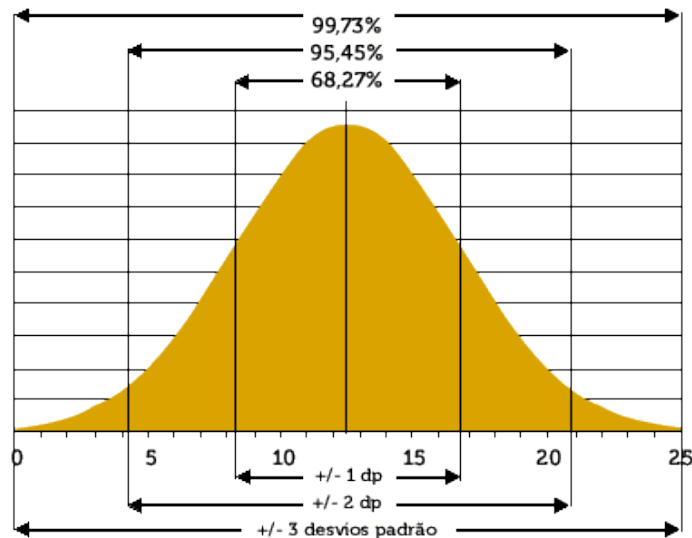


Mudança de “mindset” e sua estatística!

Por: Leonardo Mendes*

Distribuição Normal



Variabilidade de processos!

Será que vários estudantes deste tipo de fenômeno sabem de fato o seu real e concreto significado? Será que sabem o impacto desta variabilidade no seu cotidiano e em suas empresas?

Você não precisa ir longe para avaliar este fenômeno em suas vidas. Imagine a diferença entre gerações, imaginou?

Esta última, a geração “Millennial”, conhece? Se conhece sabe o quanto esta geração é ansiosa e não sabe esperar nada que ultrapasse 1 min (claro que é um exagero...eu acho). Imagine se esta geração atual, tivesse que lidar com uma noção de qualidade e especificações de um pouco mais de 1 década atrás.

Lembre-se da época em que a internet ainda era algo discado, lembrou?

Lembra daquele barulhinho que ela fazia para nos conectar ao mundo e o quanto ela demorava?

As vezes até que conectava rápido, e outras vezes, bem demorado (muitas vezes), não é? pense nesta diferença entre tempos de conexão como sendo um limite inferior (o tempo mais rápido que conseguiu conectar) e um limite superior (o tempo mais demorado) e, entre eles, todo tempo das suas diversas conexões (99,73% delas, para ser mais exato). Estas variações de tempo é o tal fenômeno da variabilidade!

Por diversas razões a sua internet poderia conectar mais rápido ou mais demorado (X's), dentre elas podemos citar: telefone ocupado, ligação por outros realizada, problemas no modem, na central telefônica, etc.

Assim como na internet daquela época, TODOS os processos, possuem variáveis que fazem com que nenhum resultado seja igual ao outro, e se seu conhecimento a respeito do processo for superficial, pior é, pois mais difícil fica de entender as variáveis e mais demorado será para controlá-las.

Com o passar do tempo, engenheiros e especialistas do ramo foram entendendo cada vez mais as variáveis que impactavam no acesso e na velocidade da internet, e esta, foi ficando cada vez mais rápida e acessível. Esta geração atual, mencionada no início deste artigo, já nasceu na época da internet rápida e da alta tecnologia. O que está acontecendo então?

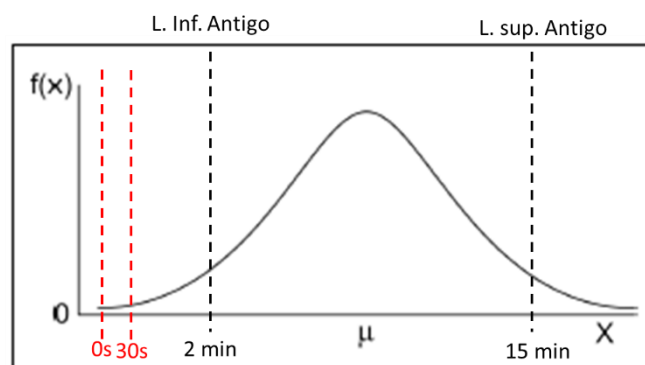
As variáveis foram ficando mais conhecidas, conseqüentemente o processo “Internet” foi ficando mais sob controle dos especialistas e a variabilidade para a conexão do usuário foi diminuindo e tudo foi ficando cada vez mais perfeito, não é?

nada disto!

Neste momento, a variabilidade do mundo real entra em cena! Esta que, por várias vezes, é um tormento na vida daqueles que pretendem tê-la sob controle. Se você não faz um bom mapeamento e vai resolvendo as únicas variáveis que você acha ser o suficiente para ter um determinado processo sob controle, acontece o que aconteceu com as empresas provedoras deste serviço, outras variáveis aparecem e insistem em deixar seu processo descontrolado sem você perceber. Neste caso estudado, outro ponto apareceu fortemente, o usuário!!!

Sei bem o que estas pensando neste momento: mas ele sempre existiu!

É verdade, mas nunca com esta tamanha exigência. O que acontece nesta atual geração e até com vários de nós (gerações anteriores) é que não “aguentamos mais” esperar. Não dá mais para ter internet lenta. Não aceitamos mais lentidão para conectar e muito menos para navegar, e o que é pior, esta nossa noção de velocidade, também tem mudado ao longo dos anos. Sabe o que é isto? Lembra daqueles limites que falei no início (inferior e superior), pois é, os nossos limites têm diminuído. Nossos valores, nossa percepção de qualidade. Então verifiquem este gráfico abaixo e imaginem que o gráfico mostra a variabilidade da conexão da internet de antigamente e que os limites antigos são aqueles mencionados no início. Adicionei ao gráfico, os limites de controle atuais (ilustrativos), para que você possa entender o quanto não daria mais para conviver com aquela situação.

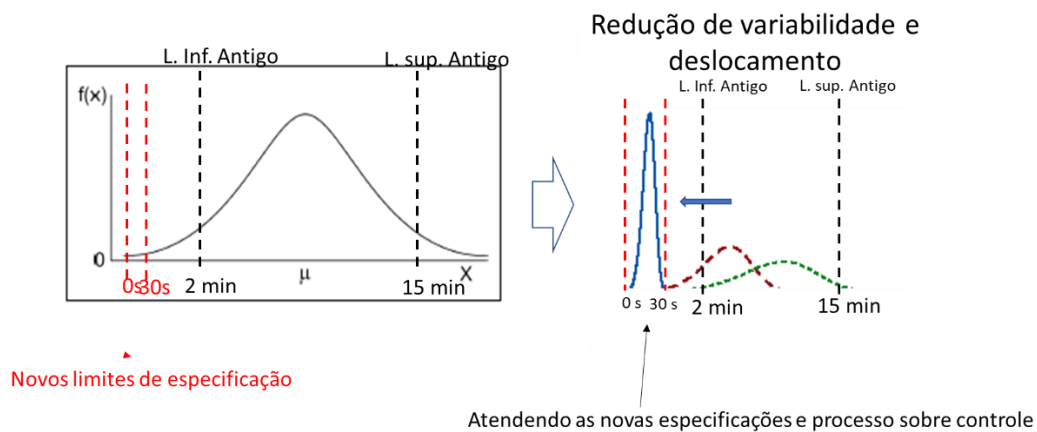


Novos limites de especificação

Então, olhando para figura, podemos ver que na curva, as especificações antigas já estão muito aquém do que necessitamos hoje!

E olha que estamos falando de uma mudança de um pouco mais de 20 anos!

Atualmente, estas empresas não precisam apenas ter que reduzir esta variabilidade para colocar toda esta curva dentro dos limites aceitáveis, mas também precisam deslocar a média para a esquerda e assim atender seu consumidor de uma maneira satisfatória. Só percebam que cada vez mais as exigências estão ficando cada vez maiores e, conseqüentemente, suas especificações mais reduzidas, necessidade de variabilidades menores e deslocamentos mais rápidos das curvas. Verifiquem na figura abaixo estatisticamente este fenômeno:



Se todos começassem a enxergar desta forma seus processos, entender a variabilidade que os caracteriza, poderiam sim começar a entender o fenômeno de forma completa e, conseqüentemente, quais os pontos que fazem com que o processo fuja do controle e deixa o cliente insatisfeito.

Conhecendo estas variáveis, podemos agir de forma efetiva sempre!

Então para finalizar, lembre-se: a todo momento, preocupe-se com que você considera que é valor para o cliente, entenda o fenômeno do seu processo e como ele esta com relação ao o que seu cliente necessita. Entenda a variabilidade do seu processo!

Após entender a variabilidade, estude os fenômenos que fazem com que seu processo varie tanto e atue com assertividade e precisão nestes pontos. Desta forma, você sempre fará da sua empresa, uma companhia competitiva!

Autor:

* **LEONARDO MENDES**, Tutor de Formação de Green e Black Belts. É Master Black Belt pela Seta; Master Coach e PNL; MBA Executivo Internacional em Gerenciamento de Projetos – FGV; MBA em Administração de Empresas – FGV (Fundação Getúlio Vargas); Engenheiro de Confiabilidade Certificado com o Certified Reliability Professional; Formado em Engenharia Mecânica – UFPA (Universidade Federal do Pará); Mais de U\$ 40 milhões de ganhos em projetos de 6 sigma e confiabilidade, trabalhando ou atuando em empresas grandes como: Vale, Norsk Hydro, ABB (Asea Brown Boveri), Ford, Braskem, CSPecem. **Autor do Livro** C.A.F.E entre gigantes: Metodologia àgil de gestão.