

Ferramentas da Qualidade – a sua utilização na resolução de problemas e na melhoria da sua organização!

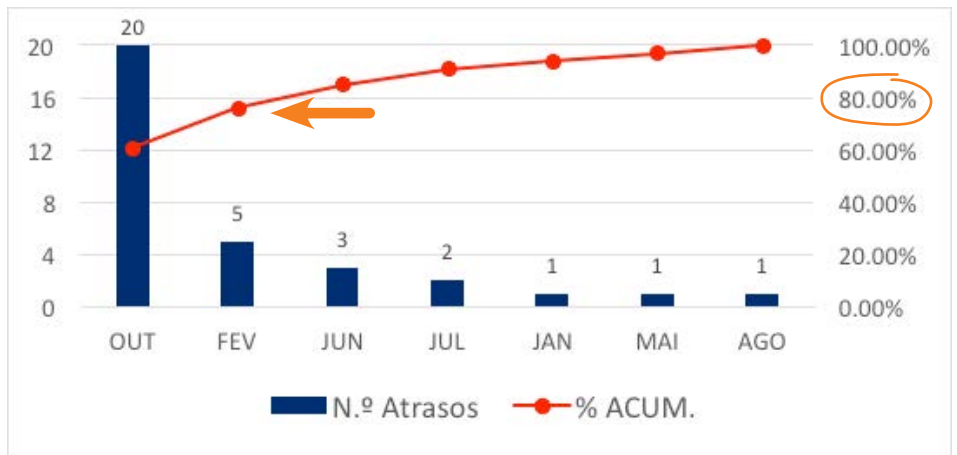


ANA MONTEIRO
Diretora Executiva e Consultora
Sênior
<https://www.qualityforexcellence.pt>
geral@q4e.pt

É frequente ouvir em consultoria de Sistemas de Gestão “Fiz o mais difícil... Implementei o Sistema de Gestão da Qualidade!”, o que, na minha perspetiva, não é correto. Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade, apesar de ser uma tarefa morosa e trabalhosa, não é de todo o mais árduo. O desafio é dar o passo seguinte, é gerir a informação que recolhemos ao longo do tempo.

Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade, apesar de ser uma tarefa morosa e trabalhosa, não é de todo o mais árduo. O desafio é dar o passo seguinte, é gerir a informação que recolhemos ao longo do tempo

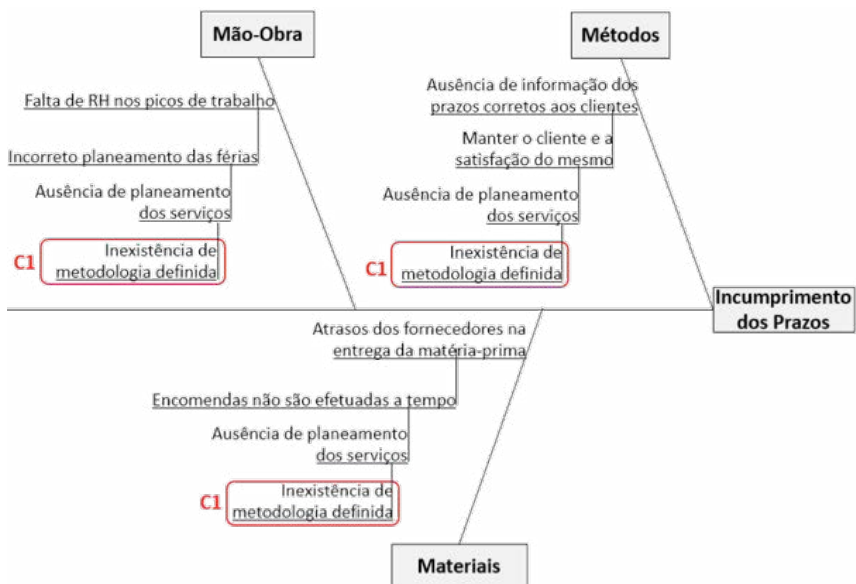
Neste sentido, para que servem os dados/registos que recolhemos? Efetivamente, os dados servem para que as organizações obtenham informação útil e deixem o pensamento de “Como recolher dados” e passem a pensar em “Como obter dados úteis”. A utilidade dos dados vai permitir aos gestores da qualidade e, principalmente, à gestão de topo das empresas tomar decisões baseadas em evidências, pois os dados vão indicar qual é o(s) problema(s) efetivo(s) da organização.



Então, se identificamos o problema, basta resolvê-lo e obtemos a melhoria dentro da empresa. É fácil, não é? Pode de facto ser fácil, mas também pode ser difícil. **Mas, então, porque é que na prática não funciona? Como é que podemos tornar trabalhos difíceis em trabalhos fáceis?** A resposta passa por utilizar as ferramentas certas, para o trabalho certo, na altura certa. Essas ferramentas são conhecidas como

ferramentas de controlo da qualidade. Vejamos um caso real: Após a identificação de um problema numa empresa cliente da Q4E, foram aplicadas algumas das ferramentas de controlo da qualidade, tais como: folhas de recolha de dados, Diagrama de Pareto, Diagrama de Ishikawa e Brainstorming. Vejamos:

- **Problema:** Atraso nos serviços ao Cliente
- **Sector de atividade:** serralharia civil e metalomecânica



• **Objetivo do projeto:** reduzir a taxa de atraso da produção, na execução dos serviços aos clientes

• **Meta:** ≤ 9,0%

• **Taxa de atraso dos serviços no ano transato:** 11,6%

O envolvimento da Gerência foi fundamental, na medida em que esta pretendia melhorar o processo, com receio de maiores desvios, com o aumento do volume de trabalho.

Iniciámos o projeto pela análise dos dados recolhidos. Posteriormente, aplicámos o Diagrama de Pareto para tentar identificar a(s) causa(s) do problema e, considerando o princípio da ferramenta, podemos concluir que 80% dos atrasos situaram-se nos meses de Outubro e Fevereiro, período respeitante às férias dos colaboradores.

No entanto, apesar de uma causa identificada, acreditávamos que a causa-raiz

Rentabilidade, lucro, presença no mercado, redução de custos operacionais, otimização de recursos e automação de processos são alguns exemplos de aspetos que as organizações procuram sempre melhorar

estava ainda por apurar. Nesse sentido, aplicamos o Diagrama de Ishikawa (também conhecido como Espinha de Peixe),

recorrendo ao Brainstorming, bem como aos 5 porquês:

Identificámos que a causa-raiz do problema era a inexistência de uma metodologia definida para o planeamento dos serviços, ou seja, a empresa comprometia-se sempre com os clientes como forma de os angariar, não verificando os trabalhos previstos. Para resolver o problema, foi elaborado um plano de ações, com a definição de ações, prazos e responsáveis.

Resultante da aplicação destas ferramentas, foram obtidos os seguintes resultados:

• Aplicação do modelo de planeamento dos serviços;

• Diminuição da taxa de atraso para 1,7%, apesar do contínuo aumento de trabalho (68,2%);

• Diminuição do impacto das horas extra pagas no volume de faturação de 1,2%.

Rentabilidade, lucro, presença no mercado, redução de custos operacionais, otimização de recursos e automação de processos são alguns exemplos de aspetos que as organizações procuram sempre melhorar. Através das ferramentas da qualidade é possível detetar-se a causa de problemas que possam estar a interferir com o bom desempenho de um processo, produto ou serviço. As mesmas são um excelente recurso para ajudar a estabelecer métodos mais elaborados de resolução baseados em factos e dados, o que aumenta a taxa de sucesso dos planos de ação. ■

	2015	2016	2017
Taxa de Atraso	11,6 %	11,6%	1,7 %
Taxa de Aumento do nº de Serviços (Anos de referência: 2015)	–	39,7 %	68,2 %
Aumento Vol. Faturação (Anos de referência: 2015)	–	7,5 %	72,8 %
Impacto das Horas Extra Pagas no Volume faturação	1,7 %	1,8 %	1,2%

www.startandgo.pt

START&GO

