



Case Mercedes-Benz: Excelência como propósito



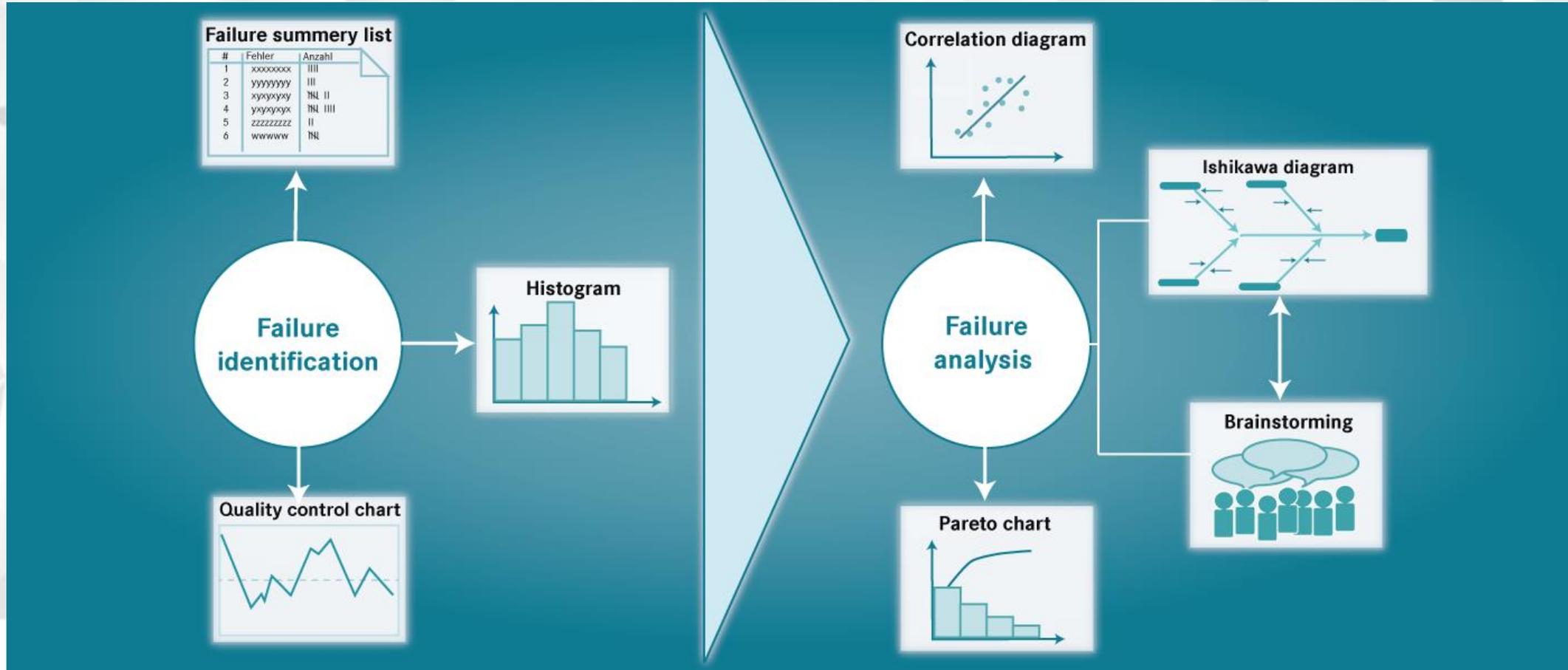
Marcelo P. Armelin

Gerente Sênior Qualidade – Chassis de Ônibus

Como garantir **Qualidade** em tempos de tanta inovação?



Metodologia tradicional para análise da qualidade não é mais suficiente....



Revolução industrial versus foco da qualidade



1ª Revolução

Mecanização

1800

1784: 1ª máquina a vapor



2ª Revolução

Produção em massa

1900

1870: 1ª linha de montagem



3ª Revolução

Automação

2000

1969: 1º controlador lógico programável



4ª Revolução

Conectividade

2007: iPhone

Foco da qualidade

Ênfase Produto

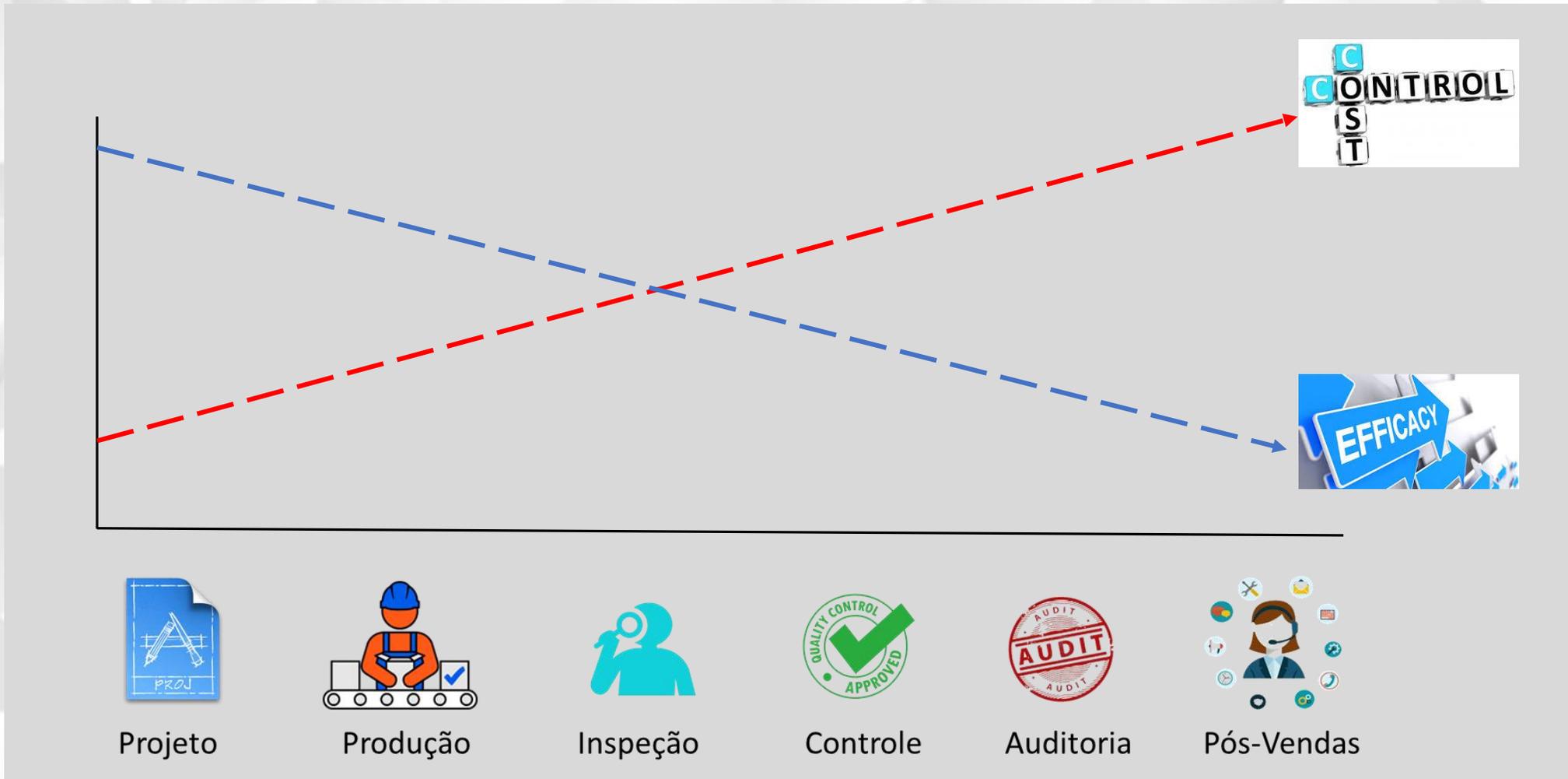
Deteccão

Ênfase Processo

Prevenção



Focar na detecção de falhas é caro e pouco eficaz...



...apenas a qualidade do produto não garante o futuro



- A maior empresa de táxis do mundo não é proprietária de táxis (Uber)
- O maior fornecedor de alojamento não possui imóveis (Airbnb)
- Grandes companhias de telefone não têm infraestruturas de telecomunicação (Skype, WeChat)
- Um dos varejistas de maior valor no mundo não tem inventário (Alibaba)
- Os proprietários de mídia mais populares não criam conteúdos (Facebook, YouTube)
- A maior empresa de filmes do mundo não tem salas de cinema (Netflix)

Música – Imprensa – Livros – TV – Filmes – Aviação – Bancos – Varejo – Automóveis – Farmácia - Saúde



Julho / 2019



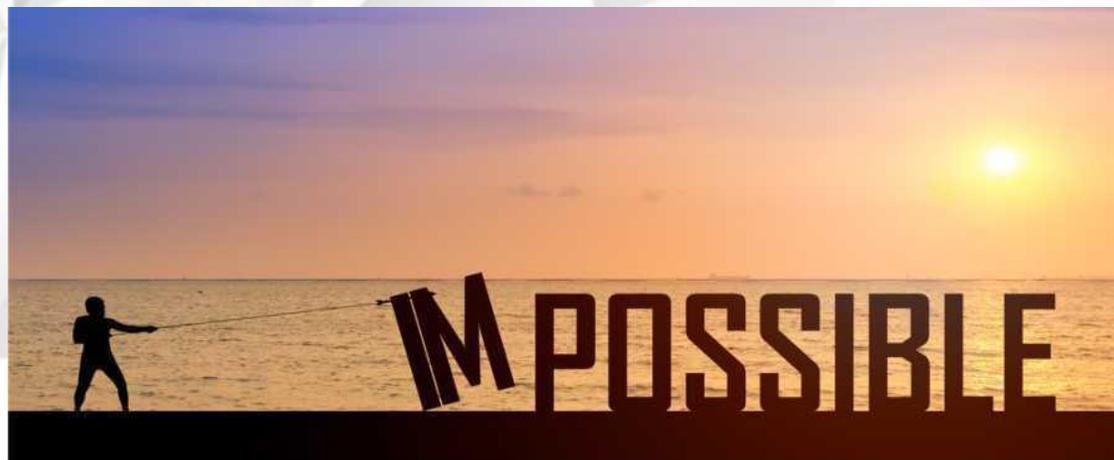
Case Mercedes-Benz: Excelência como propósito



Ressignificando a Qualidade

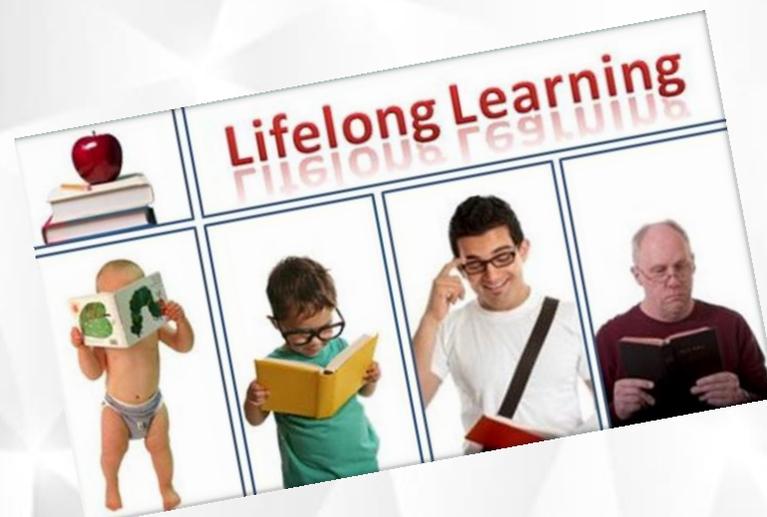
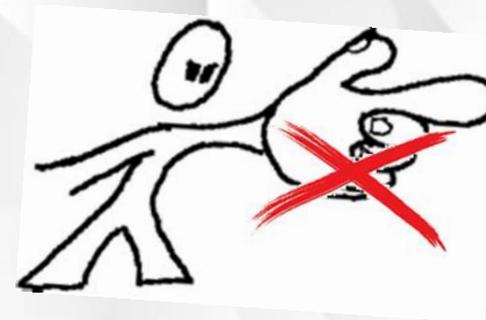
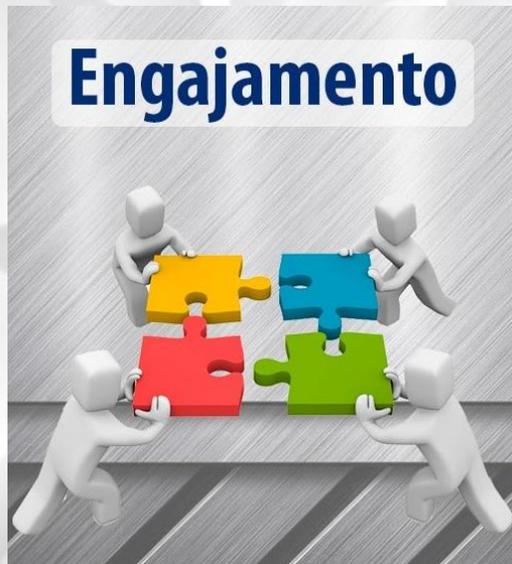


Ressignificação é o **MÉTODO** utilizado para fazer com que **PESSOAS** possam **ATRIBUIR NOVOS SIGNIFICADOS** a **ANTIGOS** acontecimentos e **PROCESSOS**, por meio da **MUDANÇA DE SUA VISÃO**.

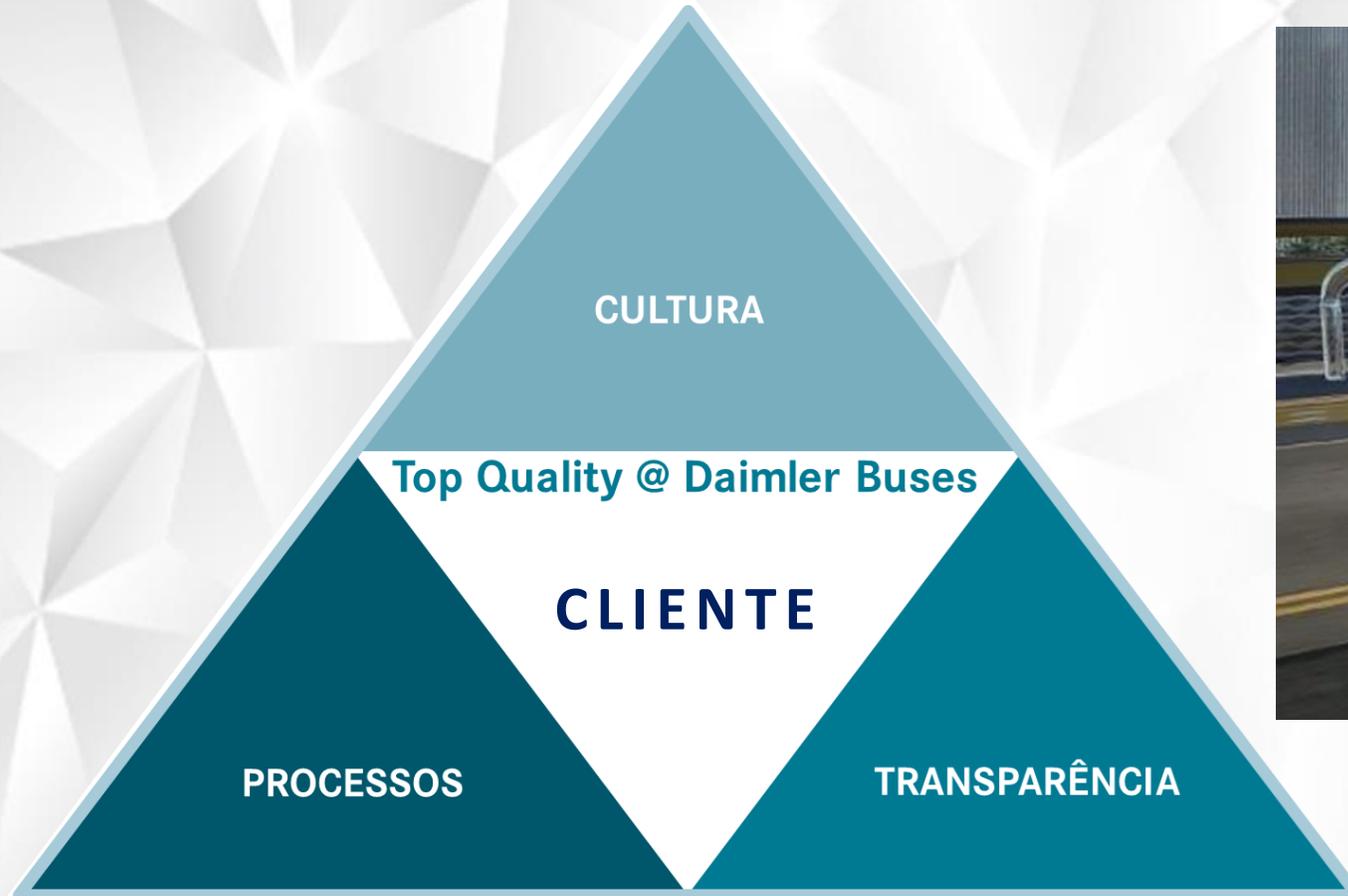


O significado de todo acontecimento depende da **CRENÇA** pelo qual o vemos.

Quais crenças precisam ser mudadas?



Missão e pilares estratégicos



O pilar estratégico – CLIENTE – é o coração para tudo o que fazemos



Dia D Cliente em números:



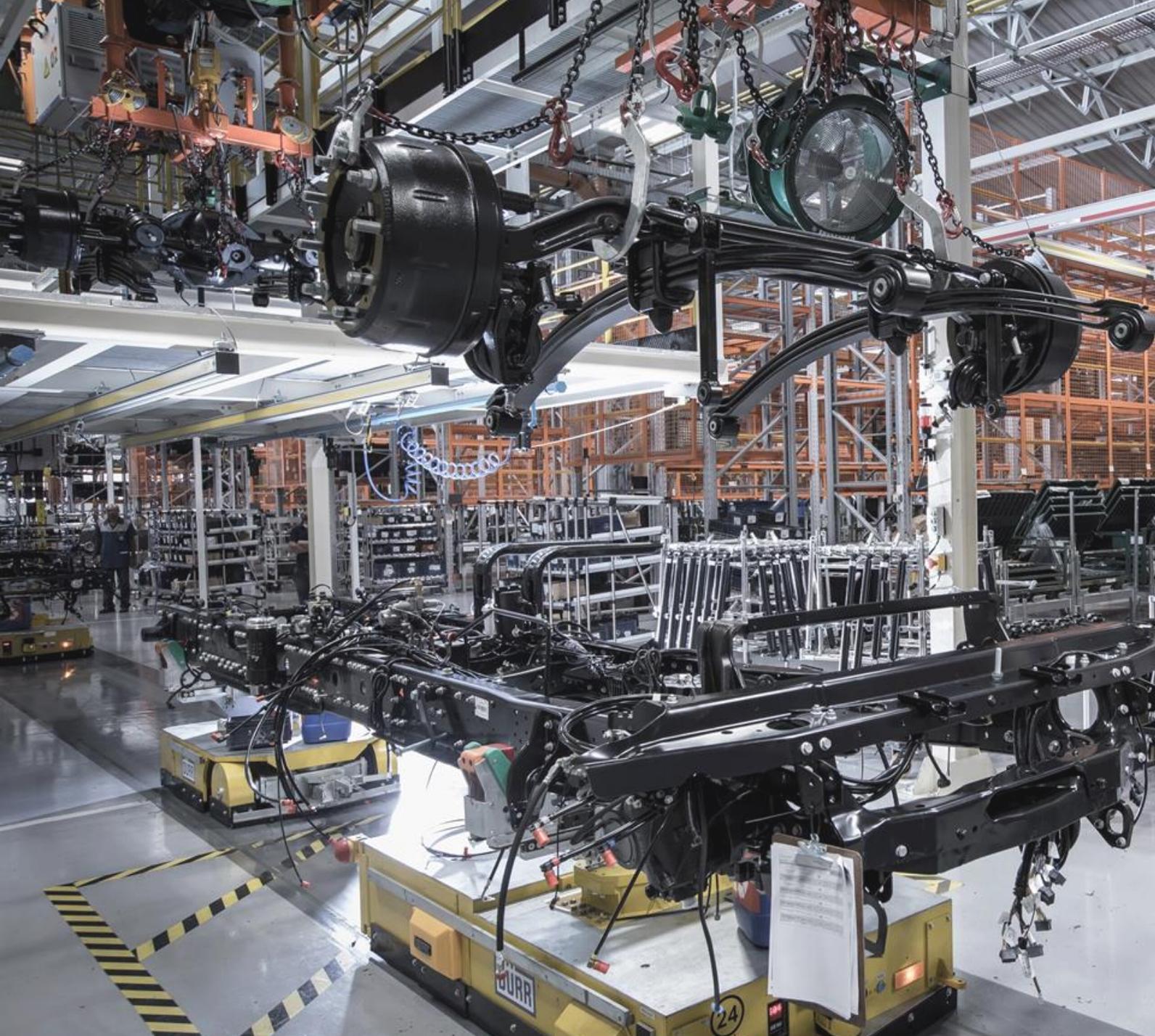
O
U
V
I
R

ANOTAR

E
N
T
E
N
D
E
R

DIA **D** CLIENTE

TRANSFORMAR



O que significa a Indústria 4.0 para a Mercedes-Benz do Brasil?

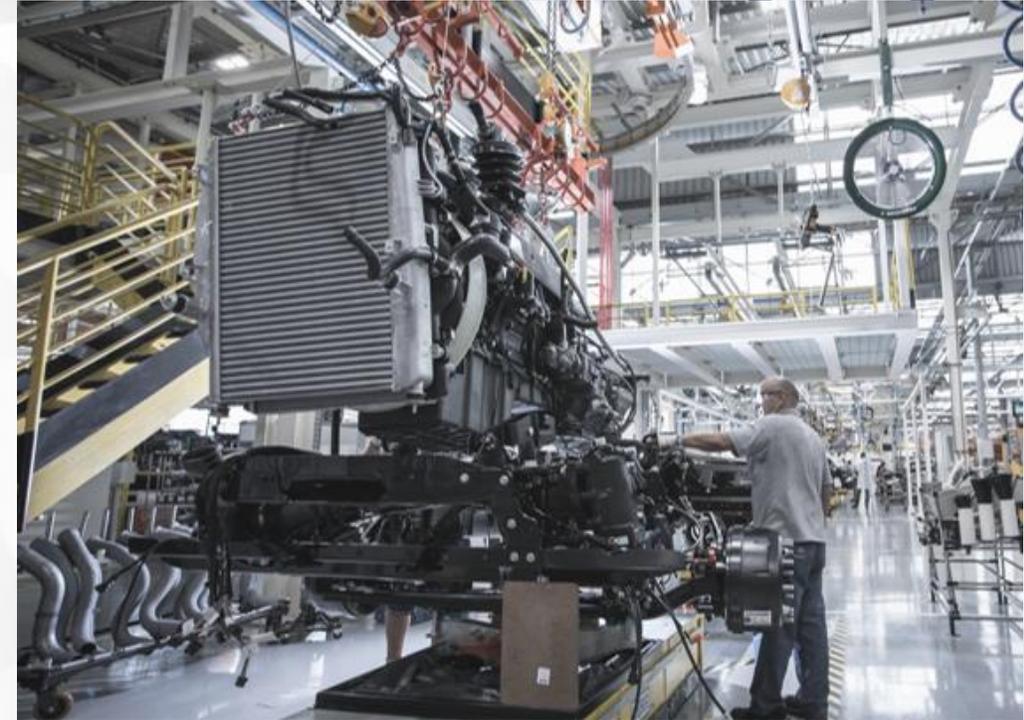


SGP – Sistema de Gerenciamento da Produção

Integração TOTAL da linha de produção



Integração de Sistemas



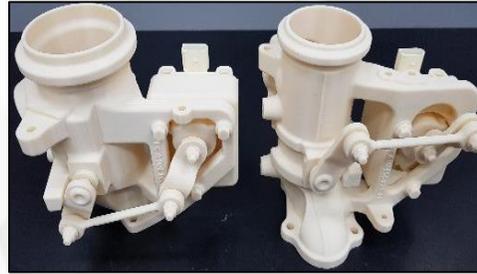
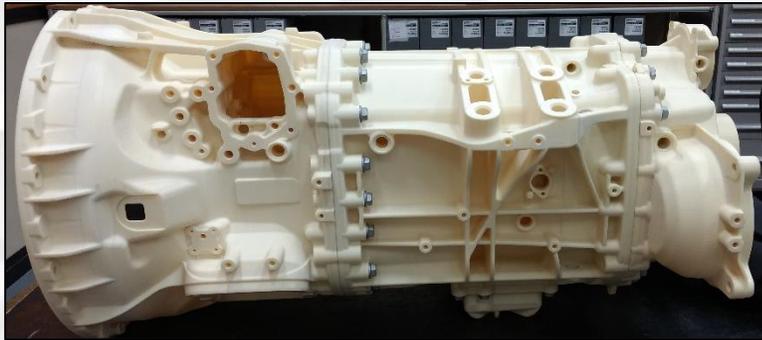
Status Online da produção e controle de diversas atividades e indicadores através de plataforma *mobile*



Computação em Nuvem



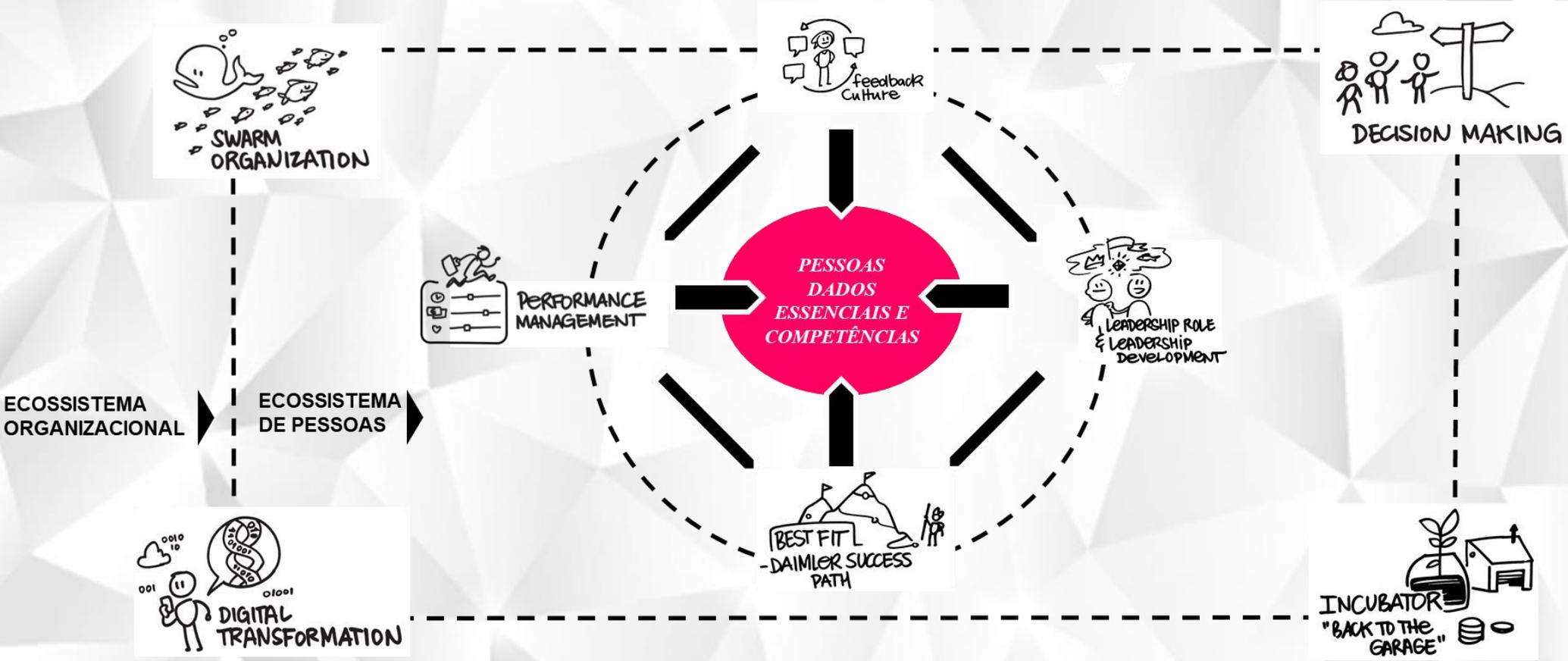
Manufatura aditiva - Impressão 3D



Realidade aumentada com *Hololens* – Provas de conceito na manutenção, produção e qualidade



PESSOAS continuam sendo a parte central dos negócios





Muito obrigado !



**Linha de Montagem
Final**

Marcelo P. Armelin
marcelo.p.armelin@daimler.com

