



SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

**QUALIDADE E
PRODUTIVIDADE,
CONCEITOS QUE
MUDAM O NEGÓCIO**

Marcelo Paranzini



SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

O SEBRAE E O QUE ELE PODE FAZER PELO SEU NEGÓCIO

- ✓ EVOLUÇÃO
- ✓ COMPETITIVIDADE
- ✓ PERENIDADE
- ✓ SOBREVIVÊNCIA



Orientamos na implantação e no desenvolvimento do seu negócio de forma estratégica e inovadora

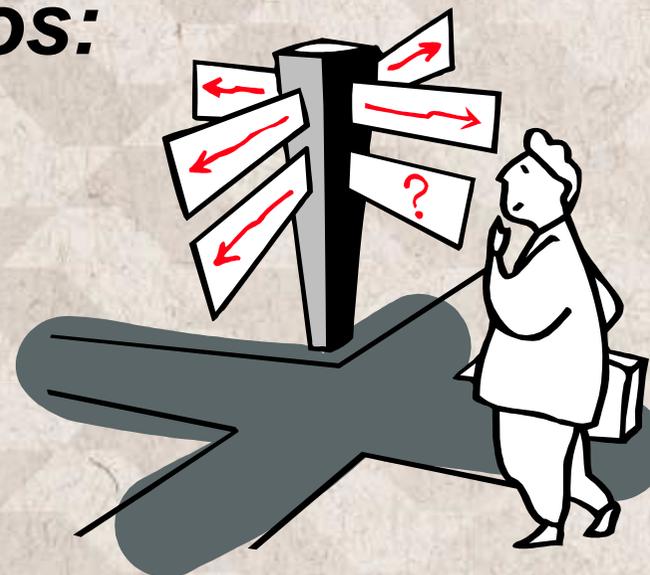


SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

COMO PODEMOS AJUDÁ-LOS?

• *Gestão em Negócios:*

- *Produção*
- *Jurídica*
- *Finanças*
- *Marketing*
- *Informática*
- *Comércio Exterior*
- *Organização Empresarial*



LIGUE SEBRAE - SP



0800 570-0800

LIGAÇÃO GRATUITA

**ESCRITÓRIO MAIS
PRÓXIMO DE VOCE**

www.sebraesp.com.br

- **"Se você não mudou nos últimos seis meses não é porque o processo está certo, mas provavelmente porque você está errado."**

provérbio japonês

- ✉ mundo ?
- ✉ seu país ?
- ✉ seu negócio ?
- ✉ você ?





SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

REFLEXÃO.....

Qualidade sempre foi um grande diferencial competitivo.



Hoje, é uma exigência de mercado e uma obrigação da empresa!



SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

REFLEXÃO.....

***Mercado inverso:
“ Quem fixa o preço é o comprador ”***

Phillip Kotler





SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

QUALIDADE: FATOS!

	BRASIL	JAPÃO
TREINAMENTO HORAS P/ ANO	1-2	8-10
SUGESTÕES FUNCIONÁRIOS P/ ANO	5	90
% NECESSIDADE DE ASSIST. TÉCNICA	2,5	0,1
RELAÇÃO PEÇAS DEFEITUOSAS	25/1.000	1/10.000
MÉDIA EM DIAS DE PRAZO DE ENTREGA	35	2

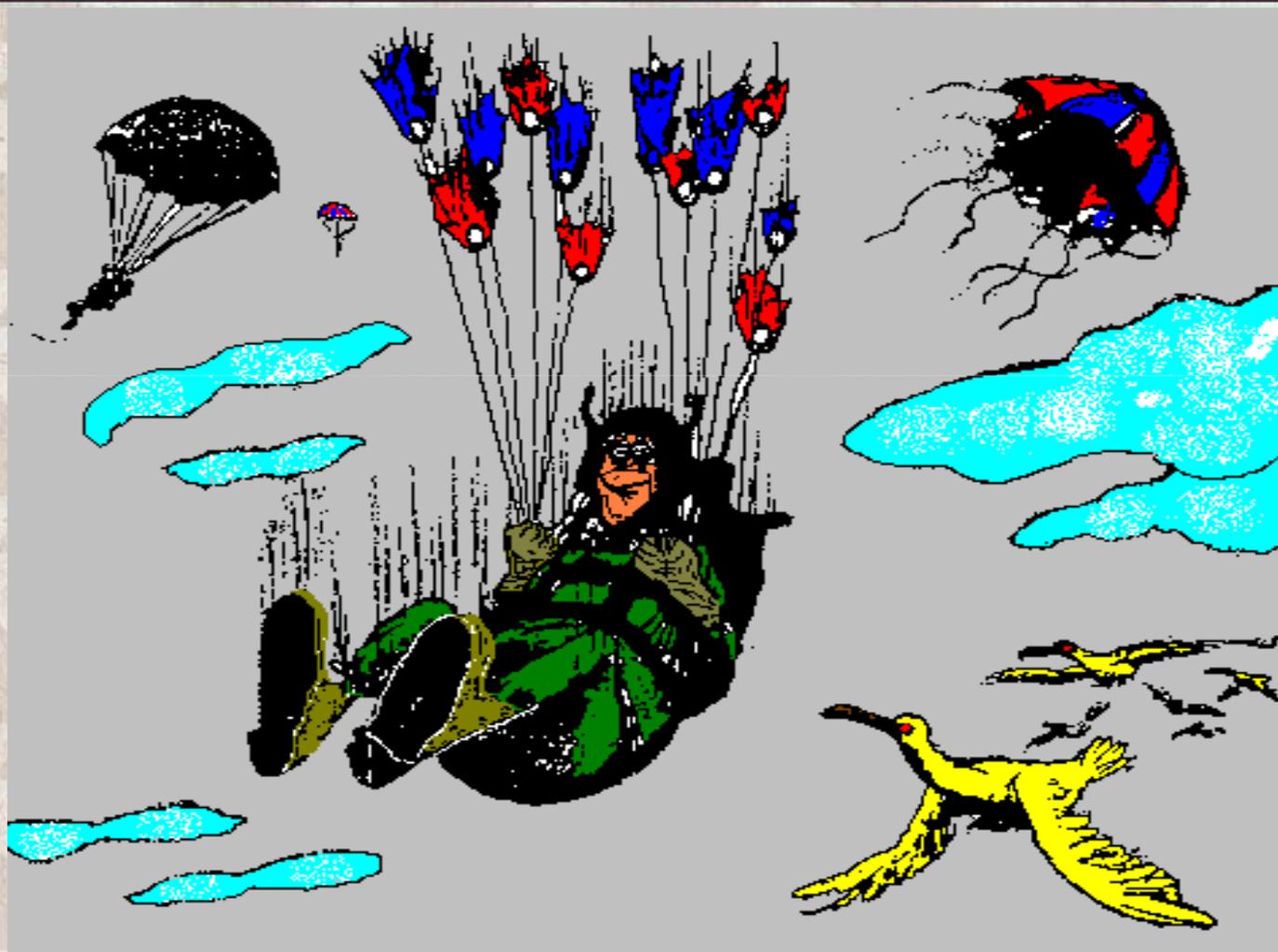
FONTE: INMETRO





SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

GARANTIA É SINAL DE QUALIDADE?





SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

COMPETITIVIDADE



- ✓ UTILIDADE?
- ✓ PRATICIDADE?
- ✓ ECONOMIA?
- ✓ IMAGEM?

PARA QUE ELE ME SERVE?





SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

O QUE, AFINAL DE CONTAS, SERIA QUALIDADE?

Característica de todo produto, serviço ou relação, planejada, praticada e verificada, visando superar as expectativas de satisfação das pe^{so}oas envolvidas!





SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

O QUE, AFINAL DE CONTAS, SERIA QUALIDADE?

AUSÊNCIA DE DEFEITOS!



VISÃO DA QUALIDADE

✓ de quem faz - **EMPRESA**

NORMAS

INSPEÇÃO

PADRÕES TÉCNICOS

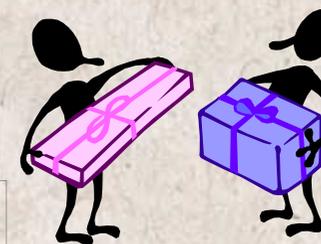


✓ de quem compra - **CLIENTE**

PREÇO

PRAZO

GOSTO PESSOAL





SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

O QUE É PRODUTIVIDADE?

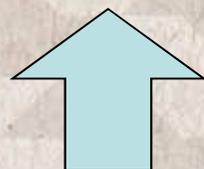


“ Produzir mais e melhor, em menos tempo e gastando menos com foco no lucro e na competitividade.”

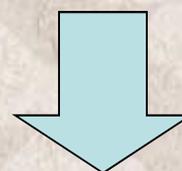


SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

O QUE É PRODUTIVIDADE?



(+) com (-)



- mais lucro menos esforço
- mais organização menos desperdício
- mais qualidade menos reclamação
- mais satisfação menos prejuízos



SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

COMO BUSCAR A PRODUTIVIDADE?

- **Ações:**

- 1- Preocupe-se com o ambiente de trabalho!**

- ambiente limpo, seguro, arejado, num clima de amizade e confiança

- 2- Preocupe-se com treinamento e qualidade profissional de todo quadro funcional!**

- cursos de alfabetização, supletivos, de habilidades e atualização tecnológica
 - palestras, encontros, trabalhos em grupo, feiras
 - ensine-os a fazer o certo sempre.



COMO BUSCAR A PRODUTIVIDADE?

- **Ações:**

3- Estabeleça Metas e controle os resultados!

- crie procedimentos e indicadores visuais do uso dos recursos e equipamentos.
- controles: absenteísmo, atrasos de produção, atrasos na entrega, desperdícios, redução da ociosidade, paradas de máquinas, etc...

4- Combata o desperdício !

- **Aparentes:** luz, água, lixo, sucata...
- **Ocultos:** acostumados com o processo atual de trabalho.



SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

COMO BUSCAR A PRODUTIVIDADE?

- **Ações:**

5- Planeje e Organize o trabalho

- Mantenha os equipamentos em perfeitas condições de uso

6- Explore a criatividade, melhorando continuamente produtos e processos

- Diminua o tempo de preparação das atividades
- Diminua as distâncias entre equipamentos e recursos
- Automatize as tarefas cansativas e promova rotatividade no trabalho

7- Agregue valor a produtos e serviços



SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

COMO BUSCAR A QUALIDADE?

- **Ações:**

- **8- Sintonia no cliente**

- Perpetuação do negócio

- **9- Solucionar rapidamente os problemas**

- Sistema eficaz de atendimento

- **10- Estabelecer e cumprir padrões!**

- Fazer certo pela primeira vez – vigilância Contínua!



SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

COMO BUSCAR A QUALIDADE?

- **Ações:**

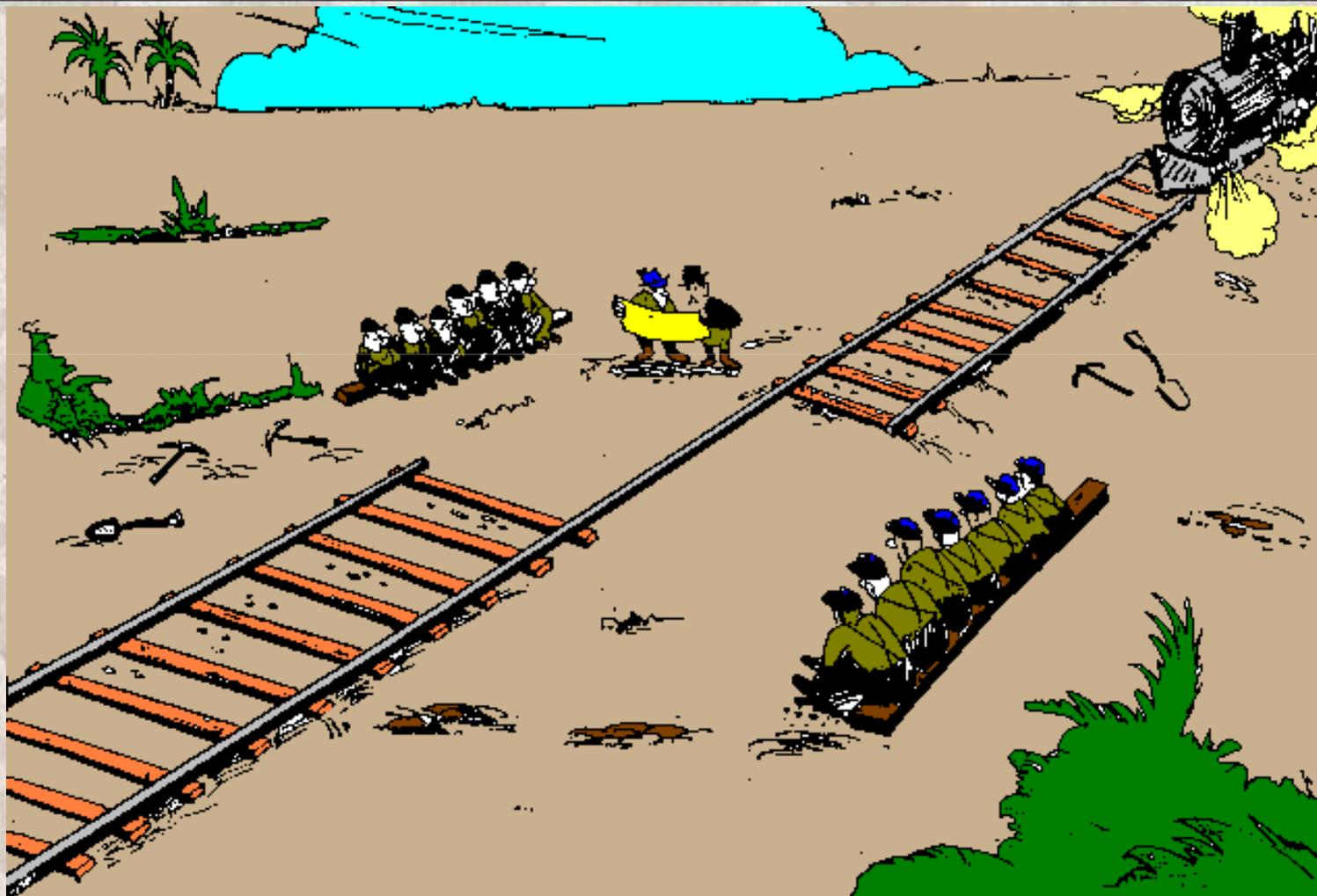
11- Gestão da Qualidade com foco em “pessoas”

- Pessoas motivadas pelo prazer de auto-realização superam todas as expectativas de qualidade

12- Acompanhar e melhorar o desempenho!

- **Planejar** metas desafiadoras
- **Analisar** recursos, processos, implicações
- **Integrar** todo ambiente (externo/interno) aos resultados esperados, monitorando resultados e relatando progressos
- **Otimizar** a motivação da equipe de forma contínua

**NÃO ADIANTA RECLAMAR, TEM QUE FAZER DIREITO DA
PRIMIEIRA VEZ !!!!**





SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

QUALIDADE / PRODUTIVIDADE

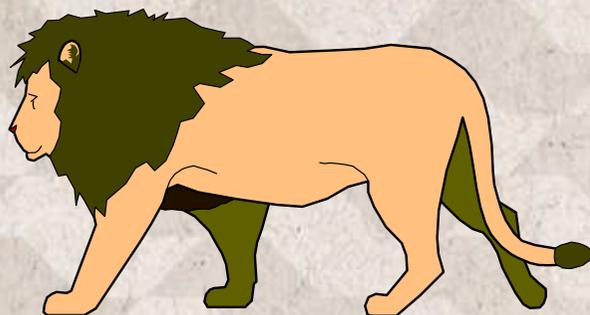




SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

MENSAGEM FINAL

Ontem, os **Grandes** engoliam os **Pequenos**,



Hoje, os **Rápidos** engolem os **Lentos**.

Obrigado!



Marcelo Paranzini
11 3253-2121

marcelop@sebraesp.com.br
erccentro@sebraesp.com.br