



Lean Seis Sigma

Qualidade em Serviços

Pesquisa de Satisfação

Estatística Aplicada

INFORMATIVO BIMESTRAL DA SIQUEIRA CAMPOS ASSOCIADOS

Julho de 2009 - Ano III - N.º 09

Confira nesta edição:

Vídeo no You Tube sobre SMED - Single-Minute Exchange of Die

■ **Oportunidade na adversidade**



Planilha em Excel para cálculo do tamanho mínimo de uma amostra

■ **Conheça BoB e Wow, a técnica dos contrastes**

Voz do cliente: *O que mais gostei?*

"A didática aplicada através de exercícios práticos facilita o entendimento do método, da utilização das ferramentas e do uso do software."

Sérgio Cardoso da Silva
Aluno do treinamento
de Green Belt - DHB



Veja outras edições da newsletter e do boletim Causa & Efeito



Um vídeo divertido sobre aplicação de setup rápido (SMED) no ambiente doméstico.

Clique na figura acima para assistir ao vídeo no You Tube

Oportunidade na adversidade

*"O pessimista vê dificuldade em cada oportunidade.
O otimista vê a oportunidade em cada dificuldade."*

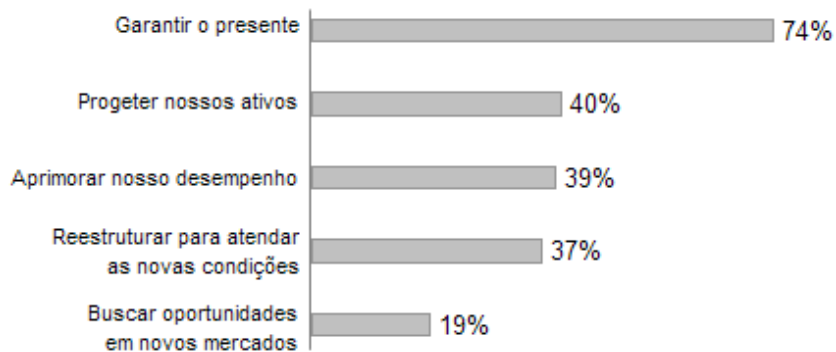
Winston Churchill

Os períodos de crises são sempre difíceis, com custos sociais elevados, porém, como tudo na vida, também tem dois lados, e por mais estranho que possa soar, existem aspectos positivos nestes momentos. O arco-íris aparece depois das tormentas.

Entre os vários aspectos positivos que as crises geram, o mais importante é que neste período as pessoas estão fora de sua zona de conforto, criando um ambiente propício para que as mudanças ocorram de forma mais rápida e efetiva do que em períodos de prosperidade.

Em recente pesquisa sobre a importância de várias ações necessárias para adaptação à mudança nos próximos 12 meses realizada com 337 executivos de organizações globais, a maioria das ações são para assegurar o presente e o fluxo de caixa, 74% das respostas. Destaca-se também o aprimoramento do desempenho com 39% das respostas. O aumento do desempenho e a redução de custos tornam-se mantras e não se conhece até agora nada melhor para isto do que as técnicas Lean Seis Sigma.

Para os próximos 12 meses, que mudança você espera na importância que sua organização dá para as seguintes atividades?



Fonte: Research, Opportunities in Adversity, Responding to the crisis, Ernst Young 2009. Múltipla escolha.

A metodologia Lean Seis Sigma associa as técnicas de Lean baseadas no aumento de velocidade e redução de desperdício com as ferramentas e filosofia do Seis Sigma, que são focadas na redução de erros pela redução da variabilidade do processo.

Em tempos difíceis dominados pela incerteza, nossa tendência é esperar e ver o que acontece, com uma cautela compreensível, mas muitas vezes excessiva. Ocorre que o futuro não é um local que está pronto, mas um lugar que estamos construindo. É tempo para a ação. É tempo de liderança e gerenciamento. É hora da mudança. A adversidade nunca durará para sempre e se bem aproveitada nos tornará muito mais fortes.



Seis Sigma

Aprimore seus processos
para aumentar o lucro!

Conheça nossos treinamentos de Lean Seis Sigma

Conheça o BoB e o WoW, a técnica dos contrastes

"My particular technique is to say to people, 'Let's stop guessing. Instead, let's find clues—sources of knowledge that you just would not have otherwise.'"

Dorian Shainin

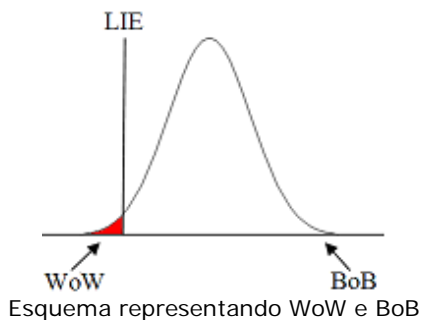
Dorian Shainin (1914-2000) foi um dos grandes especialistas em qualidade, atuou como consultor, engenheiro, autor e professor universitário por mais de 60 anos. Desenvolveu 30 técnicas estatísticas e deixou contribuições importantes nos campos de resolução de problemas industriais, confiabilidade de produtos e engenharia de qualidade, porém é mais conhecido pela criação do conceito de Red X.

Uma das técnicas propostas por Shainin em seu modelo de resolução de problemas é a técnica dos contrastes, também conhecida como a comparação aos pares entre o BoB e WoW. A ideia é muito simples, mas bastante poderosa.

A análise de contrastes consiste em comparar ou contrastar aos pares os melhores produtos/componentes/processos, chamados de BoB (Best of the Best), com os piores, usualmente defeituosos, chamados de WoW (Worst of the Worst, verificando as diferenças entre eles para as mesmas características, por exemplo, dimensões, aparência, peso, propriedades elétricas. A comparação entre pares sucessivos de BoB's e WoW's auxilia na localização destas diferenças. Os valores de uma causa dominante devem ser substancialmente diferentes dentro dos pares e então identificados.

Para confirmar a influência de um ou mais fatores no efeito estudado, deve-se inverter o mesmo fator entre os pares BoB e WoW e testá-los para medir o efeito. Se os efeitos dos produtos também forem invertidos, significa que o fator em teste interfere no efeito estudado e, portanto, pode ser considerado causa raiz do problema.

Caso os produtos BoB e WoW continuem a apresentar os mesmos efeitos que os de antes da troca de fatores, significa que o componente não é capaz de alterar o efeito observado no produto. Neste caso, deve-se repetir o procedimento para todos os outros fatores listados inicialmente entre as diferenças.



A utilização desta técnica é bem vinda em várias situações cotidianas de análise de problemas, como falhas em componentes, produtos e até projetos. Uma das vantagens desta técnica é a utilização de pouquíssimas amostras, usualmente 8 pares de amostras. Outra vantagem é a rapidez, pois na análise unilateral, somente produtos ruins ou bons, a identificação da variável crítica, aquela que efetivamente determina a diferença entre um produto ser bom ou ruim, pode demorar.

Exemplos típicos de fontes de diferenças:

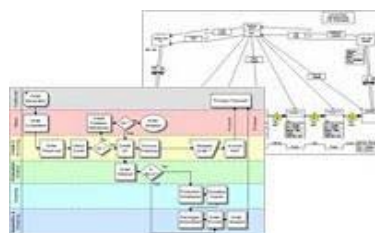
- Linhas de produção
- Máquinas
- Insumos
- Processos
- Turnos
- Métodos
- Pessoas
- Sistemas de medição

Treinamento Qualidade em Serviços

As estratégias de serviço têm auxiliado as empresas a manterem seus clientes satisfeitos e a conquistarem novos clientes. Esta abordagem é extremamente importante no momento atual. Conheça as soluções para gerenciamento dos serviços, desenvolvidas pela Siqueira Campos que aplicam os conceitos mais modernos de qualidade em serviço e foco no cliente ou negócio da sua empresa. Mais de 3500 pessoas treinadas.

iGrafx®

Software para mapeamento de processos, diagramas de causa e efeito, VSM, simulações de cenários, seis sigma, relatórios e muito mais.



Siqueira Campos Associados
www.siqueiracampos.com
www.seissigma.com.br
 Fone: 0800 7030603