Excelência operacional

QRQC: reação rápida aos problemas de qualidade

Um dia para instalar uma reação rápida aos problemas de qualidade: detetar um defeito, proteger o cliente sem esperar, analisar no terreno com as peças reais e depois tratar a causa. Os participantes praticam o QRQC aos níveis linha, oficina e fábrica sobre defeitos recentes do seu site. Saem com uma ficha QRQC adaptada à sua atividade, regras de escalada e um primeiro problema analisado.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Explicar os princípios do QRQC: ir ao terreno, observar as peças reais, apoiar-se em dados reais
2. Aplicar as medidas de proteção do cliente: bloqueio, triagem, contenção, verificação dos stocks a jusante
3. Conduzir uma análise curta com a ficha QRQC: descrição, é / não é, causas prováveis, verificação
4. Organizar os níveis linha, oficina e fábrica e os critérios que fazem subir um problema de nível
5. Avaliar quando passar a um 8D e como capitalizar as lições aprendidas

Programa

Dia 1 — manhã

• Origem e princípios do QRQC: reagir no próprio dia, o mais perto possível do defeito

• Deteção e alerta: critérios de acionamento, quem alerta quem, em que prazo

• Proteção do cliente: contenção, triagem, identificação dos produtos suspeitos, controlo reforçado

• Ficha QRQC: descrição factual, é / não é, comparação com uma peça boa

Dia 1 — tarde (oficina)

• Causas prováveis, verificação no terreno e ações imediatas

• Reunião QRQC diária: desenrolar, duração, quadro de acompanhamento aos níveis linha, oficina e fábrica

• Passagem ao 8D para os problemas recorrentes, complexos ou comunicados pelo cliente; lições aprendidas

• Oficina: tratamento de um defeito recente do seu site com a ficha QRQC, do alerta à verificação

• Teste de aquisição de conhecimentos e validação da ficha QRQC do site

Metodologia

• Análise de defeitos recentes do seu site, com as peças ou produtos em causa

• Simulação de um alerta de qualidade em tempo limitado, da contenção à reunião QRQC

• Ficha QRQC adaptada ao seu site e testada durante a sessão

• Condução em francês ou em darija para as chefias de linha

• Debriefing estruturado após cada exercício

Avaliação e documentos

Teste de aquisição de conhecimentos e avaliação a quente em D+1; a ficha QRQC preenchida em oficina serve de situação avaliada. Certificado numerado e verificável online para cada participante; relatório de formação entregue à empresa.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

O QRQC trata depressa; os problemas recorrentes ou complexos exigem uma análise mais profunda: ver « Resolução de problemas: 8D, A3, 5 porquês, Ishikawa ». O QRQC integra-se nas reuniões descritas em « Animação de intervalo curto, rituais ».

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Chefes de equipa, supervisores de produção, técnicos e engenheiros de qualidade, responsáveis de oficina
Pré-requisitos	Sem pré-requisitos; conhecer os 5 porquês é útil
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

QRQC ou 8D: qual utilizar?

Ambos. O QRQC é a resposta do dia: proteger o cliente e encontrar depressa uma causa provável. O 8D é uma abordagem mais longa, muitas vezes exigida pelo cliente, para os problemas recorrentes ou graves. Uma ficha QRQC bem preenchida serve de ponto de partida ao 8D.

O QRQC está reservado ao setor automóvel?

Não. Nascido na indústria automóvel, aplica-se a qualquer produção em que um defeito tenha de ser contido depressa: agroalimentar, embalagem, plásticos, farmacêutica, metalurgia. Os critérios de alerta e de contenção são adaptados aos seus produtos.

São necessários conhecimentos prévios?

Conhecer os 5 porquês ou o diagrama de Ishikawa ajuda, mas estas ferramentas são recordadas durante a sessão. Chefes de equipa sem formação em qualidade podem frequentar o dia.

Como utiliza a formação os nossos próprios defeitos?

Pedimos-lhe, antes da sessão, dois ou três defeitos recentes, com os respetivos registos e, se possível, peças ou amostras. Servem de casos para a simulação e para a oficina.