



Gestão da Qualidade de Produtos e Processos



PRO3472 Gestão da Qualidade de Produtos e Processos

Prof. Dr. Fernando Tobal Berssaneti



Gerenciamento da Rotina

Prof. Fernando Berssaneti





DEFINIÇÃO

- ✓ Processo gerencial desenvolvido em cada departamento/setor da empresa que persegue o objetivo da plena satisfação do cliente através do controle sistemático e da melhoria contínua de cada microprocesso em base diária e progressiva.

APLICAÇÃO

- ✓ A aplicação do GC é uma responsabilidade do chefe do departamento/setor, mas o processo de melhoria deve se desenvolver com a participação e o envolvimento de todo o pessoal.
- ✓ O GC é um processo permanente e contínuo em base diária, acontecendo, portanto, "no" e "durante" cada microprocesso do departamento/setor.





REQUISITOS PARA A APLICAÇÃO

- ✓ Microprocessos repetitivos;
- ✓ Microprocessos definidos operacionalmente;
- ✓ Interesse em otimizar os microprocessos em cada uma das unidades organizacionais;
- ✓ Aplicação do conceito da cadeia fornecedor-cliente;
- ✓ Vontade de dar um significado à Qualidade também fora do âmbito da produção;
- ✓ Desejo em criar o hábito de trabalhar de maneira sistemática sobre uma base de dados confiáveis para identificar e agir prontamente sobre os gargalos do microprocesso.





IMPLANTAÇÃO METODOLÓGICA

- Orientação para o Microprocesso;
- Orientação para o Cliente;
- Orientação para o Controle do microprocesso;
- Orientação para a Melhoria.





A. ORIENTAÇÃO PARA MICROPROCESSO

- Identificar os microprocessos da unidade sobre os quais se deve aplicar o GC;
- Selecionar os microprocessos mais importantes que têm apresentado desempenho insatisfatório;
- Analisar o microprocesso: *Fluxograma, *Fornecedores, *Clientes, *Tarefas que Agregam Valor;
- Caracterizar o microprocesso: *Finalidade, *Linhas Mestras, *Condições de Contorno.





B. ORIENTAÇÃO PARA CLIENTE

- Identificar os clientes do microprocesso;
- Identificar as necessidades, expectativas e exigências dos clientes do microprocesso;
- Definir características mensuráveis associadas às necessidades, expectativas e exigências;
- Estabelecer indicadores da qualidade que permitam monitorar e avaliar o alcance, ou não, das características mensuráveis preestabelecidas.



C. CONTROLE DO MICROPROCESSO

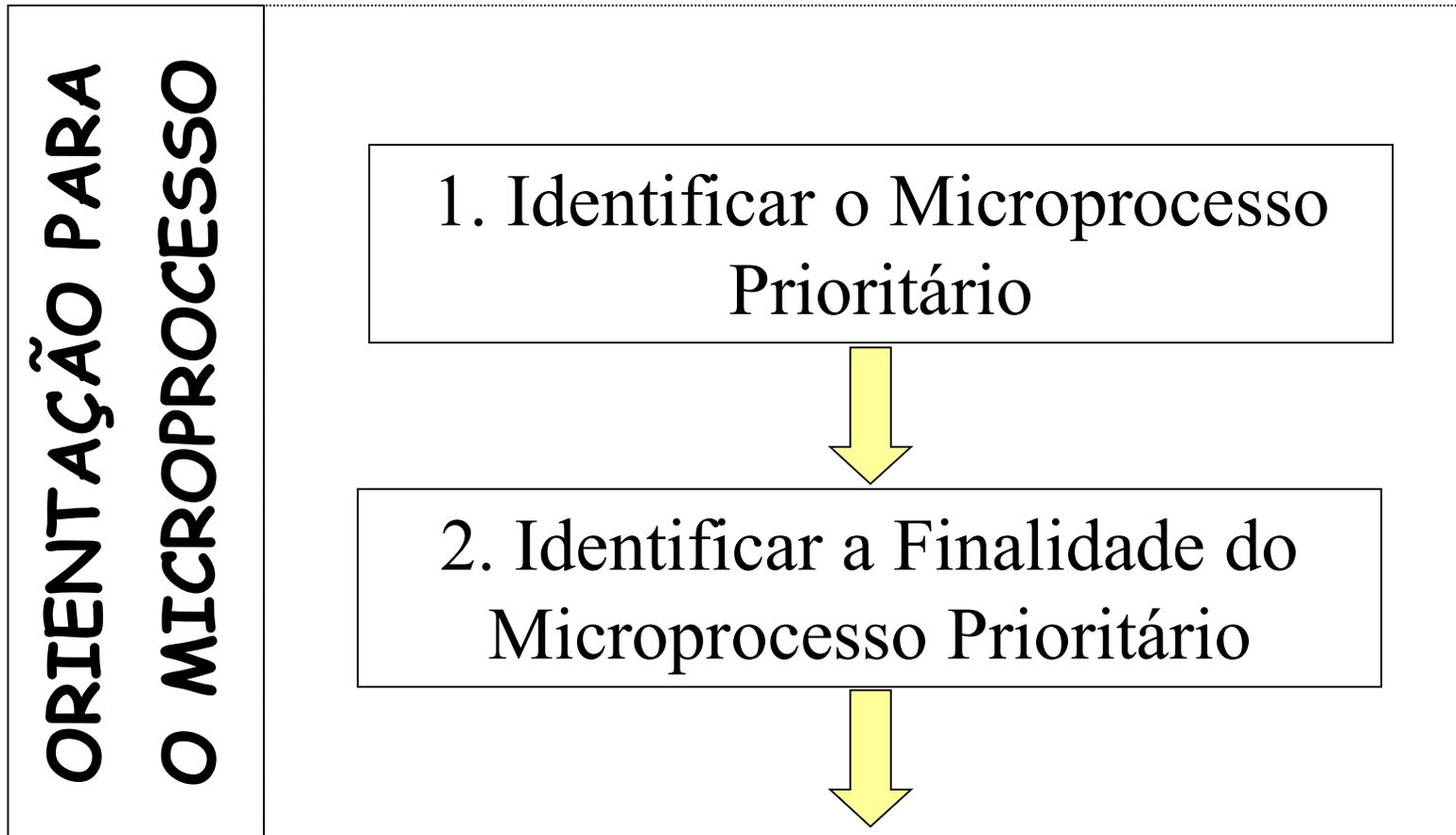
- Estabelecer objetivos e limites de controle para os indicadores da qualidade;
- Definir o sistema de controle para o acompanhamento e avaliação da evolução dos indicadores da qualidade;
- Estabelecer "pontos de controle" do microprocesso;
- Definir características de controle do "output" da etapa do microprocesso;
- Definir parâmetros de controle durante a etapa do microprocesso;
- Definir métodos de controle;
- Definir frequência de controle;
- Definir responsabilidades pelo controle;
- Implementar o sistema de controle.

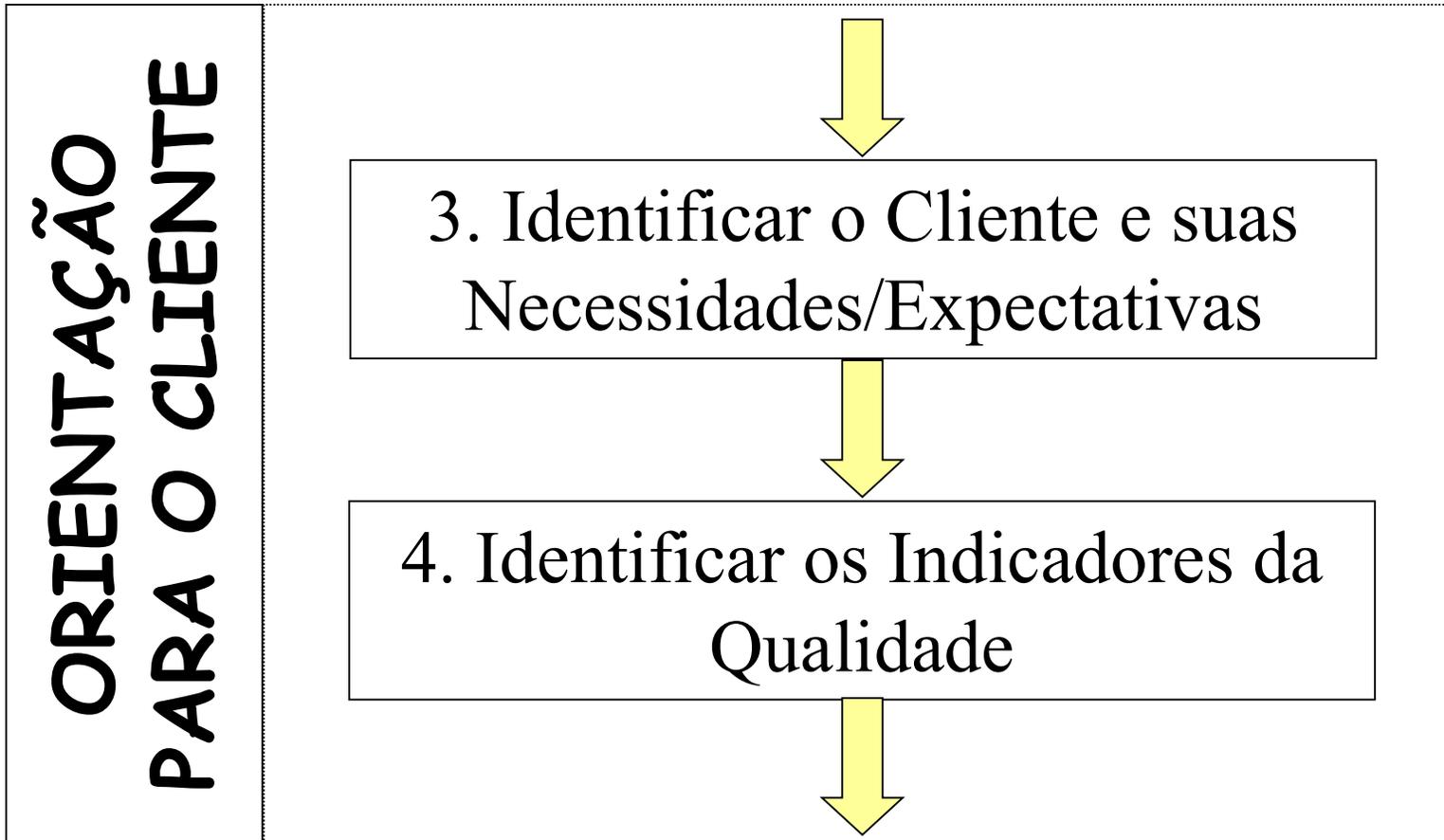


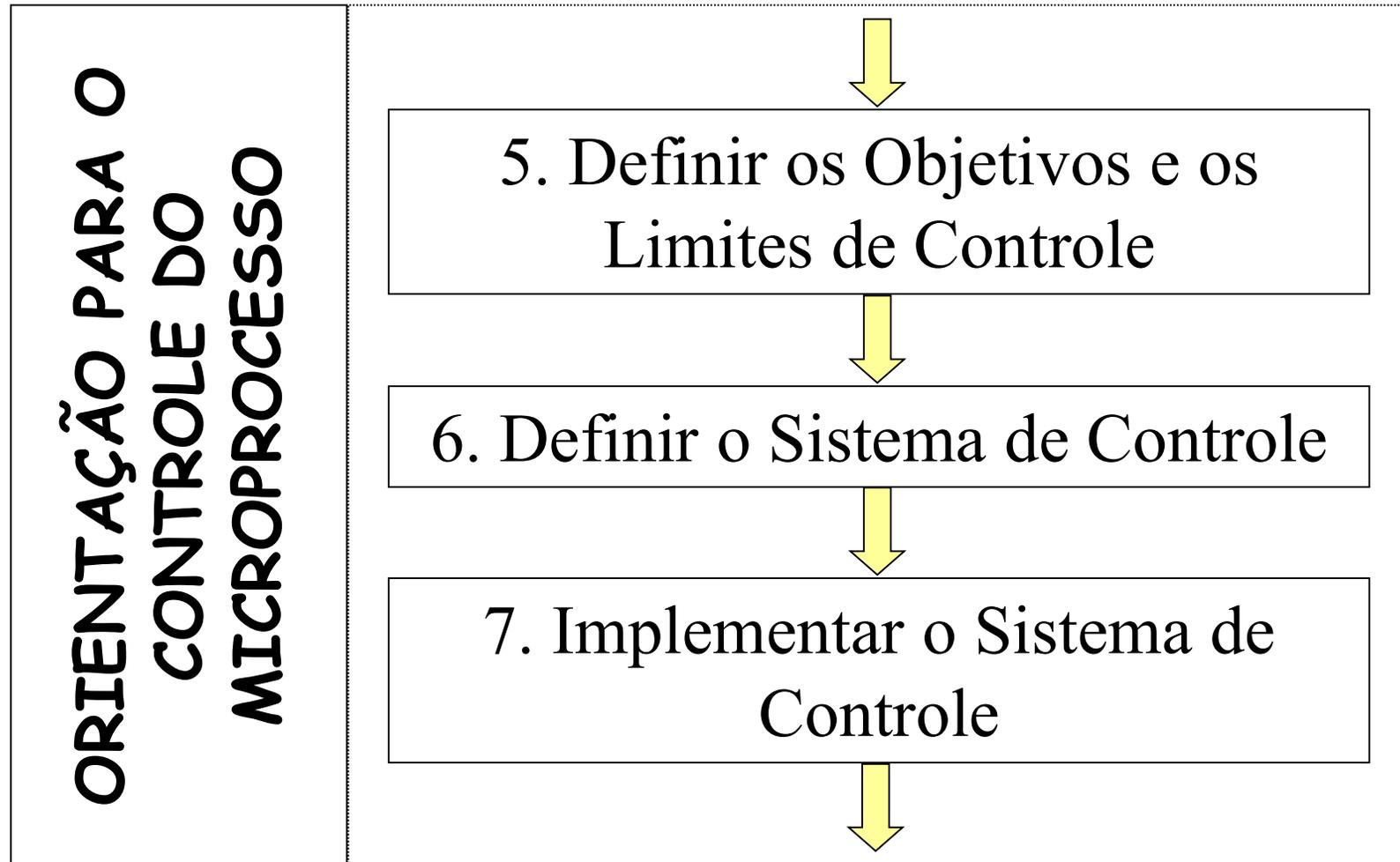


D. ORIENTAÇÃO PARA MELHORIA

- Verificar os efeitos indesejados em cada uma das etapas do microprocesso que estão comprometendo o alcance dos indicadores da qualidade;
- Analisar as causas possíveis / causas potenciais responsáveis pelos efeitos indesejados;
- Propor ações de melhoria para eliminação das causas potenciais;
- Definir forma de execução das ações de melhoria, cronograma para implantação, responsável e recursos necessários;
- Gerenciar à vista a evolução e os resultados decorrentes da aplicação das ações de melhoria.

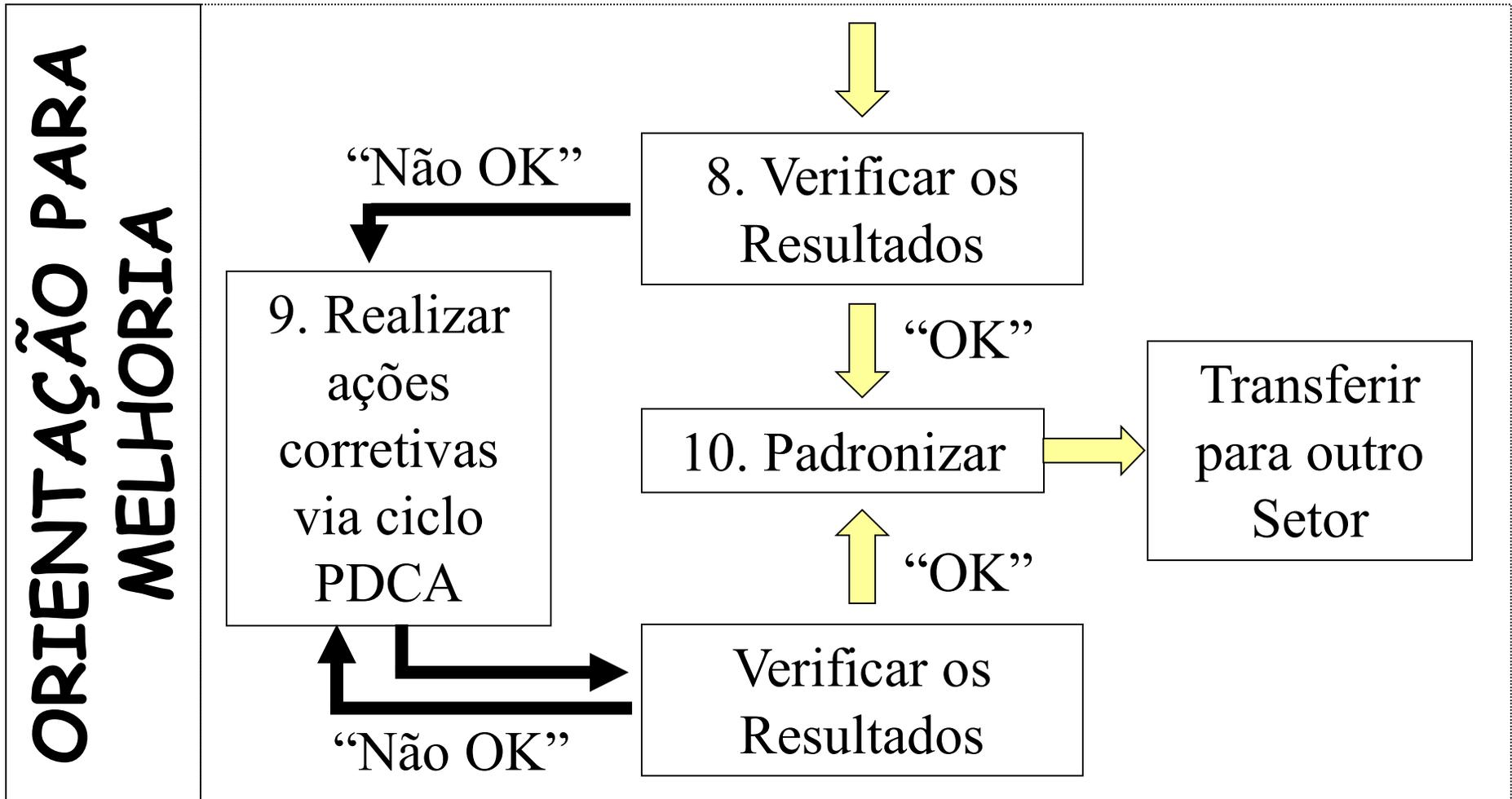








Fluxo Oper. do Ger. do Cotidiano (DRW)





Fernando Tobal Berssaneti

Copyright © 2020

Todos direitos reservados. Reprodução ou divulgação total ou parcial deste documento é expressamente proibido sem o consentimento formal, por escrito, do Profissional.

