

Aplicação das ferramentas da qualidade

Sr. Luís, vendedor da empresa “**chego lá**”, tinha programado visita a um cliente, localizado no outro lado da cidade, às 17:00 horas, do dia 14/xx/22, para renovar o contrato de entrega de seus produtos.

O Escritório do cliente está localizado á Rua competência, 3185, artéria muito usada por todos aqueles que demandam a região Central de São Paulo.

Um dos percursos menores para se chegar a Rua competência é fazê-lo passando pelo centro da cidade que, no entanto, fica sujeito a constantes congestionamentos.

No dia da visita, Luiz decidiu passar pelo centro pegando grande congestionamento por volta das 16:30 chegando ao encontro com 45 minutos de atraso.

Como se não bastasse, assim que se apresentou a secretaria Juliana, constatou que a documentação estava incompleta e comentou:

-A documentação desta proposta só ficou pronta às 15:00 horas!

Já cansei de falar para pessoal aprontar os documentos mais cedo!

Juliana disse-lhe: Olha seu Luis o chefe tinha outro encontro às 18:00 horas e não pode esperar. Teremos que marcar nova reunião.

Luiz agendou nova data com Juliana, pediu desculpas e voltou para o escritório. Lá chegando deixou recado por escrito ao Diretor Comercial (que estava acompanhando pessoalmente este caso) solicitando-lhe que convocasse reunião para o dia seguinte, 15/03, pois não havia conseguido renovar contrato da empresa “**chego lá**”.

Dia seguinte, o Diretor, bastante invocado com o fato, convocou Marcos (tesoureiro), Souza (Gerente de Vendas), Carlos (Gerente de contatos) e o próprio Luiz, dizendo:

Precisamos levar a sério nosso programa de qualidade. Ontem tivemos mais um problema com cliente.

Quando soube fiquei irritado com Luiz, mas sei que o culpado não é ele, mas todo o nosso sistema. A primeira providência é remediar a situação.

Em seguida, teve início o seguinte diálogo:

Luiz: Já marquei nova data para daqui a 15 dias. Foi o melhor que consegui.

Diretor: Isto vai dar um atraso na Renovação deste contrato no qual tenho um interesse especial pela sua importância.

Carlos: Vai atrasar 15 dias o 1º faturamento.

Souza: O cliente vai ficar insatisfeito, pois suas entregas sofrerão atraso. Não podemos esquecer que temos exclusividade com ele.

Diretor: Para compensar isto vamos dar um desconto extra de 5% na primeira fatura. Isto é prejuízo no duro! Vou também ligar, pedir desculpas e aproveitar para amaciar o desconto.

Luiz: Vou mandar fax com documentos faltantes.

Diretor: Vamos aproveitar a meia hora que falta para o almoço e tomar essas providências. Às 13Hs em ponto quero todos vocês aqui de volta, pois temos que analisar tudo muito bem, para que esse tipo de anomalia não volte a ocorrer. Temos que levantar todas essas causas.

Após o almoço...

Diretor: Vamos dar nossas opiniões sem acusar ninguém!

Luiz: Não consegui renovar o contrato porque o homem lá não me esperou então a reunião não aconteceu.

Carlos: Lógico que não aconteceu, pois você chegou atrasado!

Souza: Tinha que chegar atrasado mesmo porque não saiu a tempo e o trânsito estava engarrafado lá no centro.

Luiz: Não cheguei a tempo porque o pessoal atrasou a preparação da proposta.

Carlos: Atrasou a preparação porque só tinha um funcionário preparando toda aquela papelada.



Diretor: Esta desculpa não cola mais! Na verdade, vocês deixam acumular renovações de propostas para o mesmo dia e nós já sabemos que isso é o que causa atraso na preparação das propostas.

João: Eu concordo, mas o Luiz pegou engarrafamento de bobeira. Basta fazer um percurso adequado, entretanto, como todo bom vendedor, tem preguiça de planejar. Acredita sempre no seu talento pessoal.

Souza: Logo que o Luiz saiu correndo ouvi o rapaz da preparação dizer que, infelizmente, ele havia ido com a documentação incompleta porque estava faltando a guia do ISS.

Marcos: Lógico que tem que faltar, pois não podemos quitar a guia com antecedência! O pagamento tem que ser feito sempre no último dia, de acordo com o padrão atual da empresa.

Diretor: Organizem um diagrama de causa e efeito com estas opiniões levantadas, elejam as causas mais prováveis e montem um plano de ação.

Vocês três, Marcos, Souza e Paulo dividam as ações a serem feitas de tal forma que até 30/XX/22, no máximo, tudo esteja nos eixos.

Como este cliente é do Luiz gostaria que ele mesmo me apresentasse o relatório de anomalia até às 15:00 horas.

Vamos encerrar nosso Brainstorming e mãos à obra.

Com base nesta estória os grupos deverão montar uma análise deste problema até o Plano de Ação, inclusive.

A Parte relativa aos resultados (Elemento 6 do formulário) não precisam ser preenchida, pois isto deve ser feito somente após a execução do plano de ação.



Nome do produto ou processo: _____ Data: ____/____/____

	Nome	Depto	Nome	Depto	Nome	Depto	Aprovado por	Assinatura
Participantes								

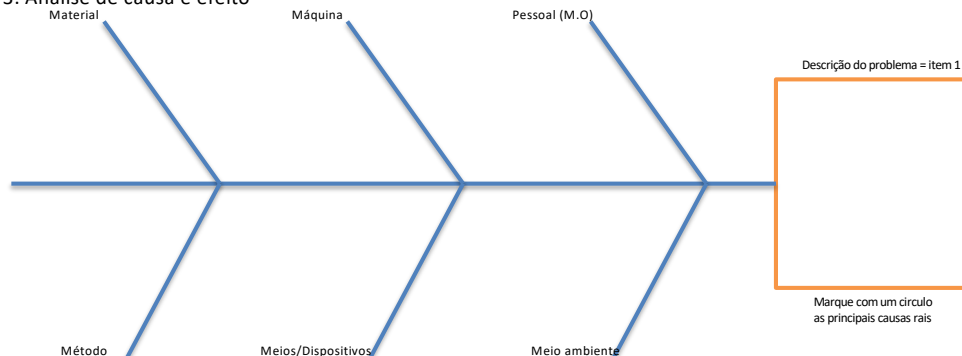
1- Percepção do problema:

Descrição detalhada
do problemaOnde
aconteceu?

2. Contra medidas

Item	O QUE ? (DESCREVER O QUE FAZER PARA COMBATER A CAUSA LEVANTADA)	QUEM ? (RESPONSÁVEL)	COMO ? (DESCREVER PASSO A PASSO AS AÇÕES)	QUANDO ? (PRAZO)
1				
2				

3. Análise de causa e efeito



4. 5 Porquês ?

Causa 1	Causa 2	Causa 3
1- Porquê ? R: _____	1- Porquê ? R: _____	1- Porquê ? R: _____
2- Porquê ? R: _____	2- Porquê ? R: _____	2- Porquê ? R: _____
3- Porquê ? R: _____	3- Porquê ? R: _____	3- Porquê ? R: _____
4- Porquê ? R: _____	4- Porquê ? R: _____	4- Porquê ? R: _____
5- Porquê ? R: _____	5- Porquê ? R: _____	5- Porquê ? R: _____
Causa Raiz R: _____	Causa raiz R: _____	Causa Raiz R: _____

5. Plano de ação preventiva

Item	O que?	Quem ?	Como ?	Quando	Status

6. Resultados

Resultados Alcançados (Ilustração Gráfica)

Verificação de eficácia

<input type="checkbox"/>	É necessário atuar em outras causas
<input type="checkbox"/>	Este relatório pode ser fechado
<input type="checkbox"/>	Os padrões devem ser alterados
<input type="checkbox"/>	É necessário refazer o relatório
Verificar necessidades de atualização	
<input type="checkbox"/>	Plano de controle
<input type="checkbox"/>	Plano de produção
<input type="checkbox"/>	Padronização (POP, Treinamento, etc)
____/____/____ Responsável pelo MASP	