

DIAGNÓSTICO DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE

EMPRESA: _____ AVALIADOR: _____

DATA: ____/____/2010

----- QUALIDADE -----

Analise os sintomas abaixo relatados e marque em NÃO ou SIM para a adequação em sua empresa. Caso a resposta seja SIM assinale um X no quadro das categorias, no quadrado que estiver em branco.

S	Sintomas	Resposta		Categorias		
		Não	Si m	M	R	C
1	Falta definição de uma política de Q				-	-
1	Não há continuidade administrativa			-		-
1	Erra-se na escolha de por onde começar				-	-
1	Acredita-se que a Q é obtida destruindo tudo o que existe em termos organizacionais e reconstruindo as estruturas empresariais			-	-	
1	Acredita-se que a Q é obtida destruindo o que existe e melhorando 1000% e não 10% ao ano – pouco de cada vez			-	-	
2	Acredita-se que a Q é responsabilidade de todos, e ninguém cuida dela				-	-
2	Passa-se a responsabilidade para os consultores				-	-
2	Não se acredita em ajuda externa (consultorias)			-	-	
2	A responsabilidade pela condução de programas de Q é atribuída a pessoas inadequadas			-		-
2	Falta a participação da alta administração			-		-
3	Acredita-se que Q possa acontecer acidentalmente (sem ações estruturadas)				-	-
3	Desconsidera-se a demanda dos clientes internos				-	-
3	Acredita-se que Q não depende da estrutura da empresa			-	-	
3	Existem avaliações de desempenho individuais, sem levar em conta o desempenho das equipes			-		-
3	Os empregados tem medo de assumir riscos e posições			-		-
3	As abordagens da qualidade não são sistematizadas				-	-
4	Faz-se pouco uso de ferramentas estatísticas				-	-
4	Faz-se uso excessivo de ferramentas estatísticas				-	-
4	Tenta-se resolver todos os problemas e não apenas os poucos mais vitais				-	-
5	Entende-se Q como sendo informatização e automação				-	-
5	Acredita-se que Q se obtém a partir de mudanças no fluxo de informações			-	-	
5	Não há acesso em tempo real, a todas as informações, inclusive de pessoal externo			-		-
5	Utilizam-se testes inadequados de protótipos (diferença entre laboratório e a prática)				-	-
6	A existência de paradigmas em relação a como, quem e quando fazer o trabalho				-	-
6	Acredita-se que a Q ameaça a estrutura de poder na empresa			-	-	
6	Falta uma filosofia de educação				-	-
6	Falta clima adequado à implantação do programa de Q			-		-

6	Acredita-se que Q não se aplica aqui porque “nossos problemas são diferentes”			-	-	
7	Não se leva em conta o valor agregado nos processos				-	-
7	Não se leva em conta a aglutinação de atividades				-	-
8	Acredita-se que especificações escritas sejam suficientes para assegurar a Q				-	-
8	Desvalorizam-se intervenções e melhorias nos fornecedores de matérias primas e serviços				-	-
8	Escuta-se pouco os clientes porque estes tem pouco a contribuir com a Q				-	-
8	A rigidez e complexidade das especificações prejudicam a melhoria da qualidade				-	-
8	Existe uma falta de conhecimento, por parte dos dirigentes, do que acontece na aplicação / uso dos produtos			-	-	
8	Vê-se a Q como sendo somente a obtenção da certificação de conformidade com as normas ISSO9000				-	-
9	Acredita-se que o pessoal é inabilitado para entender ou querer melhor Q			-		-
9	Faltam incentivos efetivos por parte do governo			-		-
9	Os juros altos (taxas) e falta de capital de giro			-		-
9	Os custos tributários são excessivos			-		-
9	Acusam-se trabalhadores por problemas que aconteçam, “caça as bruxas”			-	-	
10	Acredita-se que a Q é um atributo exclusivo dos produtos			-	-	
10	Acredita-se que é possível obter qualidade sem levar em conta todas as etapas do processo			-	-	
10	Aprovam-se produtos só levando em conta o “design” e não como são produzidos				-	-
10	As abordagens de qualidade não abrangem toda a empresa				-	-
10	Utilização de abordagens e metodologias aplicadas de forma incompleta / inadequada				-	-
11	Acredita-se que Q se obtém no fim da linha de produção, através de inspeção			-	-	
11	Q é vista como capacidade de resolver problemas isolados (“incêndios”)			-	-	
11	Existem “incendiários” na empresa. Deixa-se surgir um problema para resolvê-lo posteriormente				-	-
11	Combatem-se os efeitos e não as causas da falta de Q				-	-
11	Não se faz a medição e avaliação dos custos da má-qualidade				-	-
11	Existem sistemas de detecção de falhas mas não de prevenção das mesmas				-	-
12	Acredita-se que Q exija aumento de pessoal			-	-	
12	Acredita-se que Q gere aumento de custos e sejam necessários enormes investimentos			-	-	
12	Acredita-se que Q não proporciona maiores lucros			-	-	
12	O maquinário e equipamentos estão se tornando obsoletos			-		-
12	Faltam dispositivos empresariais de aprendizado / ensino e comunicações			-		-
13	Acredita-se que existe uma só receita, ou um único conjunto de regras para se obter Q			-	-	
13	Acredita-se que Q seja a implementação de soluções prontas. “Basta ver o que vizinho fez”				-	-
13	Misturam-se diferentes metodologias e técnicas, gerando confusão			-	-	
14	Acredita-se que Q depende de mudança de atitudes			-	-	
14	O estilo de gerenciamento (práticas gerenciais) é inadequado			-		-

14	Acredita-se que a Q está baseada somente no trabalho de pequenos grupos				-	-
15	Usam-se "slogans" como ferramentas de gerenciamento. "Nossa Q brilha..."				-	-
15	Falta compromisso efetivo com a mudança			-	-	-
15	Iniciam-se programas e não há continuidade				-	-
15	Falta de engajamento das pessoas por entenderem que se trata de novas modas como Reengenharia, Gerenciamento de Processos, etc.			-	-	-
16	Pratica-se o gerenciamento por números que não refletem a realidade				-	-
16	Dá-se ênfase a curto prazo				-	-
16	Acredita-se poder ser mais competitivo, enxugando-se a empresa				-	-
16	A manutenção de equipamentos não é uma prioridade			-	-	-
16	Acredita-se que seja impossível implantar no Brasil algo que de resultado a longo prazo				-	-
17	Falta treinamento (insuficiente)			-	-	-
17	Falta sistematização do treinamento				-	-
17	Utilizam-se técnicas e metodologias importadas sem fazer adaptações				-	-
17	Falta um pensamento indutivo. Encontrar soluções e a partir destas procurar o problema			-	-	-
SOMA						

Q = Qualidade S = Síndrome M = Metodológico R = Recursos C = Conceitual

Após respondido faça a soma por coluna, das resposta NÃO e SIM, bem como das colunas das categorias. Isto servira para a análise da adequação da empresa aos preceitos e princípios da qualidade a ser identificada pelo Consultor.

Para ajudá-lo (la) segue abaixo algumas definições importantes:

Tabela de síndromes, adaptada de PIERACCANI, Valter "Qualidade não é mito e dá certo" – 1996.

Síndrome	Descrição
1	Para onde vamos?
2	O cão com dois donos (e que morre de fome...)
3	A minha parte esta feita
4	Qualistatística
5	O hacker
6	Sempre fizemos assim
7	Fazer por fazer
8	Miopia da qualidade
9	O povinho
10	A qualidade em pedaços (o esquartejador)
11	Passa-não-passa
12	A qualidade é luxo
13	O camaleão
14	Terapia de grupo
15	Sloganmania
16	Para ontem
17	Treinamento tipo mãe-passarinho

Significados:

- *Síndromes*: situação de ameaça ao avanço da qualidade. Recomendações do que fazer e não fazer para que os programas progridam e tenham êxito.

- *Sintomas*: crenças e situações vivenciadas nas organizações no Brasil. Motivos que levam ao insucesso os programas de qualidade.
- *Categorias*: agrupamento por tipo de sintoma.
- *Conceitual*: sintomas vinculados à definição de qualidade.
- *Metodológico*: sintomas relativos a como se obtém qualidade.
- *Recursos*: correspondem ao que se faz necessário para a evolução dos processos de qualidade.