



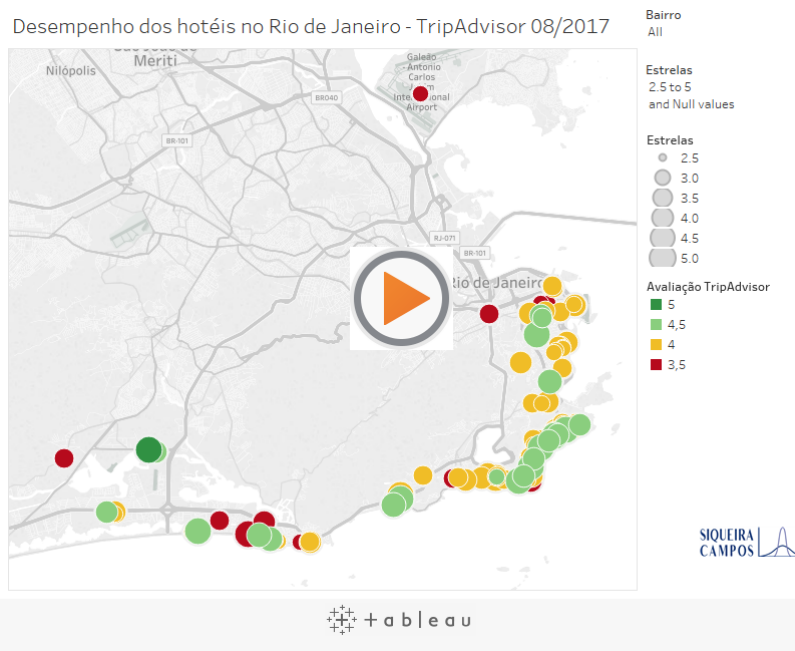
Setembro de 2017 - ano II - Número 04

Lean Seis Sigma | Qualidade em Serviços | Pesquisa de Satisfação | Data Analytics

## Você sabe se o seu cliente está satisfeito? Nós sabemos!

Muitas das informações sobre o seu negócio e dos seus concorrentes estão livremente acessíveis pela web. A união das técnicas de mensuração da satisfação do cliente com data analytics produz novos insights, que podem auxiliar qualquer tipo de negócio, identificando oportunidades e lacunas.

Em nossas pesquisas de satisfação, além de podermos gerar uma visão gráfica e resumida com informações georreferenciadas, utilizamos técnicas avançadas de machine learning e estatística multivariada, que permitem realizar análise de sentimento e extração de informação relevante de textos não estruturados, detectando problemas específicos. [Clique aqui](#) e veja o gráfico que geramos do ranking dos hotéis do Rio de Janeiro extraídos da avaliação do site da **TripAdvisor**.



Querendo ou não, a revolução dos dados já chegou, e pode propiciar uma vantagem ou uma desvantagem competitiva a qualquer negócio. É bom prestar a atenção!

Conte com a gente em sua próxima pesquisa!

## Qual a melhor ferramenta para resolver problemas?

Assim como temos várias ferramentas diferentes para aplicar em situações distintas, o mesmo ocorre com as ferramentas de melhoria de processo. Existem vários métodos para aplicar na resolução de problemas.



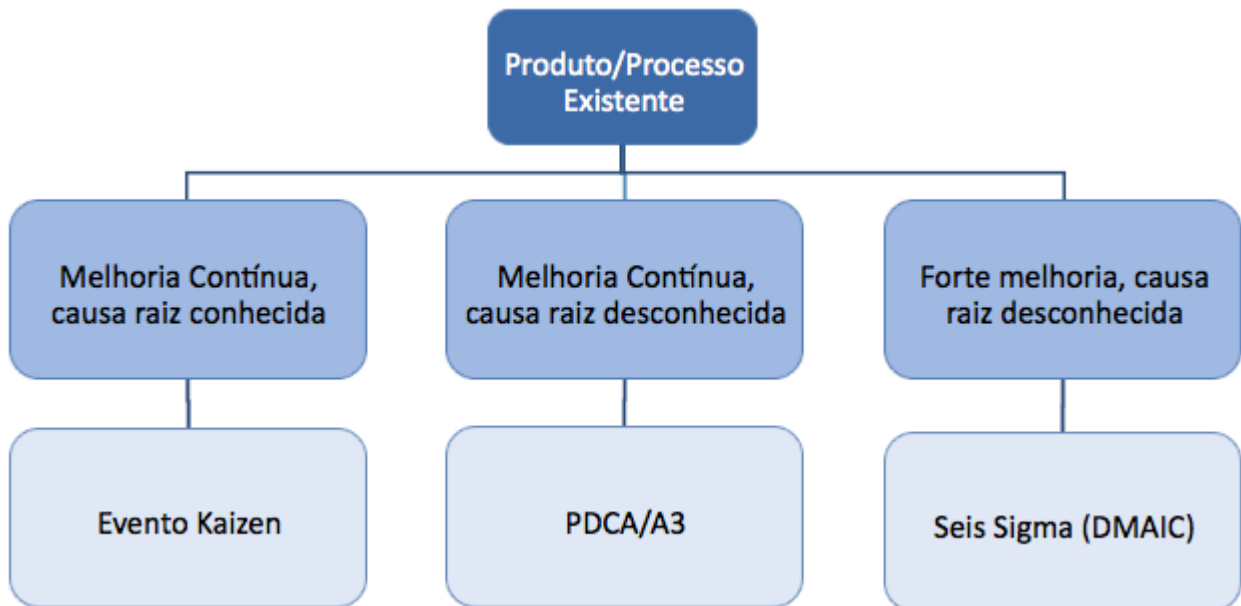
**Ação imediata:** O primeiro método, mais simples, para resolução de problemas é a ação imediata, quando temos certeza absoluta da causa raiz, a alternativa mais simples é a melhor. Por exemplo, em um vazamento devido a uma junta rompida, o diagnóstico é simples e a ação é imediata: trocar a junta.

**Evento kaizen:** Quando conhecemos a causa raiz, mas são necessários recursos e envolvimento de várias áreas, ou não sabemos a causa raiz, mas a complexidade do problema é baixa, uma boa alternativa é o evento kaizen. Atividade de melhoria no formato de um mini projeto com duração de uma semana. Este formato é excelente em temas que envolvem várias áreas e que muitas vezes demoraria meses para que fosse solucionado pelas vias normais da organização, pois o evento kaizen acelera o processo de análise e resolução. Porém, alertamos que este método não é recomendado para problemas de alta complexidade. Por exemplo, um hospital quer reduzir os estoques intermediários pela implantação um kanban de duas caixas, isto envolve várias áreas, layout, materiais, enfermagem, farmácia... Neste caso, já sabem o problema e tem uma solução proposta, mas se fossem utilizar os mecanismos formais da organização, demoraria vários meses para a sua implantação.

**A3:** O A3 é um método baseado no PDCA desenvolvido pela Toyota, possuindo uma sequência de etapas em um formato bastante visual apresentado em uma folha A3. A sua utilização ocorre quando temos uma causa raiz desconhecida e um problema de média complexidade onde seria viável a sua solução em um período de 3 meses. Se utiliza o A3, quando é suficiente uma análise mínima para a resolução de problemas. Por exemplo, reduzir o tempo de consultas em bases de dados de várias fontes para análise do perfil do cliente. Análise da viabilidade de unificação das bases, avaliando a importância das informações, identificando os riscos e aplicando soluções mais robustas.

**Seis Sigma:** O Seis Sigma é um método utilizado em situações de complexidade ou risco elevado onde uma análise com métodos estatísticos se torna essencial, o grande foco aqui é na análise do problema. São problemas que passaram pelo teste do tempo e é necessária uma abordagem mais científica/quantitativa para a sua solução. Muito utilizado em casos onde é preciso reduzir a variação do processo. Neste caso, o prazo de conclusão fica em torno de 6 meses. Por exemplo, queremos reduzir a variação do volume no envase de um medicamento em solução. É um caso clássico no qual as empresas perdem muito dinheiro.

Não importa o tipo ou tamanho do problema, sempre irá existir a ferramenta mais adequada ao nosso problema, só temos que garantir que não iremos bater um prego com um alicate.



## VOZ DO CLIENTE

---

*“Bastante dinâmico e prático, com exemplos aplicados nossa realidade.”*

**Celise Otuski**

Curso de Yellow Belt com A3 no Rabobank.

## Dica para a criação de dashboards!

---

### Limite o número de visualizações:

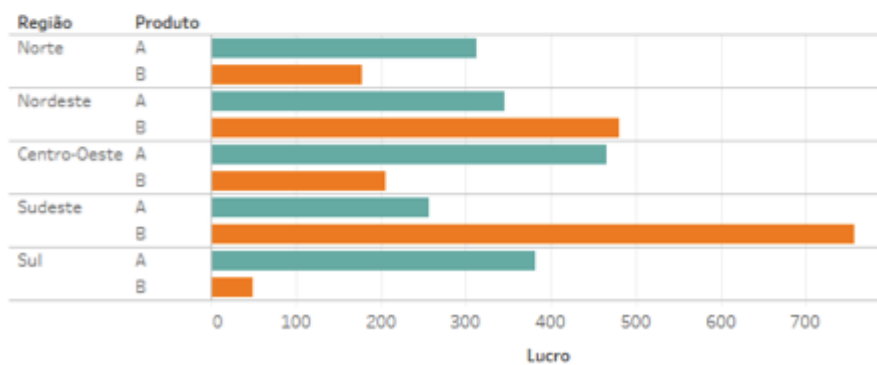
Normalmente os dados têm muito a dizer. Com isso, ao criar um dashboard, há inúmeras possibilidades de gráficos e visualizações que podem transmitir a informação, levando muitas pessoas a incluírem muitas visualizações em um único painel. Porém o excesso de informação pode tornar o dashboard muito poluído e confuso, quando na verdade o objetivo é obter um overview rápido e claro das informações mais relevantes sobre determinado assunto.

Uma dica para a criação de dashboards claros e objetivos é limitar o número de visualizações a no máximo três, todas sobre o mesmo tema. Lembre-se de acrescentar apenas informações essenciais, deixe informações mais detalhadas para relatórios e tabelas mais extensos. Caso haja mais informações relevantes a serem apresentadas, considere a criação de mais dashboards.

## Lucro por Estado



## Lucro por Produto



## FALE CONOSCO

**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