

 **Templum**

ISO 9001:2015 x ESTRATÉGIA



Qualidade | O que é isso?



Qualidade | O que é isso?



Qualidade | O que é isso?

- ✓ **Melhoria Contínua – Antecipar Problemas**
- ✓ Atender aos requisitos dos clientes
- ✓ Entregar produtos e serviços conformes (Output Matters)
- ✓ **Melhoria Contínua – Corrigir Problemas**



Melhoria | É possível?



18,4 s

1973

Melhoria | É possível?



2,3s

2012

Melhoria | É possível?

A Fórmula 1 é um **esporte de velocidade** na modalidade de automobilismo de alta tecnologia que promove um campeonato mundial anual, desde 1950.

Troca de Pneus Fittipaldi - 1973



18,4 segundos

Troca de Pneus Button - 2012



2,3 segundos

**Dá para
melhorar?**



Ranking dos Pit Stops mais rápidos em 2016

DHL FASTEST PIT STOP AWARD
2016 FORMULA 1 GRAND PRIX OF EUROPE

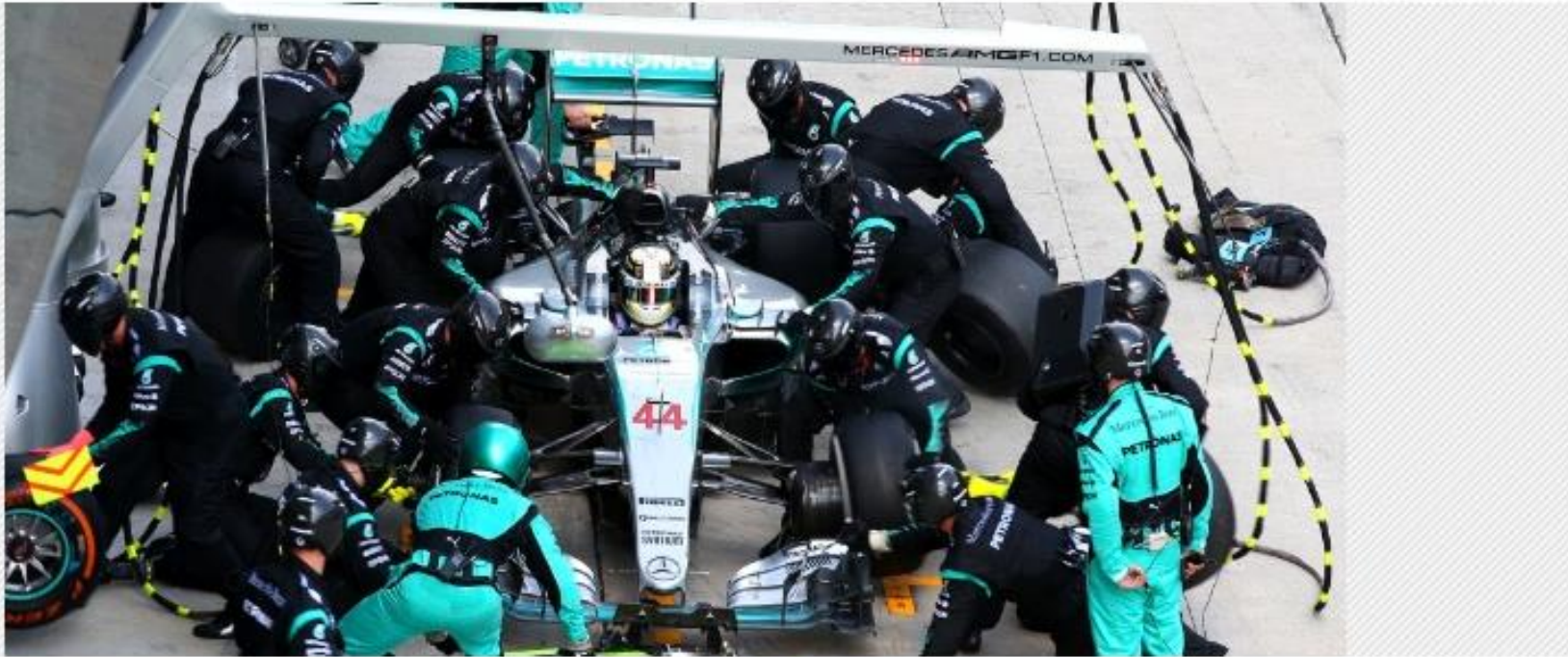


RANKING	TEAM	DRIVER		TIME
1	WILLIAMS	MASSA		1.92 SECONDS
2	WILLIAMS	BOTTAS		2.09 SECONDS
3	RED BULL	RICCIARDO		2.12 SECONDS
4	WILLIAMS	MASSA		2.18 SECONDS
5	MERCEDES	ROSBERG		2.39 SECONDS



Dá para melhorar?





Equipe campeã do mundo demorou 1s83 para trocar os quatro pneus de Hamilton

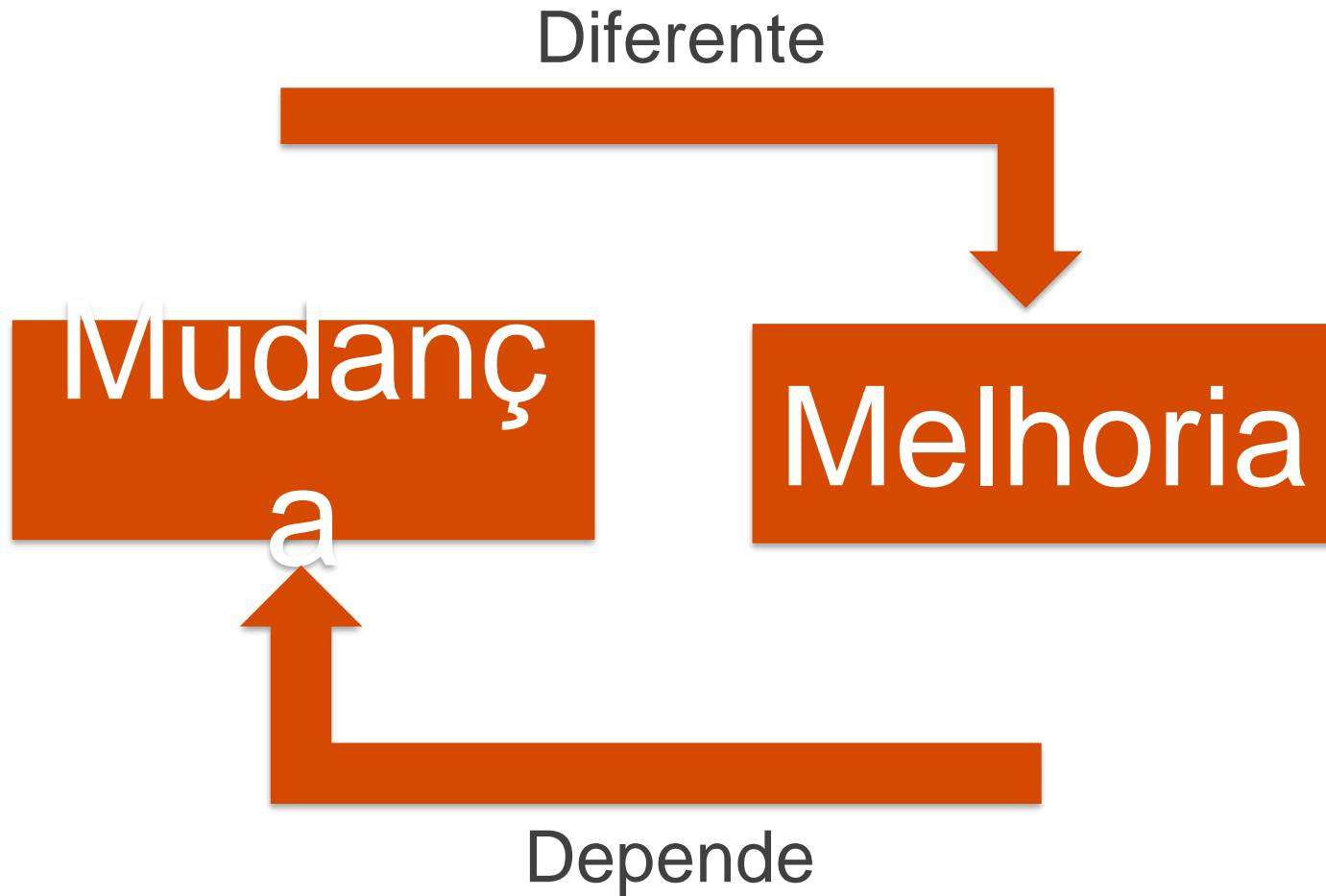
Imagem: Mark Thompson/Getty Images



**Dá para
melhorar?**



Melhoria | É possível?



Escolha para o futuro:



ONDE **VOCÊ ESTÁ?**
NESTE CARDUME !

A estratégia

- a) Foco no Cliente → 4) Contexto da Organização
- b) Liderança → 5) Liderança
- c) Engajamento das Pessoas → 6) Planejamento
- d) Gestão de relacionamento → 7) Apoio
- e) Abordagem de Processes → 8) Operação
- f) Tomada de decisão com base em evidência → 9) Avaliação de Desempenho
→ 10) Melhoria
- g) Melhoria

Foco no Cliente – Contexto da Organização

Ações Possíveis:

- Reconhecer clients diretos e indiretos
- Entender as necessidades e expectativas atuais e futuras dos clients
- Conectar os objetivos da organização com as necessidades e expectativas dos clients
- Comunicar as necessidades e expectativas do cliente a toda organização
- Gerenciar ativamente as relações com os clients para alcançar o sucesso

Liderança - Liderança

Ações Possíveis:

- Comunicar a missão, visão, estratégia, políticas e processos da organização para toda a organização
- Criar e manter valores compartilhados, imparcialidade e modelos éticos de comportamento em todos os níveis
- Incentivar um compromisso para a qualidade em toda a organização
- Prover às pessoas recursos, treinamento e autoridade necessários para atuar com responsabilização por prestar contas.

Engajamento das pessoas - Planejamento

Ações Possíveis:

- Comunicação com as pessoas para promover a compreensão da importância da sua contribuição individual
- Promover a colaboração em toda a organização
- Empoderar as pessoas para analisar o desempenho
- Permitir a autoavaliação do desempenho em relação aos objetivos pessoais e da organização
- Realizar pesquisas para avaliar a satisfação das pessoas, comunicar os resultados e tomar as medidas apropriadas

Gestão do relacionamento - Apoio

Ações Possíveis:

- Determinar e priorizar relacionamentos com partes interessadas que necessitem ser gerenciados
- Coletar e compartilhar informações, conhecimentos especializados e recursos com partes interessadas pertinentes
- Medir o desempenho e prover retroalimentação sobre o desempenho para as partes interessadas para aumentar as iniciativas de melhoria
- Estabelecer o desenvolvimento colaborativo e atividades de melhoria com provedores, parceiros e partes interessadas.

Abordagem de Processos - Operação

Ações Possíveis:

- Compreender a capacidade da organização e determinar as limitações de recursos antes da ação
- Gerenciar os riscos que possam afetar as saídas dos processos e resultados globais do SGQ
- Compreender a capacidade da organização e determinar as limitações e gargalos antes da ação

Tomada de decisão com base em evidência – Avaliação de Desempenho

Ações Possíveis:

- Determinar, medir e monitorar os principais indicadores para demonstrar o desempenho da organização
- Disponibilizar todos os dados necessários para as pessoas pertinentes
- Assegurar que as pessoas sejam competentes para analisar e avaliar os dados

Melhoria - Melhoria

Ações Possíveis:

- Promover o estabelecimento de objetivos de melhoria em todos os níveis da organização
- Educar e treinar as pessoas em todos os níveis sobre como aplicar ferramentas básicas e metodologias para alcançar os objetivos de melhoria
- Desenvolver e desdobrar processos para implementar projetos de melhoria
- Reconhecer e aceitar melhorias

! **Templum**