



Guiakast “Logística e Supply Chain” – Episódio 17

No episódio anterior falei sobre: 10 Custos básicos em Transportes

Você aprendeu sobre:

- Os 10 elementos básicos para redução de custos no Transporte;
- Custos do modo de Transporte;
- Custos de Coleta e entrega;
- Custos de manuseio;
- Faturamento e cobrança;
- Como reduzir os custos totais de Transporte.

Não deixe de conferir o episódio 16 em –

guiacorporativo.com.br/podcast

No episódio de hoje vou falar sobre o tema: **Gestão da Qualidade - TQM (Operações Estratégicas)**

Você vai aprender sobre:

- Definindo a Qualidade do Produto;
- Definindo a Qualidade do Serviço;
- Gestão da Qualidade Total (TQM);
- Estrutura do TQM;
- Técnicas do TQM (CEP, Six Sigma e DMAIC).

No tópico GuiaKast Coaching – Vou falar sobre o tema – (Seja imparável)

Esse episódio foi feito em parceria com o Guia Corporativo - onde você encontra o melhor conteúdo sobre estratégias, inovações, ferramentas e melhores práticas da Cadeia de Suprimentos, de maneira on-line e acessível, para que te ajudem a crescer e ser bem-sucedido em seu negócio e em sua Cadeia Logística.

Guia Corporativo – Conhecimento e informação sobre Logística e Supply Chain.

Confira através do site www.guiacorporativo.com.br

Sinta-se à vontade para enviar um e-mail para guiakast@gmail.com se quiser sugerir outras ideias de tópicos, discordar de alguma coisa que eu disse, ou apenas quiser dizer oi.

Ou também pode deixar uma mensagem no Facebook ou no LinkedIn se é mais fácil, na [Comunidade GuiaKast - Logística e Supply Chain](#).

E não se esqueça, se você precisa de um Guia, considere se inscrever no GuiaKast.

Sem mais começamos!!!

Definindo a Qualidade do Produto

David Garvin define 8 dimensões de qualidade ou características que o cliente procura em um produto. Sendo elas:

- Performance;
- Características;
- Confiabilidade;
- Conformidade;
- Durabilidade;
- Facilidade de manutenção;
- Estética;
- Outras percepções.

O cliente compara essas características de qualidade com o custo do produto para obter um produto com valor total satisfatório. Isso não implica apenas em um único caminho para a qualidade superior do produto.

Definindo a Qualidade do Serviço

Os clientes definem a qualidade dos serviços ao longo de 5 dimensões:

- **Confiabilidade** - entregue OK toda vez;
- **Capacidade de resposta** - entrega rápida e resposta rápida a problemas;
- **Garantia** - os funcionários que prestam o serviço devem demonstrar competência;
- **Empatia** - os funcionários demonstram um esforço para entender as necessidades do cliente;
- **Tangíveis** - o meio físico deve ser apropriado.

Os clientes usam essas 5 dimensões para formar o julgamento da qualidade do serviço, que é baseada na comparação de expectativas e percepções da qualidade, a diferença é o GAP da qualidade encontrada no serviço.

O GAP da qualidade pode ser usado para ajudar a identificar a lacuna entre o que os clientes esperam de um serviço e o que eles percebem que estão realmente recebendo.

Como superar esses GAPs em sua Cadeia de Suprimentos?

Gestão da Qualidade Total (TQM)

A Gestão da Qualidade Total (TQM) é uma filosofia e abordagem que visa garantir que a alta qualidade, conforme definida pelo cliente, seja uma preocupação primordial em toda a organização e que todas as partes da organização trabalhem em direção a essa meta.

O TQM não prescreve uma série de etapas que devem ser seguidas para alcançar a alta qualidade, mas devem ser consideradas uma estrutura dentro da qual as organizações possam trabalhar.

O processo de TQM dependerá de fatores como as necessidades do cliente, as habilidades dos funcionários e o estado atual do gerenciamento da qualidade dentro da organização.

O TQM é uma filosofia que enfatiza:

1. O cliente define a qualidade e, portanto, suas necessidades devem ser atendidas;
2. A qualidade é responsabilidade de todos os funcionários em todas as partes da organização;
3. Identifique e minimize todos os custos de qualidade;
4. Uma cultura de melhoria contínua deve ser desenvolvida para incutir uma cultura que reconheça a importância da qualidade para o desempenho;
5. Uso de sistemas e procedimentos para melhoria.

Estrutura do TQM

1. O cliente define qualidade

Isso implica a necessidade de descobrir as necessidades do cliente e, em seguida, concentrar-se na melhoria da qualidade em atendê-las. Portanto, o cliente deve ser o foco da tomada de decisão, mas os gerentes de operações ainda devem avaliar o que é viável para a organização fazer.

2. A qualidade é responsabilidade de todos os funcionários em todas as partes da organização

Toda a equipe, seja diretamente envolvida na produção/contato com o cliente ou não, pode desencadear uma cadeia de eventos em que os clientes eventualmente verão como produtos ou serviços de baixa qualidade.

A equipe é obrigada não apenas a evitar erros, mas também a pensar positivamente em melhorar o desempenho de seus trabalhos. Os contratos de níveis de serviço (SLAs) fornecem uma definição formal de serviço entre as áreas internas da organização

3. Identifique e minimize todos os custos de qualidade

Os gurus da qualidade argumentam que o custo da má qualidade e, portanto, os benefícios da melhoria na qualidade devem ser identificados, para que os custos da qualidade possam ser classificados:

O custo de alcançar boa qualidade:

Prevenção - tentando evitar problemas – como design de processos e produtos

Avaliação - verificação para analisar se ocorreram problemas durante ou após a criação do produto – como testes de serviço, inspeção.

O custo da má qualidade:

Falha interna - custos que são tratados dentro da operação – como sucata, retrabalho;

Falha externa - custos saindo da operação para o cliente – como devoluções, perda de confiança.

Tradicionalmente, assumiu-se que um nível ótimo de gastos pode ser identificado porque os custos da falha diminuem à medida que a avaliação e os gastos com prevenção aumentam.

Este modelo foi criticado porque assume que o fracasso (má qualidade) é aceitável, assume que os custos são conhecidos e mensuráveis e implica que a prevenção é inevitavelmente cara.

O custo zero do modelo de qualidade assume que não custa mais remover o último erro do que o primeiro (pode levar mais tempo para encontrar a origem do erro), ele precisa do envolvimento proativo das pessoas para identificar as causas. O número ideal de defeitos é zero.

4. Uma cultura de melhoria contínua deve ser desenvolvida

TQM defende o processo de melhoria contínua (CI), atingir ininterruptamente resultados cada vez melhores, sejam eles nos produtos e serviços da empresa, ou então em seus processos internos.

5. Uso de sistemas e procedimentos para melhoria

Um aspecto fundamental do TQM é desenvolver procedimentos que suportam as melhorias. A ISO 9001 fornece um padrão de qualidade desenvolvido pela International Organization for Standardization.

Ter um padrão de qualidade predefinido reduz a complexidade de gerenciar vários padrões de qualidade diferentes quando um cliente tem muitos fornecedores. O padrão é geralmente o suficiente para se aplicar a praticamente qualquer bem ou serviço.

Outros programas que tentam fornecer padrões nacionais e internacionais de qualidade são o European Quality Award (EQA) e o Deming Prize.

Técnicas do TQM

2 técnicas comuns associadas ao TQM que são usadas para melhorar a qualidade nas operações são o Controle Estatístico de Processo (CEP) e o Seis Sigma.

Controle Estatístico de Processo (CEP)

O Controle Estatístico de Processo é uma técnica de amostragem que verifica a qualidade de um item envolvido em um processo.

O CEP deve ser visto como uma verificação de qualidade para o processo e não para o design do produto. A qualidade deve ser incorporada ao produto durante o estágio de projeto. O CEP funciona identificando a natureza das variações em um processo, que são classificadas como sendo causadas por causas "*ocasionais*" ou causas "*atribuíveis*".

Chances ocasionais de Variação

Todos os processos terão alguma variabilidade inerente devido a fatores como temperatura ambiente, desgaste de partes móveis ou pequenas variações na composição do material que está sendo processado.

A técnica CEP envolve o cálculo dos limites dessas variações de probabilidade para um sistema estável, para que quaisquer problemas com o processo possam ser identificados rapidamente.

Causas Atribuíveis de Variação

Se um processo "*fora de controle*" for descoberto, presume-se que ele tenha sido causado por uma causa atribuível de variação. Esta é uma variação no processo que não é devido à variação aleatória, mas pode ser atribuída a alguma mudança no processo, que precisa ser investigada e retificada.

Os limites das variações causais são chamados limites de controle e são mostrados em um gráfico de controle, que também mostra dados de amostra da característica medida ao longo do tempo.

Existem limites de controle acima e abaixo do valor alvo para a medição que são denominados como limite de controle superior (LCS) e limite de controle inferior (LCI), respectivamente.

Seis Sigma (Six Sigma)

O Seis Sigma é uma iniciativa de melhoria da qualidade para atingir níveis de qualidade que estão dentro dos limites de controle do 6 sigma, correspondendo a uma taxa de 3,4 partes defeituosas por milhão (PPM). Assim, o 6 sigma pode ser definido como o processo de comparar as saídas do processo com as necessidades do cliente.

O 6-sigma se desenvolveu a partir da análise dessas variações no processo por implementar essa iniciativa dentro de toda a empresa para reduzir custos através da eficiência do processo e aumentar as receitas através da eficácia do processo. O 6 sigma tem ênfase no treinamento - o nível de especialização do Seis Sigma é denominado por Black Belt, Green Belt, Yellow Belt etc.

O Seis Sigma contém planos para aumentar a eficácia e a eficiência, levando a receitas maiores e, assim, melhorar o desempenho da empresa.

Melhorando a eficácia

O nível de eficácia da organização reflete-se no nível de satisfação do cliente. Isso significa que os esforços para melhorar a eficácia se concentrarão na identificação e atendimento dos requisitos internos e externos dos clientes.

Melhorando a eficiência

O objetivo de cada abordagem de melhoria de processos usando o Seis Sigma é obter economias de custo mensuráveis com foco na redução da variação do processo.

A Metodologia DMAIC

O 6 sigma incorpora uma abordagem estruturada para melhoria chamada DMAIC. Esta é uma metodologia de cinco etapas conhecidas como definir, medir, analisar, melhorar e controlar e é usada para melhorar o desempenho do processo e o design do produto. É uma abordagem cíclica como o ciclo PDCA.

Essas etapas consistem em:

1. **Definir** - Identifique uma área potencial de melhoria e defina o escopo do projeto;
2. **Medir** - Decida quais características do processo que requerem melhorias;

3. **Analisar** - Use os dados coletados na fase de medição para documentar o desempenho atual;
4. **Melhorar** - Eliminar as causas da variação não aleatória para obter melhorias na previsibilidade, dispersão e centralização;
5. **Controlar** - Verifica e incorpora a mudança através do uso de técnicas como gráficos de controle.

Conclusão

Independente das perspectivas de qualidade do seu cliente que podem ser:

- **Transcendente** - O "melhor" disponível - Rolls Royce;
- **Baseada no Produto** - atributos mensuráveis - aceleração de carros, velocidade etc.;
- **Baseado em usuário** - requisitos individuais - oferecem muitas opções;
- **Baseado em Operações** - está em conformidade com a especificação interna - sem defeitos;
- **Baseado em valor** - "Valor do dinheiro" - atende às necessidades do menor preço.

É imprescindível que sua empresa estabeleça iniciativas de gestão e uma maneira de pensar que visa alcançar o padrão de classe mundial. É necessário criar uma cultura de confiança, participação, equipes de trabalho, zelo pela melhoria contínua, aprendizado contínuo e uma cultura de trabalho que contribui para o sucesso, existência e melhoria da companhia.

GuiaKast Coaching (Seja imparável)

Um dos fatos mais tristes da vida é que apenas uma porcentagem muito pequena das pessoas realmente alcançará todo o seu potencial.

Prestamos mais atenção a todo esse barulho externo sobre – o que não podemos fazer, por que não somos bons o suficiente

Deixamos que as opiniões das outras pessoas afetem as opiniões que temos de nós mesmos – isso por sua vez, afeta nossa confiança, que afeta nossa autoestima, que afeta nossa saúde mental.

Você duvida de si mesmo, você se questiona, você olha a sua volta e vê de todas essas pessoas com suas vidas filtradas nas mídias sociais e diz a si mesmo:

- Você não é tão bom quanto eles;
- Você não é tão bonito quanto eles;
- Você não é tão bem-sucedido quanto eles.

Estou aqui para lhe dizer que você pode “sim” ser como eles, que você pode ser **imparável**, que você pode fazer qualquer coisa, ser qualquer coisa, ver qualquer coisa.

Se você quer, você precisa começar a acreditar que é possível, você precisa lutar, vai doer, mas você precisa continuar, se esforce um pouco mais a cada dia, se você cair levante-se e continue tentando até que você não tenha mais nada, isso o tornará **imparável**.

Não importa as suas desculpas, não importa a dor, não importa que você esteja com tanta dor que sinta que mais uma repetição o mataria.

Você tem que passar por isso, quando você quer algo o suficiente, então não há nada que possa impedi-lo, você fará de tudo para obtê-lo.

Imparável é uma mentalidade, não é um poder alusivo que apenas aqueles que são especiais possuem.

Está em todo mundo, está em mim, está em você, e quanto mais cedo você começa a agir como se fosse imparável e começa a falar como se fosse imparável, começa a andar como se fosse imparável - mais cedo você vai chegar lá.

Eu sinceramente acredito que todos nós temos grandeza dentro de nós e muitos de nós nem sequer sabem ou acreditam que esteja lá.

A partir de hoje eu quero que você pense como um campeão.

Tenha uma mentalidade **imparável**, de que você pode obter o que quiser e que nada pode impedi-lo.

Seja **imparável**

Fechamento

Isso é tudo para o GuiaKast de hoje, não deixe de se inscrever no podcast para que receba as atualizações quando novos episódios forem lançados, e se possível deixe um comentário se você gostou do episódio e quer aprender mais.

E caso necessite de mais detalhes, basta ir até o site guiacorporativo.com/podcast/ que vou deixar disponível grátis para download a [transcrição desse episódio](#), com mais e mais sugestões para que te ajudem a se tornar um Expert do Supply Chain – Imparável.

Um GuiaKast Abraço para todos!!!!

Até a próxima, seja o seu melhor, invista no sucesso de outros e faça a sua viagem contar.

Artigos:

<https://guiacorporativo.com.br/operacoes-estrategicas-qualidade/>

Website: <https://guiacorporativo.com.br/>

Podcast: <https://guiacorporativo.com.br/podcast/>

Livro - <https://guiacorporativo.com.br/recomendo/gc>

Comunidade LinkedIn - <https://guiacorporativo.com.br/linkedinGK>

Comunidade Facebook - <https://guiacorporativo.com.br/comunidadeGK>

LinkedIn - <https://www.linkedin.com/in/rodilsonsilva/>

Facebook – <https://guiacorporativo.com.br/FacebookP>

Twitter - <https://twitter.com/Rodilsons>

Instagram - <https://guiacorporativo.com.br/Instagram>

Diretórios:

Apple Podcasts - <https://guiacorporativo.com.br/apple>

Google Podcast - <https://guiacorporativo.com.br/google>
Spotify - <https://guiacorporativo.com.br/spotify>
Android - <https://guiacorporativo.com.br/android>
Deezer - <https://guiacorporativo.com.br/deezer>
Stitcher - <https://guiacorporativo.com.br/stitcher>
Castbox - <https://guiacorporativo.com.br/castbox>
TuneIn - <https://guiacorporativo.com.br/tunein>
Soundcloud - <https://guiacorporativo.com.br/soundcloud>
Radio Public - <https://guiacorporativo.com.br/radiopublic>

Tags

Supply Chain, Cadeia de Suprimentos, Logística, Transporte, Planejamento, S&OP, Frete, Armazenagem, Distribuição, Recebimento, Expedição, Planejamento, Demanda, Demand Driven, Lean, custos