



Qualidade na Confecção





O QUE É QUALIDADE?



“A Qualidade depende dos atributos e características especificadas, exigidas e esperada.”



“O homem não sendo máquina está sujeito à falhas então há uma necessidade de um controle de qualidade.”

Conteúdo Programático:

- **Definição e princípios da qualidade**

- I. Conceito;

- II. Princípios da qualidade;

- III. Tipos de defeitos – máquinas e equipamentos da confecção;

- IV. O profissional de qualidade na indústria de confecção;

- **Sistema da Qualidade**

- I. O sistema da qualidade;

- II. Qualidade Total;

- III. Áreas de controle de qualidade;

- IV. Ciclo PDCA e ferramentas que envolvem a qualidade.

Definições ...



- Qualidade é a exatidão da costura, nas suas medidas, linhas,..
- Qualidade é a propriedade que o material apresenta, cujo valor é estabelecido apenas quando comparado a um padrão.

‘É a totalidade das características e feitos de um produto ou serviço que lhe conferem a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas dos clientes.’





Qualidade ...

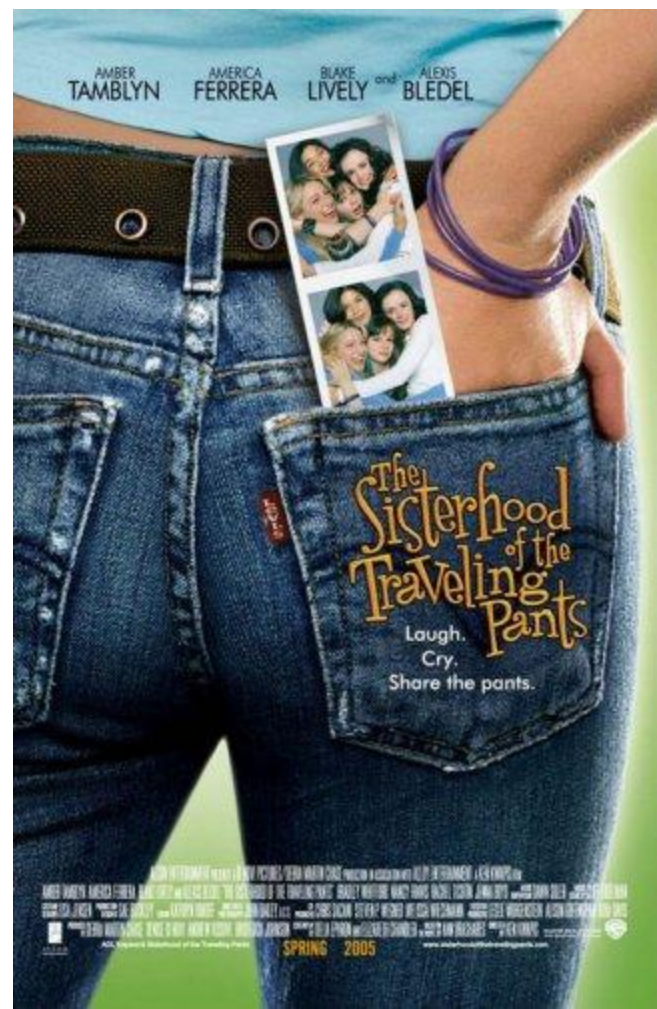
... Depende da percepção de cada um, sendo portanto função da **cultura** de cada um...

... Pode- se dizer que **Qualidade** é aquilo que **cada um pensa** que **É**, e sabe a respeito daquilo, **percebe que É**

Marca

Caimento

Valor



Duas visões de Qualidade ...

- Do ponto de vista do cliente:

- Adequação ao uso perante as necessidades do cliente
- Cumprimento das especificações do produto e ao seu desempenho
- Condições de atendimento durante o processo de aquisição
- Tradição no mercado
- Padrão de excelência em relação a um padrão mínimo exigido
- Relação custo X benefício
- Segurança que ele beneficia
- Totalidade de atributos e características específicas, exigidas e esperadas



Hj...



As empresas têm um alto grau de comprometimento e responsabilidade perante seus consumidores e usuários e para com toda a sociedade, pois delas se espera que:

- Contribua eficientemente com a melhoria da qualidade de vida;
- Ofereçam serviços e/ou produtos de qualidade;
- Tenham preços acessível ao que o consumidor quer e pode pagar;
- E que esses produtos atendam as necessidades de cada pessoa, ou seja, estejam adequados ao uso dos consumidores.

Duas visões de Qualidade ...

- **Do ponto de vista do fornecedor:**

- Adequação ao uso perante as necessidades do cliente
- Esta ligada ao que o mercado pede, ao que os concorrentes estão fazendo, e do que é adequado aos clientes
- É a capacidade de levar a satisfação ao cliente

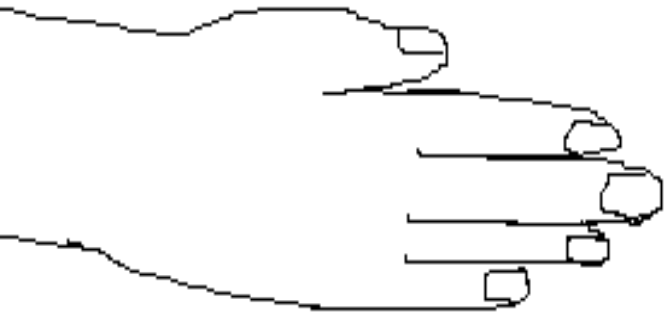




Tipos de Qualidade

- 1. Qualidade subjetiva:** o cliente não sabe ao certo o que é qualidade, mas a reconhece quando ver
- 2. Qualidade baseada no produto:** o produto apresenta algo que acrescenta valor, que os produtos similares não possuem
- 3. Qualidade baseada na perfeição:** fazer a coisa certa da primeira vez
- 4. Qualidade baseada no valor:** o produto possui a maior relação custo/benefício
- 5. Qualidade baseada na manufatura:** é a conformidade às especificações
- 6. Qualidade baseada no cliente:** é a real adequação ao uso em conformidade às exigências do cliente.

Vetor QOCAMS da Qualidade



A satisfação do cliente se consegue com **5** aspectos básicos:

- 1. QUALIDADE** como processo amplo de responsabilidade de todos na organização
- 2. CUSTO** com padrão no que o cliente pode pagar;
- 3. ATENDIMENTO** satisfatório e padronizado;
- 4. MORAL** ou seja um relacionamento que preserve a integridade de cada parte, de acordo com a ética, motivação, participação, união, disciplina...;
- 5. SEGURANÇA** no relacionamento com o cliente e segurança no produto ou serviço ofertado.



Do que depende a qualidade?

- De ações gerenciais
- De processos definidos e padronizados
- De seguir uma rotina de trabalho
- De ação corporativa na empresa



Comprometimentos ... p/a Qualidade!

- Desaprender para aprender
- Mudar de atitude
- Aplicar novos conhecimentos
- Vivenciar espontaneamente os valores essenciais da vida



Condições para o processo de aprendizagem

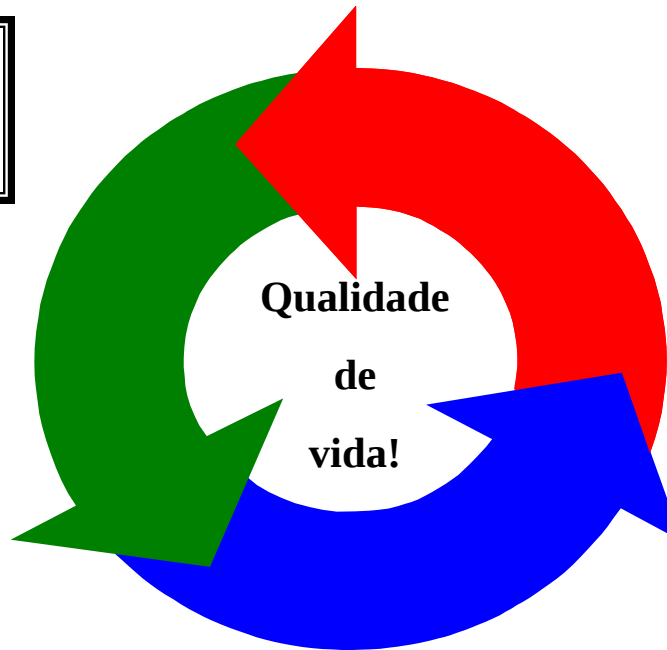
- A capacidade de aprender é uma condição para aprender
- Deve-se estar sempre predisposto a ouvir
- Deve-se ter humildade para reconhecer que sempre se pode aprender algo novo
- Deve-se eliminar qualquer defesa, tal como o medo do que é novo ou a arrogância de achar que tudo sabe
- Deve-se estar atento para um novo jeito de fazer as coisas
- A aprendizagem é um processo sem fim

Análise de Qualidade ... 1

- Preenchimento de ficha de análise

Qualidade Total...

**Satisfação do
cliente**



**Qualidade da
empresa**

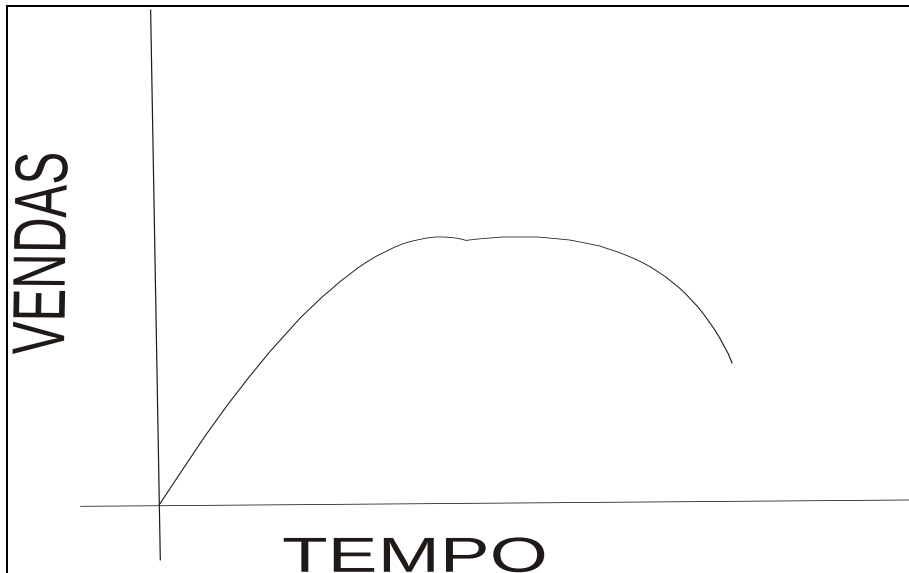
Para o Controle de Qualidade na Empresa dê certo é preciso:

- Ser colaborador;
- Ser comprometido com a empresa;
- Ter iniciativa;
- Ter empatia;
- Cumpridor de seus deveres de forma consciente e espontânea;
- Ser participativo;
- Gostar do que faz;
- Ter boa vontade;
- Ser solidário;
- Ser gente acima de tudo.

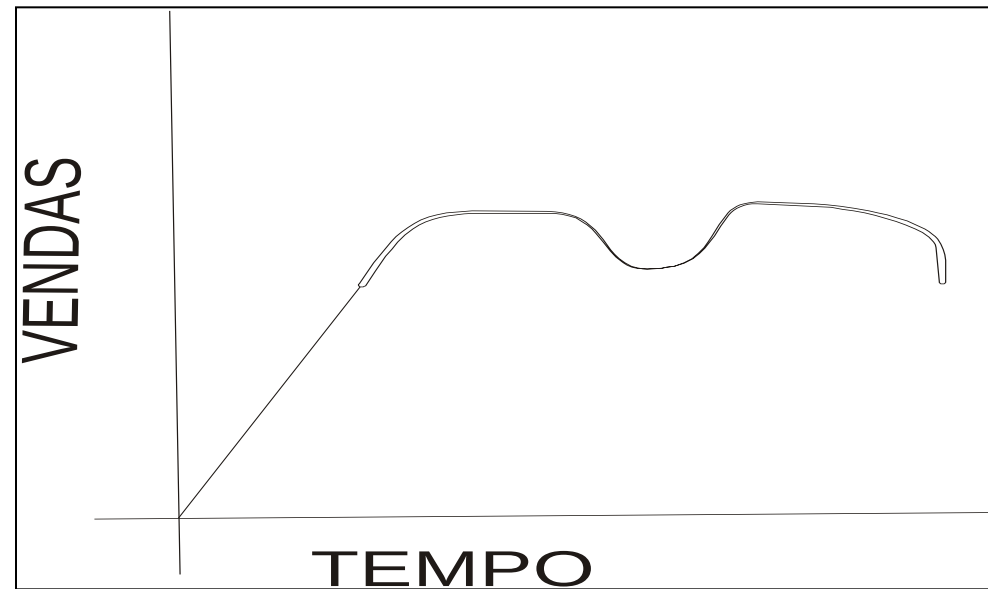
Para que possamos entender a moda,
precisamos saber que:
Os produtos se encaixam em três tipos de
nomenclatura, assim existem:

- **Produtos de moda;**
- **Produtos de modismos;**
- **Produtos de estilo.**

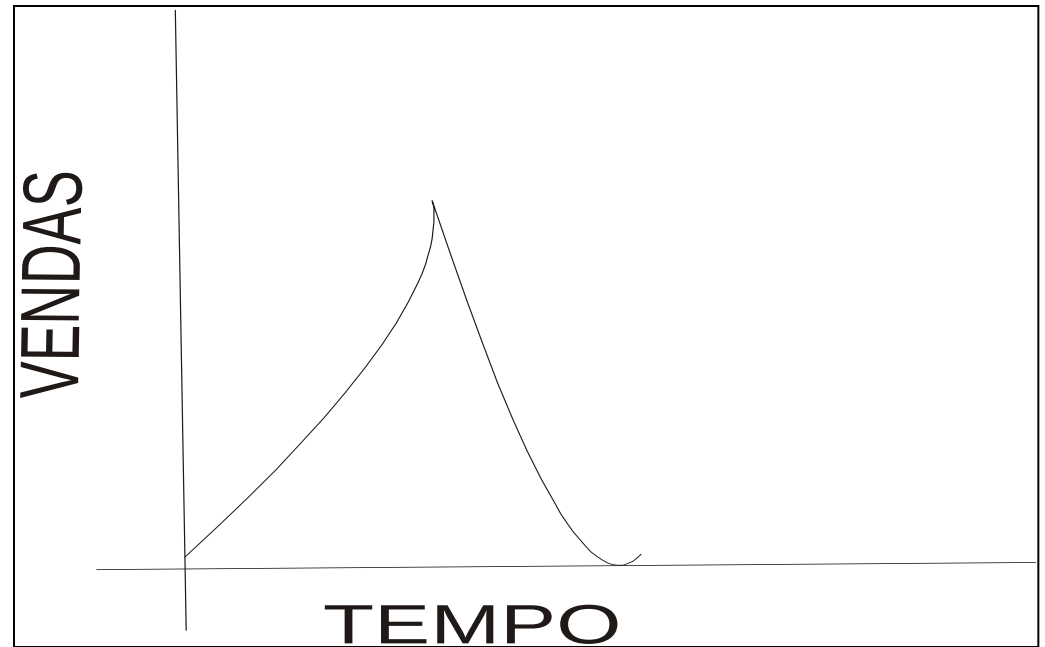
Ciclo da Moda



Ciclo do Estilo



Ciclo do Modismo



Análise de Qualidade ... 2

- Preenchimento de ficha técnica

Gerenciamento do Controle de Qualidade

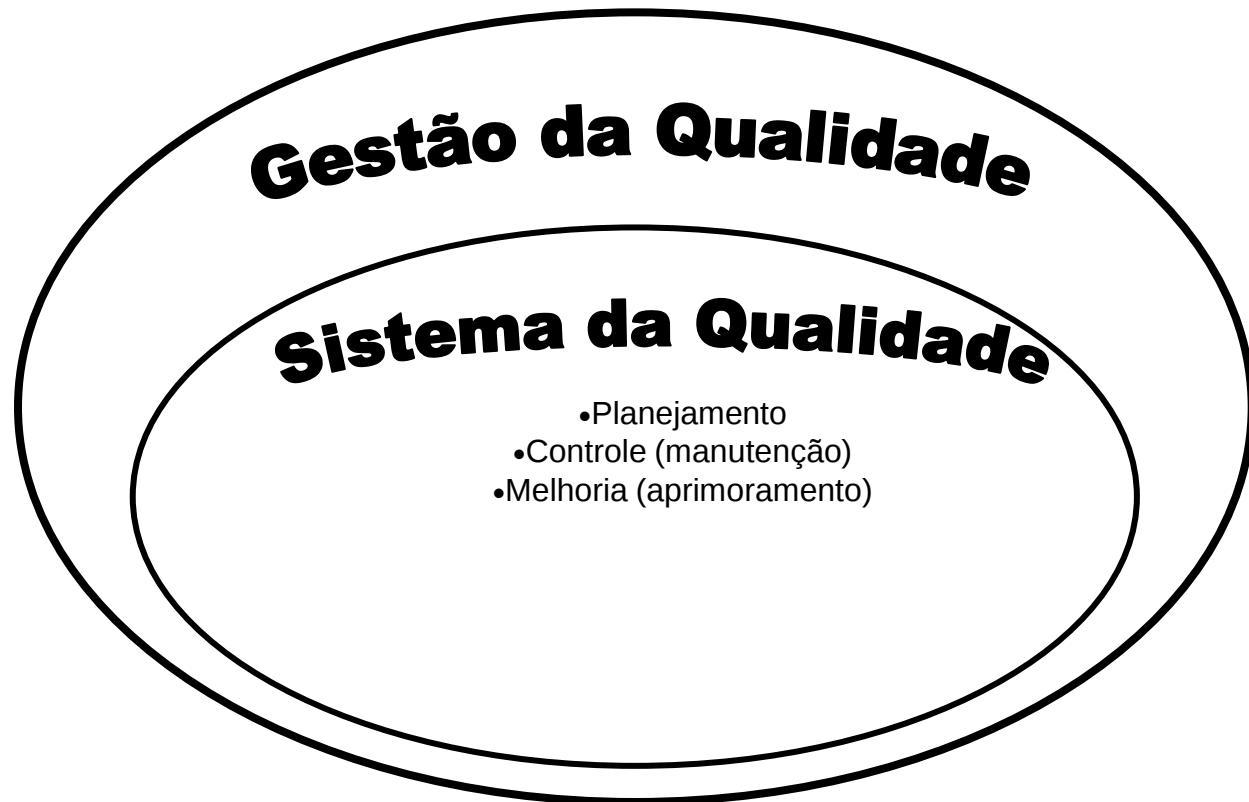
É preciso dedicação e compromisso de todos na gestão do negócio.

PLANEJAR → ADMINISTRAR

O sistema da qualidade é o corpo, enquanto a gestão (administração) é a alma que dá vida e movimento ao corpo, dizendo para onde ele vai.

Gerenciamento do Controle de Qualidade

Toda tarefa deve seguir três etapas básicas,
que compõe a TRILOGIA JURAN



Sistema de gerenciamento

- O ciclo PDCA consiste em se percorrer continuamente as atividades de:

- **P**- planejamento;
- **D** - Desenvolver;
- **C** - Controle;
- **A** - Ação corretiva.



Gerenciamento do Controle de Qualidade

Planejamento:

- O planejamento consiste em definir novos padrões (novo produto e novo processo) para atingir as metas de **qualidade, custo, entrega, moral e segurança**.
- Essa é a atividade de desenvolvimento dos produtos e processos exigidos para a satisfação dos clientes. Ela envolve uma série de passos universais, que podem ser resumidos em:
- Estabelecer metas de qualidade;

Gerenciamento do Controle de Qualidade

Planejamento:

- Identificar os clientes - aqueles que serão chave para se alcançar às metas;
- Determinar as necessidades dos clientes;
- Desenvolver características do produto que atendam às necessidades dos clientes;
- Desenvolver processos que sejam capazes de produzir aquelas características do produto;
- Estabelecer controles de processos e transferir os planos de controle para os demais encarregados.

Gerenciamento do Controle de Qualidade

Controle:

- Cumprir os padrões estabelecidos para o produto e o processo, verificando os resultados e atuando no processo para corrigir os desvios (anomalias/defeitos);
- Avaliar o desempenho real da qualidade;
- Comparar o desempenho real com as metas de qualidade;

Gerenciamento do Controle de Qualidade

– Controle:

- Agir a respeito da diferença.
- Compare os resultados do processo com os valores inicialmente esperados, para através dessas informações, elaborar ações corretivas que garantam a manutenção do controle e o aprimoramento do processo.

Gerenciamento do Controle de Qualidade

Melhoria:

- Estabelecer uma infra - estrutura necessária ao melhoramento anual da qualidade;
- Identificar as necessidades específicas de melhoria (elaborar projetos);
- Identificar se o plano é viável a cooperativa;
- Prover os recursos, a motivação e o treinamento de que as equipes necessitam para:
- Diagnosticar as causas;
- Estimular o estabelecimento de auxílio, dados que possam ajudar;
- Estabelecer controles para manter os ganhos.

Análise de Qualidade ... 3

- Exercício de padronização

Pontos de Controle da Qualidade

1 – Análise do tecido:

Quanto ao seu aspecto visual eles podem ser:

- **Sem sentido:** sua estampa não identifica um único sentido.
- **Com sentido:** o tecido deve ser usado somente em uma mesma posição.

Quanto a perfeição da trama do tecido ou malha:

- Se tem ou não cortes, rasgos, ou falta de elasticidade.

Quanto a cor:

- Se a cor esta a mesma em sua tonalidade.

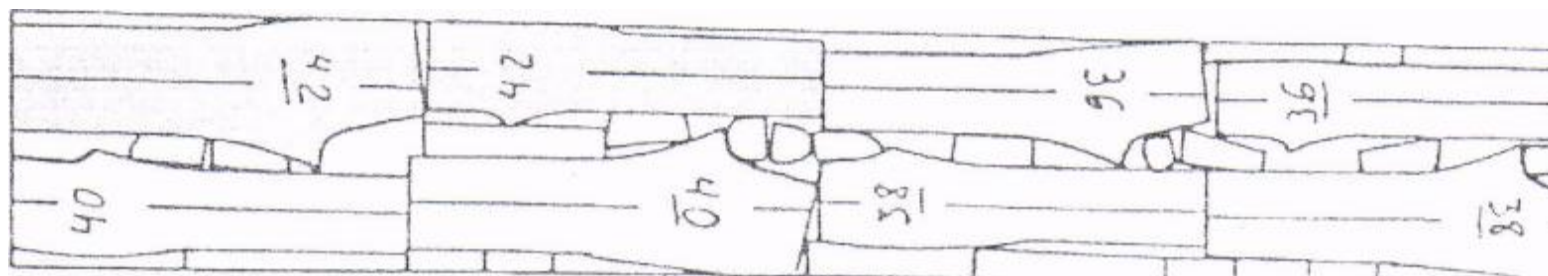
Quanto a composição:

- Se é a mesma na indicação da etiqueta.

Pontos de Controle da Qualidade

2 – Análise na modelagem:

- Tipo de papel para molde usado
- Exatidão dos tamanhos e medidas
- Adequação do modelo ao corpo
- etc.



Pontos de Controle da Qualidade

3 – Análise no corte:

No corte chamamos de desperdício a todas as partes do material que não entram na constituição final da peça. Existe vários tipos de desperdício:

- **Desperdício de Planejamento**

Este desperdício é decorrente da dificuldade, para o planejador de escolher sempre as melhores soluções na preparação das Ordens de Corte.

- **Desperdício de Encaixe**

São as partes de tecido que se encontram entre os moldes que não se encaixam perfeitamente.

- **Desperdícios Básicos**

São aqueles provenientes das quantidades dos materiais, tais como: (Defeito, variações de largura, extremidades das peças rasgadas ou manchadas etc.)

- **Desperdício de Enfesto**

São aqueles que surgem devido à falta de habilidades ou descuido do enfestador.

Pontos de Controle da Qualidade

4 – Análise na costura:

Deve ser realizada durante e ao final da costura. Existe vários pontos a observar:

- Linha (tipo, cor, força,..)
- Exatidão da costura (força do ponto, ..)
- Cortes excessivos na peça
- Montagem não conforme, etc.



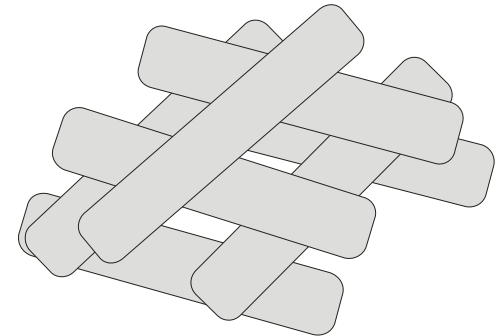
5 – Análise no Acabamento e embalagem:

Deve ser realizada no final no setor de acabamento e limpeza, pois geralmente é neste setor que se termina o processo produtivo, nela as peças são expecionadas quanto a qualidade e quantidade de produção. Pontos importantes:

- Linha (excesso de linha)
- Exatidão da costura (costura reta e na medida indicada ...)

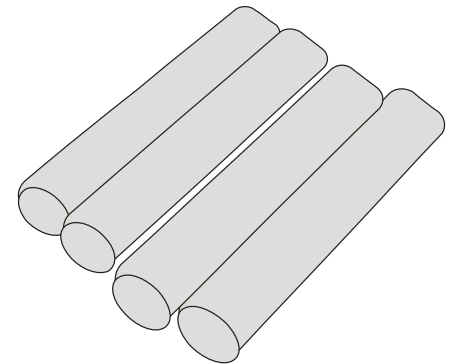
Cuidados Extras

- Empilhar deitados em forma de pirâmide.
- Transportar os rolos deitados.



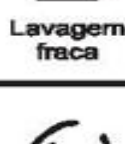
Forma errada

Cuidados Extras



Forma correta

Etiquetas Interna

Lavagem forte  Lavagem fraca 	 Máxima temperatura de lavagem 95°C	 Máxima temperatura de lavagem 60°C	  Máxima temperatura de lavagem 40°C	  Máxima temperatura de lavagem 30°C
 Lavagem à mão	 Não lavar	 Alvejante	 Alvejante com água fria	 Não utilizar alvejante
 Passar a ferro	 Passar a ferro quente máxima temperatura 200°C	 Passar a ferro quente máxima temperatura 150°C	 Passar a ferro quente máxima temperatura 110°C	
 Não passar a ferro	 Limpeza a seco em lavanderia	 Limpeza a seco em lavanderia com qualquer solvente	 Limpeza a seco em lavanderia com solvente específico	
 Não limpar a seco	 Limpeza a seco em lavanderia com solvente específico	 Secar estendido	 Secar na corda da roupa	
 Secar pendurado no cabide	 Não secar em secador rotativo	 Secar	Secar em secador rotativo  a alta temperatura  a baixa temperatura	

Análise de Qualidade ... 4

- ficha de controle de qualidade

Como fazer o Controle de Qualidade

Há diversas formas de encontrar falhas. Na maioria das vezes uma reunião com os responsáveis pela produção é suficiente. Há casos em que a informação vem da área de vendas e dos próprios consumidores.

Quando encontradas as causas da não-conformidade, as ações decorrentes deverão ser registradas num plano de ação, como exemplificado a seguir:

Modelo de ficha de Controle

PLANO DE AÇÃO		Data: _____	
Descrição do problema: _____ _____			
O QUE FAZER	COMO FAZER	QUEM FAZ	DATA LIMITE
Assinatura: _____			

Inspeção de Peças - Qualidade

- Há dois procedimentos para a inspeção:
- Inspeção 100%: Testa cada unidade do lote. É usado quando o custo de inspeção é menor que qualquer perda resultante de falhas ou quando a inspeção é fácil ou faz parte do processo. Ex.: Produtos para o setor médico ou aeronáutico podem ser testados reiteradas vezes devido à importância de seus desempenhos ou o alto custo das suas falhas.

Inspeção de Peças - Qualidade

- Inspeção por amostragem: Consiste em inspecionar uma amostra de um lote e fazer uma estimativa da qualidade do lote como um todo.
- Existe possibilidade de um bom lote ser rejeitado ou lote ruim ser aceito.

Conclusões a respeito da inspeção

- Testar o produto é destrutivo. Ex.: Palitos de fósforos, alimentos;
- Não existe tempo suficiente para fazer a inspeção de 100%. Ex.: Refrigerantes;
- É muito caro testar todo o lote. Ex: Embalagem de papelão.

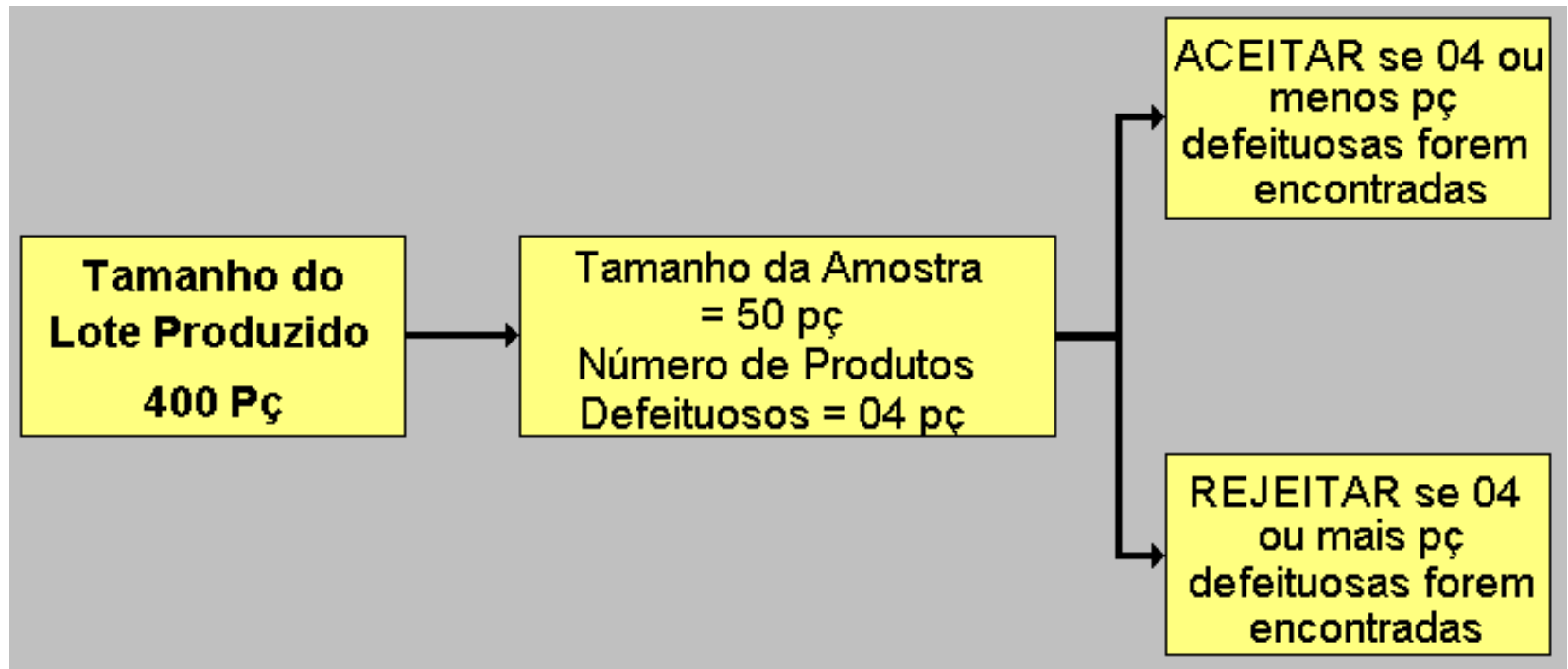
Inspeção por: PLANOS DE AMOSTRAGEM

São projetados para fornecer alguma garantia da qualidade dos produtos, levando-se também em consideração os custos;.

Ex.: Um plano de amostragem especifica o tamanho da amostra (no plano é fixado um número mínimo de produtos defeituosos).

Inspeção por: PLANOS DE AMOSTRAGEM

Exemplo de amostragem:



Tipos de normas para o controle de qualidade

A série ISO 9000-2000 consiste em quatro Normas principais:

- **ISO 9000** – Sistemas de Gestão de Qualidade – Conceitos básicos e Vocabulário (em substituição à ISO 8402).
- **ISO 9001** – Sistemas de Gestão de Qualidade – Requisitos. “Para gerar confiança como resultado da demonstração de conformidade dos produtos/serviços com os requisitos estabelecidos.”
- **ISO 9004** - Sistemas de Gestão de Qualidade – Orientações para o aumento da performance. “Para que todos os participantes se beneficiem através de uma satisfação de clientes sustentada.”
- **ISO 10011** – Orientações para a Auditoria de Sistemas de Qualidade.

5's

Análise de Qualidade ... 5

- Plano de Ação para problemas de qualidade

Fim

tagyanarocho@gmail.com