente significam **investimentos insuficientes ou inadequados** em Prevenção e Avaliação.

Isso leva a um **aumento drástico dos Custos de Falhas Internas e Externas**, que em geral, quando mensurados, são maiores do que os custos de prevenção que poderiam ter sido realizados.



PRINCÍPIOS E CULTURA

7 Princípios da Qualidade

- **Foco no cliente** (voz e evidências)
- **Liderança** pelo exemplo (direcionamento e priorização)
- **Engajamento das Pessoas** e competências (aprender, não culpar)
- **Abordagem de processo** (fluxo, interfaces, ver o todo – produtivo e gestão)
- **Melhoria** ações corretivas e preventivas (Gestão de riscos e ética), melhoria contínua;
- **Decisão baseada em evidência** (Dados, fatos, , observação efetiva, MSA/CEP)
- **Gestão de Relacionamentos**, entender as necessidades das partes interessadas (VOC, VOB, VOP)





CULTURA EM PRÁTICA

Cultura da Qualidade é Mais que um Discurso

É a crença e o comportamento coletivo de toda a organização de que a qualidade é responsabilidade de cada um, incorporada em cada processo, produto e serviço e está nos níveis **Estratégico, Tático e Operacional**.

Vai além de uma Política que atende normas e certificações!

É a junção do que se diz, do que se escreve e de como é feito!



INTRODUÇÃO AO PENSAR “CORRETAMENTE”

PENSAR

P Propósito/Problema

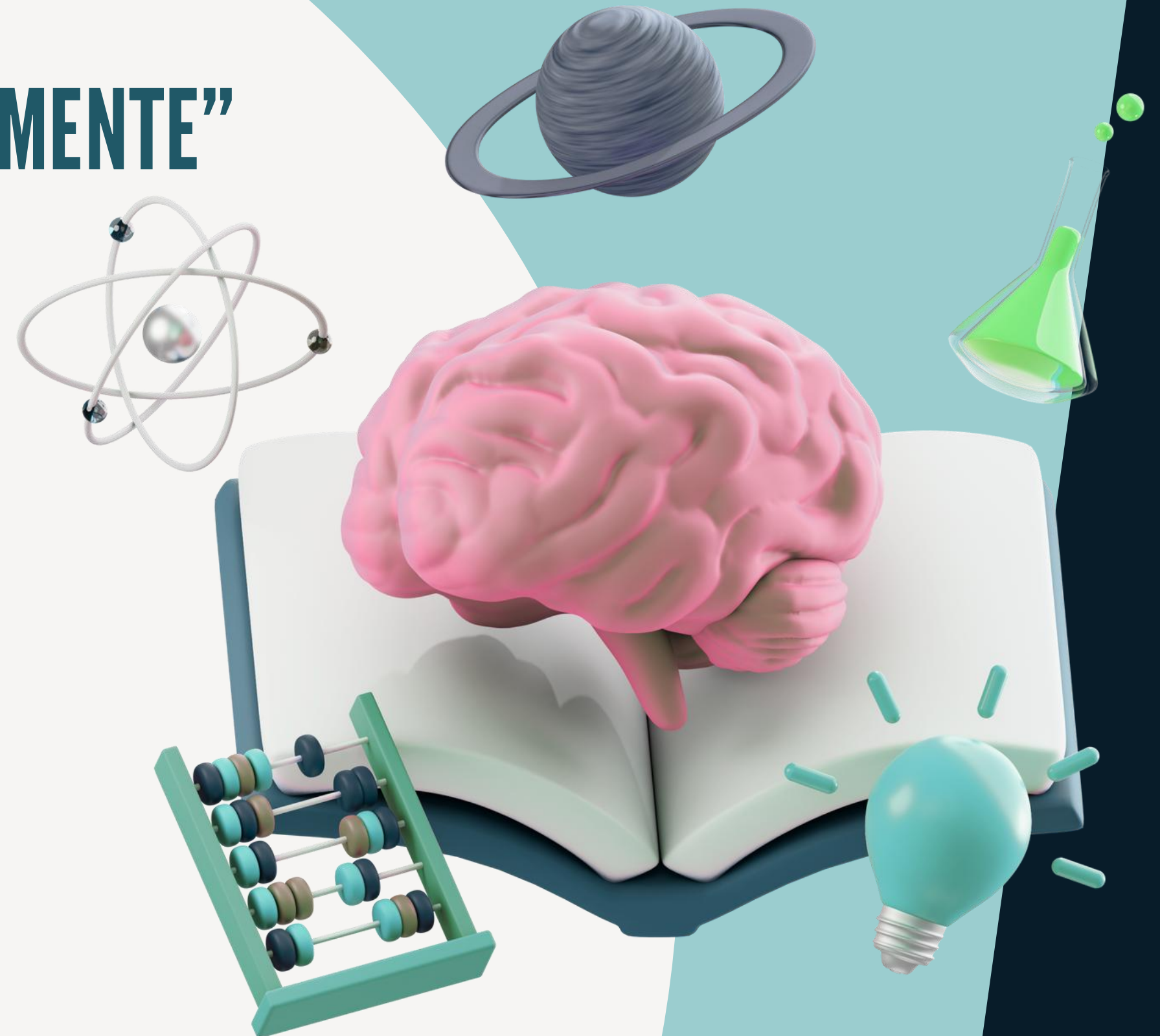
E Evidências (dados/informações)

N Necessidades do cliente (Escuta)

S Soluções & Redução de Riscos

A Aprender (lições aprendidas)

R Rotina & resultados (conhecimento organizacional)



“P” DE PROPÓSITO E PROBLEMA

Qual objetivo? O que buscamos? (valor/risco);

- Qual problema específico? (escopo, onde, quando, quanto);
- Necessidade/ urgência?
- Quem é dono da ação/ do projeto?





“E” DE EVIDÊNCIAS

- Pareto, estratificação e correlação;
- Dados estatísticos;
- KPIs;
- Observação qualificada em campo/verificações.



“N” DE NECESSIDADES DO CLIENTE E DAS PARTES INTERESSADAS

- Voz do cliente (VOC), VOB (negócio), VOP (processo);
- Requisitos explícitos, implícitos e regulatórios.



“S” DE SOLUÇÕES & REDUÇÃO DE RISCOS

- Gerenciamento de mudanças;
- Riscos da implementação / não implementação;
- Ações corretivas estruturadas à partir de Métodos (8D, MASP ...);
- Piloto.



“A” DE APRENDER

- Lições aprendidas/ conhecimentos adquiridos;
- Extender ações/ implementar;
- Mudar pra melhorar de forma ágil e com base em dados/ fatos.

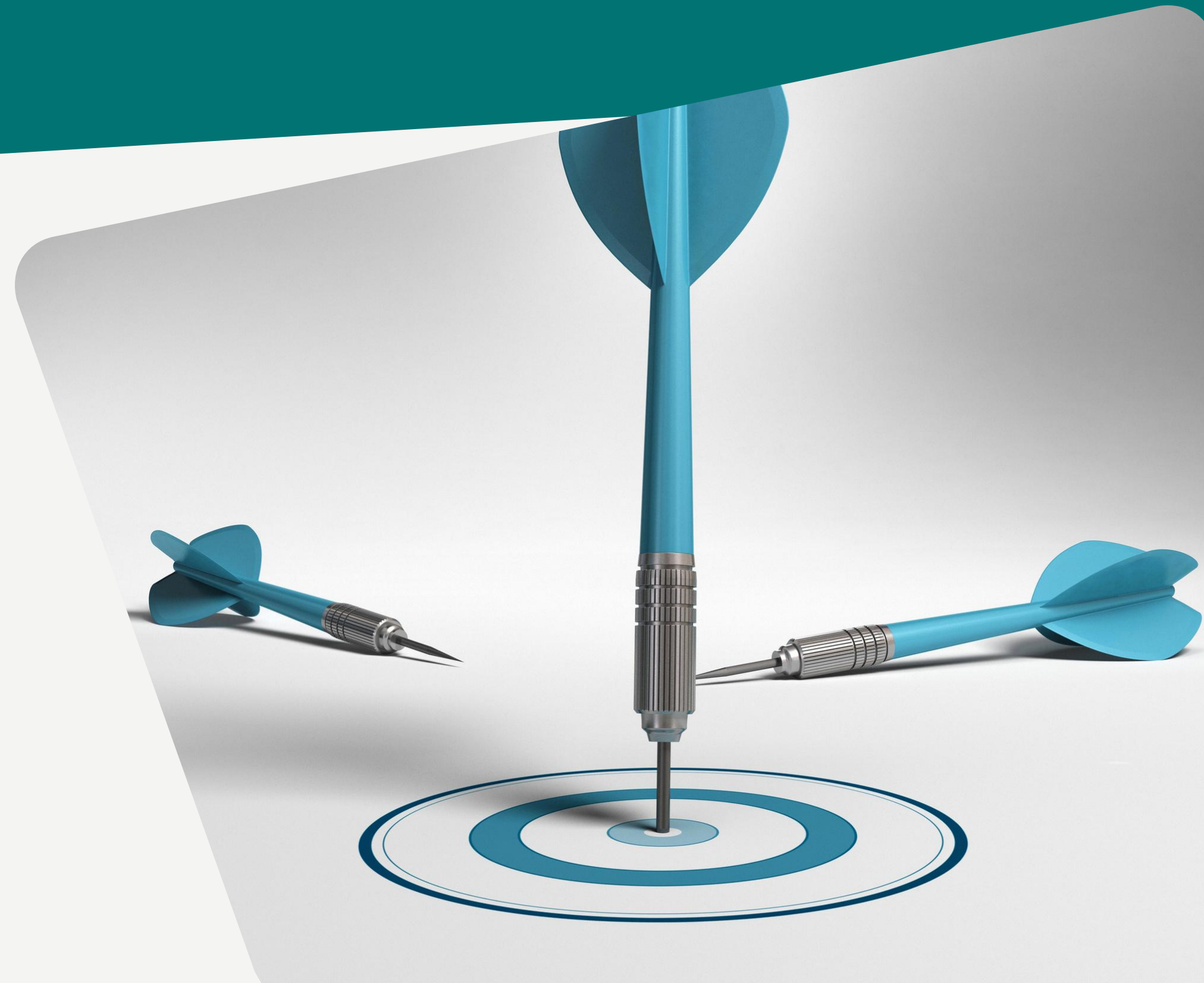
Melhorar envolve inovar, reestruturar... (Tecnologia, métodos e ferramentas...)



“R” DE ROTINA E RESULTADOS

- Padrões, controles visuais;
- Informações documentadas;
- PDCA;
- Retroalimentação;

Sustentar o resultado alcançado aplicando o conhecimento organizacional.





Decisões Ruins

Custos Elevados: A Lente PENSAR

**Como a Falta do PENSAR Amplifica os
Custos da NÃO Qualidade?**



P (PROPÓSITO/PROBLEMA)

Decisão Ruim: Não definir o problema claramente. Não ter um propósito claro.

Custo: Ações sem direcionamento, decisões desconectadas, soluções superficiais que não resolvem a causa raiz, gerando retrabalho contínuo e falhas recorrentes e a insatisfação do cliente.



E (EVIDÊNCIAS):

Decisão Ruim: Ignorar dados ou usar dados não confiáveis.

Custo: Investimentos incorretos, esforço aplicado desnecessariamente, processos instáveis e produtos defeituosos (sucata, retrabalho e reclamações).



N (NECESSIDADES DO CLIENTE)

Decisão Ruim: Processos desalinhados com as necessidades. Direcionamento estratégico incorreto. Desenvolver produtos/serviços sem entender a voz do cliente.

Custo: Esforços que não geram valor. Desconexão com o mercado. Produtos indesejados, resultando em devoluções, perdas de vendas e danos à reputação.



S (SOLUÇÕES & RISCOS)

Decisão Ruim: Implementar soluções "apaga-incêndio" ou não gerenciar riscos, inclusive no processo de correção.

Custo: Impactos negativos por riscos não identificados ou mudanças não gerenciadas. Falhas previsíveis e caras, muitas vezes exigindo recalls ou ações corretivas emergenciais.



A (APRENDER)

Decisão Ruim: Não experimentar, não validar hipóteses ou ignorar lições aprendidas.

Custo: Repetição dos mesmos erros, perpetuando perdas e desperdiçando tempo/recursos.



R (ROTINA & RESULTADOS)

Decisão Ruim: Não padronizar ou não monitorar continuamente os processos.

Custo: As melhorias regridem, os processos voltam a ser inconsistentes e os custos de falhas aumentam novamente.



A ALTA LIDERANÇA COMO CATALISADOR

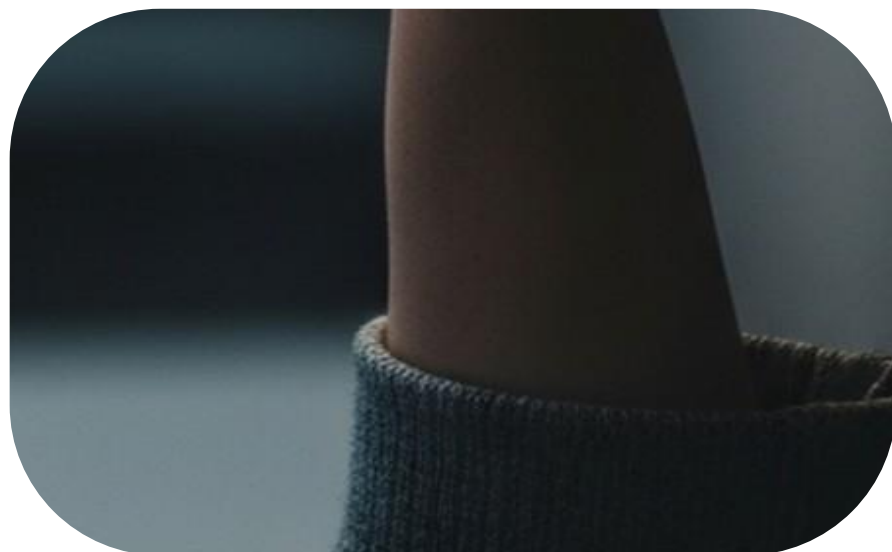
Define o Propósito: Articula o "porquê" da qualidade, conectando-o diretamente aos objetivos de negócio **(P)**.

Lidera pelo Exemplo: Demonstra compromisso inegociável, aloca recursos adequados e valoriza as pessoas e competência.

Exige Evidências: Demanda e apoia decisões baseadas em dados **(E)**, não em opiniões. Focando em necessidades das Pls **(N)**, sustenta ações orientadas à solução dos problemas e gestão de riscos **(S)**.

Fomenta o Aprendizado: Cria um ambiente onde aprender **(A)** e não culpar, é valorizado, incentivando a melhoria contínua.

Sustenta a Rotina: Garante que os padrões e resultados **(R)** sejam mantidos e melhorados, com governança clara.





O IMPACTO DAS DECISÕES CORRETAS

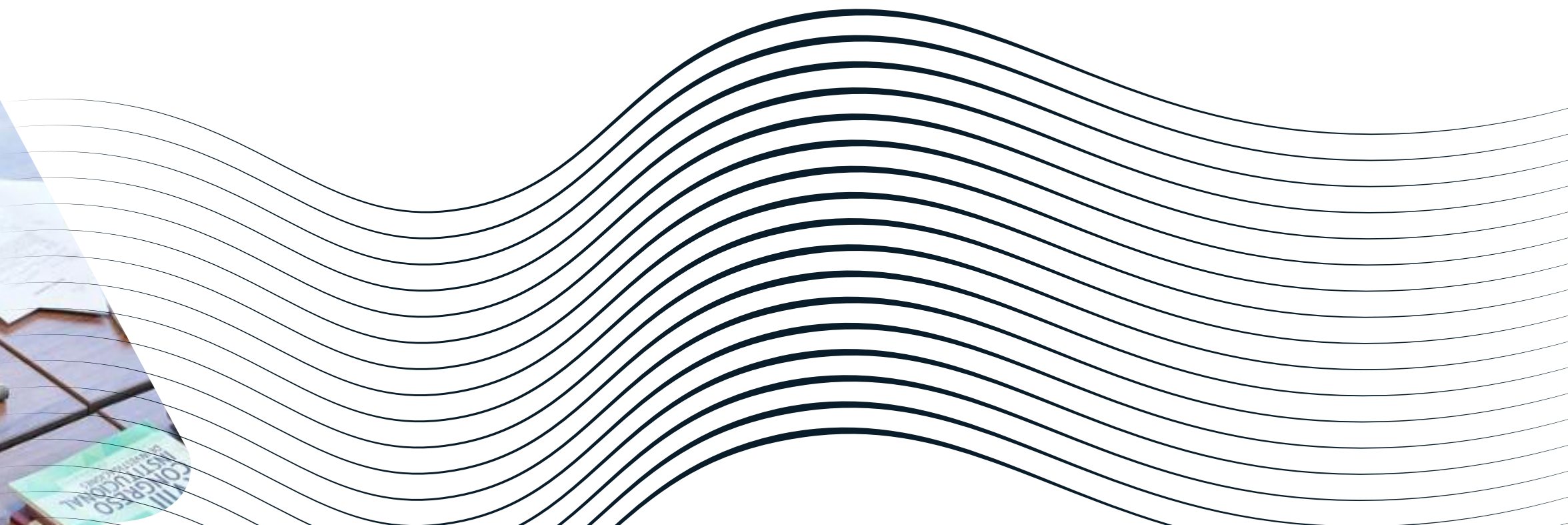
- Uma cultura robusta, impulsionada por uma liderança engajada, é o que transforma o PENSAR em resultados reais.
- Reduz drasticamente os custos da NÃO qualidade.
- Impulsiona a inovação e eleva a experiência do cliente, garantindo a sustentabilidade e competitividade do negócio.





INTEGRAÇÃO: PENSAR + NORMAS + Sustentabilidade/ ESG

- ISO 9001
- IATF-16949
- Sustentabilidade/ ESG: riscos, ética e cadeia de suprimentos
- (base em outras normas ISO 14001/45001/37001/37301/26000)
- Requisitos específicos de clientes





Qualidade



Pense, apenas Pense de maneira estruturada = Corretamente!

- Qualidade não é procedimento, rotinas e/ou burocracias!
- Procedimentos são formalizações do melhor padrão de execução que leva ao resultado de qualidade o produto/serviço!
- Qualidade é resultado que satisfaz o cliente, que gera lucro para as organizações e que lhes dá diferencial competitivo!




AGRADECEMOS!


JOSIANE

 @Josiane Lopes

HENRIQUE

 @Henrique Lind

EQUIPE TARGET-Q

 Target-Q Consultoria e Treinamentos