
GESTÃO VISUAL E 5S

SEP 0701 – GESTÃO DA QUALIDADE - AULA 12



GESTÃO VISUAL

- Comunicação clara e visível;
- Informação relevante: disponível e visualizada pelas pessoas certas.



INFORMAÇÕES – RECURSOS VISUAIS



MAPA DE RISCOS



DESEMPENHO DOS VENDEDORES

Vendedor	Total de Vendas	Desempenho	Meta
João	150.503,40	ÓTIMO	200.000,00

Escolha o Mês: [Vários Itens]

Vendedor	Total Vendido
Claudio	R\$ 29.900,15
Fernando	R\$ 26.296,25
Helena	R\$ 25.368,05
Joana	R\$ 22.771,65
João	R\$ 19.939,65
Joaquim	R\$ 26.687,25
Kléber	R\$ 21.549,85
Maria	R\$ 21.101,95
Rosana	R\$ 26.526,75
Total geral	R\$ 247.298,55

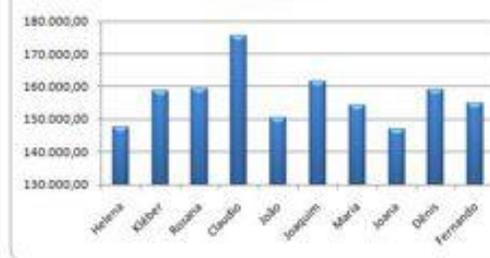
Desempenho por Vendedor



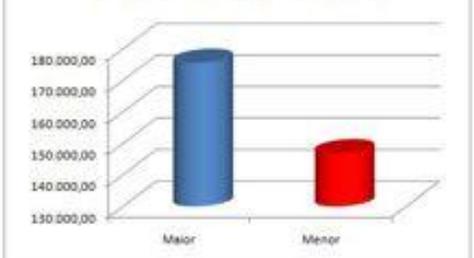
Maior Volume Vendido	
R\$	175.356,10

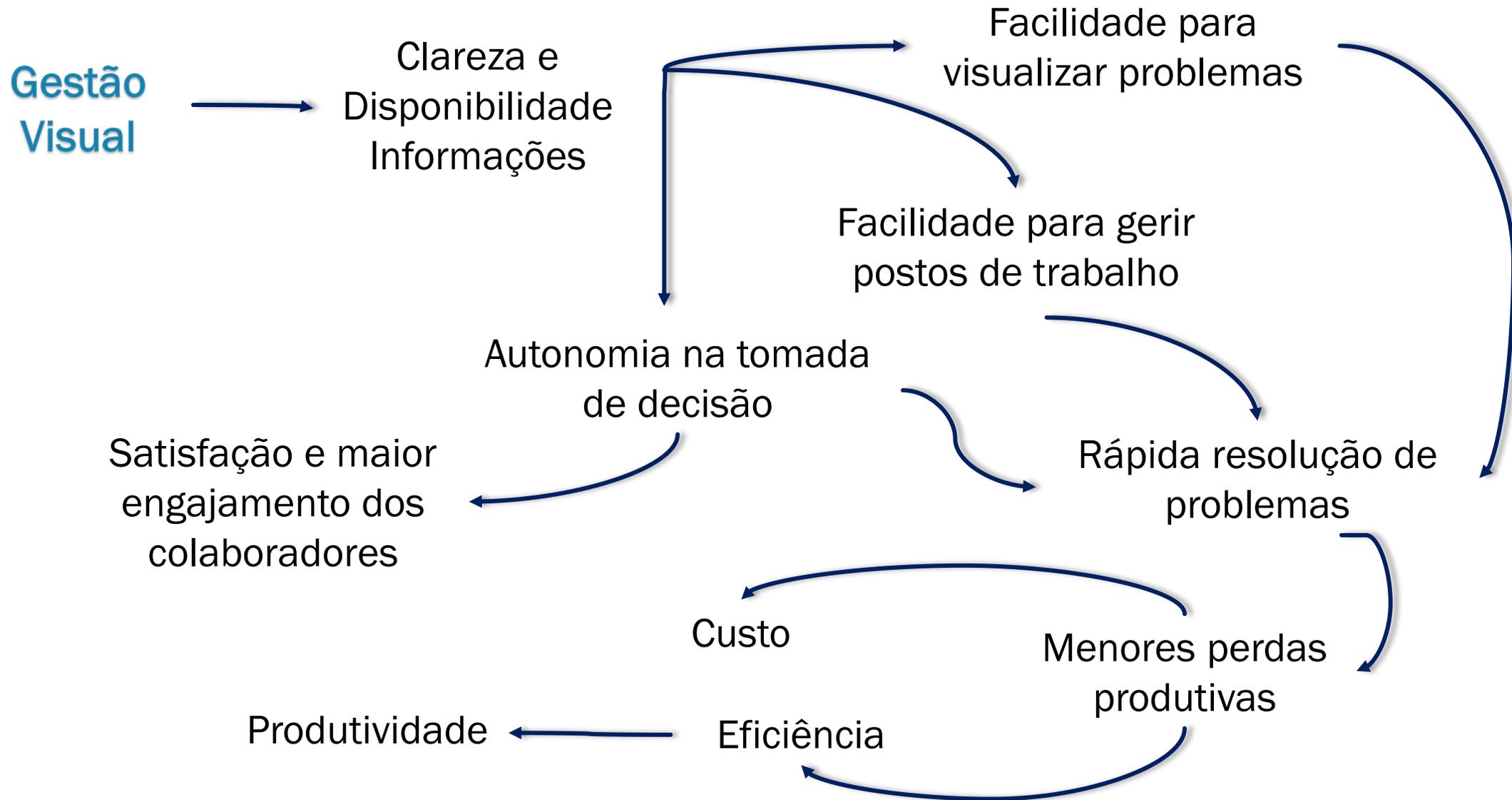
Vendedor	
	Claudio

Vendedores



Melhor e Pior Volume de Vendas







Dados positivos



- Eficiência das operações;
- Níveis de qualidade adequados;
- Taxas de desperdício controladas.



A organização está no caminho certo!



Dados negativos



- Baixa eficiência;
- Elevadas taxas de desperdício;
- Níveis de qualidade abaixo do aceitável;



É necessário tomar medidas para correção dos rumos.

GESTÃO VISUAL – FOCO:

- Tornar os problemas visíveis – identificar problemas à medida que ocorrem
- “Feedback em tempo real”;
- Melhoria do desempenho;
- Consciência situacional – engajar colaborador;

DIGITAL VISUALIZE BOARD IN PRODUCTION FLOOR

QUALITY PERFORMANCE GRAPH



STATUS DA QUALIDADE (QSB) GRÁFICO DIÁRIO DA QUALIDADE



Balanced Scorecard – Oficina Automotiva

Perspectivas	Mapa da Estratégia	Objetivo	Indicador	Meta	Ações
Financeira	Ampliar o atendimento da Oficina nos grandes centros	Atender o mercado dos grandes centros, visando o crescimento de uma nova região por ano	•Lucros •Carteira de clientes	Aumento de 20% do faturamento bruto	Expandir o mercado nos grandes centros urbanos
Clientes	•Cadastrar oficinas com atendimento em horário diferenciado •Promover parcerias com oficinas especializadas em motocicletas	•Disponibilizar serviços 24 horas •Atrair clientes através da exclusividade do serviço prestado •Atender o mercado de duas rodas	Índice de satisfação dos clientes	Aumento de 5% de clientes no semestre	•Estender o atendimento em grandes centros urbanos do estado de São Paulo •Divulgação do serviço cartão fidelidade
Processos Internos	Melhoria do serviço	•Melhoria do tempo de serviço prestado	•Reabertura de solicitação dos serviços •Tempo padrão para o serviço prestado	•Reduzir o índice de reabertura para 5% no semestre •Não exceder a tolerância do tempo padrão em 10% das solicitações	Elaborar instruções de Trabalho
Aprendizado e Crescimento	Capacitar os colaboradores em cursos voltado para a qualidade do serviço	Capacitação da mão de obra	Ampliar o grau de especialização dos colaboradores (multifuncionais)	50 horas mínimo de treinamento por colaborador a cada semestre	Implantar programa de capacitação do capital intelectual

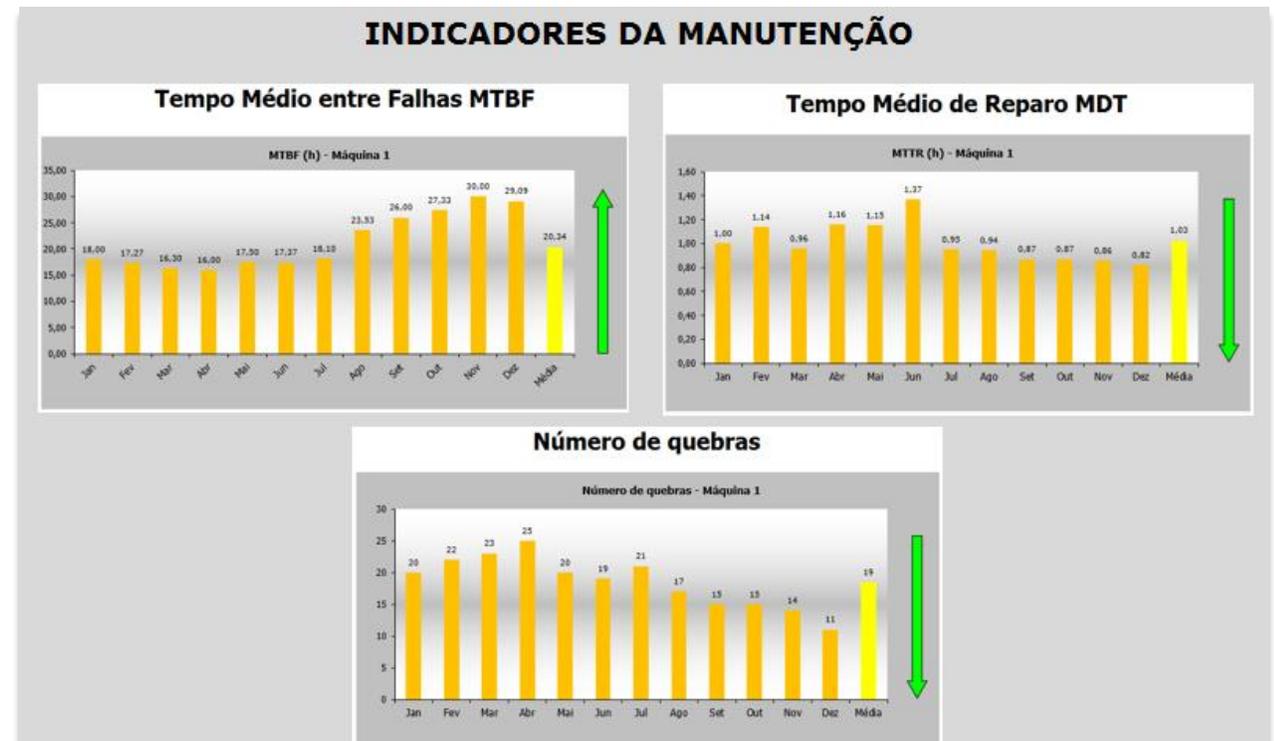
CONTEÚDO

- *Balanced Scorecard* (BSC) – objetivos da empresa;
- Kanban, Scrum;
- *Dahsboard* de Indicadores;
- Segurança do Trabalho;
- Programa 5S – Disciplina e organização do ambiente de trabalho.

KANBAN DE ESTOQUE												
MATERIAS SITUAÇÃO	Aluminio TO-09	Aluminio TO-12	Aluminio Pl. 163	Aluminio cabo	Parafuso 5x80	Parafuso 4,2x25	Parafuso 3,5x19	Parafuso 2,5x13	Rebete 6x10	Rebete 4x10	Rebete 4x10	Aluminio cabo
P E R I G O	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
A T E N Ç Ã O	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
B O M	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

PONTOS DE ATENÇÃO

- Contexto (equipe/departamento);
- Relações diretas – informação visual e atividade sendo executada;
- Escolher o melhor formato de gráfico para representar dados.



FERRAMENTA 5S



FERRAMENTA 5S

Eliminar:

- Desperdícios;
- Custos;
- Cansaço;
- Problemas de saúde;
- Falta de produtividade.



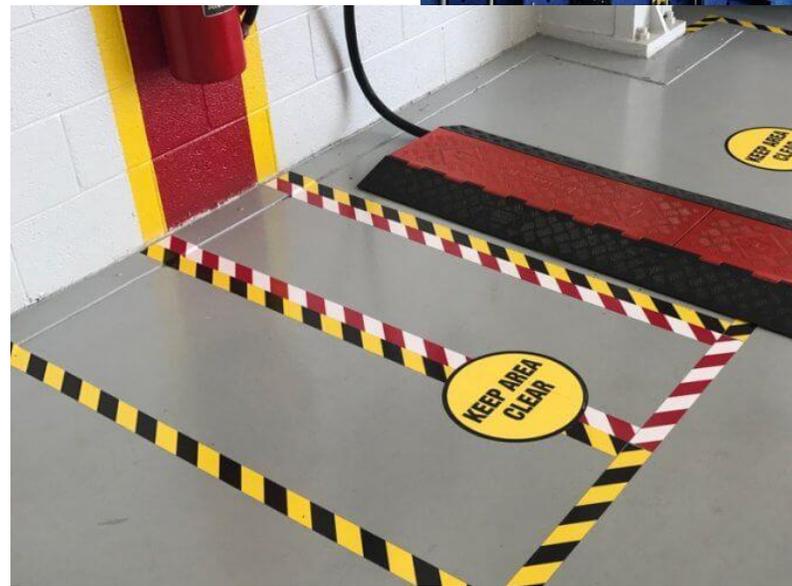
FERRAMENTA 5S

1. SEIRI – Utilização

- Seleção e Descarte para organizar o espaço de trabalho;

2. SEITON – Organização

- Disposição mais inteligente dos objetos



FERRAMENTA 5S

- 3. SEISO – Limpeza
- 4. SEIKETSU – Saúde e padronização
 - Bem estar, higiene e segurança.



FERRAMENTA 5S

5. SHITSUKE – Autodisciplina/Manter a ordem

- Tornar os S's anteriores um hábito;
- Auditorias 5S – Melhoria contínua.

Processo de 5S ANGELONI

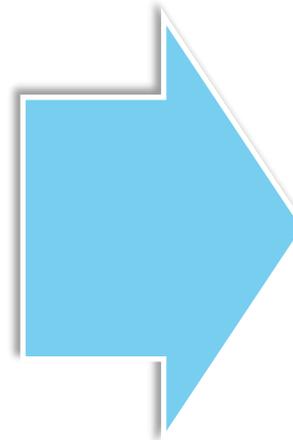
Como está nossa área? Mês:

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Seleção e Descarte					
Organização					
Limpeza					
Saúde / Higiene					
Auto Disciplina					

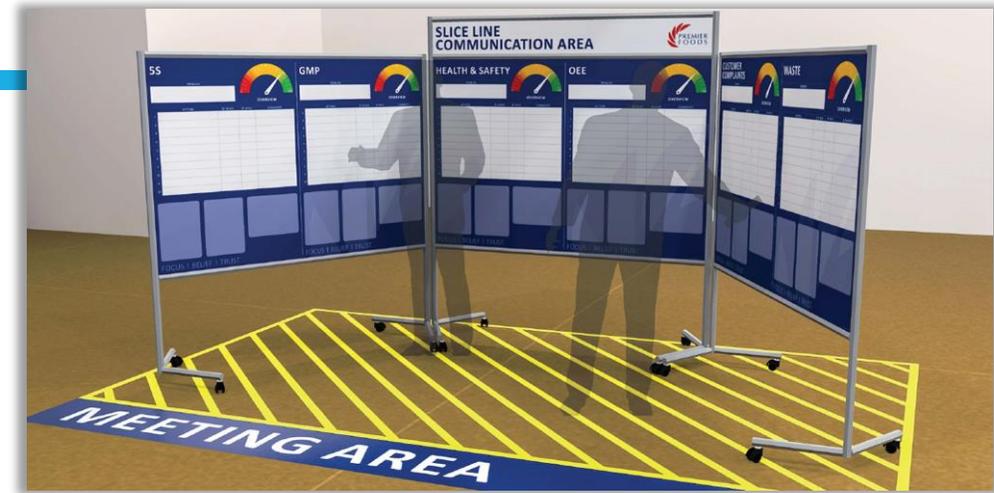
Ótimo Bom Regular

VANTAGENS DA GESTÃO VISUAL

1. Visão Holística do Negócio;
2. Rápida Tomada de Decisão;
3. Foco no que é importante;
4. Controle de Metas;

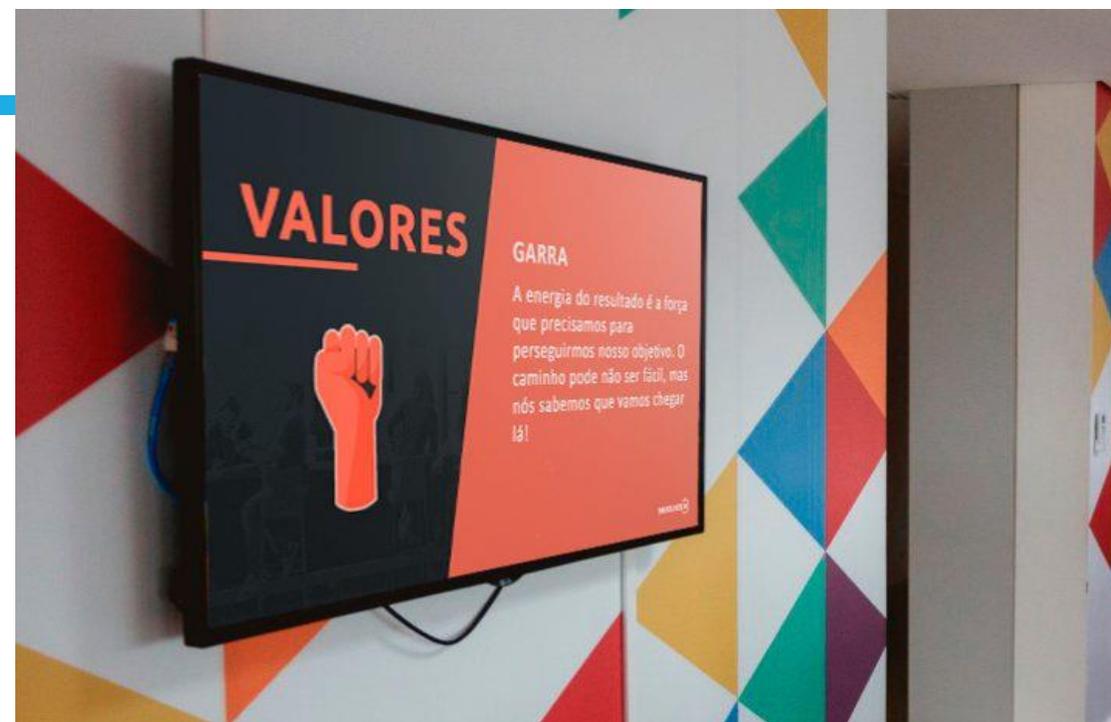


5. Aumento de engajamento;
6. Melhora no relacionamento;
7. Aumento da produtividade.



ENGAJAR COLABORADORES – ENDOMARKETING

- Gerar um maior comprometimento de todos na busca pela qualidade;
- Sentimento de unidade;
- Visão do impacto que seu trabalho tem sobre os resultados;
- Cliente interno motivado.





REFERÊNCIAS