

PROFESSOR (A):

Jorge Augusto



CONTEÚDO:

**INTRODUÇÃO À
GESTÃO DA QUALIDADE**



DATA:

10/09/2020

Partes Interessadas (Stakeholders) de uma Organização – Requisitos e expectativas

Requisitos e Expectativas dos Clientes

Produto

Pedido

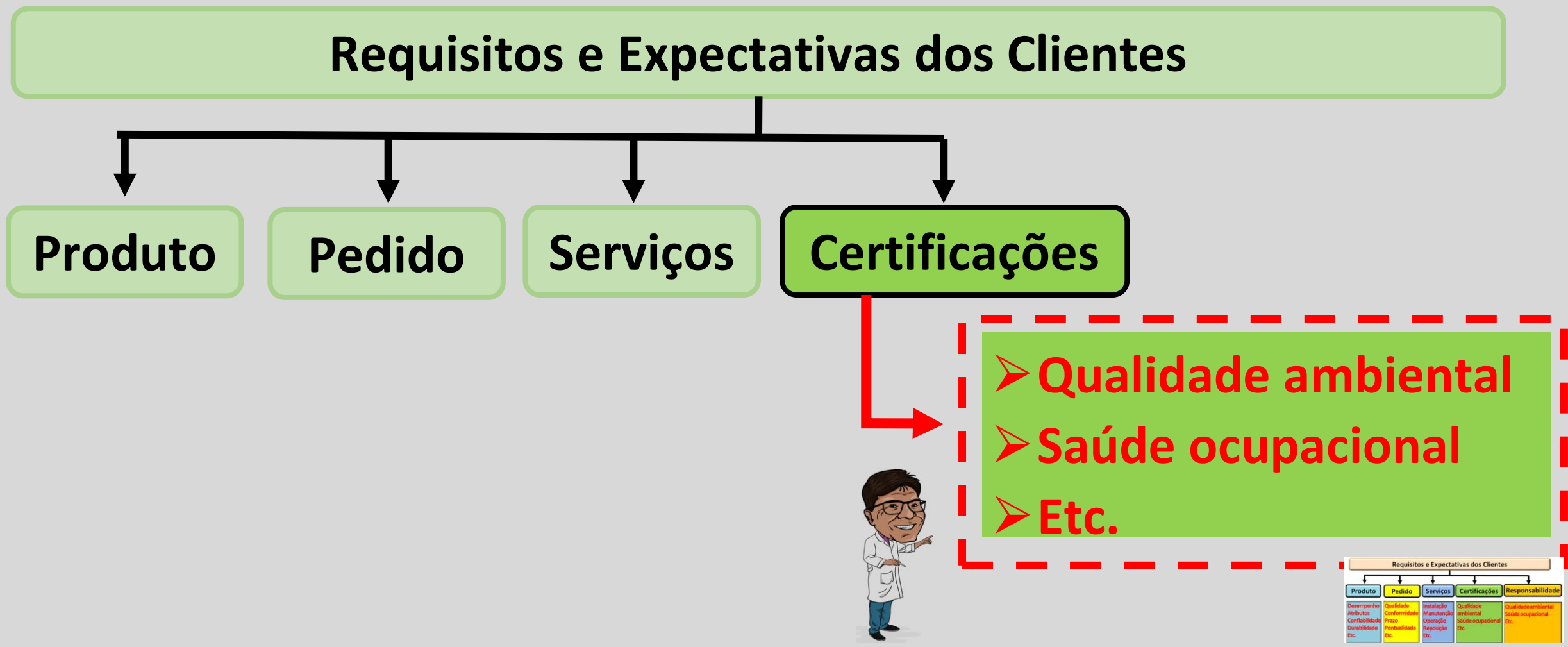
Serviços

- Instalação
- Manutenção
- Operação
- Reposição
- Etc.

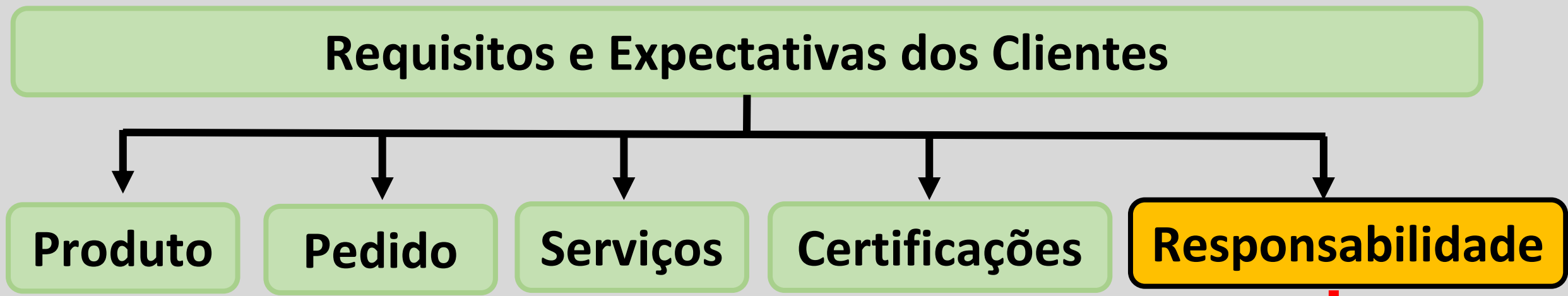


Requisitos e Expectativas dos Clientes				
Produto	Pedido	Serviços	Certificações	Responsabilidade
Desempenho Atributos Confiabilidade Durabilidade Etc.	Qualidade Conformidade Prazo Pontualidade Etc.	Instalação Manutenção Operação Reposição Etc.	Qualidade ambiental Saúde ocupacional Etc.	Qualidade ambiental Saúde ocupacional Etc.

Partes Interessadas (Stakeholders) de uma Organização – Requisitos e expectativas



Partes Interessadas (Stakeholders) de uma Organização – Requisitos e expectativas



- Social
- Ambiental
- Trabalhista
- Etc.



Requisitos e Expectativas dos Clientes				
Produto	Pedido	Serviços	Certificações	Responsabilidade
Desempenho Atributos Confiabilidade Durabilidade Etc.	Qualidade Conformidade Prazo Pontualidade Etc.	Instalação Manutenção Disponibilidade Reparação Etc.	Qualidade ambiental Saúde ocupacional Etc.	Qualidade ambiental Saúde ocupacional Etc.

Partes Interessadas (Stakeholders) de uma Organização – Requisitos e expectativas

Requisitos e Expectativas dos Clientes

Produto

Desempenho
Atributos
Confiabilidade
Durabilidade
Etc.

Pedido

Qualidade
Conformidade
Prazo
Pontualidade
Etc.

Serviços

Instalação
Manutenção
Operação
Reposição
Etc.

Certificações

Qualidade
ambiental
Saúde ocupacional
Etc.

**Responsabilidade
e**

Qualidade ambiental
Saúde ocupacional
Etc.

Partes Interessadas (Stakeholders) de uma Organização – Requisitos e expectativas

Requisitos e Expectativas

Clientes

Acionistas

Poder Público

Org. Não Governamental

**Atendimento
de Requisitos
e Expectativas**

**Atendimento de Requisitos
Redução de desperdícios
Estratégia competitiva
Responsabilidade legal**

**Cumprimento da legislação
Responsabilidade social
Responsabilidade ambiental**

Partes Interessadas (Stakeholders) de uma Organização – Requisitos e expectativas

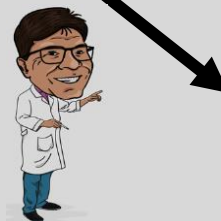


Quais requisitos e expectativas (estratégias) dos stakeholders de sua organização?

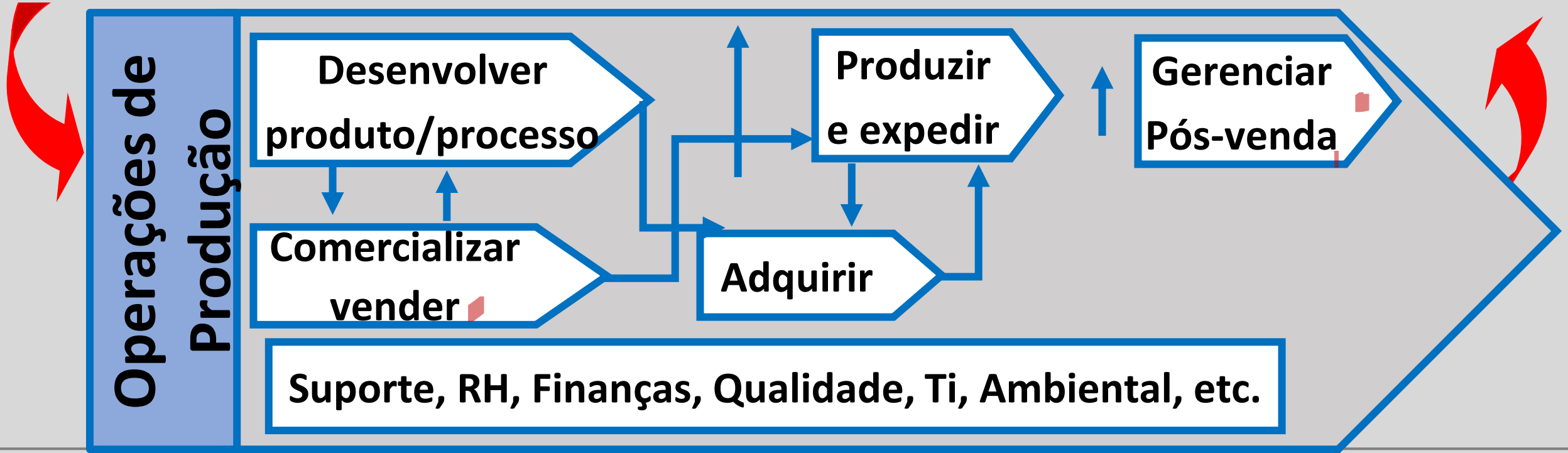
Que objetivos?



Quais metas?



Requisitos e Expectativa Atividades e Processos



Questões Fundamentais para a Gestão da Melhoria

1. Quem são os stakeholders da sua organização?
2. Quais requisitos e expectativas?
3. Quais processo atuar?



Técnicas de Gestão e Melhoria



Técnicas de Gestão e Melhoria

Requisitos e Expectativas

Clientes

Acionistas

Poder Público

Org. Não Governamental

Atendimento de Requisitos e Expectativas

Atendimento de Requisitos
Redução de desperdícios
Estratégia competitiva
Responsabilidade legal

Cumprimento da legislação
Responsabilidade social
Responsabilidade ambiental

Pedido

Técnicas

S

- PCP
- Produção enxuta
- Logística
- Lay-out
- Ergonomia
- Simulação
- Sistemas de informação e decisão
- CEP
- Inspeção
- DoE
- Manutenção TPM
- Padronização
- SGQ 9001 / 14001



Técnicas de Gestão e Melhoria

Requisitos e Expectativas

Clientes

Acionistas

Poder Público

Org. Não Governamental

Atendimento de Requisitos e Expectativas

Atendimento de Requisitos
Redução de desperdícios
Estratégia competitiva
Responsabilidade legal

Cumprimento da legislação
Responsabilidade social
Responsabilidade ambiental

Serviço

Técnicas

S

- Produção enxuta
- Logística
- Sistemas de informação e decisão
- SGQ9001
- Etc.



Técnicas de Gestão e Melhoria

Requisitos e Expectativas

Clientes

Acionistas

Poder Público

Org. Não Governamental

Atendimento de Requisitos e Expectativas

Atendimento de Requisitos
Redução de desperdícios
Estratégia competitiva
Responsabilidade legal

Cumprimento da legislação
Responsabilidade social
Responsabilidade ambiental

Certificações / Responsabilidades

Técnicas

S

- ISO14001 ✓
- Osahs18001 ✓
- ISO16000 ✓
- Etc.






Questões Fundamentais para a Gestão da Melhoria

1. Quem são os stakeholders da sua organização?
2. Quais requisitos e expectativas?
3. Quais processo atuar?
- 4. Quais técnicas adotar?**
- 5. Quais planos de ação**



Roadmap (roteiro de desenvolvimento) da Melhoria (não é único é genérico)

1. Mapeamento de Stakeholders
2. Mapeamento de requisitos e expectativas dos Stakeholders
3. Mapeamento de processos
4. **Diagnóstico da situação atual** 
5. Desenvolvimento de testes de possíveis soluções (melhoria incremental ou de ruptura)
6. Priorização de ação 
7. Plano de ação
8. Revisão de processos. 

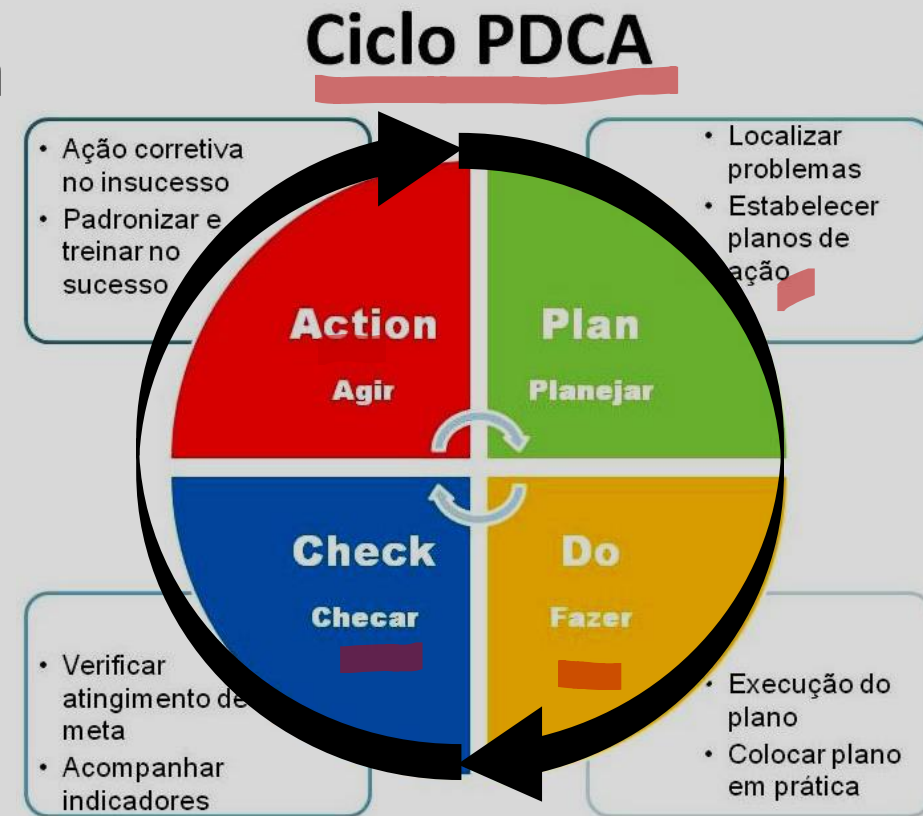


Roadmap Abordagem da Qualidade para Diagnóstico da Situação Atual

Ciclo PDCA: processo interativo de aprendizagem sobre as causas de um problema e possíveis soluções.

Baseado em:

- Análise de fatos e dados (expectativas/resultado/processos)
- Explicitação e priorização de problemas
- Busca de causas raízes
- Desenvolvimento de possíveis soluções



Técnicas de Gestão da Qualidade para Gestão da Melhoria

- **PDCA, MASP, etc.:**
 - Técnicas básicas
 - Desdobramento matriz de relacionamento
- **Priorização:**
 - Matriz de priorização, FAMEZ, QFD, AHP
- **Teste de Hipóteses, DoE**
- **Benchmarking**
- **Medição de desempenho**



Observações

- Várias abordagens semelhantes (BSC, BPM, DMAIC, A3, Kaizen, etc.).
- **O uso dessas técnicas não garantem o sucesso das iniciativas de melhoria mas diminuem as chances de insucesso.**
- Esforços de melhoria podem ser anulados pela falta de:



- **Cultura de aprendizagem organizacional,**
- **Liderança,**
- **Comprometimento.**

**Muito obrigado.
Até a próxima.**



Prof. Jorge Augusto Costa

E-mail: jct.jac2705@gmail.com

Celular: 86 9.9851-5570 TIM WhatsApp e Telegram