

# EXCELÊNCIA EM QUALIDADE



---

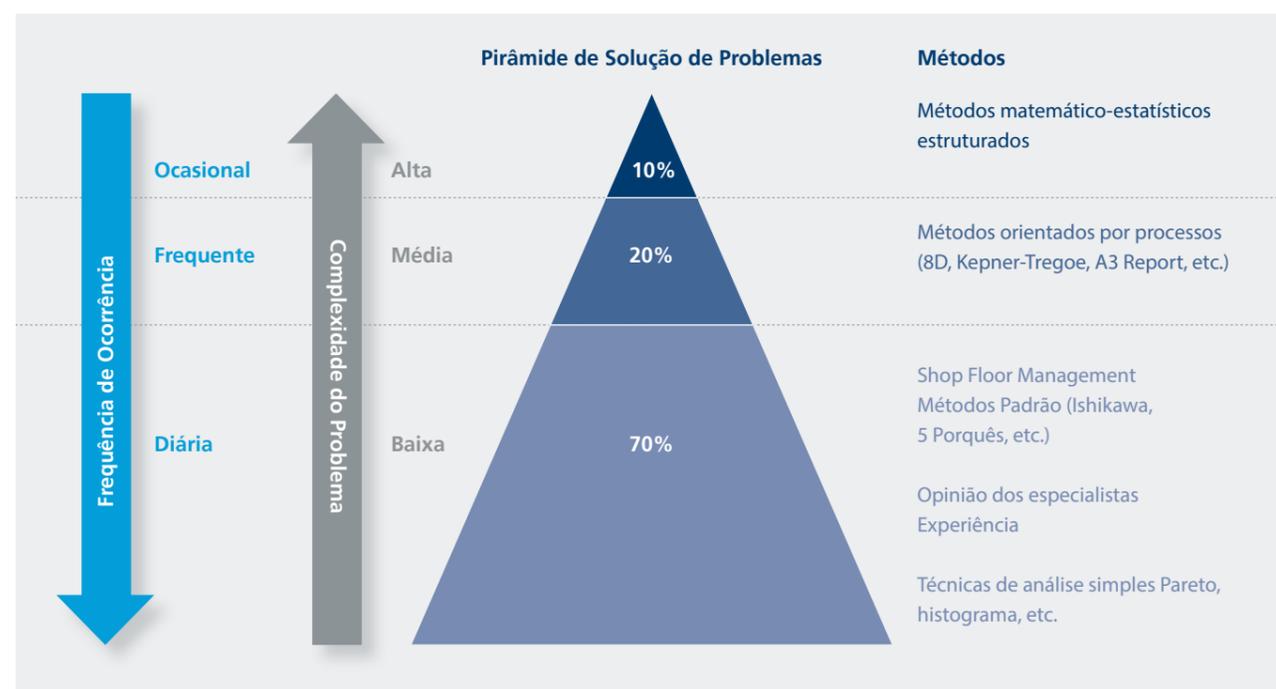
TRATANDO DESVIOS ATRAVÉS DE UMA EFICAZ SOLUÇÃO  
DE PROBLEMAS

**STAUFEN.**

## A ABORDAGEM CERTA

A solução de problemas, como parte de nossa abordagem de EXCELÊNCIA EM QUALIDADE, foca na rápida identificação das causas para desvios de qualidade.

Dependendo da complexidade do problema, eles são abordados através de métodos específicos.



## ABORDAGEM

### ESTREITANDO O FOCO



Reconhecer o sinal característico do problema:

- > Análise de dados e verificação do sistema de medição
- > Reconhecer os parâmetros relevantes e eliminar os irrelevantes
- > Estabelecer e categorizar uma variável efetiva do problema
- > Desenvolver uma estratégia de solução de problema adequada

### IDENTIFICAÇÃO



Identificação dos principais fatores de influência:

- > Entender o mecanismo que leva ao erro
- > Processo de exclusão estruturado e baseado em fatos para causas potenciais
- > Limitar causas para as principais variáveis de influência

### CONFIRMAÇÃO



Da suspeita à certeza:

- > Esclarecimento do princípio físico causa-efeito
- > Confirmação estatística da principal variável de influência
- > Controle do problema através do controle da principal variável de influência

### SOLUÇÃO

Da causa à solução:

- > Resposta rápida aos problemas
- > Classificação de risco para produtos no campo
- > Prevenção de recorrências

## AS ESFERAS DE ATIVIDADE PARA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DENTRO DO CICLO DE VIDA DO PRODUTO

Desenvolvimento  
Ocorrência de erros durante a fase de validação de um produto

Produção  
Taxas de rejeição durante a produção de um produto

Uso em campo  
Acúmulo de falhas no campo

### DESENVOLVIMENTO

Problemas podem ocorrer na validação de um produto, o que representa desafios para o departamento de desenvolvimento ou engenharia do produto. Em particular, os requisitos por uma alta proporção de peças comuns (modularidade) em uma vasta gama de produtos geralmente resulta em erros complexos.

As seguintes esferas de atividade são o foco da fase de validação:

- > O produto não atende aos requisitos em termos de vida útil
- > O produto não atende aos requisitos em termos de desempenho

### PRODUÇÃO

Durante a manufatura de um produto, baixas taxas de rejeição são usuais. No entanto, processos instáveis e tolerâncias apertadas podem rapidamente se tornar um problema. Retrabalho ou horas extras são necessários para atingir a meta de produção com a qualidade requerida. O início de produção é, particularmente, uma fase com um alto risco.

As seguintes esferas de atividade são o foco da fase de produção:

- > Taxas de rejeição durante a produção
- > Problemas de início de produção (start-up)

### USO EM CAMPO

Falhas de produto que o cliente só percebe durante o uso são particularmente críticas. Adicionalmente aos altos custos de substituição ou reparo, isso envolve uma ameaça de dano à reputação da empresa. A rápida identificação da causa e implementação da solução são fundamentais para neutralizar prejuízos ainda maiores.

As seguintes esferas de atividade são o foco em caso de problemas agudos no campo:

- > Falha total de um produto durante uso pelo cliente
- > Mau funcionamento que limita o uso pelo cliente
- > Atendimento inadequado dos requisitos do cliente.

## VANTAGENS DA EXCELÊNCIA EM QUALIDADE COMO ABORDAGEM PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

1. Alocação de recursos mais eficaz pelo foco nas principais áreas problema
2. Rápida identificação das causas utilizando métodos direcionados
3. Determinação de contramedidas de longo prazo com base nas causas identificadas
4. Melhoria contínua da qualidade através da especialização na solução de problemas
5. Limitação dos custos e garantia dos prazos através de resposta rápida

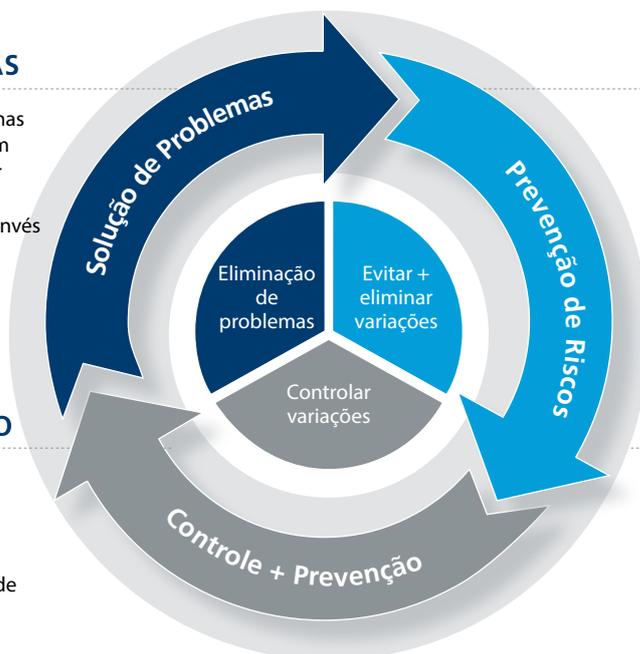
# NOSSO MODELO DE EXCELÊNCIA EM QUALIDADE OFERECE SOLUÇÃO EFICAZ DE PROBLEMAS PARA PROBLEMAS COMPLEXOS DE QUALIDADE

## SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

- > Reação rápida e eficaz para problemas agudos de qualidade que interferem com uma cadeia de criação de valor eficaz
- > Identificação da causa principal ao invés de lidar com sintomas

## CONTROLE + PREVENÇÃO

- > Gerenciando riscos entendimento pleno das variações de produto e processos por todo o tempo
- > Prevenção proativa de problemas através do controle e identificação de tendências negativas



## PREVENÇÃO DE RISCOS

- > Avaliação de riscos potenciais internos e externos de produto e processo
- > Redução do tempo de desenvolvimento de produto e processo

## ESTRATÉGIA DE QUALIDADE

- > Sistema de qualidade adequado para suporte sustentável da estratégia de negócios
- > Estabelecimento e posterior desenvolvimento de uma cultura de solução de problemas
- > Controle de qualidade ao invés de simples análise de qualidade

### Brasil

**STAUFEN.Táktica**  
Consultoria.Academia

**Escritório Sede Campinas**  
Rua Guapuruvu, 180, sala 7 - Alphaville  
13098-322 Campinas, SP

**Escritório Porto Alegre**  
Rua Castro Alves, 600 - Independência  
90430-130 Porto Alegre, RS

] +55 19 3262-0011

[www.staufen-taktica.com.br](http://www.staufen-taktica.com.br)  
[contato@staufen-taktica.com.br](mailto:contato@staufen-taktica.com.br)

### Headquarters

**STAUFEN.AG**  
Consulting.Academy.Investment

Blumenstraße 5  
D-73257 Köngen  
] +49 7024 8056-0

[www.staufen.ag](http://www.staufen.ag)  
[contact@staufen.ag](mailto:contact@staufen.ag)

# STAUFEN.

INSIDE EVERY COMPANY  
THERE IS AN EVEN BETTER ONE.