VÍDEO DE TREINAMENTO

Ferramentas da Qualidade

Técnicas

Metodologia

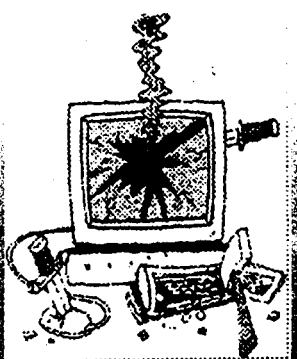
Aplicação

.56
:1
2] / Ex.01 F000254

LINKQUALITY

FERRAMENTAS DA QUALIDADE

Técnicas
Metodologia
Aplicação



Ferramentas da Qualidade

- Técnicas e metodologias utilizadas nas etapas de Análise e de Melhoria dos processos da organização.
- Fundamentadas em pesquisas, avaliações e medições da rotina desde a entrada dos insumos até a saída do produto ou serviço gerado.

Ferramentas da Qualidade

- **5W1H** • Fluxograma • Indicadores da Qualidade e Produtividade • Brainstorming • Brainwriting • Matriz Gut • Folha de Verificação • Diagrama de Pareto • Espinha de Peixe • Votação Múltipla • Matriz Básico • Técnicas de Grupo Nominal

INDÚSTRIA MASSAFINA LTDA.

- PRODUTOS: Massas e Macarrão
- Duas Fábricas no Rio de Janeiro
- 22 Filiais no País
- 2020 Empregados
  - 40% do Pessoal na Administração

PERDA GRADUAL DOS NEGÓCIOS

PRINCIPAIS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- Não Há Pesquisa de Satisfação
- Aumento nos Custos da Produção
- Falta de Incentivo ao Pessoal
- Não Há Planejamento da Produção
- Irregularidade no Atendimento aos Distribuidores (Atacadistas)

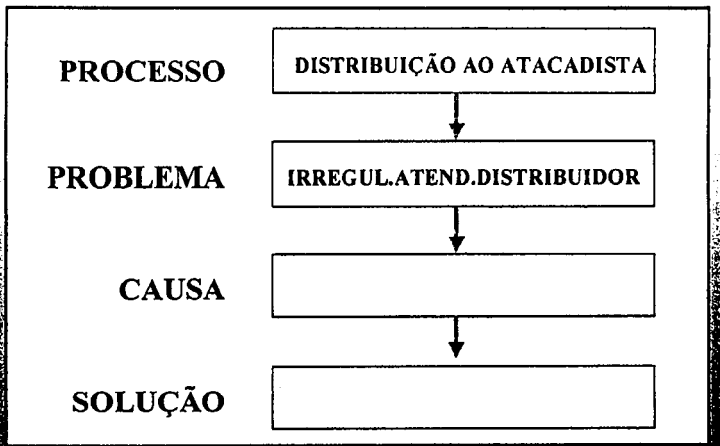
Ferramenta Matriz GUT

PONTOS	G **GRAVIDADE** CONSEQUÊNCIA SE NADA FOR FEITO	U **URGÊNCIA** PRAZO PARA UMA TOMADA DE AÇÃO	T **TENDÊNCIA** PROPORÇÃO DO PROBL.NO FUTURO
5	Os prejuízos ou dificuldades são extremamente graves	É necessária uma ação imediata	Se nada for feito o agravamento da situação será imediato
4	Muito graves	Com alguma urgência	Vai piorar a a curto prazo
3	Graves	O mais cedo possível	Vai piorar a médio prazo
2	Pouco graves	Pode esperar um pouco	Vai piorar a longo prazo
1	Sem gravidade	Não tem pressa	Não vai piorar ou pode até melhorar

PROBLEMAS PRIORIZADOS

PROBLEMAS	G	U	T	TOT	CLAS
INEXIST. PESQUISA SATISFAÇÃO	3	5	3	45	4
IRREGUL.ATEND.DISTRIBUIDOR	5	5	5	125	1
FALTA INCENTIVO AO PESSOAL	3	3	3	27	5
NÃO HÁ PLANEJ. DA PRODUÇÃO	4	5	4	80	3
AUMENTO CUSTOS DA PRODUÇÃO	5	5	5	125	2

PROBLEMA X PROCESSO



Ferramenta 5W1H

- WHAT → O QUE
- WHO → QUEM
- WHERE → ONDE
- WHEN → QUANDO
- WHY → PORQUE
- HOW → QUANTO

Ferramenta 5W1H

- Identificar as entradas e as saídas
  - Quais são as entradas do processo?
    - Quem fornece?
    - Quando é fornecido?
    - Onde é entregue?
    - Como (por que meio) é fornecido?
    - Quanto é entregue (por dia, mê ou ano)?

Ferramenta 5W1H

- Identificar as entradas e as saídas
  - Quais são as saídas?
    - Quem produz os produtos ou serviços?
    - Quando e onde são entregues?
    - Quanto e como são entregues?

5W1H

- Conhecer os clientes e os fornecedores
  - **Quais são os clientes do processo?**
    - Como está a satisfação dos clientes?
    - Existe forma sistemática de avaliar a satisfação dos clientes?
    - Os clientes do processo tem canal aberto com a empresa?

5W1H

- Conhecer os clientes e os fornecedores
  - **Quais são os fornecedores?**
    - Como está o desempenho dos fornecedores?
    - Eles participam das análises e melhorias do processo?
    - O relacionamento empresa x fornecedor é satisfatório?
  - **Quais são os recursos envolvidos no processo?**

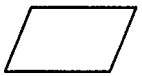
Representação gráfica dos passos da rotina (fluxograma)

- Representar os procedimentos

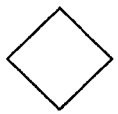
  Fazer os Fluxogramas geral e detalhado (representação gráfica do processo)



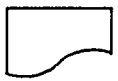
OPERAÇÃO



ENTRADA / SAÍDA



DECISÃO



RELATÓRIO OU DOCUMENTO



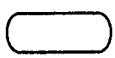
CONECTOR



ARQUIVO TEMPORÁRIO



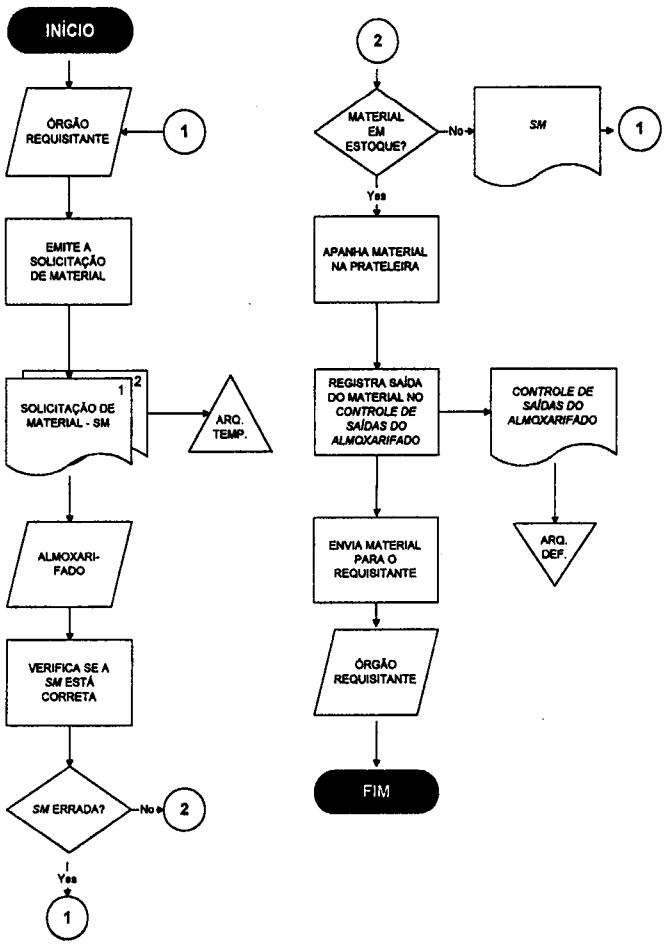
ARQUIVO DEFINITIVO



INÍCIO / FIM

FLUXOGRAMA

- Exemplo de um fluxo de processo



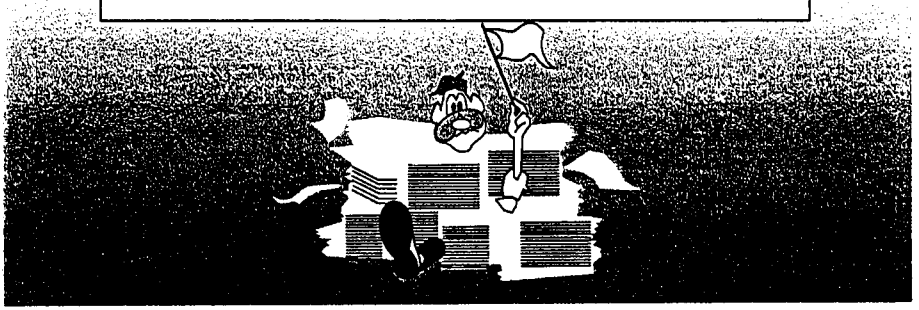
Indicadores

- **INDICADOR DA QUALIDADE**
  - Mede a eficácia do processo
- **INDICADOR DA PRODUTIVIDADE**
  - Mede a eficiência do processo

Indicadores

- **Indicador da Qualidade**

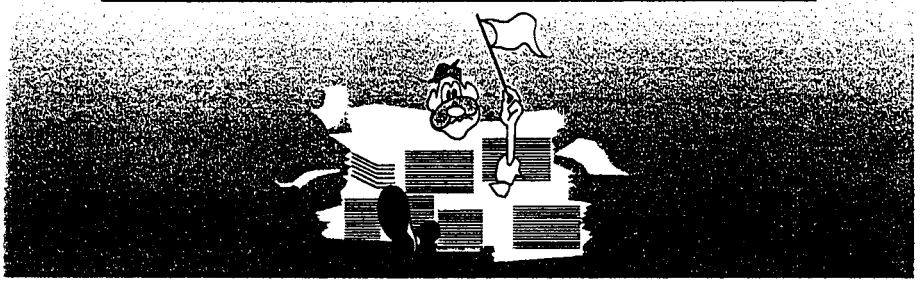
$$\frac{\text{TOTAL DE DESVIOS/PROBLEMAS/ERROS}}{\text{QUANTIDADE TOTAL PRODUZIDA}} \times 100$$



Indicadores

- **Indicador da Qualidade**

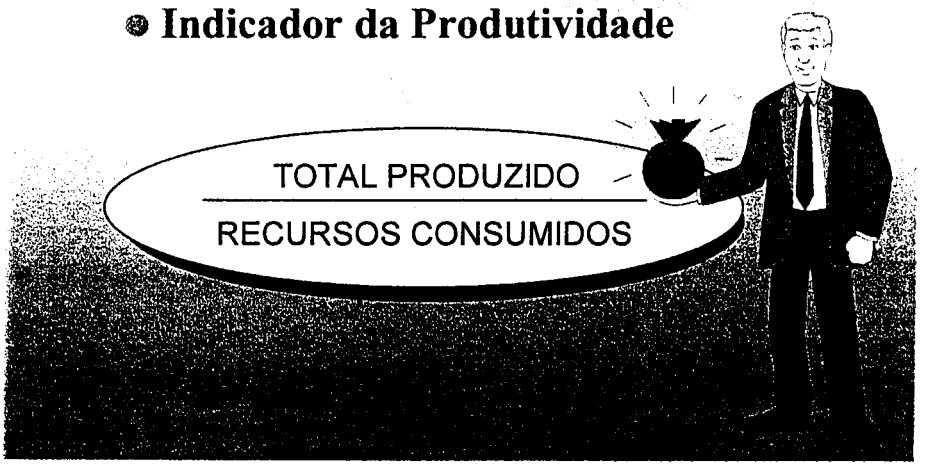
$$\frac{\text{TOTAL DE PRODUTOS DEVOLVIDOS}}{\text{QUANTIDADE TOTAL DISTRIBUÍDA}} \times 100$$



Indicadores

- **Indicador da Produtividade**

$$\frac{\text{TOTAL PRODUZIDO}}{\text{RECURSOS CONSUMIDOS}}$$



Indicadores

- **Indicador da Produtividade**



DEFINIÇÃO DOS INDICADORES

- Identificação do Processo
- Identificação do Indicador
  - Qualidade
  - Produtividade
- Nome
- Mnemônico

DEFINIÇÃO DOS INDICADORES

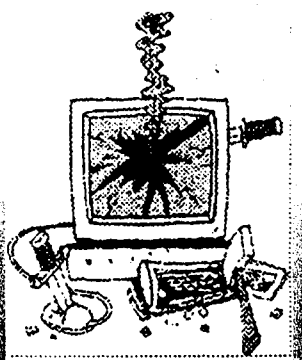
- Objetivo
- Destino
- Periodicidade do Indicador
- Fórmula de Obtenção
- Dados de Entrada
- Fonte
  - Periodicidade de Coleta
  - Forma de Coleta
  - Áreas Envolvidas

PROBLEMAS PRIORIZADOS

PROBLEMAS	G	U	T	TOT	CLAS
INEXIST. PESQUISA SATISFAÇÃO	3	5	3	45	4
IRREGUL.ATEND.DISTRIBUIDOR	5	5	5	125	1
FALTA INCENTIVO AO PESSOAL	3	3	3	27	5
NÃO HÁ PLANEJ. DA PRODUÇÃO	4	5	4	80	3
AUMENTO CUSTOS DA PRODUÇÃO	5	5	5	125	2

FERRAMENTAS DA QUALIDADE

Técnicas
Metodologia
Aplicação



2ª Parte

Ferramentas da Qualidade

- 5W1H - Fluxograma
  - Indicadores da Qualidade e Produtividade
  - Brainstorming • Brainwriting
  - Matriz Gut • Folha de Verificação
  - Diagrama de Pareto • Espinha de Peixe
  - Votação Múltipla • Matriz Básico
  - Técnica de Grupo Nominal

INDÚSTRIA MASSAFINA LTDA.

- PRODUTOS: Massas e Macarrão
- Duas Fábricas no Rio de Janeiro
- 22 Filiais no País
- 2020 Empregados
  - 40% do Pessoal na Administração

PERDA GRADUAL DOS NEGÓCIOS

PRINCIPAIS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- Não Há Pesquisa de Satisfação
- Aumento nos Custos da Produção
- Falta de Incentivo ao Pessoal
- Não Há Planejamento da Produção
- Irregularidade no Atendimento aos Distribuidores (Atacadistas)

PROBLEMAS PRIORIZADOS

PROBLEMAS	G	U	T	TOT	CLAS
INEXIST. PESQUISA SATISFAÇÃO	3	5	3	45	4
IRREGUL.ATEND.DISTRIBUIDOR	5	5	5	125	1
FALTA INCENTIVO AO PESSOAL	3	3	3	27	5
NÃO HÁ PLANEJ. DA PRODUÇÃO	4	5	4	80	3
AUMENTO CUSTOS DA PRODUÇÃO	5	5	5	125	2

Identificar as Causas

- **Conhecer as causas**
  - **Gerar idéias**
    - FERRAMENTAS:
    - Brainstorming
    - Brainwriting
  - **Porquês**
  - **Representar graficamente as causas**
    - FERRAMENTA: Diagrama de causa e efeito



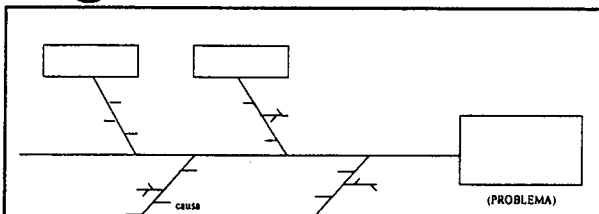
Geração de Ideías

- FERRAMENTAS:
  - **Brainstorming**
    - Quantidade é Qualidade!
    - Suspensão de julgamento
    - Roda Livre
    - Carona
  - **Brainwriting**
    - Idéias escritas
    - Roda livre



Tempestade de Idéias

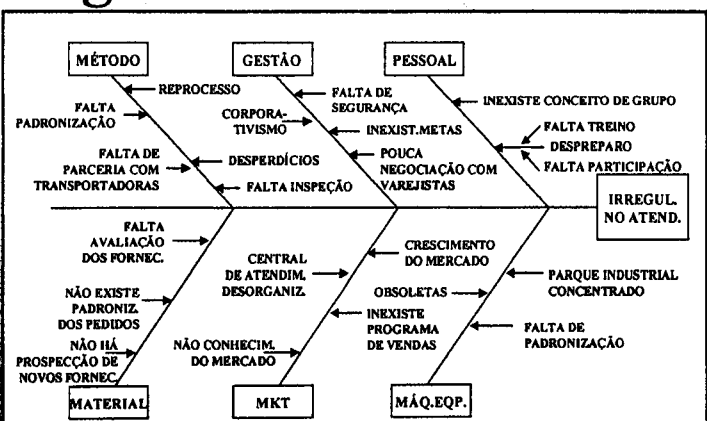
Ferramenta
Diagrama de Causas e Efeito



7M (EXEMPLOS DE FAMÍLIAS)

MAN (Pessoal)
MACHINE (Máquinas/Equipamentos)
METHOD (Método)
MATERIAL (Materiais)
MONEY (Finanças, Verbas, Dinheiro)
MANAGEMENT (Gestão, Gerenciamento)
MEIO AMBIENTE (Espaço Físico, Iluminação, Ventilação, Ruído, Poluição

Causas Identificadas
(Diagrama da Causa e Efeito)



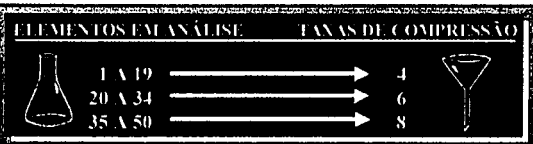
Ferramentas Para Priorizar as Causas

- **Ferramentas para priorização**
  - **Votação Múltipla**
    - Escolher 50% do total, depois 30% até restar uma
    - Eliminar duplicidades
    - Atentar para as demais causas
  - **TGN - Técnica de Grupo Nominal**



Técnica de Grupo Nominal

- **Técnica para seleção e priorização ponderada**
  - Feita inicialmente individual depois em grupo
  - Conforme a quantidade de ítens a relacionar, usar "taxas de compressão" diferenciadas
  - Usada tanto para problemas como para causas ou soluções
  - Pode ser usada com qualquer critério de análise



CAUSAS MAIS PROVÁVEIS

- Vendedores mal treinados
- Ineficácia da gestão sobre fornecedores
- Incapacidade gerencial
- Falta padronização nos processos de apoio
- Falta de planejamento da produção

CAUSAS MAIS PROVÁVEIS

- Crescimento do mercado
- Central de atendimento desorganizada
- Falta de inspeção na distribuição
- Falta de negociação com fornecedores

Priorizar as Soluções

- **Ferramenta Matriz "BASICO"**

CRITÉRIOS / ASSUNTOS	BENEFÍCIOS PARA A EMPRESA	ABRANGÊNCIA	SATISFAÇÃO DO CLIENTE INTERNO	INVESTIM. REQUERIDO	CLIENTE EXTERNO SATISFEITO	OPERACIO-NALIDADE SIMPLES	TOTAL

SOLUÇÕES

CRITÉRIOS / SOLUÇÕES	B	A	S	I	C	O	TOT
TERCEIRIZAR DISTRIB.	5	5	5	1	4	5	25
IMPLEMENT.POLÍT.MKT	3	4	5	2	5	5	24
REESTRUT. GERENCIAL	4	4	4	4	4	2	22
NORMALIZAÇÃO PROCED.	2	4	4	5	3	4	22
PLANO QUALIF. PESSOAL	1	3	5	3	5	3	20

Desenvolver Soluções

- **Planejar a implantação**
  - O que deverá ser feito
  - Quem deverá fazer
  - Onde deverá ser feito
  - Quando deverá ser feito
  - Quanto deverá ser feito
  - Como deverá ser feito
  - Quanto deverá custar



Planejamento da Solução

TERCEIRIZAR A DISTRIBUIÇÃO

- O QUE: Contratar empresas transportadoras
- QUEM: Assessoria de Marketing / Dep.Compras
- ONDE: Central de Atendimento a Clientes
- QUANDO: Até 15/10/97
- QUANTO: Contratação de 2 empresas
- COMO: Concorrência em todo o país
- QUANTO CUSTARÁ: U$30,000.00/mês

FARN

Problemas Potenciais

- **Brainstorming Invertido**
  - Problemas
  - Gravidade (1-2-3)
  - Probabilidade (1-2-3)
  - Causas
  - Ações Preventivas
  - Ações Contingenciais

Ferramenta Folha de Verificação

TIPO DE DEFEITO	VERIFICAÇÃO	TOTAL
FILAS	𝍸 𝍸	10
DESATENÇÃO	𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 II	42
INFORMAÇÕES CONFLITANTES	𝍸 I	6
FALTA DE EDUCAÇÃO	𝍸 𝍸 𝍸...𝍸 𝍸 IIII	104
TELEFONE OCUPADO	IIII	4
BUROCRACIA	𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸	20
OUTROS	𝍸 𝍸 𝍸	14
TOTAL		200

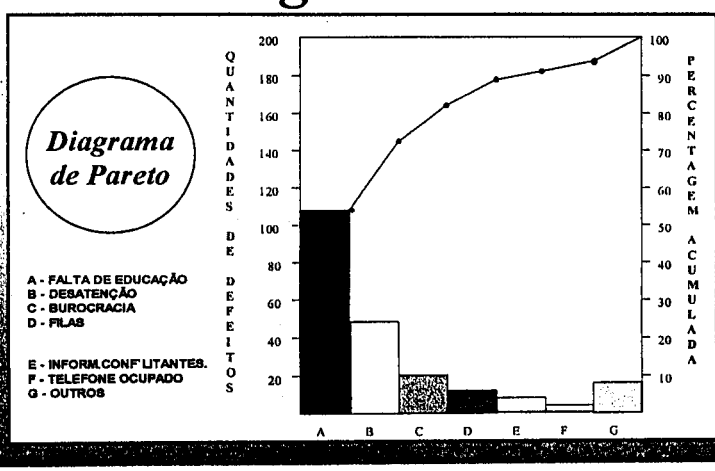


Ferramenta Folha de Verificação

MOTIVOS	QTD	ACUMULADO	% SIMPLES	% ACUMULADO
FALTA DE EDUCAÇÃO	104	104	52	52
DESATENÇÃO	42	146	21	73
BUROCRACIA	20	166	10	83
FILAS	10	176	5	88
INFORMAÇÕES CONFLITANTES	6	182	3	91
TELEFONE OCUPADO	4	186	2	93
OUTROS	14	200	7	100
TOTAL	200	---	100	---



Ferramenta Diagrama de Pareto






FIM

LINKQUALITY

GRANDES IDÉIAS PARA O SEU NEGÓCIO

SÉRIE DE PROGRAMAS EM VÍDEO

- 55 - A Qualidade no Ambiente de Trabalho
- A Arte da Guerra
- ABC Custo baseado em Atividades
- Administração de Conflitos
- Administração Financeira em Tempos de Crise
- Aprendendo a Falar em Público
- Aprendendo a Trabalhar em Equipe
- Atendimento Excelente ao Cliente
- Auditoria da Qualidade
- Capital Intelectual
- Combatendo a Falta de Iniciativa
- Comércio Eletrônico e Marketing na Internet
- Como Montar um Business Plan
- Comunicação Eficaz na Empresa
  A História do Cometa Halley
- Elaboração de Normas e Procedimento
  em Qualidade Total
- Escalando os 7 Picos do Mundo
- Estabelecendo Metas e Vencendo Desafios
- Eu Sou Cliente Interno. Sabia?
- Ferramenta da Qualidade
- Formação de Treinadores Internos
- Frontline: A Empresa Totalmente na Linha de Frente
- Garantia da Qualidade
- Gerenciamento de Projetos
- Gerenciamento Estratégico de Clientes
- Gerenciamento Estratégico de Fluxo de Caixa
- Gestão do Conhecimento
- Gestão Pela Qualidade Total
- Indicadores de Desempenho
  Para Remuneração Variável
- Indicadores de Qualidade e Produtividade
- Inteligência Emocional na Empresa
- Intranet Empresarial
- Liderança de Equipes
- Liderença - Uma Grande Abertura
- Negociação
- O Cliente Não é Idiota
- O Cliente Não Sabe o Que Quer, Sera?
- Operação Industrial - A Integração Com o Negócio
- Os 10 Papeis de Um Lider
- Os 10 Passos do Sucesso das Empresas Inovadoras
- Pessoa Melhor - Empresa Melhor
- Planejamento Estratégico
  - A Fábula dos Porcos Assados
- Planejamento Por Cenários
  - Não Construa Mapas Errados
- Programação Neurolinguística Em Vendas
- Quanto Vale Uma Empresa?
- Remuneração Por Resultados
- Repensando a Estratégia Financeira das Empresas
- Roubos e Fraudes
- Sistema de Remuneração Variável
- Sua Marca Vende?
- Técnicas Para Análise da Créditos
- Técnicas Para Análise e Melhoria de Processos

LINKQUALITY - Treinamento Assessoria e Consultoria
Rua Visconde de Pirajá, 82 - Gr. 205 - Ipanema - CEP 22410-000
Rio de Janeiro - RJ - Tels.: (021) 523.5197 - 523.9997 • Fax: (021) 523.2219
Visite nosso site:linkquality@linkquality.com.br

LINKQUALITY

Nome:_____Empresa:_____

Título do Programa: _____Nosso Fax: (21) 523-2219

Prezado Cliente:

Primeiramente gostariamos de agradecer pelo interesse em nosso programa de treinamento, esperando que este atenda às suas expectativas.

Para que você continue a ser nosso Cliente, precisamos saber o que você gostou e, principalmente, o que você acha que pode ser melhorado em futuros vídeos.

A sua resposta é muito importante para conhecermos melhor as suas necessidades, o que permitirá lançarmos produtos mais adequados à sua realidade
Para sua maior comodidade, você poderá enviar sua avaliação pelo fax (21) 532-2219.

AVALIAÇÃO

1) Qual o conceito que você daria para:

	FRACO	REGULAR	BOM	ÓTIMO
√ Atendimento do funcionário da Linkquality	☐	☐	☐	☐
√ Grau de informação do funcionário da Linkquality	☐	☐	☐	☐
√ Conteúdo apresentado	☐	☐	☐	☐
√ Tempo de duração	☐	☐	☐	☐
√ Qualidade da gravação (som e imagem)	☐	☐	☐	☐
√ Didática do palestrante	☐	☐	☐	☐
√ Formato de gravação	☐	☐	☐	☐
√ Você compraria outros produtos da Linkquality	SIM ☐		NÃO ☐	

√ A sua empresa utiliza programas de treinamento em CD-ROM? ☐ Sim ☐ Não

√ Além do programa em vídeo, existe a necessidade de um curso fechado, específico para a sua empresa? ☐ Sim ☐ Não

√ Que sugestões você gostaria de ver implementadas nos próximos vídeos?

_____

_____

√ Cite 3 assuntos de maior interesse para você e sua empresa?

_____

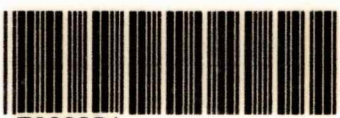
_____

Atenciosamente

Paulo Roberto S. Gonsalves
Diretor

LINKQUALITY - Treinamento Assessoria e Consultoria
Rua Visconde de Pirajá, 82 - Gr. 205
CEP 22410-000 - Ipanema - Rio de Janeiro - RJ
Tels.: (21) 523.5197 - 523.9997 - • Fax: (21) 523.2219
Visite nosso site: www.linkquality.com.br

Anotações:


F000254

LINKQUALITY

Rua Visconde de Pirajá, nº 82 grs. 202/203
CEP 22410-000 . Ipanema . RJ.
Tels.: (021) 523-5197 / 523-9997. Fax: (021) 523-2219