Indicadores de Qualidade e Produtividade

Como medir a qualidade e a produtividade de qualquer processo organizacional

8.56
0-?]
x.01
F000341

Palestrante: Mauro Mendonça

Realização:

LINKQUALITY

INDICADORES



COMO MEDIR QUALIDADE E PRODUTIVIDADE

FITA 1

APRESENTAÇÃO
MAURO MENDONÇA

INDICADORES

- FITA 1
  - Finalidade
  - Conceitos
  - Tipos de Indicadores
  - Eficiência e Eficácia
  - Medindo Qualidade e Produtividade



INDICADORES



- FITA 2
  - O que medir
  - Quem deve apurar os indicadores
  - A importância da sistematização
  - Como elaborar um Indicador de Satisfação dos Clientes

OS INDICADORES

- São constituídos por duas unidades de medida correlacionadas.
- Servem para medir os resultados (desempenho) de um determinado processo.



658.56
I84
RB 30788
FARN
BIBLIOTECA
F000341

OS INDICADORES

- Servem como base para uma decisão.
- São os referenciais para a melhoria de um processo.



OS INDICADORES

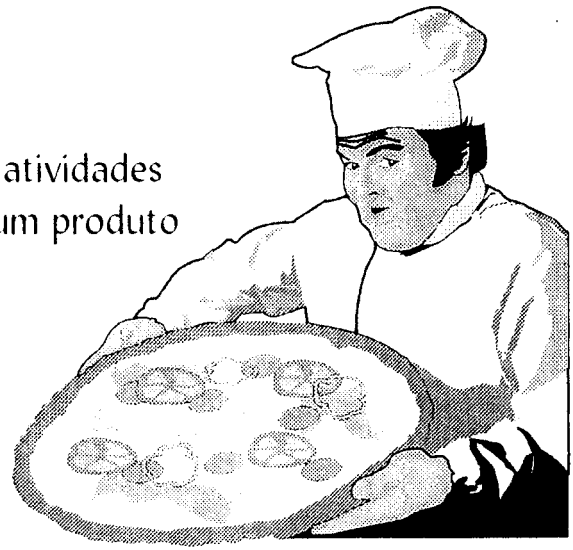
- São variáveis representativas de um processo que permitem quantificá-lo.
- Trazem mudanças na cultura organizacional.
- Precisam ser bem definidos e acompanhados sistematicamente.

ALGUNS CONCEITOS SOBRE...

- UNIDADES DE MEDIDA
  - Tudo aquilo que se pode contar, mensurar.
- ÍNDICES
  - Resultados numéricos de um indicador.

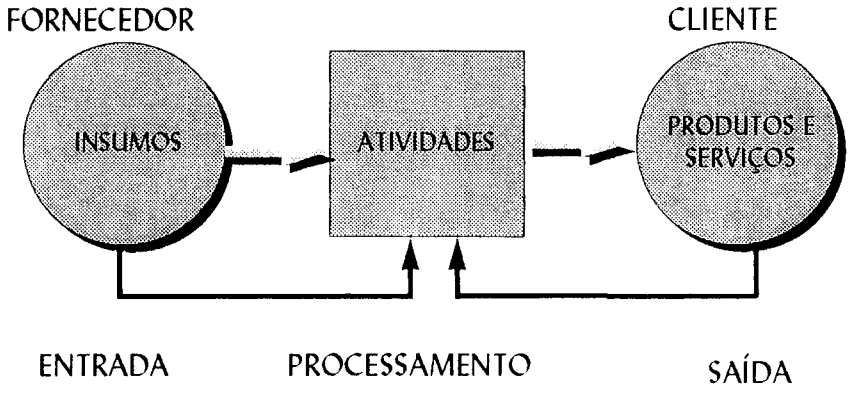
ALGUNS CONCEITOS SOBRE...

- PROCESSO
  - Conjunto de atividades que produz um produto ou serviço.

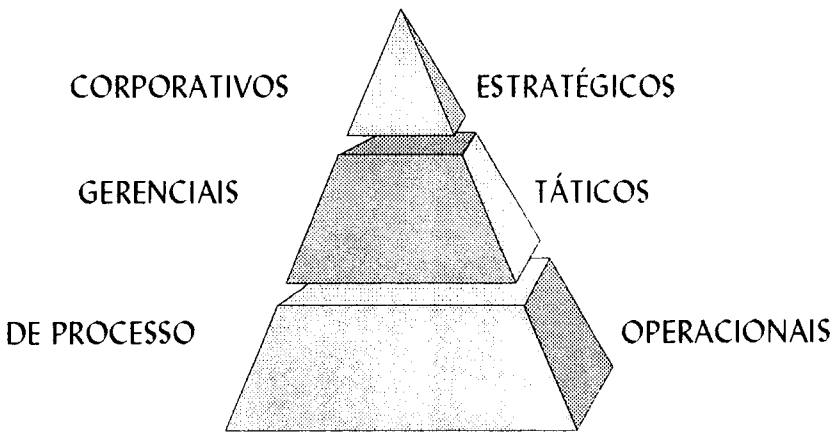


ALGUNS CONCEITOS SOBRE...

PROCESSO



OS NÍVEIS DOS INDICADORES



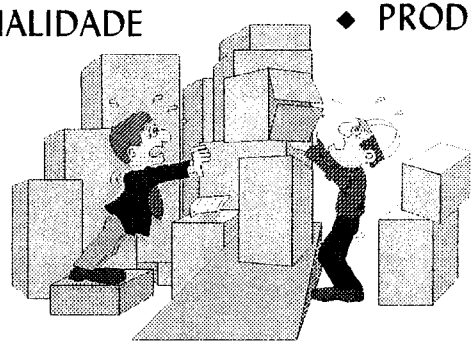
Indicadores de Qualidade e Produtividade

INDICADORES MEDEM

- A EFICÁCIA com que os processos produzem os produtos ou serviços certos.
- A EFICIÊNCIA com que esses produtos ou serviços são realizados.

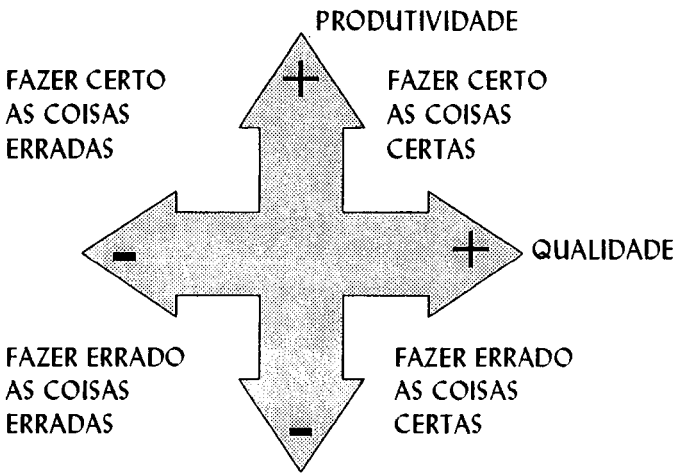
DIFERENÇAS BÁSICAS

- EFICÁCIA
  - O QUE É FEITO
    - QUALIDADE
- EFICIÊNCIA
  - COMO É FEITO
    - PRODUTIVIDADE



Indicadores de Qualidade e Produtividade

Q & P



INDICADOR DA QUALIDADE

- Correlaciona erros de produção com o total de produtos/serviços produzidos

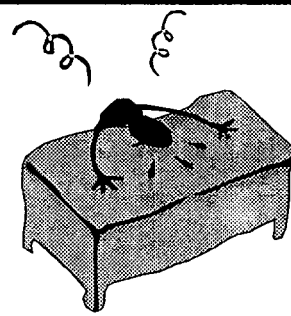
  (NÃO-QUALIDADE).

- Aponta os custos decorrentes do retrabalho, reprocessamento, refugo...

INDICADOR DA QUALIDADE

(OU NÃO-QUALIDADE)

$$\frac{\text{TOTAL PRODUZIDO COM ERRO/DEFEITO}}{\text{TOTAL PRODUZIDO}} \times 100$$



INDICADOR DA QUALIDADE

$$\frac{\text{TOTAL PRODUZIDO CERTO}}{\text{TOTAL PRODUZIDO}} \times 100$$



EXEMPLO DE INDICADOR DA QUALIDADE

$$ICA = \frac{\text{TOTAL DE CLIENTES NÃO ATENDIDOS}}{\text{TOTAL DE CLIENTES PRESENTES}}$$

$$ICA = \frac{30}{90} \times 100 = 30\%$$

OPORTUNIDADES DE MELHORIA

INDICADOR DA QUALIDADE

- NEGATIVO
  - VANTAGENS
    - OPORTUNIDADE DE MELHORIA
    - BUSCA DO ERRO ZERO
  - DESVANTAGENS
    - ENFATIZAR O ERRO NÃO É BOM
    - ÍNDICES ALTOS DESMOTIVAM

INDICADOR DA QUALIDADE

- POSITIVO
  - VANTAGENS
    - ÍNDICES ALTOS MOTIVAM
    - ESFORÇO RECOMPENSADO
  - DESVANTAGENS
    - GERAM ACOMODAÇÃO
    - 100% NÃO É NECESSÁRIO (HOSPITAIS, MATERNIDADES, AVIÕES, ASA DELTA...)

INDICADOR DA QUALIDADE

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

OU

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



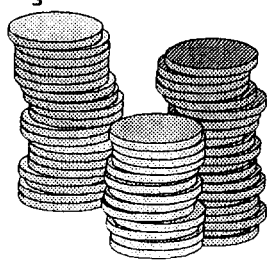
EXEMPLO DE INDICADOR DA PRODUTIVIDADE

$$IPAC = \frac{\text{TOTAL DE CLIENTES ATENDIDOS}}{\text{NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS NO ATENDIMENTO}}$$

$$IPAC = \frac{60}{4}$$

PRODUÇÃO

RECURSOS



PONTO DE EQUILÍBRIO

- Ocorre quando os dois indicadores, o de QUALIDADE e o de PRODUTIVIDADE apresentam resultados satisfatórios.



RESUMINDO...

- **Não basta ter somente um excelente** Indicador de Qualidade **ou somente um excelente** Indicador de Produtividade. **Ambos precisam estar excelentes.**
- **Não se deve tomar nenhuma decisão baseado apenas em um deles.**

FIM

INDICADORES



COMO MEDIR QUALIDADE E PRODUTIVIDADE

FITA 2

APRESENTAÇÃO
MAURO MENDONÇA

INDICADORES

- FITA 1
  - Finalidade
  - Conceitos
  - Tipos de Indicadores
  - Eficiência e Eficácia
  - Medindo Qualidade e Produtividade



INDICADORES

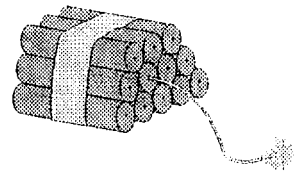


- FITA 2
  - O que medir
  - Quem deve apurar os indicadores
  - A importância da sistematização
  - Como elaborar um Indicador de Satisfação dos Clientes

ALGUNS PONTOS IMPORTANTES

- Não importa a quantidade de indicadores em uma empresa ou em um processo.
- É preciso medir aquilo que realmente é relevante para a organização.
- Muitos indicadores, por vezes, dificultam a tomada de decisões.

O QUE MEDIR

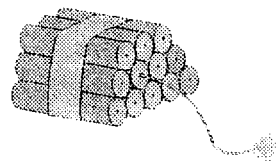


- Os processos prioritários.

APRESENTAM PROBLEMAS CONSTANTES

PODEM CAUSAR GRANDES PREJUÍZOS

O QUE MEDIR

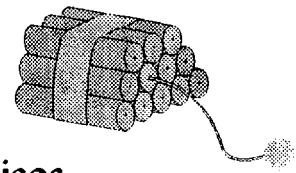


- Os processos que consomem muita "energia".

ENVOLVEM MUITAS PESSOAS, MÁQUINAS, SETORES

LEVAM LONGO TEMPO DE EXECUÇÃO

ALGUNS CONCEITOS SOBRE...

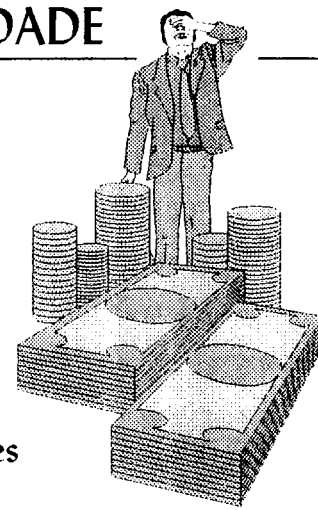


- Os processos finalísticos.

SE RELACIONAM DIRETAMENTE COM O CLIENTE

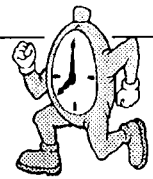
PRODUZEM PRODUTOS OU SERVIÇOS PARA O CLIENTE

CUSTOS GERADOS PELA FALTA DE QUALIDADE



- Perda do cliente
- Retrabalho
- Reprocessamento
- Refugo
- Re...
- Insatisfação dos fazedores
- Desmotivação

QUANDO MEDIR

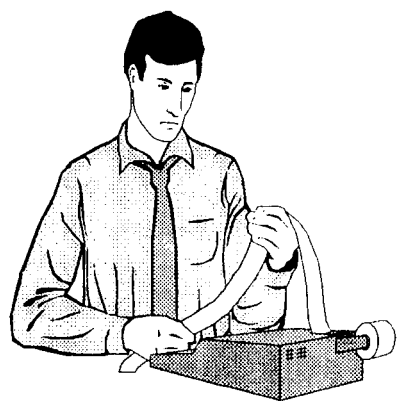


- Deve ser previsto um tempo entre as medições, compatível à implementação das melhorias a serem adotadas.
- Os intervalos de tempo entre medições devem considerar pontos críticos do processo.
- A periodicidade de medição depende das características de cada processo.

QUEM DEVE MEDIR

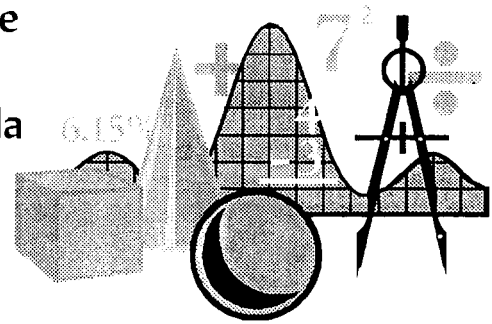
Deve medir:

- Quem executa o processo.
- Quem conhece os pontos críticos e os "gargalos" da rotina.



COMO MEDIR

- Não existe fórmula milagrosa
- Existem medições e correlações entre unidades de medida



COMO MEDIR

- Definir unidades de medida fundamentais para o gerenciamento da área/empresa
- Conceituar as unidades de medida evitando duplas interpretações e uniformizando o entendimento por todas as pessoas

COMO MEDIR

- Montar os indicadores com nome, objetivo, fórmula, periodicidade, fonte, etc.
- Não dar o mesmo nome para indicadores diferentes na empresa.

COMO MEDIR

- **Estudar implantação usando**
  - Sistemas informatizados de coleta
  - Pessoal interno ou externo
- **Estabelecer plano de metas**
  - Definindo percentuais ou quantitativos
  - Acompanhando os resultados
  - Representando graficamente os índices

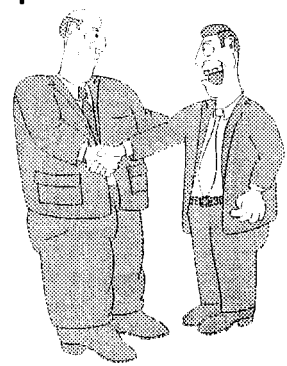
INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE



- Medem os aspectos críticos em o que o cliente avalia a empresa que lhe está fornecendo um produto ou prestando um serviço.
- São questões básicas que se aplicam a um grande número de organizações, públicas ou privadas.

INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- Aparência das instalações e do pessoal;
- Aspectos das máquinas e dos equipamentos utilizados;
- Limpeza, higiene, decoração e funcionalidade do ambiente.



INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- Competência dos funcionários;
- Desejo de ajudar e prestar pronto atendimento;
- Cortesia, educação e respeito no trato com o cliente;
- Transmissão de confiança, honestidade;

INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- Eliminação de possíveis riscos ao cliente;
- Facilidade de acesso à empresa e às pessoas que nela trabalham;
- Comunicação clara, simples, rápida e precisa;
- Esforço feito para entender o cliente;
- Preço pago x produto recebido.

INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- **São pesquisas de opinião**
  - Questionários
  - Entrevistas
  - Observações
- **Podem ser extensivos à empresa toda ou à uma determinada área.**

INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

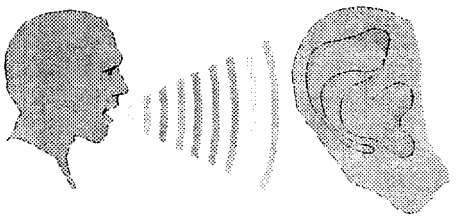
- QUESTIONÁRIOS/ENTREVISTAS
  - SLOGAN
  - TEXTO DE APRESENTAÇÃO
  - PERGUNTAS TABULADAS
  - QUESTÕES DISSERTATIVAS
  - PERFIL DO CLIENTE

INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- SLOGAN

A XPTO QUER OUVIR VOCÊ!

PARTICIPE DA NOSSA PESQUISA DE OPINIÃO.



INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- TEXTO DE APRESENTAÇÃO

Prezado cliente

Estamos procurando melhorar os produtos e serviços que prestamos a você. Por isso, gostaríamos de contar com a sua colaboração respondendo às perguntas seguintes. Sua opinião irá contribuir decisivamente para que possamos atendê-lo cada vez melhor.

Muito obrigado por sua participação.

A DIRETORIA

INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

PERGUNTAS TABULADAS

1. Como você classifica o atendimento recebido?

0	1	2	3	4	5

2. Na sua opinião, as informações prestadas são:

0	1	2	3	4	5

INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- PERGUNTAS DISSERTATIVAS

1. Quais os serviços que você mais utiliza em nossa empresa?

_____

2. Cite três problemas vivenciados por você, familiares ou amigos, relacionados com nossos produtos:

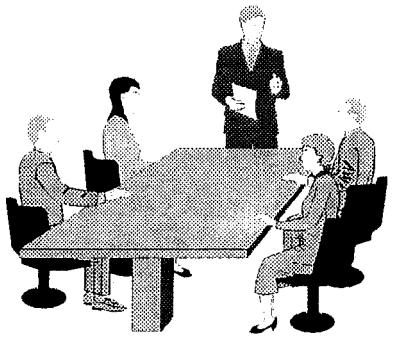
_____

INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- PERFIL DO CLIENTE
  - FAIXA ETÁRIA
  - FAIXA DE RENDA
  - SEXO
  - SITUAÇÃO CONJUGAL
  - RESIDÊNCIA (BAIRRO, CIDADE...)
- O NOME E O ENDEREÇO DEVEM SER OPCIONAIS

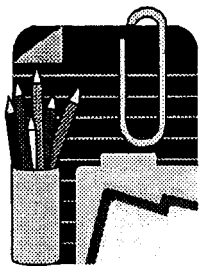
LEMBRE-SE:

INDICADORES SÃO A BASE PARA A MELHORIA DE PROCESSOS.

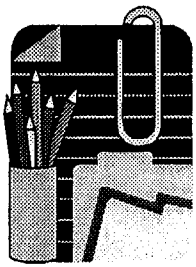


FIM

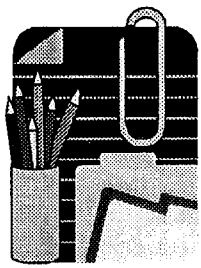
ANOTAÇÕES



ANOTAÇÕES



ANOTAÇÕES



LINKQUALITY

de Pirajá, 82 - Gr. 202/203
Janeiro - RJ - CEP 22402-000
5490 • Fax: (021) 287-8219

F000341