



Fevereiro de 2016 - ano I - Número 01

Lean Seis Sigma | Qualidade de Serviços | Data Analytics | Pesquisa de Satisfação | Estatística Aplicada

EDITORIAL

Atualmente, em qualquer meio de comunicação que utilizamos, as notícias são sempre as mesmas: crise, dificuldade, inflação, recessão, estagnação e desemprego.

O cenário parece terrível e o futuro incerto. Precisamos nos preparar para um período difícil e desafiador. Três coisas são fundamentais: manter a calma, não desperdiçar e parar de perder clientes. Alguns devem estar perguntando: “mas como?”

Nesta edição do Causa & Efeito, agora digital para nos adequarmos aos novos tempos, daremos algumas dicas importantes.

VOZ DO CLIENTE

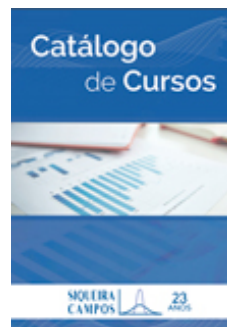
CATÁLOGO DE CURSOS 2016

“ O que mais gostei: Foi da didática do curso a aplicação no dia a dia da empresa. Os exemplos com dados reais da empresa ajudaram bastante. O curso está muito bom. ”

Isabela Santos Silva – Curso: Estatística Aplicada Boehringer Ingelheim – Itapeverica da Serra, SP

“ Muitos exercícios, excelentes slides, instrutora com domínio do assunto e facilidade de comunicação. ”

Patrícia Almeida – Curso: Estatística Descritiva no R Câmara dos Deputados – Brasília, DF



Treinando a sua equipe para aumentar a competitividade da sua empresa.

[Download](#) | [Visualizar](#)

MANTER A CALMA!

Toda crise tem duração finita e a forma como lidamos no presente pode tornar a organização mais preparada para o futuro.

Em momentos de crise, o líder deve ser a pessoa mais tranquila na mesa de decisão. O líder deve absorver o medo e a incerteza. “*Você não pode passar incerteza para o seu time e subordinados*”, falou Eugene Kranz, o diretor de voo da missão problemática Apollo 13, que conseguiu com sucesso fazer com que a tripulação retornasse a terra com segurança. “*Não importa o que está ocorrendo na sua volta, você necessita ser uma pessoa mais fria do que um cara legal*”.

Mas como conseguir esta tranquilidade?

Algumas atitudes são críticas:

- Analise os fatos e dados friamente;
- Utilize menos a emoção na tomada de decisão;
- Entenda o contexto;
- Não olhe só o curto prazo;
- Reveja suas possibilidades de sucesso;
- Estabeleça novas metas;
- Redefina seu planejamento.

Utilize uma técnica de planejamento chamada de Planejamento por Diretrizes ou Hoshin Kanri. Este método é muito bom, pois desdobra as diretrizes principais em ações até o nível operacional para o período de um ano.

A grande vantagem deste planejamento é que orienta os esforços de todas as pessoas da organização para a obtenção das metas definidas, além de deixar claro o que cada um deve fazer para que se consiga o desejado, conforme a figura 1.

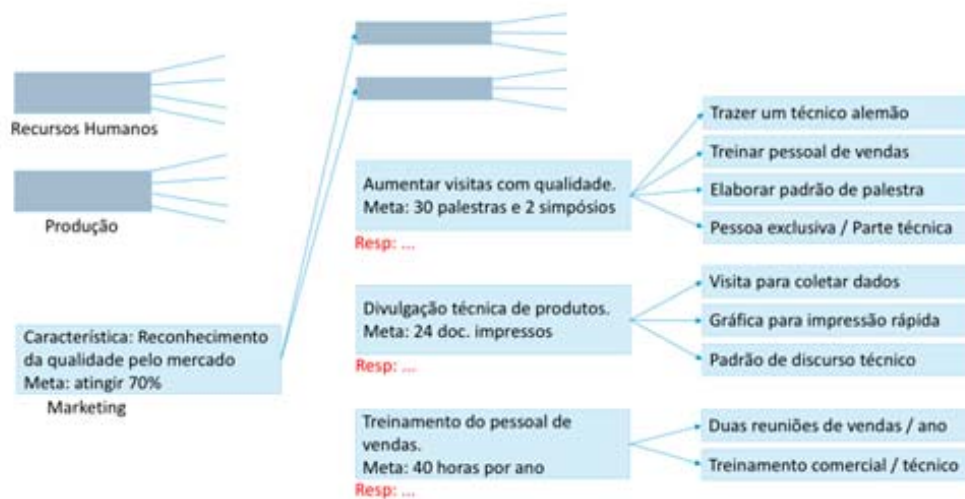


Figura 1 Desdobramento das diretrizes em ações operacionais

Temos vistos resultados fantásticos com a utilização desta metodologia em nossos clientes. Não perca tempo, comece logo a mudar o seu futuro. Se precisar ajuda para a aplicação deste método de planejamento, faça contato.

NÃO DESPERDIÇAR!

“ Não há nada tão inútil quanto fazer com grande eficiência algo que não deveria ser feito. ”

Peter Drucker

Em momentos de crise, as empresas não podem se dar ao luxo de colocar dinheiro fora, mas muitas estão fazendo isto. Nossa experiência mostra que as empresas perdem muito dinheiro com desperdícios. Onde está este dinheiro?

Está escondido nas atividades executadas de maneira errada, que geram perdas de clientes e retrabalhos que aumentam o custo. Nas longas esperas e nas compras erradas que geram estoques. No vai e vem das pessoas e processos. Nossa sociedade convive diariamente com um desperdício gigante, seja de tempo, de alimentos, de energia, que acabamos perdendo a visão crítica, e consequentemente levamos o desperdício para as organizações.

É hora de buscar a excelência operacional, ou seja, fazer mais com menos. Para isto temos utilizado muito em nossos clientes as técnicas de Lean e Seis Sigma tanto nos clientes de serviços, como nos industriais, com resultados muito expressivos.

O Lean surgiu na Toyota para fazer frente as adversidades no mercado japonês no pós-guerra, mas permite que melhorem nossos resultados neste cenário de crises sucessivas que enfrentamos atualmente. Visa aumentar a velocidade e eficiência dos processos pela eliminação sistemática dos desperdícios.

Um desperdício impactante é o defeito, pois consome os recursos e não entrega o que foi especificado. O defeito custa muito caro, e quanto mais tarde é identificado, maior o problema, como ilustrado na figura 2.

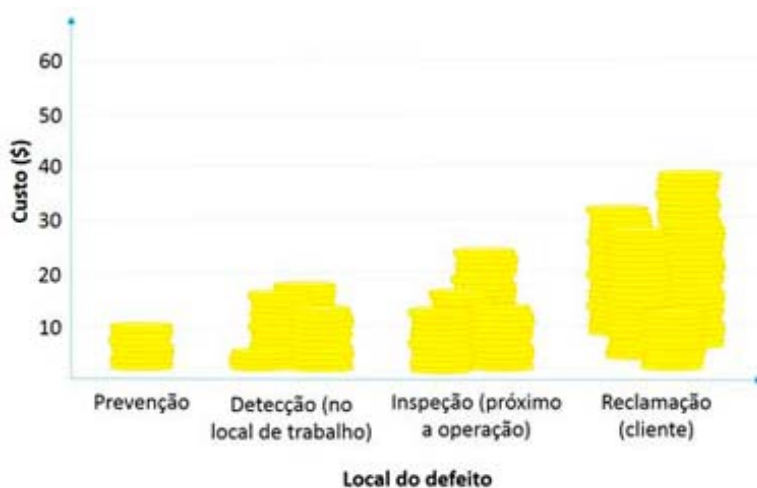


Figura 2 – custo dos defeitos conforme o local de identificação

Não permita defeitos no seu processo, use todas as ferramentas disponíveis para que seu processo seja executado certo na primeira vez. Desde ferramentas simples de identificação de problemas ou gargalos as mais elaboradas do Seis Sigma.

PARE DE PERDER CLIENTES!

Parece incrível, mas as organizações continuam perdendo clientes e muito dinheiro, mesmo no momento atual. A qualidade dos serviços prestados continua muito baixa e os suporte aos clientes muito ineficientes, é só vermos os serviços de TI, sites de compras e telecom, três casos clássicos no meio de milhares.

Perder clientes é ruim e no momento atual trágico. Para que isto não aconteça, precisamos agir.

O primeiro passo é abrir os canais, ter formas para ouvir o cliente e processos estruturados para que a informação do cliente permeie a organização e faça diferença. O segundo é ter processos de melhoria constante nas interfaces dos processos com o cliente. É fundamental fazer certo o que o cliente solicitou, assim como reduzir os tempos de entrega ao cliente de forma sistemática por toda a organização. Chega de esforços intensos e momentâneos que não se sustentam ao longo do tempo.

As pesquisas de satisfação dos clientes funcionam como ouvidos da organização para nortear as ações de melhoria. Permitem focar os esforços naquilo que é mais crítico para o cliente, facilitando o planejamento das ações de melhoria.

Clientes satisfeitos se tornam leais e aumentam a lucratividade dos negócios, conforme podemos ver na figura 3.

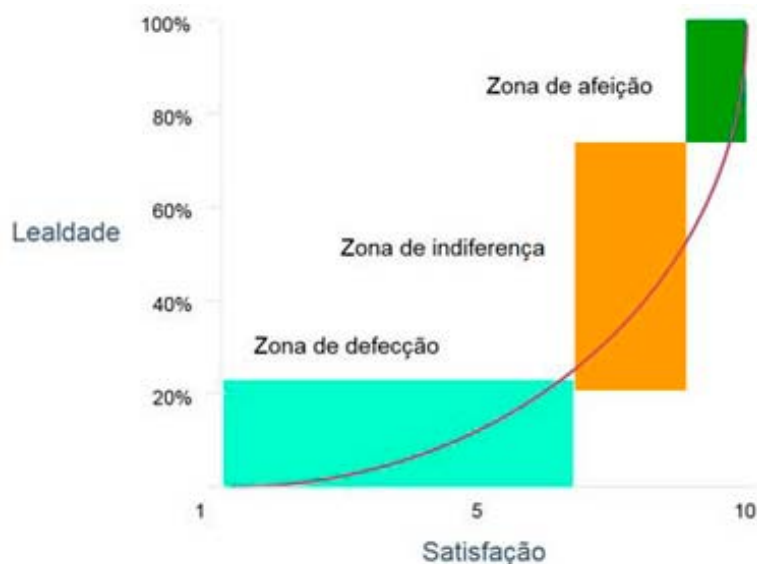


Figura 3 - Fonte: Professor J. Heskett, Harvard Business School

Para melhorar os seus processos, você pode contar com a experiência da Siqueira Campos, pois há 24 anos auxiliamos os nossos clientes a serem mais eficientes. Consulte qual a melhor solução para o seu caso.

PESQUISA + DATA ANALYTICS = PODER DE ANÁLISE TRANSFORMADOR

Sempre utilizamos as técnicas estatísticas mais avançadas nas análises de pesquisas, mas para 2016 estamos incluindo um conjunto de ferramentas único que dará uma nova dimensão a análise de dados. Este ferramental inclui técnicas de machine learning, estatística multivariada e georreferenciamento.

A união de pesquisa de satisfação com georreferenciamento permite uma nova visão aos dados, por exemplo, a visualização geográfica de regiões onde a insatisfação é mais elevada em uma única figura de forma gráfica.

Por exemplo, temos a figura 4 que foi gerada por nosso time unindo a localização espacial das cidades brasileiras à distribuição da população do país, proporcionando uma boa visualização da distribuição populacional do Brasil. Podemos unir qualquer informação estatística com sua referência espacial, facilitando a análise e abrindo portas a novas descobertas.



Figura 5

Para melhorar os seus processos, você pode contar com a experiência da Siqueira Campos, pois há 24 anos auxiliamos os nossos clientes a serem mais eficientes. Consulte qual a melhor solução para o seu caso.

GUIA DE REFERÊNCIA DA LINGUAGEM R

A linguagem R é hoje a mais poderosa e mais utilizada mundialmente em análise de dados e tem feito uma revolução neste campo. A Siqueira Campos desenvolveu treinamentos e aplicações viabilizando uma nova dimensão na análise e visualização dos dados, possibilitando novos insights na tomada de decisão.

Segue o link com um guia de referência do R em português desenvolvido por nosso time:



Fale conosco

A Siqueira Campos agradece seus comentários, sugestões e questionamentos sobre esta edição.

Enviar mensagem



Veja nossa fan page no Facebook



Siga-nos no Twitter



Visite nosso perfil no LinkedIn

© 2016 Siqueira Campos Associados - info@siqueiracampos.com - www.siqueiracampos.com - Fone: 0800 7030603