



**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



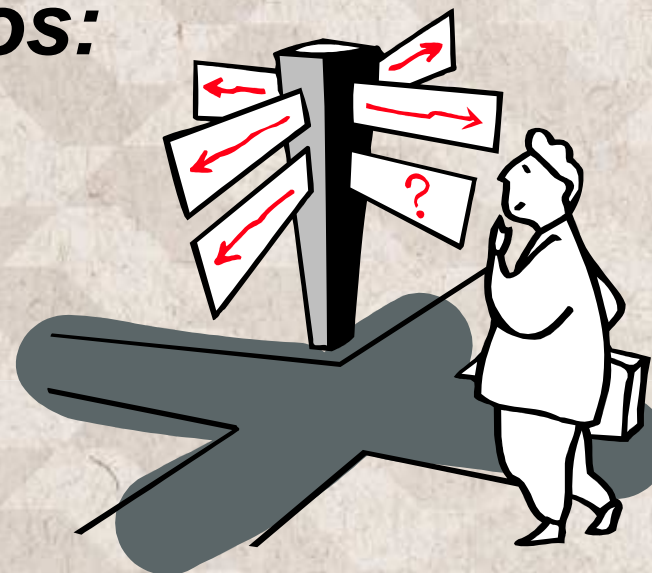


**SECOVI SP**  
O SINDICATO DA HABITAÇÃO  
Desde 1946

## 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](http://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**





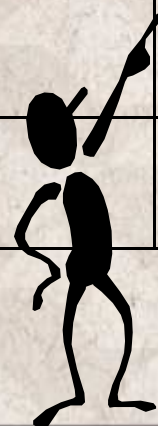


**SECOVI SP**  
O SINDICATO DA HABITAÇÃO  
Desde 1946

## 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	<b>25/1.000</b>	<b>1/10.000</b>
MÉDIA EM DIAS DE PRAZO DE ENTREGA	35	2

FONTE: INMETRO





**SECOVI SP**  
O SINDICATO DA HABITAÇÃO  
Desde 1946

## GARANTIA É SINAL DE QUALIDADE?

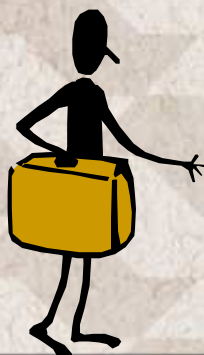
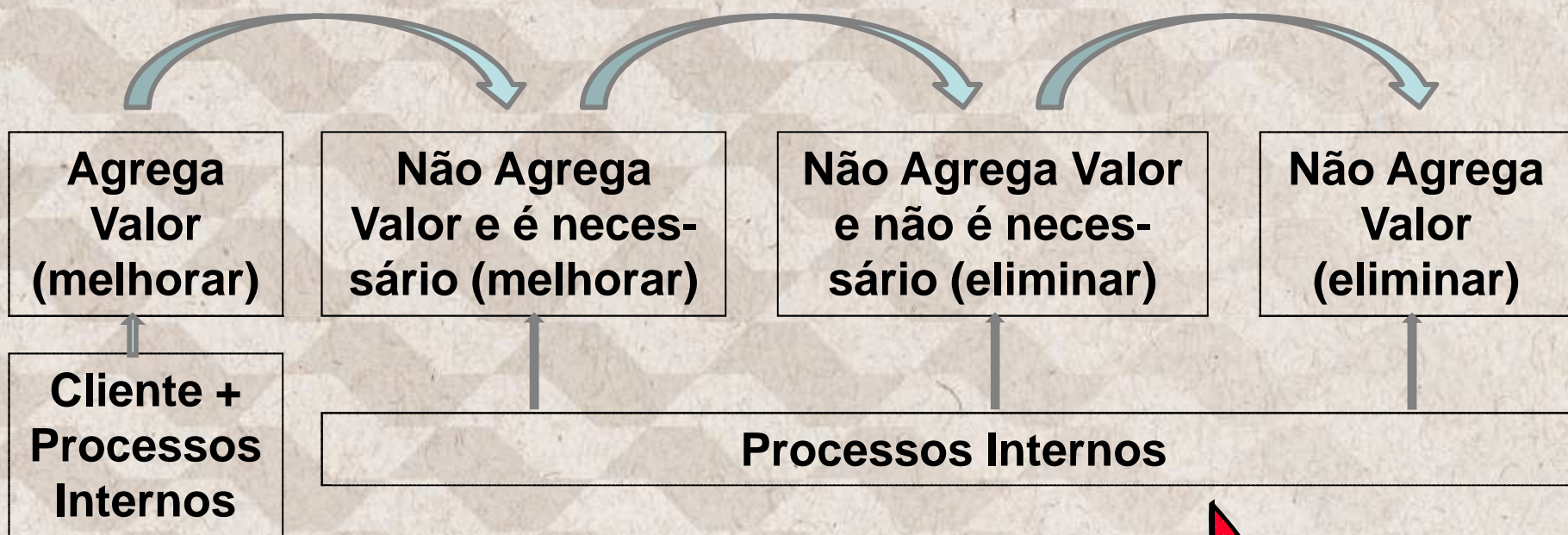






**SECOVI SP**  
O SINDICATO DA HABITAÇÃO  
Desde 1946

## 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 peessoas 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

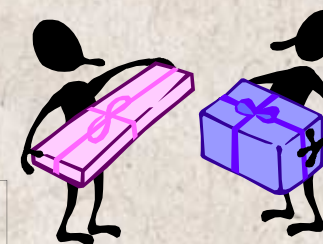


### ✓ de quem compra - **CLIENTE**

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.”

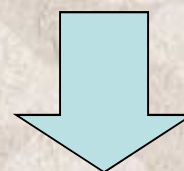


**SECOVI SP**  
O SINDICATO DA HABITAÇÃO  
Desde 1946

## 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.





## 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!





- **Ações:**

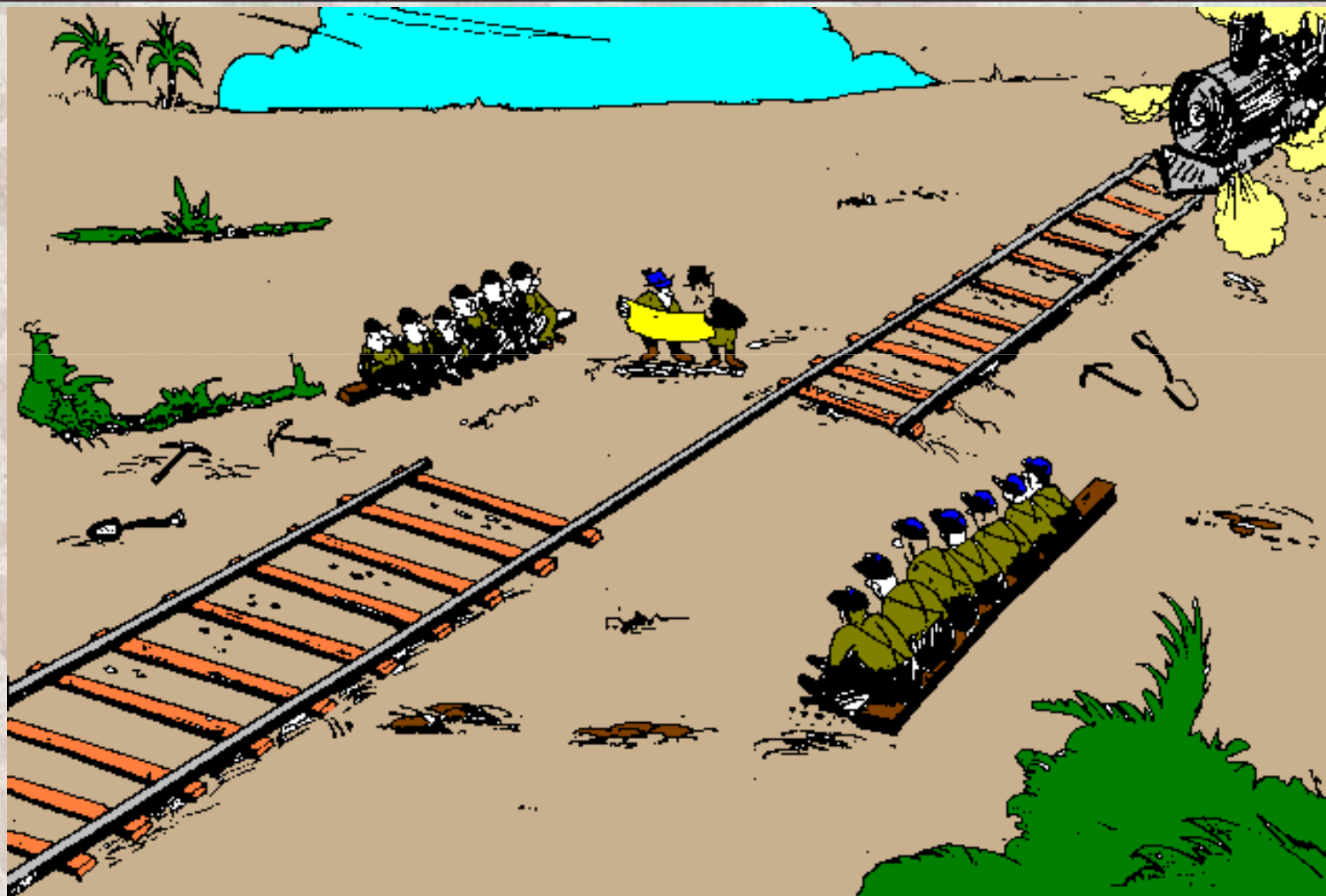
### **11- Gestão da Qualidade com foco em “pessoas”**

- 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  
PRIMEIRA VEZ !!!!**







**SECOVI SP**  
O SINDICATO DA HABITAÇÃO  
Desde 1946

## QUALIDADE / PRODUTIVIDADE

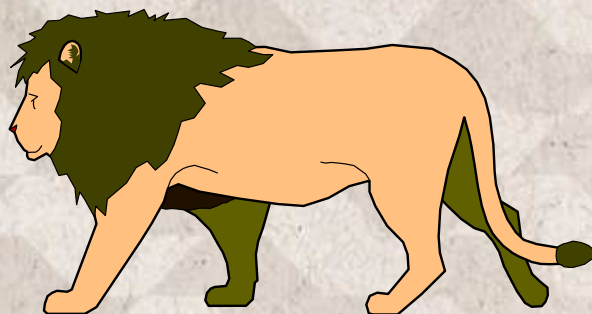




**SECOVI SP**  
O SINDICATO DA HABITAÇÃO  
Desde 1946

## 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**