

SEMANA
MUNDIAL DA
QUALIDADE
2019

TER 12/NOV 15H

DANIELA ALBUQUERQUE
TEMPLUM CONSULTORIA

**O QUE FAZER PARA NÃO PRECISAR SE
PREPARAR PARA A AUDITORIA:
A ROTINA DA MELHORIA CONTÍNUA**

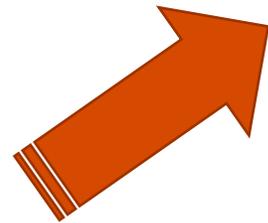
! Templum

O que fazer para não precisar se preparar para a auditoria

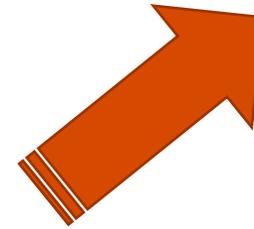
A rotina da melhoria contínua

Certifiquei, e agora?

Manter



Melhorar



Evoluir

Manter

Revisão para a nova auditoria

Ações Corretivas

Riscos e Oportunidades

Gestão das Atividades

Manter

**“ A certificação é o primeiro passo para construir um
caminho de excelência ”** por Nigel Croft

Melhorar

A Fórmula 1 é um **esporte de velocidade** na modalidade de automobilismo de alta tecnologia que promove um campeonato mundial anual, desde 1950.

Troca de Pneus Fittipaldi - 1973



18,4 segundos

Troca de Pneus Button - 2012



2,3 segundos

Dá para melhorar?

Ranking dos Pit Stops mais rápidos em 2016

DHL FASTEST PIT STOP AWARD
2016 FORMULA 1 GRAND PRIX OF EUROPE

DHL **F1** OFFICIAL LOGISTICS

RANKING	TEAM	DRIVER		TIME
1	WILLIAMS	MASSA		1.92 SECONDS
2	WILLIAMS	BOTTAS		2.09 SECONDS
3	RED BULL	RICCIARDO		2.12 SECONDS
4	WILLIAMS	MASSA		2.18 SECONDS
5	MERCEDES	ROSBERG		2.39 SECONDS

**Dá para
melhorar?**



Equipe campeã do mundo demorou 1s83 para trocar os quatro pneus de Hamilton

Imagem: Mark Thompson/Getty Images



**Dá para
melhorar?**

O **mito** chamado Melhoria

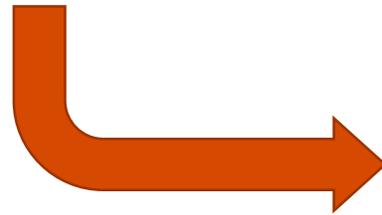
- Construir a melhoria se resume em aprender uma metodologia de melhoria
- Um setor de qualidade sólido é tudo o que a organização precisa para fazer melhorias
- Construir melhorias é muito caro
- A melhoria é responsabilidade dos diretores da empresa

Desmistificando a Melhoria Contínua

- Princípio 01: As melhorias são baseadas em pequenas mudanças
- Princípio 02: As ideias vem dos funcionários
- Princípio 03: Melhorias incrementais são normalmente de baixo custo
- Princípio 04: Os funcionários assumem a responsabilidade das mudanças
- Princípio 05: A mudança é reflexiva
- Princípio 06: A melhoria é mensurável e repetível

As dificuldades

Equilíbrio entre Rotina e Melhoria



**Colocar a
melhoria na
rotina**

A solução

Olhar para a norma além da norma

A Melhoria

- a) Foco no Cliente
- b) Liderança
- c) Engajamento das Pessoas
- d) Abordagem de Processos
- e) Melhoria
- f) Tomada de decisão com base em evidência
- g) Gestão de relacionamento

Foco no cliente

Ações Possíveis:

- Re-conhecer clientes diretos e indiretos
- Entender as necessidades explícitas e implícitas
- Conectar os objetivos da organização com as necessidades e expectativas dos clientes
- Comunicar as necessidades e expectativas dos clientes a toda organização
- Gerenciar ativamente as relações com os clientes para alcançar o sucesso

Liderança

Ações Possíveis:

- Criar e manter valores compartilhados, imparcialidade e modelos éticos de comportamento em todos os níveis
- Incentivar um compromisso para a qualidade em toda a organização
- Prover às pessoas recursos, treinamento e autoridade necessários para atuação na melhoria contínua

Engajamento das Pessoas

Ações Possíveis:

- Empoderar as pessoas para analisar o desempenho
- Permitir a autoavaliação do desempenho em relação aos objetivos pessoais e da organização
- Realizar pesquisas para avaliar a satisfação das pessoas, comunicar os resultados e tomar as medidas apropriadas

Gestão do Relacionamento

Ações Possíveis:

- Determinar e priorizar relacionamentos com partes interessadas que necessitem ser gerenciados
- Estabelecer o desenvolvimento colaborativo e atividades de melhoria com provedores, parceiros e partes interessadas.

Abordagem de Processos

Ações Possíveis:

- Compreender a capacidade da organização e determinar as limitações de recursos antes da ação
- Gerenciar os riscos que possam afetar as saídas dos processos e resultados globais do SGQ
- Compreender a capacidade da organização e determinar as limitações e gargalos antes da ação

Tomada de decisão com base em evidência

Ações Possíveis:

- Determinar, medir, monitorar E ANALISAR os principais indicadores para demonstrar o desempenho da organização
- Disponibilizar todos os dados necessários para as pessoas pertinentes

Melhoria

Ações Possíveis:

- Promover o estabelecimento de objetivos de melhoria em todos os níveis da organização
- Educar e treinar as pessoas em todos os níveis sobre como aplicar ferramentas básicas e metodologias para alcançar os objetivos de melhoria
- Desenvolver e desdobrar processos para implementar projetos de melhoria
- Re-conhecer e aceitar melhorias

O QUE FAZER PARA NÃO PRECISAR SE PREPARAR PARA A AUDITORIA: A ROTINA DA MELHORIA CONTÍNUA



DANIELA ALBUQUERQUE

daniela@templum.com.br



SEMANA
MUNDIAL DA
QUALIDADE
2019

 **ASSISTA O WEBINAR**

 **Templum**