

## O Desperdício de Refugo que Aterroriza a Qualidade

O artigo 42 nos revelou que temos sete desperdícios que devem ser eliminados da operação, segundo o Sistema Toyota de Produção. Neste artigo fecharemos este assunto, esclarecendo o que é o Desperdício de Refugo e porque ele motiva o Departamento de Qualidade a estar à frente antes que ele aconteça.

Refugo nada mais é do que peças não conforme, que não atendem as especificações delimitadas pelo cliente, não tendo

utilização e que devem ser destruídas, perdendo toda a mão de obra envolvida na concepção e toda ou parte da matéria-prima, no caso de haver ou não condições de reaproveitamento do material empregado.

**Refugo nada mais é do que peças não conforme, que não atendem as especificações delimitadas pelo cliente, não tendo utilização e que devem ser destruídas, perdendo toda a mão de obra envolvida na concepção e toda ou parte da matéria-prima**



Cabe abordar aqui um pouco de história para embasar porque os japoneses prezam tanto pela qualidade, entre outras coisas. Segundo a literatura, logo após a Segunda Guerra Mundial, o Japão estava arrasado por conta dos ataques que

sofreram (todos devem conhecer as famosas bombas de Hiroshima e Nagasaki, entre outras etapas do combate, que ceifaram milhares de vidas, com destruições inestimáveis nas estruturas das cidades). Era preciso reconstruir o país. Muito empenho e dedicação de toda população e governo deveria ser destinado à restauração da nação. Para as empresas, o engajamento não seria diferente. Aqui entra a Toyota que, como companhia daquele país, também faria sua parte para o bem maior da sociedade japonesa. Nesse sentido, precisavam conhecer novas formas de trabalhar, pois não podiam errar, já que um refugo seria uma peça não entregue, pois não havia material suficiente para uma nova produção. Isso quer dizer que cada erro seria representado pelo não atendimento do cliente. Em visita à Ford, nos Estados Unidos, feita a título de *benchmarking*, tiveram acesso ao processo padronizado, sendo posteriormente fundamental para o estabelecimento do conceito de melhoria contínua, já que todo progresso deve partir de um padrão consolidado. Inspirados, os executivos da Toyota não só aprenderam com estadunidenses, como evoluíram para o seu próprio sistema de produção. É primordial ressaltar que Deming e seus princípios, também deu grande contribuição à qualidade total, baseado “no sentimento de orgulho pelo trabalho bem feito”. Ishikawa, Juran e Shewhart, também não podem ser esquecidos quando falamos da extinção do refugo e do retrabalho.

É importante ressaltar que peças defeituosas são produzidas, entre outras coisas, porque:

- Os processos não tem controle ou são incapazes de atender os requisitos do cliente;
- As pessoas ou os fornecedores não são capacitados ou qualificados;
- Há setorização ou departamentalização (cada um cuida do seu) ao invés da qualidade total (problemas gerados são da fábrica como um todo, afinal, o “barco” é o mesmo).

É essencial perpetrar a coisa certa na primeira vez, atuando na prevenção e planejamento, não na correção e inspeção. Para isso, é primordial aplicar o PDCA como ferramenta chave para buscar a eliminação dos problemas, tendo por princípio tornar os processos mais claros, ágeis e confiáveis, direcionando o empreendimento na satisfação do cliente, na eliminação de danos à imagem e consequentemente reduzindo os custos de fabricação. A melhoria contínua, suportada por métodos consolidados, bem como medidas de prudência, são os meios mais eficazes de mitigar os produtos defeituosos. A Toyota crê nisso. Sua organização também pode acreditar e fazer acontecer!

**É essencial perpetrar a coisa certa na primeira vez, atuando na prevenção e planejamento, não na correção e inspeção. Para isso, é primordial aplicar o PDCA como ferramenta chave para buscar a eliminação de problemas, tendo por princípio tornar os processos mais claros, ágeis e confiáveis**

