



Global Productivity Solutions

Treinamento e Consultoria em Seis Sigma

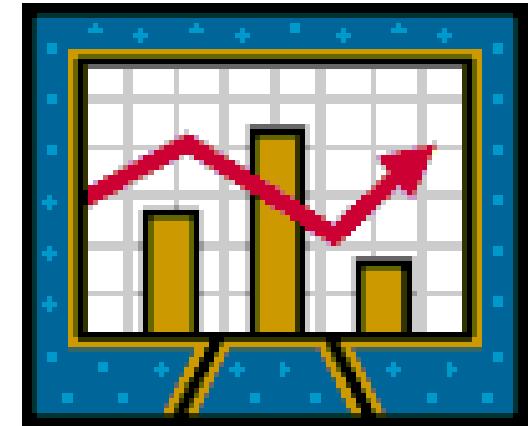
***Seis Sigma em Serviços:
desafios e adequações
necessárias***

São Paulo, 23 de agosto de 2006



A importância do Seis Sigma e da Qualidade em serviços

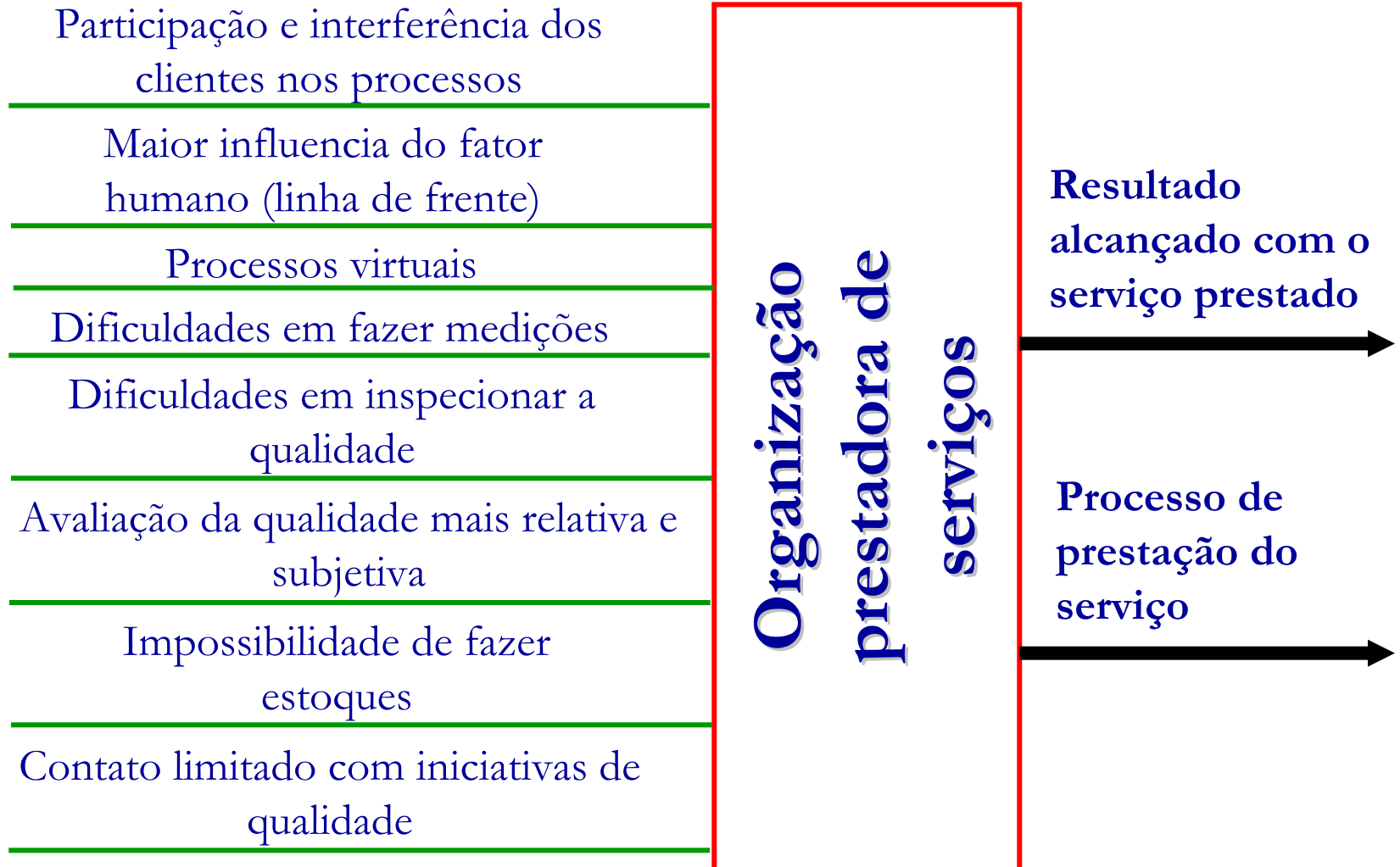
- ◆ As empresas de **serviços são responsáveis por fatias cada vez maiores da economia** (PIB, empregos gerados), principalmente, à medida que se desenvolve o país.
- ◆ A **influência das iniciativas de qualidade foi mais limitada nas organizações de serviços** e temas associados a gestão de serviços são mais recentes.
- ◆ O **setor de serviços vem enfrentando uma concorrência cada vez maior**, inclusive internacional, requerendo uma busca maior por competitividade.
- ◆ Há a percepção que, normalmente, **as empresas de serviços têm nível de qualidade é inferior a manufatura** (entre 1,5 a 3 sigma).





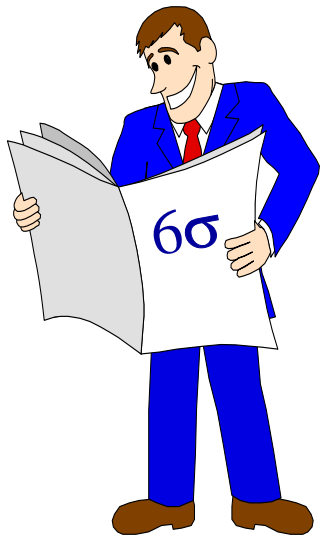
Características de serviços

Fontes de variação





Características do Seis Sigma e contribuição para serviços



- ◆ Enfoque na aplicação prática dos conceitos, com **projetos direcionados em equipe**;
- ◆ Acompanhamento da performance dos processos e projetos através de **métricas consistentes**;
- ◆ Formação de especialistas na metodologia dentro da própria empresa (**Black Belts e Green Belts**);
- ◆ União de **várias ferramentas**, principalmente estatísticas, de qualidade e de solução de problemas;
- ◆ **Acompanhamento financeiro** dos resultados;
- ◆ **Participação ativa da Liderança**;
- ◆ Gerenciamento baseado em **fatos e dados**;
- ◆ Foco do **cliente**;
- ◆ **Todas as áreas** devem ser envolvidas.



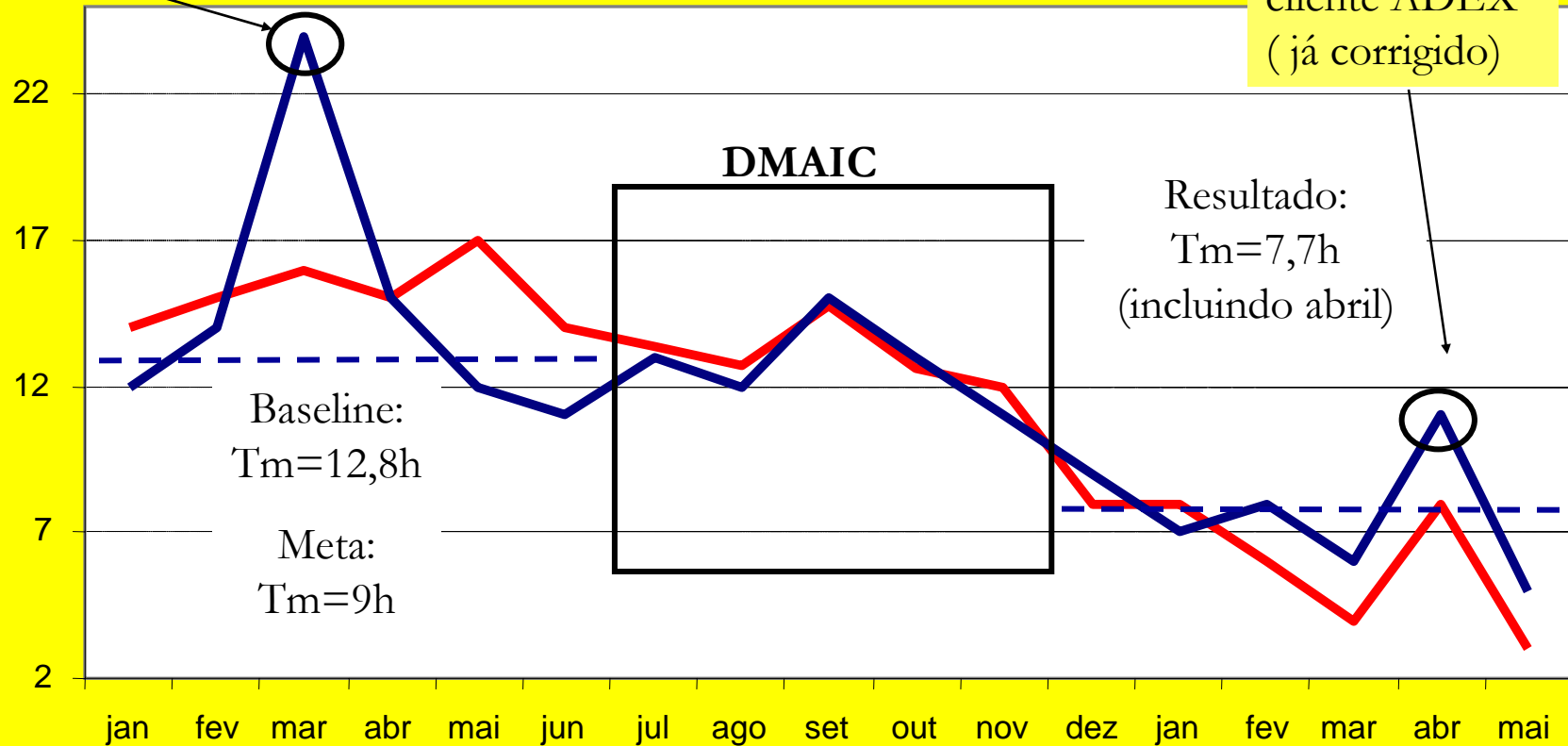
Acompanhamento do projeto



Tempo médio de veículo em reparo

Nesse período, a inserção dos dados não está correta

Problema no cliente ADEX (já corrigido)



Baseline:
 $T_m = 12,8h$

Meta:
 $T_m = 9h$

DMAIC

Resultado:
 $T_m = 7,7h$
(incluindo abril)

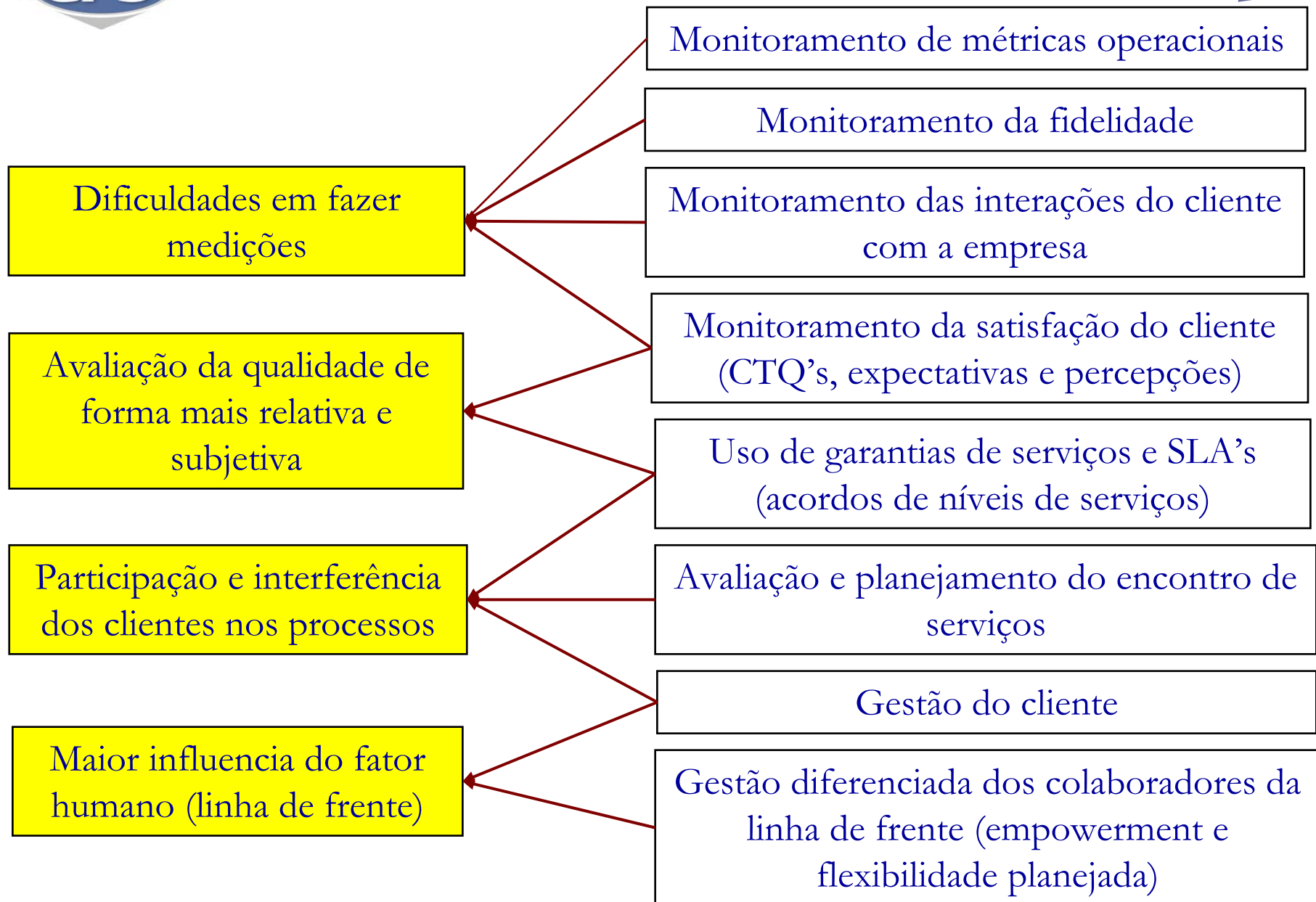
Período: jan/2002 a mai/2003

Fonte: Sistema GFT

Responsável pela coleta: Alfredo (D1)

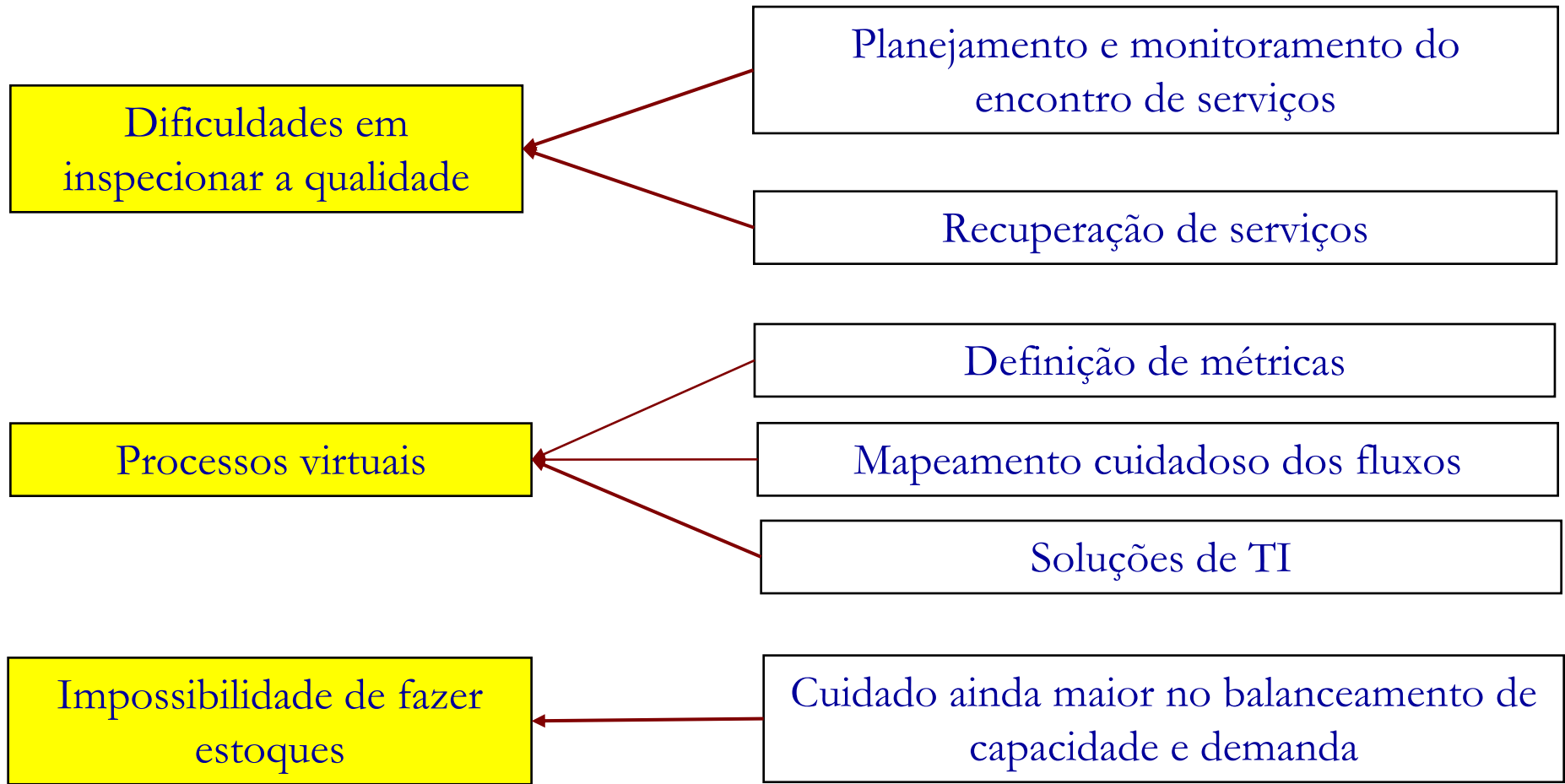


Como tratar as fontes de variação no Seis Sigma





Como tratar as fontes de variação no Seis Sigma





Cuidados na aplicação do Seis Sigma em serviços

- ◆ A **medição pode ser mais trabalhosa**, e, em alguns casos, uma novidade;
- ◆ Uso rigoroso dos **dados e a análise dos sistemas de medição trazem surpresas**;
- ◆ Nunca estimule a omissão – **incentive a “transparência”**;
- ◆ **Pesquisas de satisfação** podem contribuir bastante, mas elas **têm suas limitações**;
- ◆ Atenção para **não sobrecarregar a área de TI**;
- ◆ Pode ser **mais difícil identificar oportunidades de projetos no início**;
- ◆ **Não foque projetos somente na retaguarda** por parecerem mais simples;
- ◆ As medições e as avaliações de **benefícios financeiros dos projetos podem ser mais complexas** e assumir um maior grau de subjetividade;
- ◆ Seis Sigma pode contribuir não somente com reduções de custos, mas também com a geração de receita, para isso, **deve-se atentar à satisfação e fidelidade dos clientes**.



Obrigado!

Sandro Infantini

Fone: 11 3759 0181

E-mail: sandro.infantini@gpsqtc.com.br

Site: www.gpsqtc.com.br