



Lean Seis Sigma

Qualidade em Serviços

Pesquisa de Satisfação

Estatística Aplicada

INFORMATIVO BIMESTRAL DA SIQUEIRA CAMPOS ASSOCIADOS

Novembro de 2009 - Ano III - N.º 10

Confira nesta edição:

Vídeo divertido de um siticom dos anos 50, que pode ilustrar um sistema empurrado

■ **A Regra dos 85 - 15**



Planilha Excel para fazer diversos gráficos Box Plot

■ **A diferenciação está nos Serviços**

Voz do cliente: *O que mais gostei?*

"Todos os comentários, exemplos, dinâmicas, senso de positivismo, certeza da realidade das empresas. Ótima vivência da instrutora, gostei do exemplo da quebra de hierarquia, das dicas práticas para telefones e atendimento."

Alessandra Toledo Oliveira – Granotec
Curso de qualidade em serviços – Curitiba



Veja outras edições da newsletter e do boletim Causa & Efeito



Vídeo divertido de um siticom dos anos 50, que pode ilustrar um sistema empurrado

Clique na figura acima para assistir ao vídeo no You Tube

A Regra dos 85 - 15

"A liderança para a transformação é responsabilidade gerencial. A organização não pode ser transformada sem uma liderança forte."

W. Edwards Deming

O estatístico americano W. Edwards Deming Ph.D. (1900-1993) foi um dos mais brilhantes pensadores da qualidade contemporânea, tendo auxiliado as organizações americanas no período da guerra fria, porém ficou mais conhecido por seu trabalho para o Japão no pós guerra, sendo considerado o especialista que mais influenciou as organizações japonesas no aprimoramento para a qualidade. Foi o responsável por levar ao Japão os conceitos como PDCA, Controle Estatístico de Processo, Causas Comuns e Especiais e apreciação de sistemas.

Uma das grandes lições do Deming foi a visão de sistemas. Apesar de ser um conceito simples, nem sempre é avaliado com a devida importância. Muitas vezes, as ações que realizamos relacionadas à solução de problemas ficam restritas a, por exemplo, treinamento e sensibilização dos trabalhadores. Para Deming, 85% da efetividade dos trabalhadores é determinada pelo sistema em que trabalham. Sendo que sistema significa, além de máquinas, sistemas de informação, recrutamento, comunicação, procedimentos, definição de objetivos e metas, treinamento e supervisão.

A maioria dos problemas tem origem nos sistemas e só podem ser reduzidos, ou removidos, por ação gerencial, como por exemplo: mudar o processo, instituir dispositivos a prova de falhas, trocar equipamentos ou alterar lay-out. Só 15% dos problemas estão relacionados com a habilidade do trabalhador. Nestes casos, as ações de sensibilização e treinamento seriam adequadas. Mas se analisarmos as ações que realizamos, verificaremos que, usualmente, ocorre o contrário, mais de 85% das ações estão relacionadas ao trabalhador e só 15% das mudanças são de origem gerencial. Resultado: os problemas não serão solucionados e irão retornar, porque não atuamos na causa raiz, além do constrangimento para o trabalhador, pois a solução estará fora de seu alcance.

Deming, nos seus últimos anos, chegou à conclusão que estava equivocado, pois devido à crescente automação, na realidade não era 85% e sim 94%, e que somente 6% dos problemas estavam relacionados à habilidade dos trabalhadores.

Afinal, sua organização está atuando nos sistemas ou nas pessoas?

Seus clientes estão
satisfeitos?



Conheça nossas
Pesquisas de Satisfação

A diferenciação está nos Serviços

"Todos somos prestadores de serviços, porém alguns vendem produtos."

Peter Drucker

No atual cenário, cada vez mais, os Serviços são o diferencial competitivo para as organizações, sejam agregando mais valor e diferenciação aos produtos que estão muito similares ou aos serviços propriamente ditos.

A qualidade em serviços é bastante diferente da qualidade de produtos, quando falamos de qualidade em serviços, estamos falando de qualidade percebida. A percepção é formada durante a experiência de serviços. O cliente se apóia em vários aspectos para julgar esta experiência, alguns deles são chamados de dimensões da qualidade em serviços.

As Dimensões da Qualidade em Serviços são:

- Acesso - Facilidade de contato.
- Comunicação - Habilidade de ouvir o cliente e se fazer entender por ele.
- Competência - A posse de determinada habilidade ou conhecimento para executar um serviço.
- Cortesia - A educação, o respeito e a consideração do contato pessoal.
- Credibilidade - A confiança e a honestidade do prestador de serviço.
- Confiabilidade - A capacidade de fornecer o que foi prometido, de forma segura e precisa.
- Prestabilidade - Desejo de ajudar os clientes e de fornecer um serviço pontual.
- Segurança - A habilidade em inspirar responsabilidade e confiança.
- Tangíveis - A aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação.
- Compreensão dos clientes - O esforço de conhecer o cliente e suas necessidades.

É preciso cuidar todos estes aspectos, especialmente a Confiabilidade, pois esta é a dimensão mais valorizada pelos clientes.

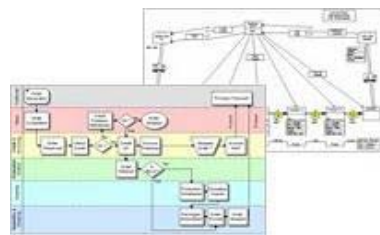
* O modelo de Dimensões de Qualidade em Serviços foi desenvolvido pelos especialistas Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman e Leonard L. Berry.

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**

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