

# **UBQ**

## **União Brasileira para Qualidade**



# Quem somos



A UBQ é uma entidade civil, para fins não econômicos, que trabalha para difundir os conceitos e as práticas da Qualidade com o objetivo de ajudar as organizações a compreenderem e a incorporarem essa filosofia em seus processos e, com isso, obterem resultados cada vez mais satisfatórios.

# Diretoria

A UBQ é conduzida por diretoria voluntária composta por membros de organizações de vários segmentos da indústria, comércio e serviços.



# SEJA UM ASSOCIADO DA UBQ!

Pessoas e organizações encontram oportunidade para ampliar relacionamentos, valorizar competências e formar uma consistente rede de gestão no universo da Qualidade.

Mais informações: (31) 3274-3200

[www.ubq.org.br](http://www.ubq.org.br)



**BEM VINDOS A PALESTRA:**

# “Métodos da Qualidade: Uma comparação crítica”



**Prof. Márcio Bambirra Santos**

[www.mbambirra.com.br](http://www.mbambirra.com.br)

[mb@mbambirra.com.br](mailto:mb@mbambirra.com.br)



## *Márcio Bambirra Santos*

Administrador de Empresas e Economista. Especialista em Computação e Política Científico-Tecnológica. Mestre em Economia e Doutor em Administração.

Já atuou em diversas empresas como executivo e consultor: FIAT, CEMIG, VALE, Grupo UNITAS, AWB, ADEMG, JM Souto, Coca-Cola, OAB Prev, dentre outras.

É professor associado do CEFET-MG, e já atuou na PUC, UFMG, FUMEC e FPL.

Autor de dois livros em gestão: “*Mudanças Organizacionais*” e “*Liderança e Criatividade*.”

Examinador do Prêmio Nacional da Qualidade, Prêmio Mineiro da Qualidade e coordenador técnico do Prêmio Mineiro de Gestão Ambiental (PMGA) durante 7 anos.

Diretor da União Brasileira da Qualidade (UBQ) e da LEAD Empresarial (licenciado).

<http://lattes.cnpq.br/3411524475907358>

# Conceitos Gerais



**FACISA BH**  
A Sua Faculdade



**UNIÃO BRASILEIRA  
PARA A QUALIDADE**



**O que não tem conceito, flutua no limbo das incertezas**

# Princípio da Eficácia



Tempo  
Qualidade  
Otimização \$\$\$\$  
Inovação



FACISA BH  
A Sua Faculdade



# Princípio do 5ar

- Para Administrar é preciso Organizar
- Para Organizar é preciso Analisar
- Para Analisar é preciso Controlar
- Para Controlar é preciso Mensurar



# EQUAÇÃO DA GESTÃO

Ambiente: Modelo de Referência ou  
Modelo de Gestão

**QUALIDADE E  
PRODUTIVIDADE = Técnicas + Métodos + Criatividade**

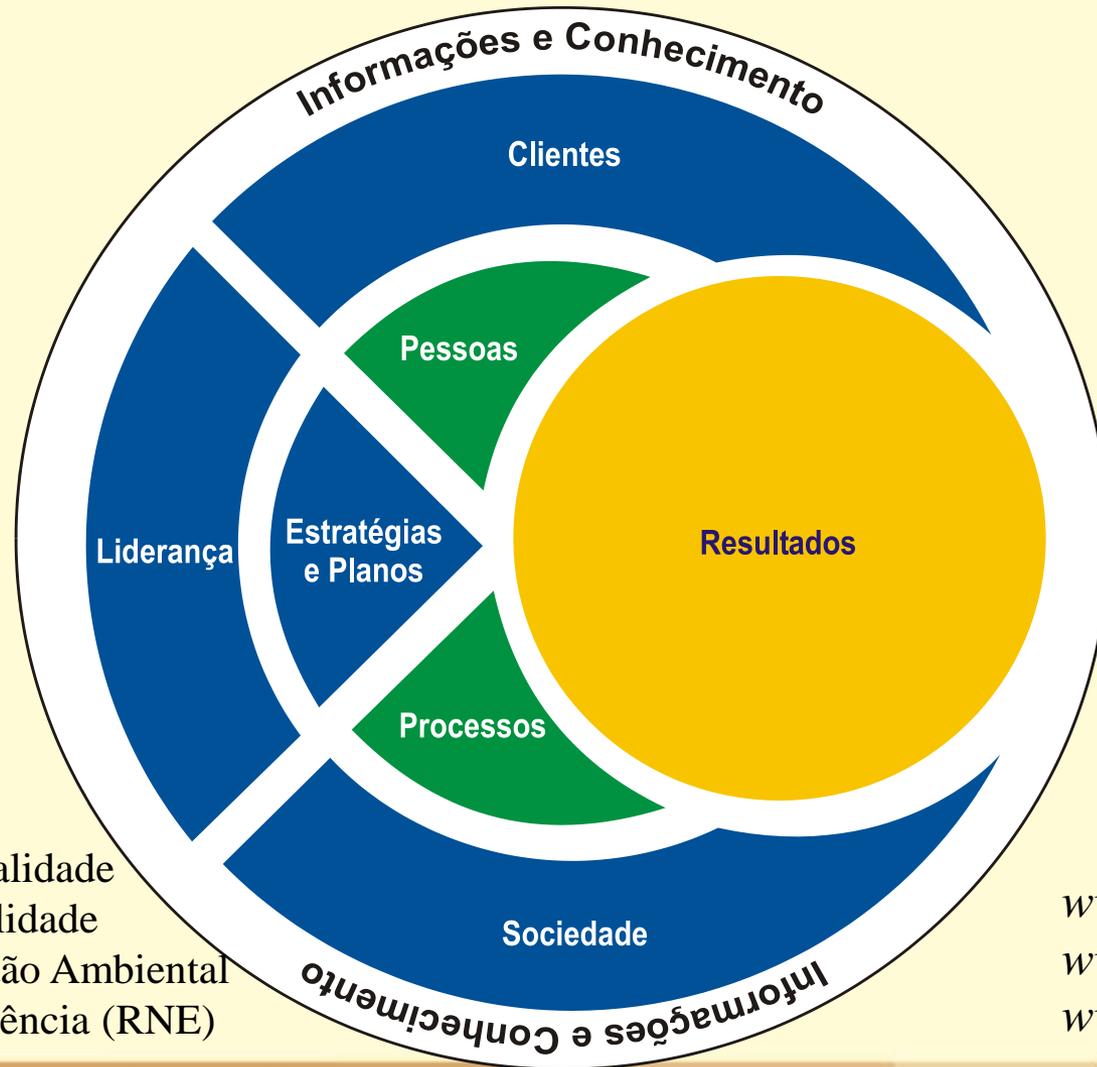
**Versatilidade  
Imaginação  
Cooperação  
Ousadia**

Lista de Verificação,  
Gráfico de Pareto,  
Histograma, Diagrama de  
Ishikawa, Cartas de  
Controle, Gráficos de  
Dispersão, Fluxograma,  
5W2H, GUT, Gantt,  
SETFI, ...

MASP, FMEA, FTA,  
BSC, 6 Sigma, QFD,  
FOFA, RED X, 8D, ...



# Modelo de Excelência na Gestão - MEG



- Prêmio Nacional da Qualidade
- Prêmio Mineiro da Qualidade
- Prêmio Mineiro de Gestão Ambiental
- Rede Nacional da Excelência (RNE)

[www.fnq.org.br](http://www.fnq.org.br)  
[www.pmqp.org.br](http://www.pmqp.org.br)  
[www.ubq.org.br](http://www.ubq.org.br)



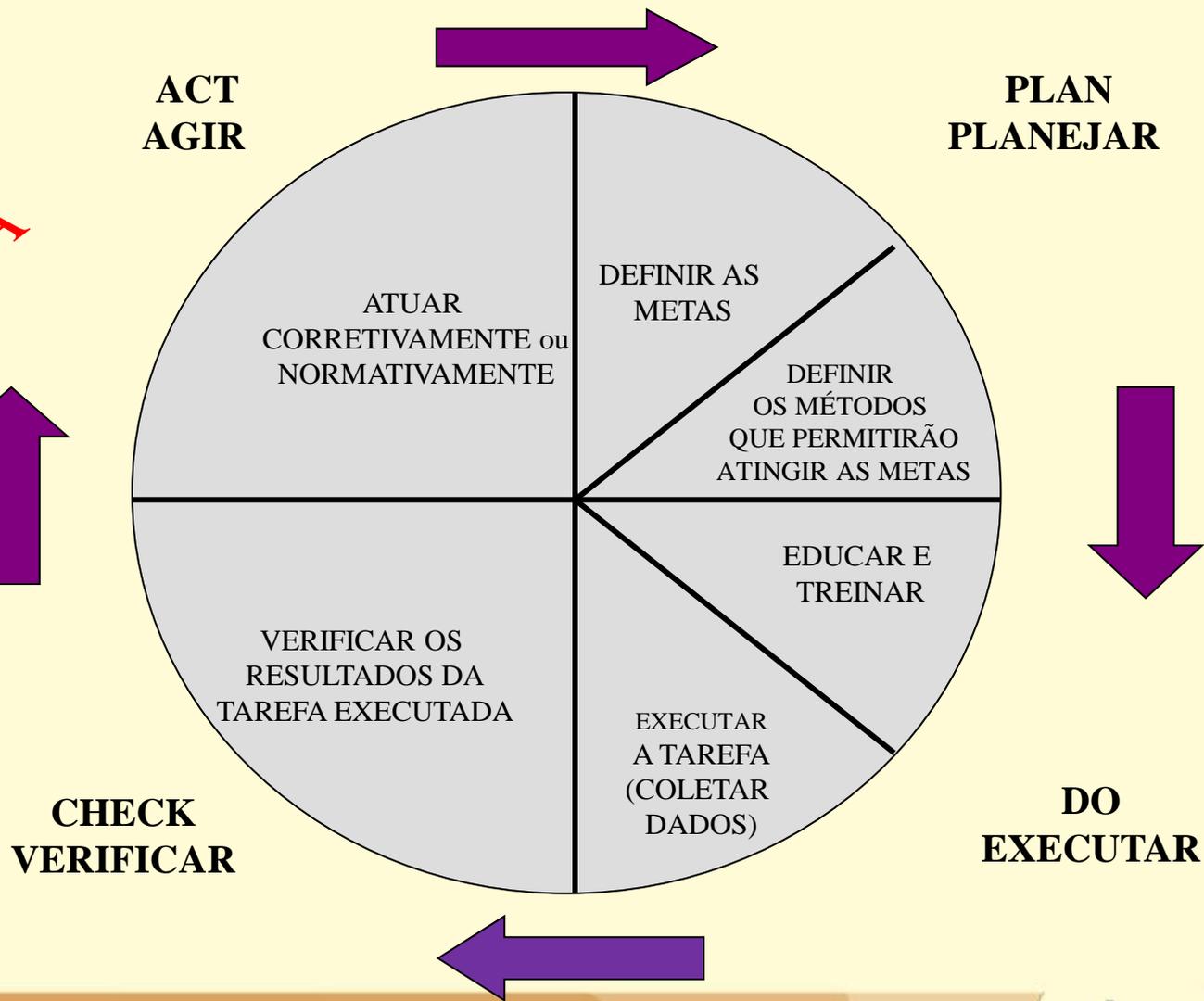
**FACISABH**  
A Sua Faculdade



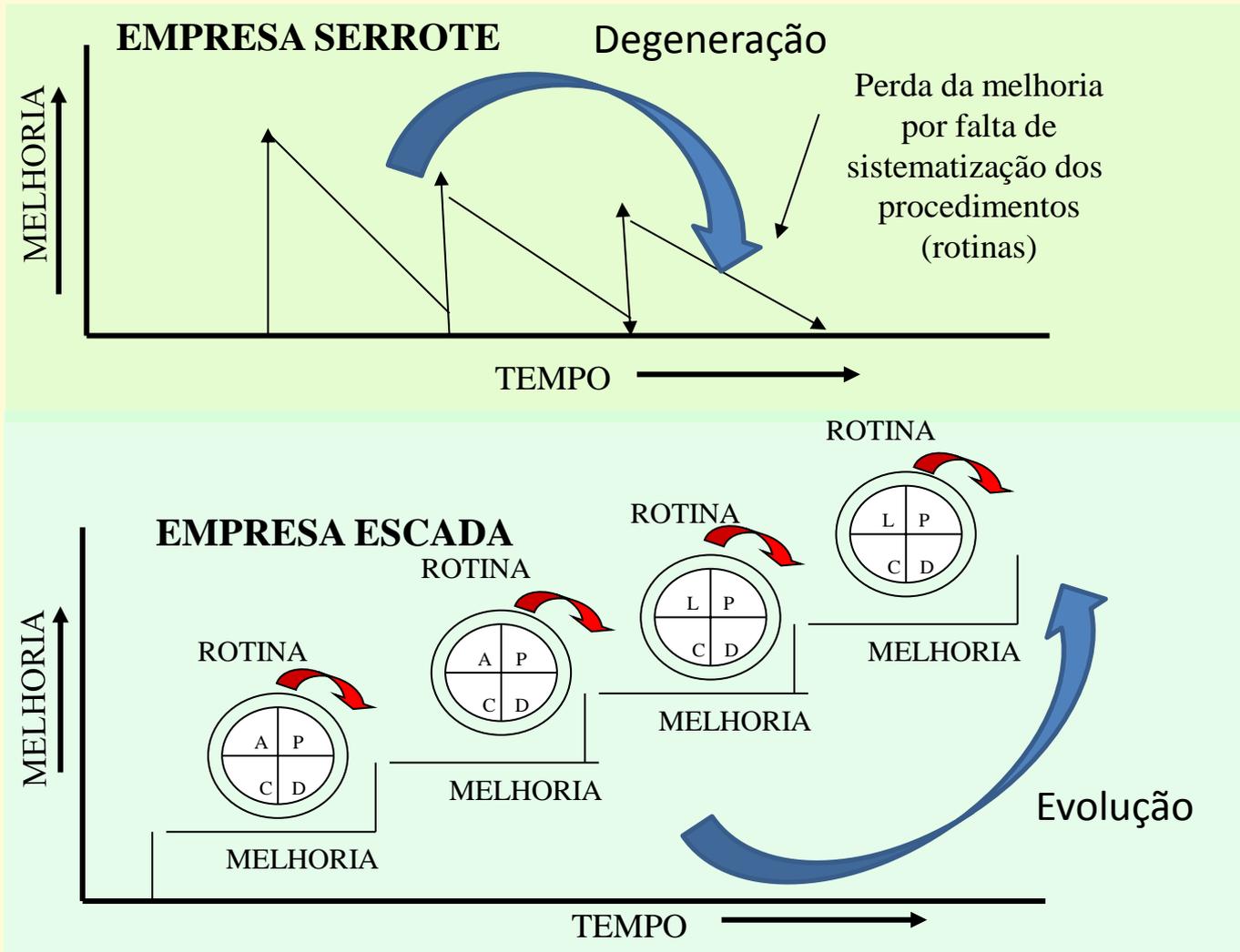
**UNIÃO BRASILEIRA  
PARA A QUALIDADE**

# CICLO PDCA

Referencial Teórico



# Necessidade da Sobrevivência



**A estrela que faz brilhar nossos olhos!!!**



**QCAMS – A ótica do CLIENTE**



**FACISABH**  
A Sua Faculdade



**UNIÃO BRASILEIRA  
PARA A QUALIDADE**



Ajuste  
do  
tempo



Fixação  
das idéias

# TÉCNICAS



Medição e  
Controle de  
Processos



Mala de  
Ferramentas



TI's para  
agilidade na  
decisão

# TÉCNICAS

## Descrição e Apresentação:

Lista de Verificação, Formação de Equipes, Histograma, Fluxograma...

## Análise Causal:

Brainstorming, Diagrama de Ishikawa, 5 Por quês...

*Cogito, ergo sum X Causarum Cognitio  
(Conhecer através das causas)*

## Priorização:

GUT, SETFI, Matriz de Priorização, Matriz de Contingência, Gráfico de Pareto....

## Planejamento, Previsão e Predição:

Gráfico de Dispersão, 5W2H, Análise de Regressão, SEM (Structural Equations Modeling)

Metodologias: PMBOK, FEL

TI's: MS-Project, Primavera

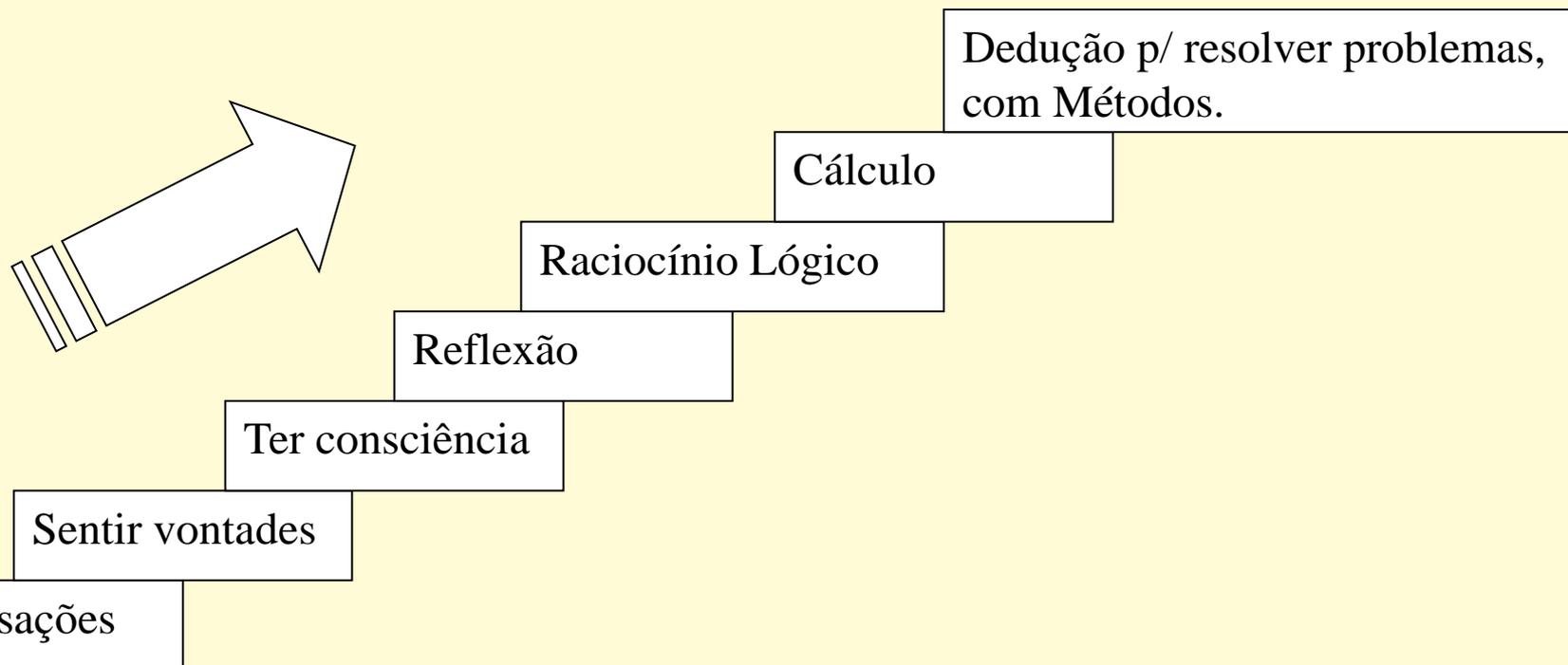
# Métodos

Sintoma ?  
Problema Emergente ?  
Problema Crônico ?  
Análise reativa ou proativa?

*“Aplicar métodos e técnicas de gestão em processos desorganizados, é passar perfume em carne estragada...\* ”*

*“Pare de ficar dando T.I.R.O. no pé...”*

# Evolução do Pensar



# \*PRESSUPOSTOS



JAPONÊS	INGLÊS	PORTUGUÊS	
Seiri	Sorting	Senso de	Utilização
			Arrumação
			Organização
			Seleção
Seiton	Systematizing	Senso de	Ordenação
			Sistematização
			Classificação
Seisou	Sweeping	Senso de	Limpeza
			Zelo
Seiketsu	Sanitizing	Senso de	Asseio
			Higiene
			Saúde
			Integridade
Shitsuke	Self-disciplining	Senso de	Autodisciplina
			Educação
			Compromisso



**SOL : Segurança, Organização e Limpeza**

# Estudo Comparativo Metodológico

Ciclo Q	Método Científico	MASP	FTA/FMEA	8D	QFD	6 Sigma (DMAIC)
<b>P</b>	1-Pesquisa Bibliográfica 2- Observação 3- Formulação de Hipóteses	1 – Identificação do problema 2 – Observação 3 – Análise 4 – Planejamento da ação	1 - Identificar as características dos processos 2– Definir a equipe e coordenador da FTA/FMEA 3 – Coletar Informações disponíveis e elaborar a Árvore 4- Criar os padrões iniciais (normas e diretrizes, descrição de formulários)	1-Formação da Equipe 2-Descrever o Problema 3-Implementar Ações de Bloqueio Interinas 4-Definir Causas- Raiz 5-Desenvolver Soluções	1 - Identificar as necessidades dos clientes 2–Estabelecer as características do prod./serv 3 -Projetar o prod/serv. e seu processo 4 – Criar os padrões iniciais	1-Define 2- Measure 3- Analyse
<b>D</b>	4- Experimentação (Simulação) *	5 – Ação	5- Estabelecer os fatores de Severidade, Ocorrência e Detecção 6- Calcular o RPN resultante 7-Implementar a FMEA, acompanhando os processos e atualizando as normas	6-Implementar as Soluções	5- Fabricar e testar/ simular o prod/serv. serviço piloto	4- Improve
<b>C</b>	5- Análise 6- Síntese	6 – Verificação	8– Revisão dos procedimentos	7- Prevenir a Reincidência	6 – Verificar a satisfação do cliente	5-Control
<b>A</b>	7- Teoria (Confirmação da Hipótese)	7-Padronização 8 – Conclusão	9 – Estabelecer os padrões finais 10 – Incorporar ao processo de melhoria contínua da empresa (Colaboradores, Clientes, Fornecedores).	8-Reconhecimento da Equipe	7 – Estabelecer os padrões finais 8 – Revisar e documentar o processo	-----

**Qualidade: voo da inteligência para profissionais brevetados!**



**Obrigado!**