

Claude WALTER

# QUALI BÉBÉ



## A BANDA DESENHADA

*da Qualidade*



Campanha  
de Motivação  
para a Qualidade



Ministério da  
INDÚSTRIA e ENERGIA

PEDIP



ASSOCIAÇÃO  
PORTUGUESA  
PARA A QUALIDADE



## COMPROMISSO COM A QUALIDADE TOTAL

COMPROMETEMO-NOS FORMALMENTE A FORNECER PRODUTOS E SERVIÇOS DE QUALIDADE AOS NOSSOS CLIENTES.

SABEMOS QUE ESTE DESAFIO SÓ SERÁ GANHO COM O ESFORÇO DE TODOS OS HOMENS E MULHERES DA NOSSA EMPRESA.

ASSIM, ENCORAJAMOS A CRIATIVIDADE, A RESPONSABILIDADE, A CONFIANÇA E A FORMAÇÃO PROFISSIONAL. AO DESENVOLVER O POTENCIAL DOS NOSSOS COLABORADORES AFIRMAMOS A NOSSA VONTADE DE LIGAR O CRESCIMENTO DA NOSSA EMPRESA AO BEM ESTAR DO NOSSO PESSOAL.

O NOSSO DESENVOLVIMENTO DEPENDE POIS DA PROSPERIDADE DOS NOSSOS ACCIONISTAS, DOS NOSSOS CLIENTES E DOS NOSSOS FORNECEDORES.





A QUALIDADE REPRESENTA PARA TODAS AS EMPRESAS UM VERDADEIRO OBJECTIVO ESTRATÉGICO. DEVEMOS TODOS, E POR TODOS OS MEIOS, CONTRIBUIR PARA A SUA MELHORIA.

DIFICULDADES ECONÓMICAS



COMO  
PODEMOS DEFINIR  
A QUALIDADE ?

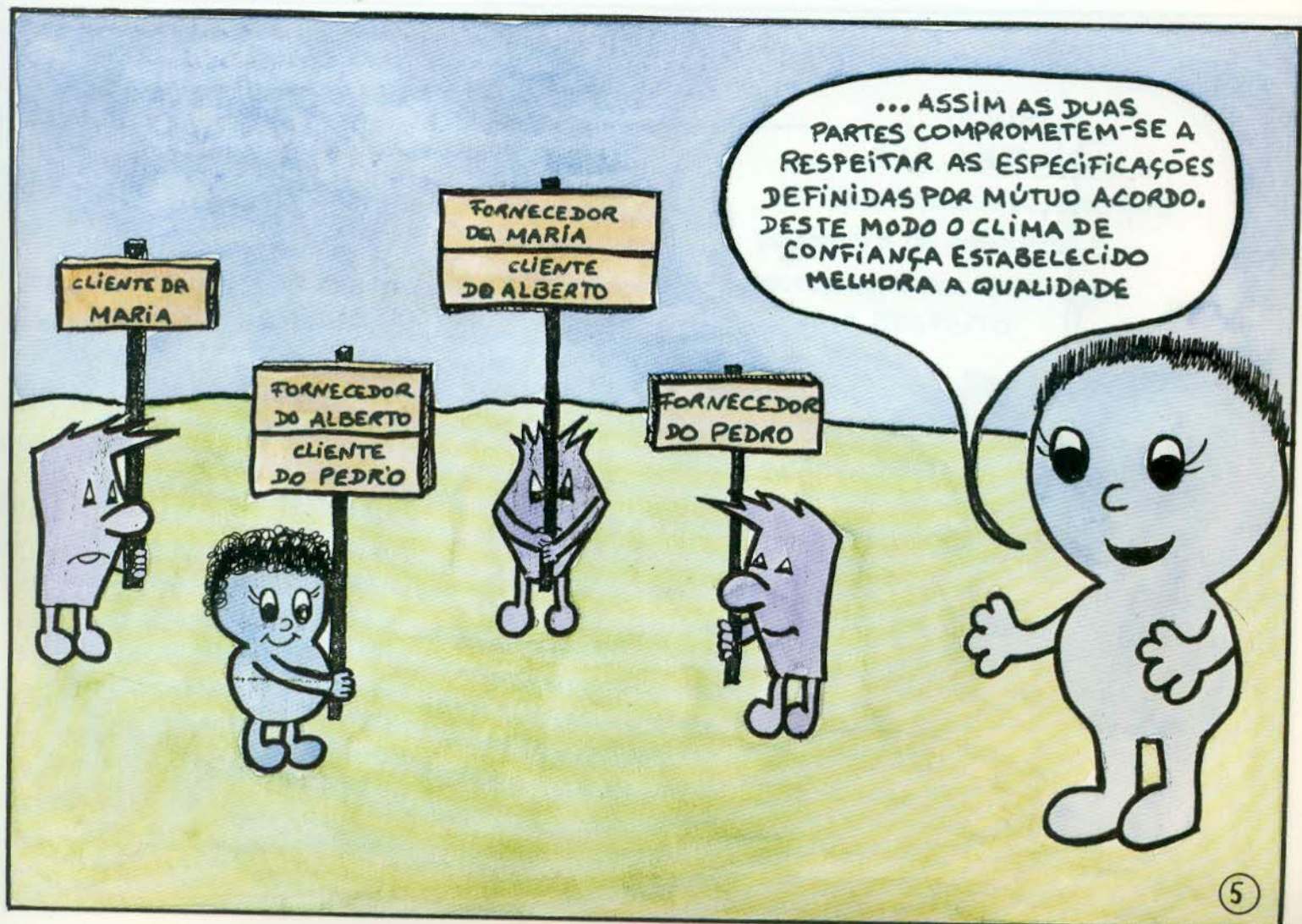
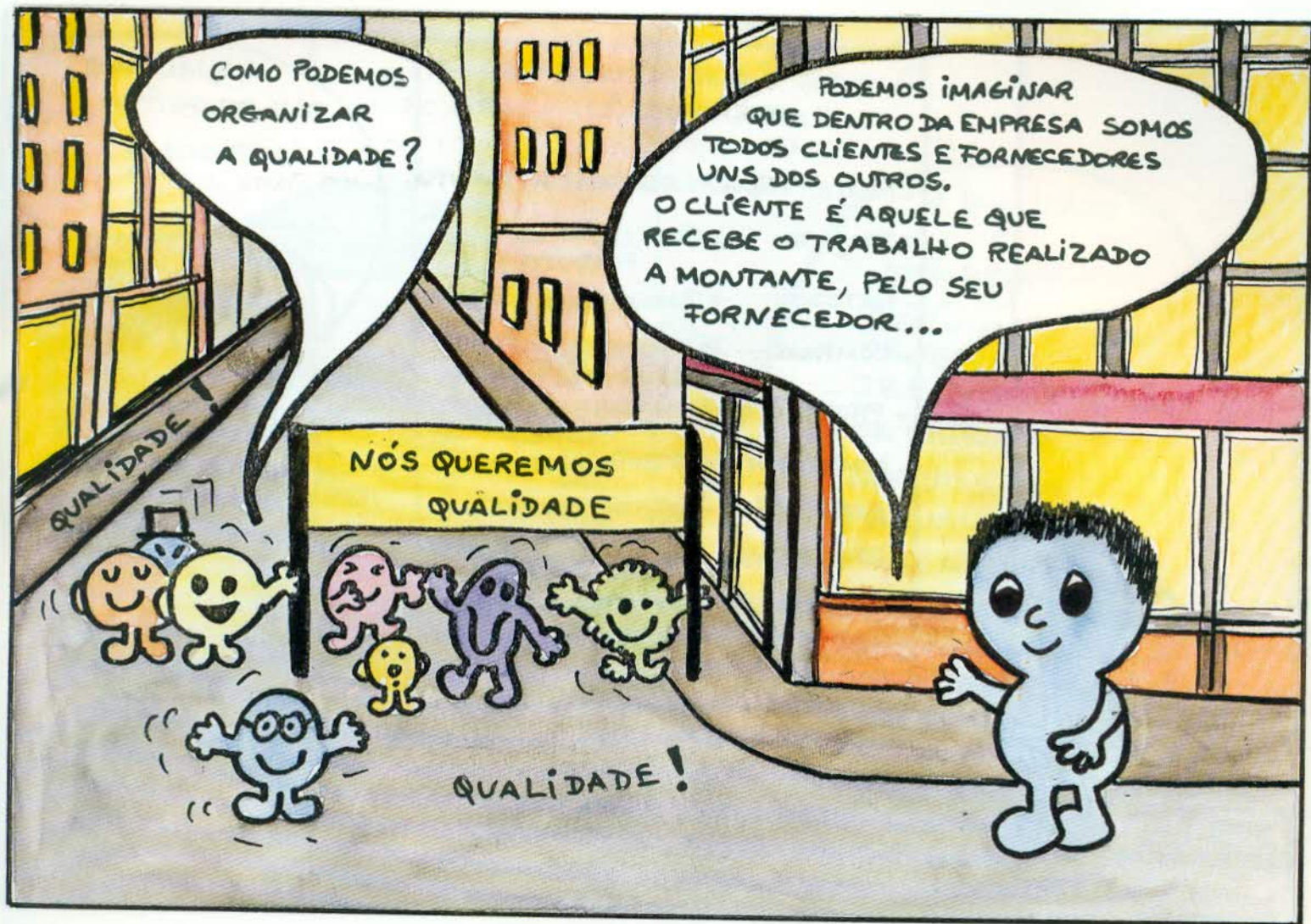
DE FACTO EXISTEM VÁRIAS FORMAS DE DEFINIR A QUALIDADE !  
PODEMOS DIZER QUE É :

- A APTIDÃO DE UM SERVIÇO OU PRODUTO PARA SATISFAZER AS NECESSIDADES DO CLIENTE.
- O RESPEITO PELAS ESPECIFICAÇÕES
- UMA MELHORIA CONTINUADA

NORMAS

REGRAS



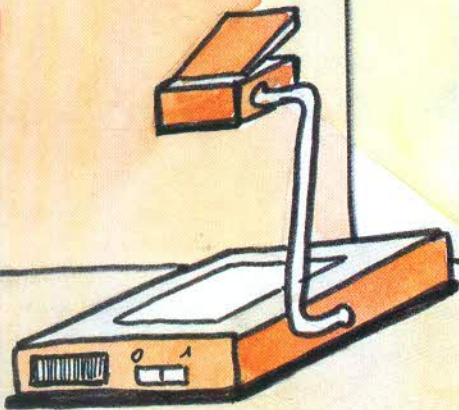




A QUEM É QUE A QUALIDADE  
DIZ RESPEITO ?

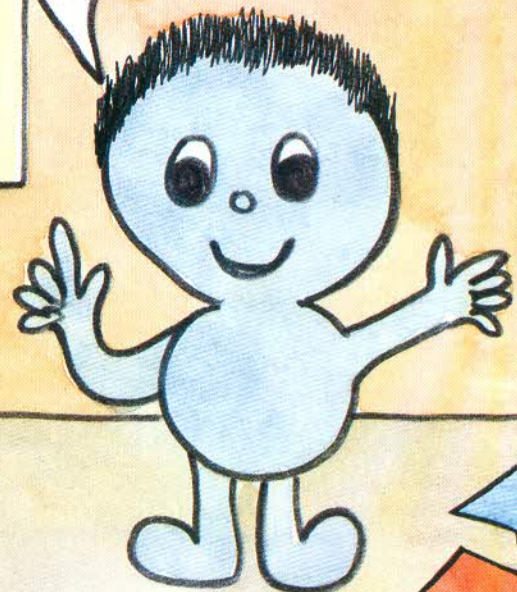
- MARKETING → NECESSIDADES DO CLIENTE
- PROJECTO → CONCEPÇÃO DO PRODUTO
- MÉTODOS → PREPARAÇÃO DO FABRICO
- COMPRAS → APROVISIONAMENTOS  
SUB-CONTRATAÇÃO
- PRODUÇÃO → REALIZAÇÃO DO  
PRODUTO
- ADMINISTR. → GESTÃO DA EMPRESA
- COMERCIAL → VENDA, CONTACTOS
- APÓS-VENDA → ACOMPANHAMENTO  
CONFIANÇA
- QUALIDADE → RESPEITA NORMAS
- RELAÇÕES HUMANAS → AMBIENTE,  
FORMAÇÃO.

A QUALIDADE  
DIZ RESPEITO  
A TODOS !



0  
+ 0  
+ 0  
+ 0  
+ 0  
-----  
QUALIDADE TOTAL

É A  
REGRA DOS 5 ZÉROS  
- 0 DEFEITOS  
- 0 ATRASOS  
- 0 STOCK  
- 0 AVARIAS  
- 0 ACIDENTES  
ESTE DEVERÁ SER O NOSSO  
OBJECTIVO.

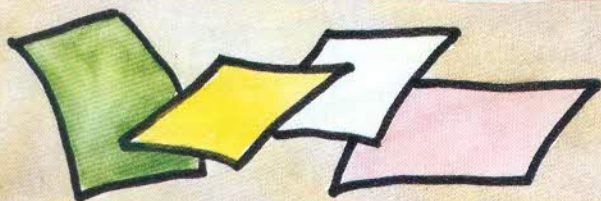








A NOSSA POLÍTICA  
DE QUALIDADE IMPLICA  
TAMBÉM A COLABORAÇÃO DOS  
NOSSOS FORNECEDORES E DOS  
NOSSOS CLIENTES.  
COM OS NOSSOS CLIENTES  
ESTABELECEMOS UM  
CLIMA DE CONFIANÇA.  
COM OS NOSSOS  
FORNECEDORES  
AJUSTAMOS AS NOSSAS  
NECESSIDADES...



... E ATRAVÉS DE UMA  
AUDITORIA EXTERNA, APRECIAMOS  
EM SUAS CASAS, A FORMA COMO  
GARANTEM A QUALIDADE.  
NA RECEPÇÃO DO MATERIAL, ATRAVÉS  
DE UM CONTROLO ESTATÍSTICO, PODEMOS  
ASSEGURAR A CONFORMIDADE DOS  
FORNECIMENTOS.





OMEU PRODUTO  
É MAIS COMPLICADO, MAIS  
CARO E MAIS PESADO DO QUE  
O PRETENDIDO PELO CLIENTE !

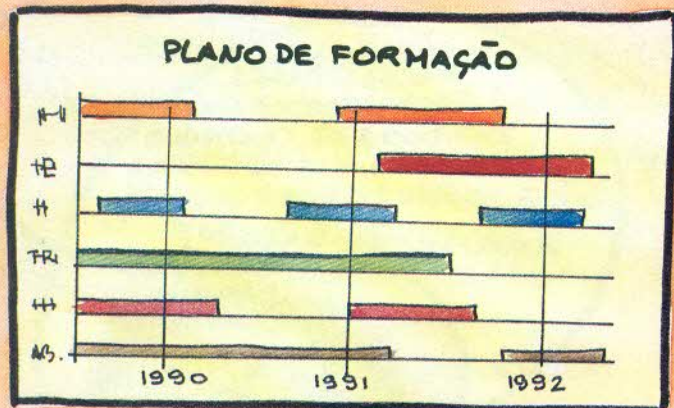
SERÁ QUE TU  
- ANALISASTE AS SUAS  
NECESSIDADES  
- DEFINISTE OS MÉTODOS DE  
FABRICO E DE CONTROLO  
- AVALIASTE OS CUSTOS  
- FIZESTE A  
ANÁLISE DE VALOR ?



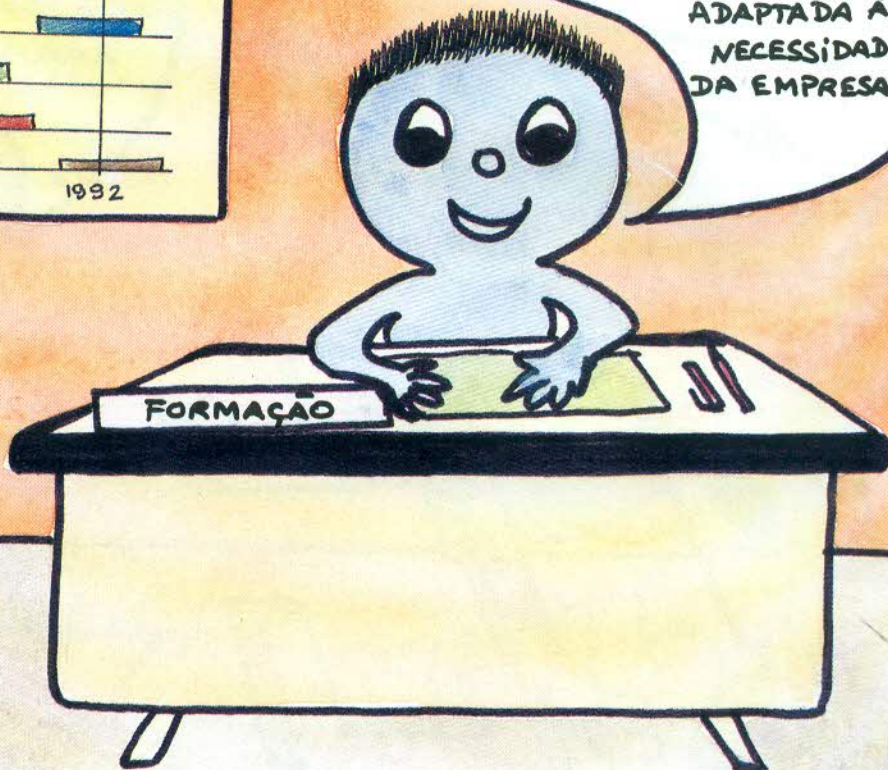
SERÁ QUE VERIFICASTE,  
ATRAVÉS DE UMA AUDITORIA INTERNA,  
SE TODAS AS INSTRUÇÕES ESTÃO EM  
CONFORMIDADE COM O PLANO DA QUALIDADE?  
FORAM ACTUALIZADAS ?  
ESTÃO A SER APLICADAS ?



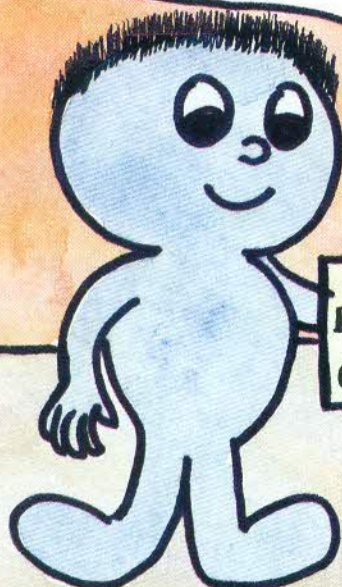




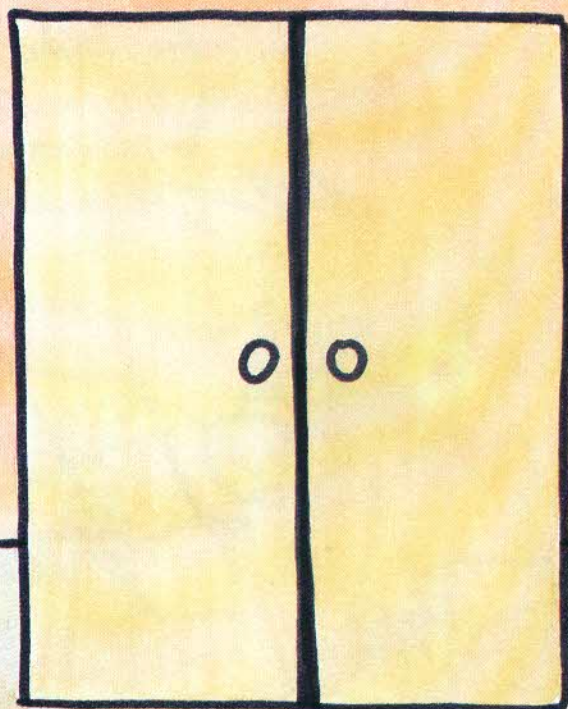
A EMPRESA PREPARA UM PLANO DE FORMAÇÃO QUE ABRANGE TODOS OS COLABORADORES. ESTA FORMAÇÃO DEVERÁ SER PRÁTICA, PERMANENTE E ADAPTADA ÀS NECESSIDADES DA EMPRESA.



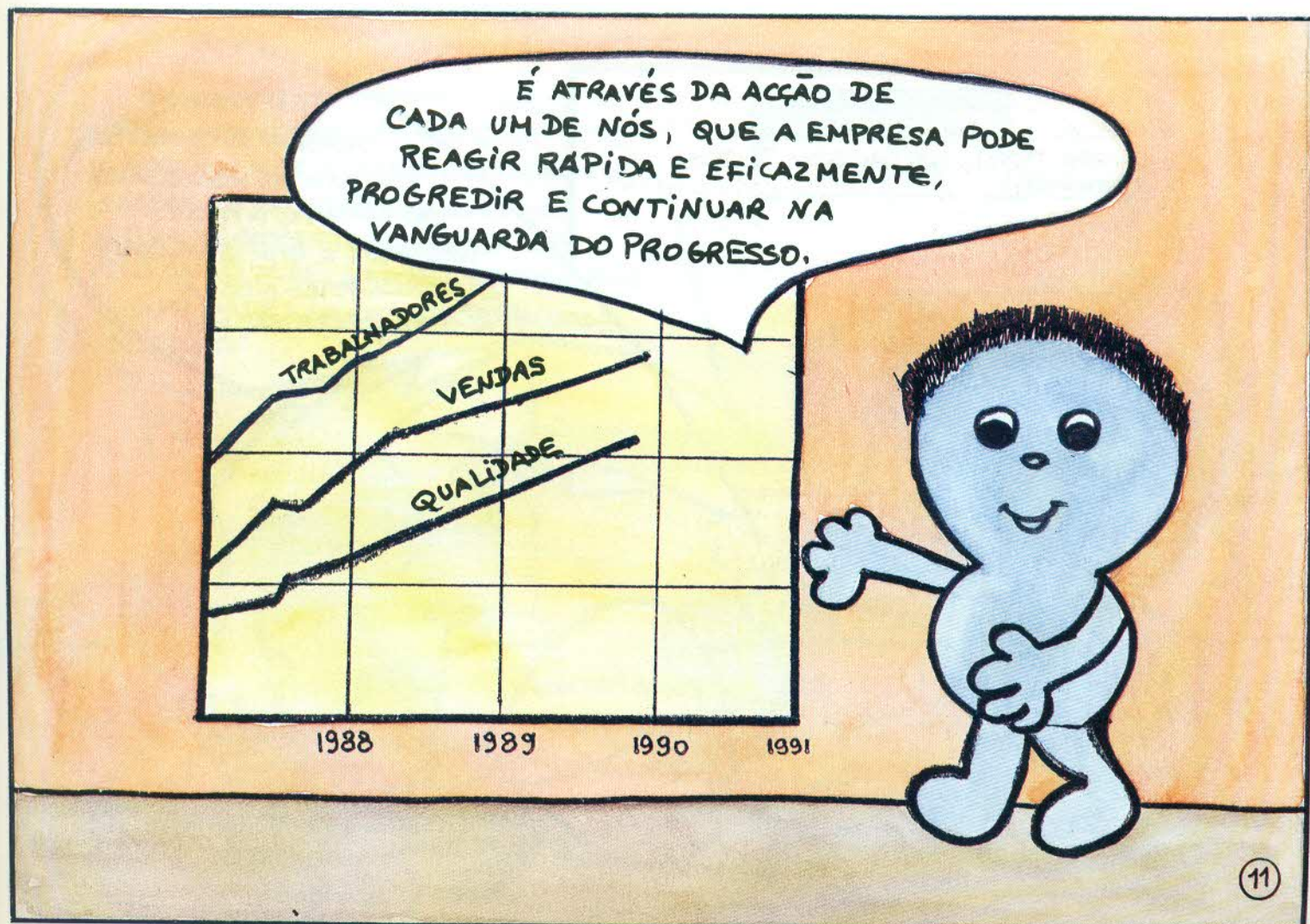
APLICAMOS A NOSSA EXPERIÊNCIA NA FORMAÇÃO DO PESSOAL EM QUALIDADE, NA ANÁLISE DOS RESULTADOS, NA CALIBRAÇÃO DOS APARELHOS DE MEDIDA, EM ASSEGURAR A APLICAÇÃO DAS NORMAS, E A OUVIR OS CLIENTES



DEPARTAMENTO  
DA  
QUALIDADE



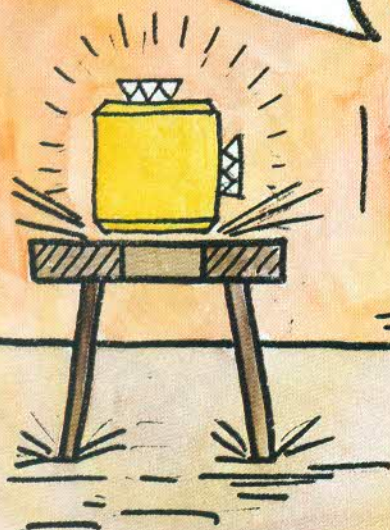
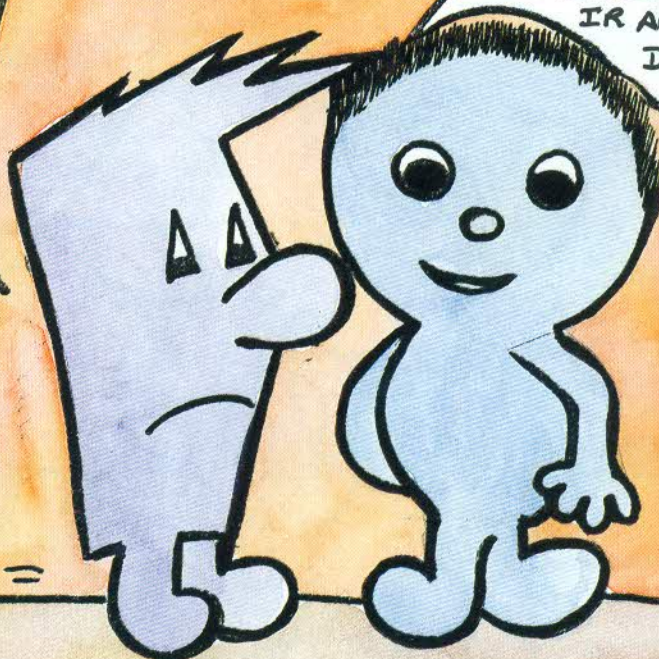






SE A QUALIDADE  
É SER  
PERFEITO, NUNCA  
LÁ CHEGAREMOS!

O NOSSO  
DESAFIO É PROPOR  
AOS NOSSOS CLIENTES  
PRODUTOS PERFEITOS. ISTO  
IMPLICA UM DOMÍNIO PERFEITO  
DOS PROCESSOS NA SUA TOTALIDADE.  
IR AO ENCONTRO DA QUALI-  
DADE TOTAL, É CAMINHAR  
PARA A EXCELENÇA

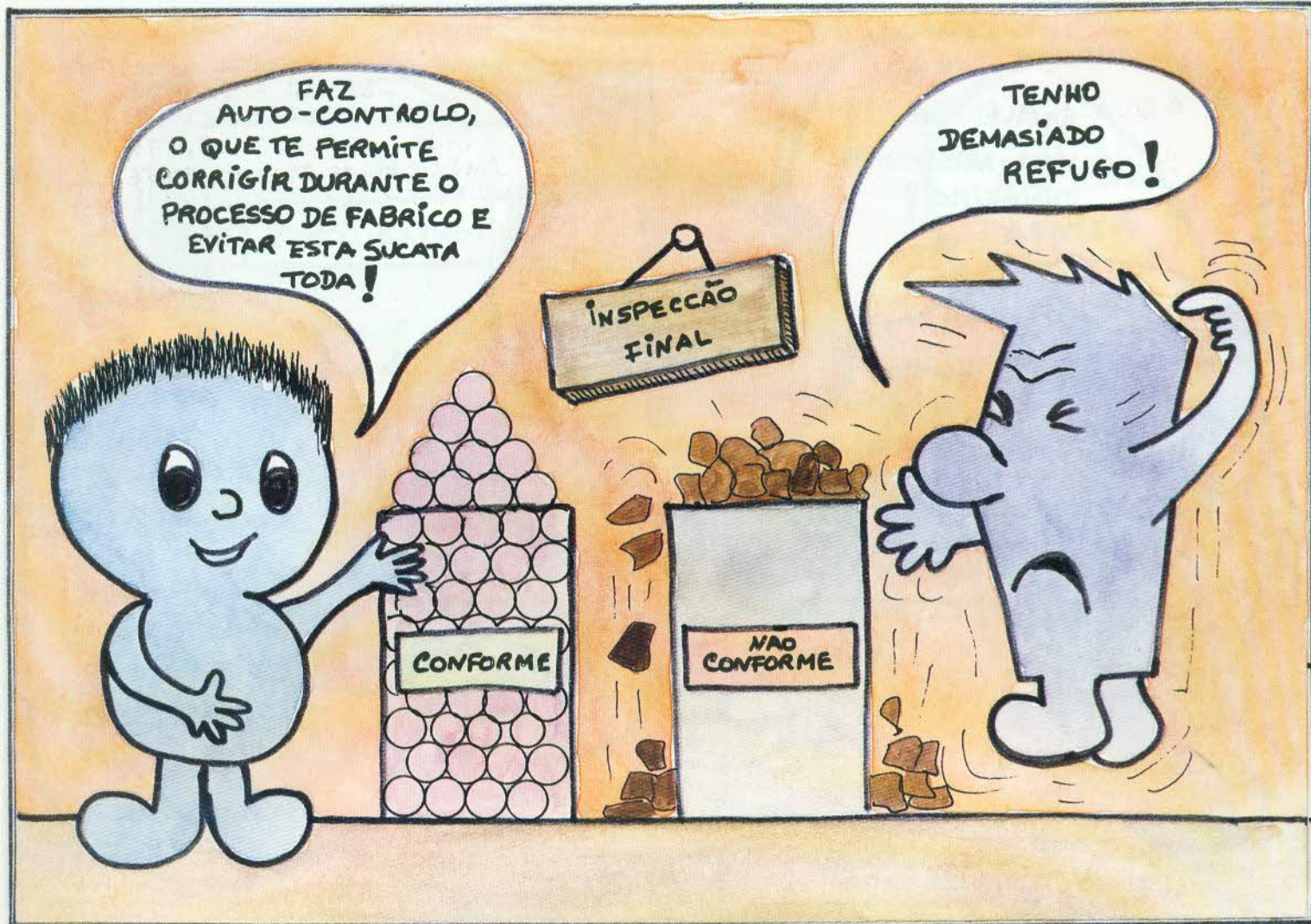


SE O PRODUTO  
ACABADO SÓ CORRESPONDE  
EM PARTE ÀS NECESSIDADES  
DO CLIENTE, A PARTE  
RESTANTE É NÃO QUALIDADE  
E ARRISCAMO-NOS A  
TER UMA RECLAMAÇÃO.

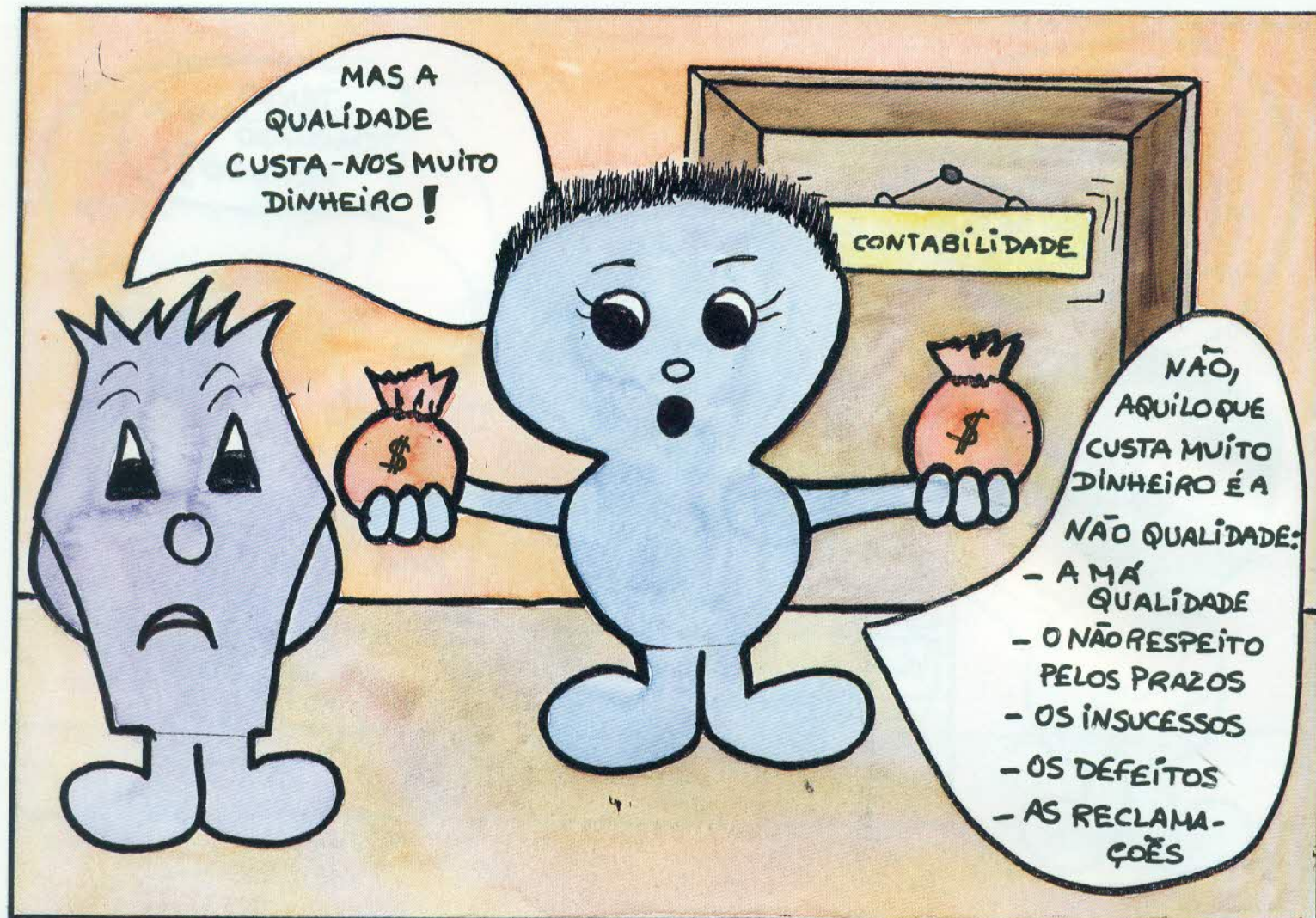
COMO PODEMOS  
MELHORAR  
A QUALIDADE?











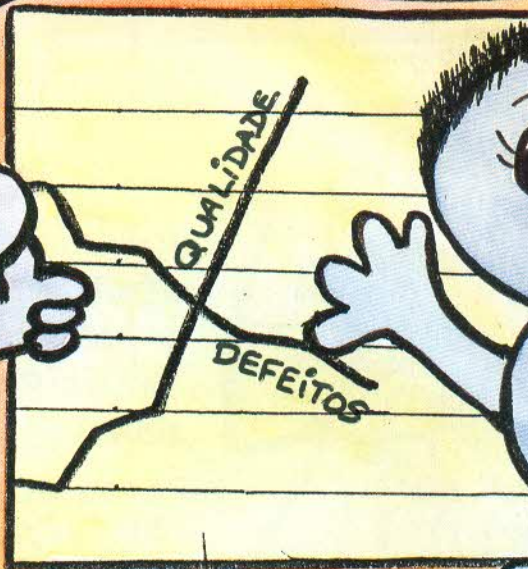






COMO PODEMOS  
AVALIAR A  
QUALIDADE?

PARA AVALIAR  
A QUALIDADE É NECESSÁRIO UM  
MÉTODO PARA A MEDIR.  
UM DOS MÉTODOS POSSÍVEIS É A  
UTILIZAÇÃO DA ESTATÍSTICA.



O QUÊ?  
ESTATÍSTICA?  
NÓS NÃO ENTENDE-  
MOS NADA DE  
ESTATÍSTICA!

NÃO DEVEMOS ENTENDER A  
ESTATÍSTICA COMO UM CONJUNTO  
DE FÓRMULAS COMPLICADAS!  
VÓS POMOS À DISPOSIÇÃO DE TODOS,  
MÉTODOS DE CÁLCULO SIMPLIFICADOS,  
GRAÇAS AOS QUAIS É POSSÍVEL AVALIAR  
E MELHORAR A QUALIDADE...  
... E REALMENTE  
ATINGIRMOS O  
NOSSO  
OBJECTIVO.

