

Alinhando o CMM aos Objetivos de Negócios

José Mario Lima
Gerente de qualidade e
processo
Engenharia da América Latina



MOTOROLA

intelligence everywhere™

General Business Information

Agenda:

- Motorola no Brasil
- Modelo de Alinhamento
- Definição de Oportunidades
- Medição de Desempenho
- Análise de Oportunidades
- Implementação de Melhorias
- Controle do Desempenho
- Conclusão



MOTOROLA
intelligence everywhere™

A MOTOROLA NO BRASIL

- Escritório comercial em SP
- Fábrica em Jaguariúna-SP
 - Exportação e mercado local
 - Telefones Celulares
 - Estações Radio Base
 - Radios
 - iDEN

www.motorola.com.br

A MOTOROLA NO BRASIL

Pesquisa e Desenvolvimento

- 250 especialistas
 - Telefones celulares
 - CDMA, TDMA e GSM
 - Semicondutores

A MOTOROLA NO BRASIL

Lei de Informática

- Criar competências
- Desenvolvimento local
- Mercado regional e global

A MOTOROLA NO BRASIL

Estratégia

- Excelência operacional
- Competência global
- Desenvolvimento de produto
- Parcerias
 - Eldorado, CESAR, Universidades

A MOTOROLA NO BRASIL



MODELO DE ALINHAMENTO ESTRATÉGICO



MOTOROLA
intelligence everywhere™

Alinhamento Estratégico

Onde sua empresa/grupo quer chegar ?

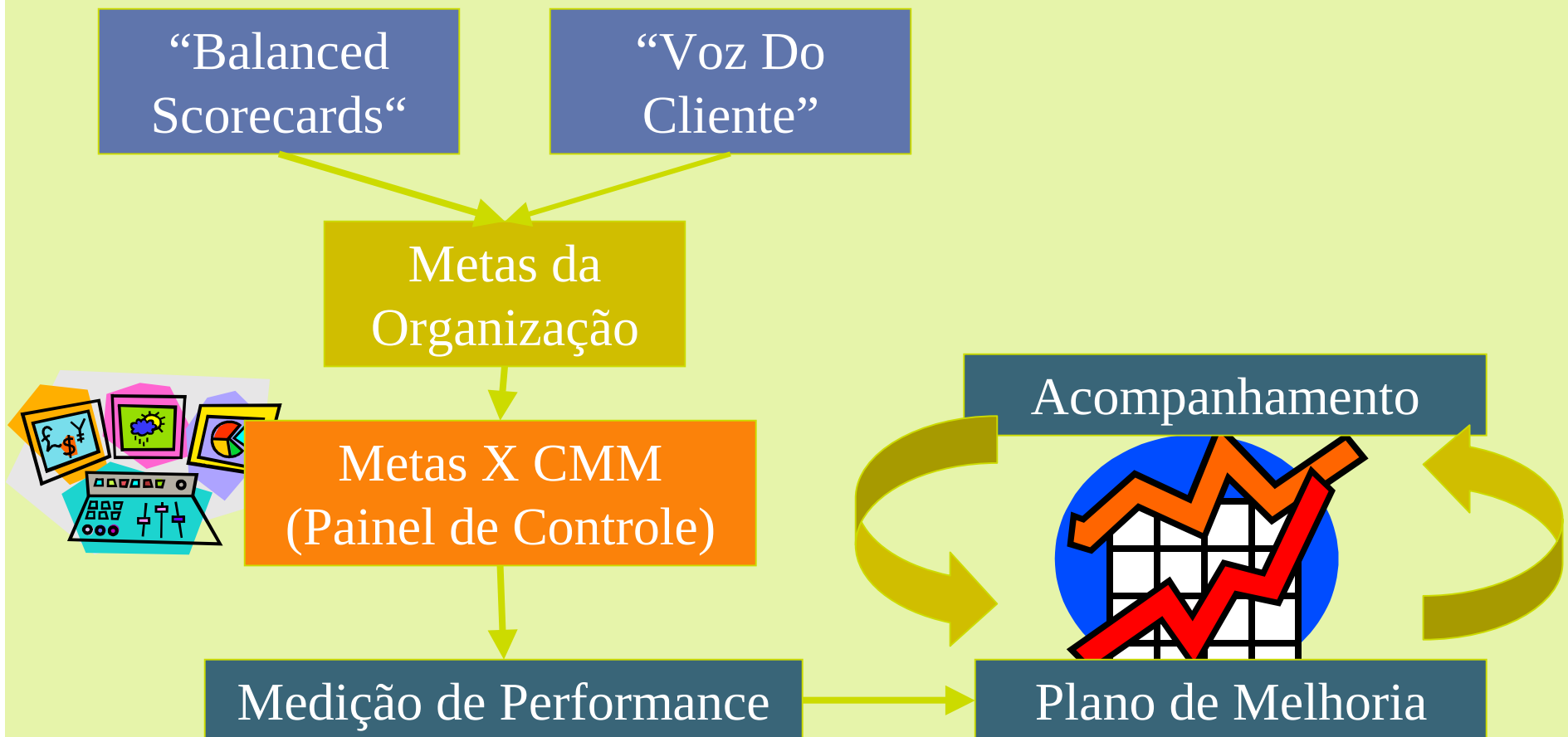
- Mercado, Faturamento, Lucratividade

O que o CMM pode prover ?

- Qualidade, Prazo, Produtividade

Como alinhar estes objetivos ?

MODELO DE ALINHAMENTO



Metodologia SIX SIGMA - DMAIC

- **D**efinição de Oportunidades
- **M**edição de Desempenho
- **A**nálise de Oportunidades
- **I**mplementação de Melhorias
- **C**ontrole do Desempenho

Definição de Oportunidades

Medição de Desempenho

Análise de Oportunidades

Implementação de Melhorias

Controle do Desempenho



MOTOROLA
intelligence everywhere™

DEFINIÇÃO DE OPORTUNIDADES

“SCORECARD”

- Estratégias (futuro e ano corrente)
- Metas financeiras e operacionais

“VOZ DO CLIENTE”

- Requisitos de qualidade
- Satisfação do cliente

DEFINIÇÃO DE OPORTUNIDADES

“SCORECARD” e “VOZ DO CLIENTE”
traduzidos em :

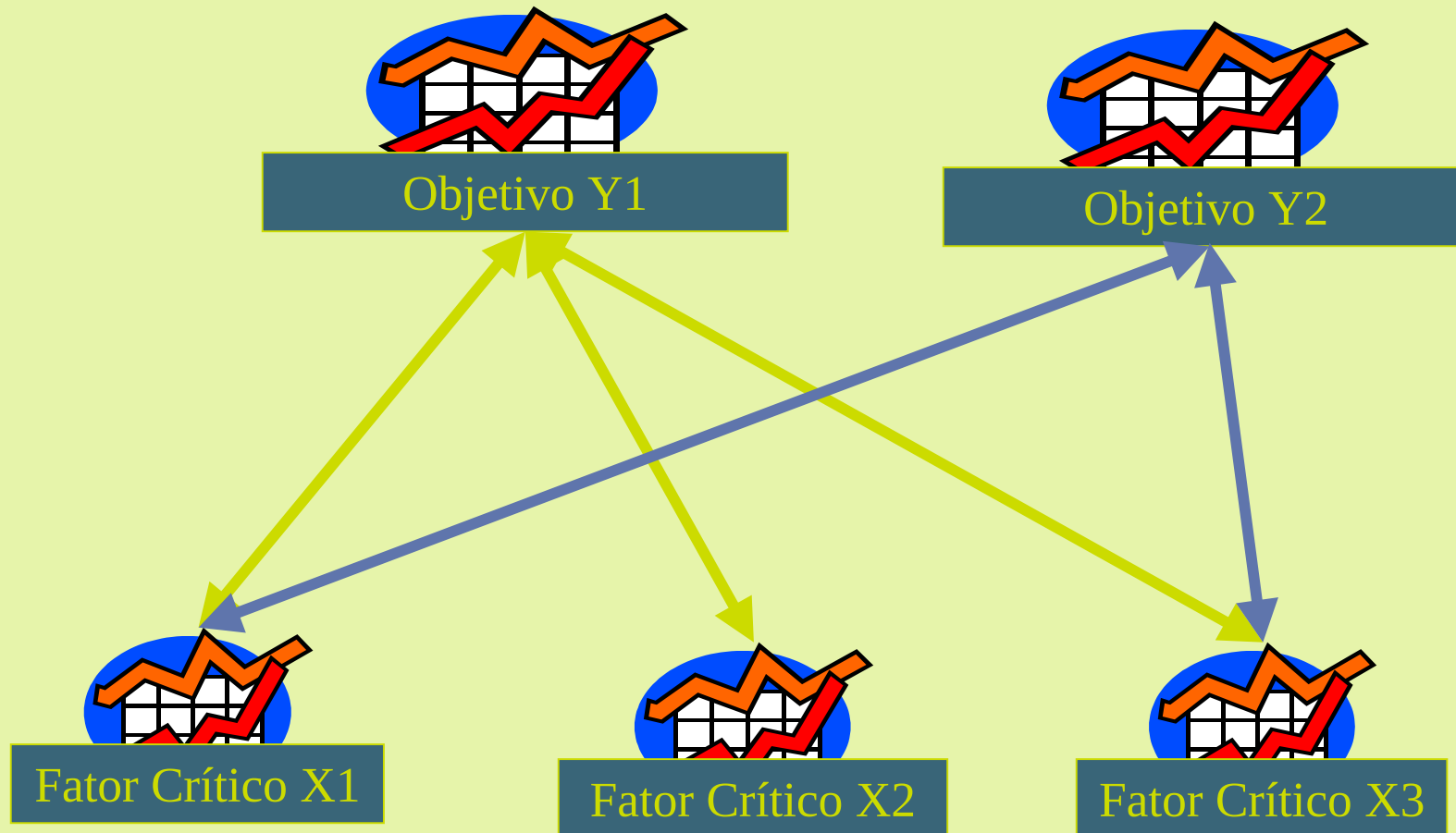
- Objetivos principais do negócio
 - “Y”
 - *Valores numéricos*

DEFINIÇÃO DE OPORTUNIDADES

Cada Objetivo (“Y”) traduzido em fatores críticos de processo (“X”):

$$Y_1 = f(X_1, X_2, X_3)$$

DEFINIÇÃO DE OPORTUNIDADES



Definição de Oportunidades

Medição de Desempenho

Análise de Oportunidades

Implementação de Melhorias

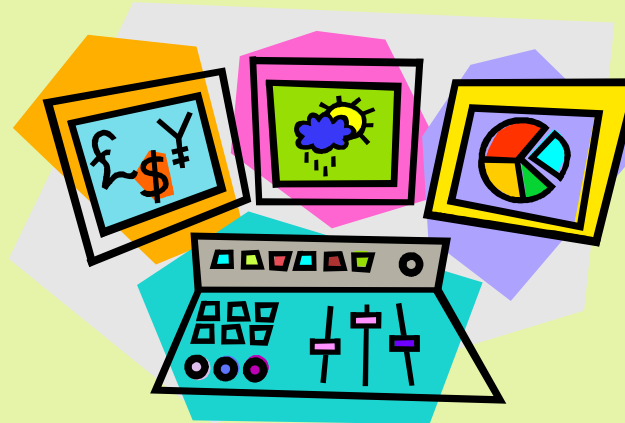
Controle do Desempenho



MOTOROLA
intelligence everywhere™

MEDIÇÃO DE DESEMPENHO

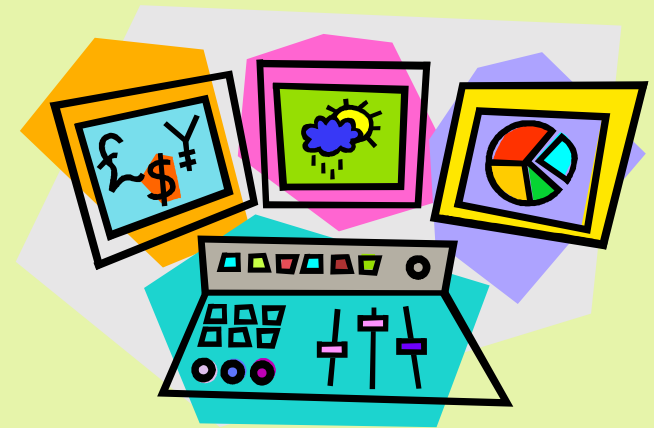
- Painel de Controle
- Análise de performance



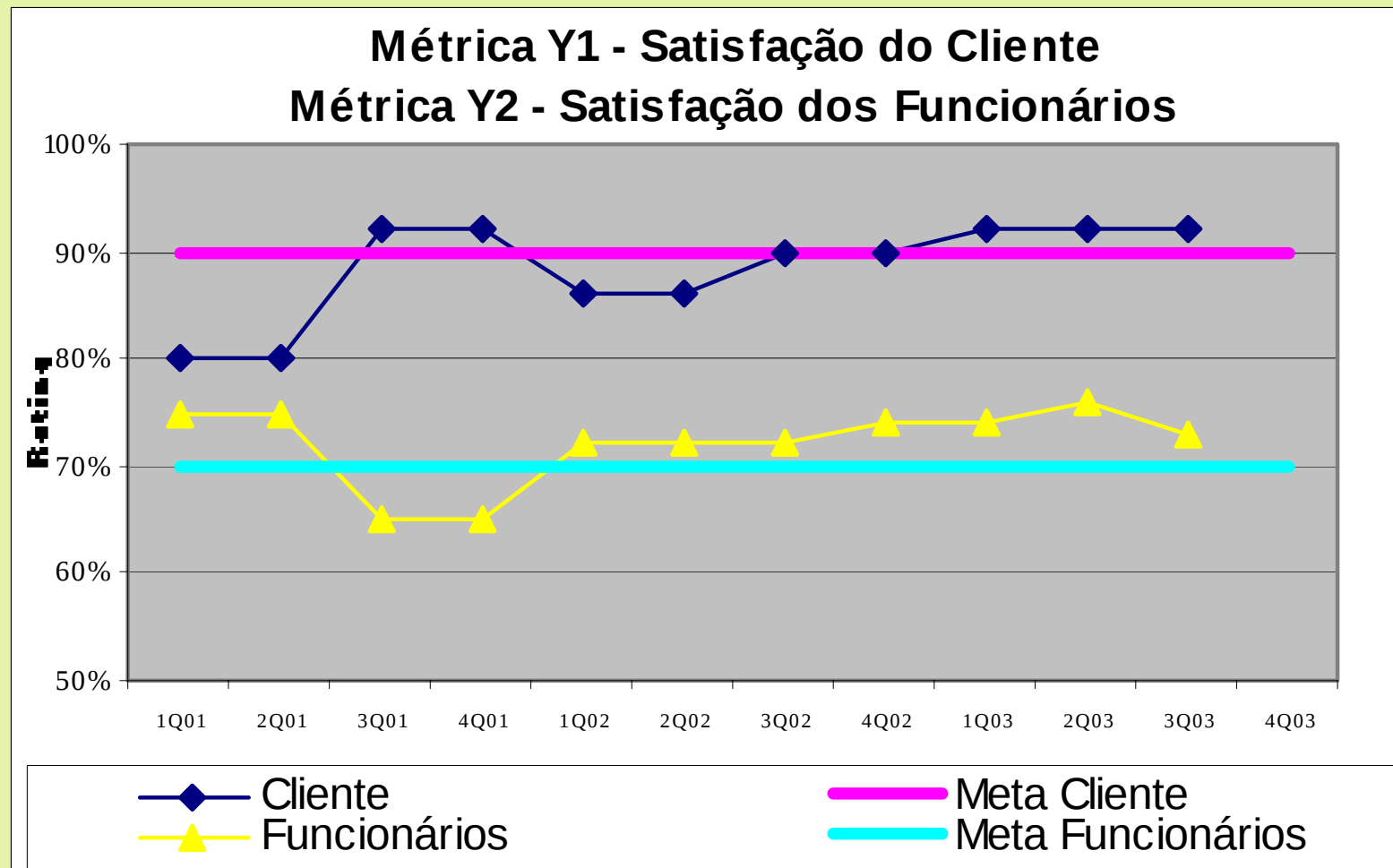
MEDIÇÃO DE DESEMPENHO

Painel de Controle

- Objetivos (Y)
- Fatores Críticos (X)
- Gráficos
- Metas claramente definidas
- Somente métricas CRÍTICAS



Exemplo de métrica Objetivo (“Y”)

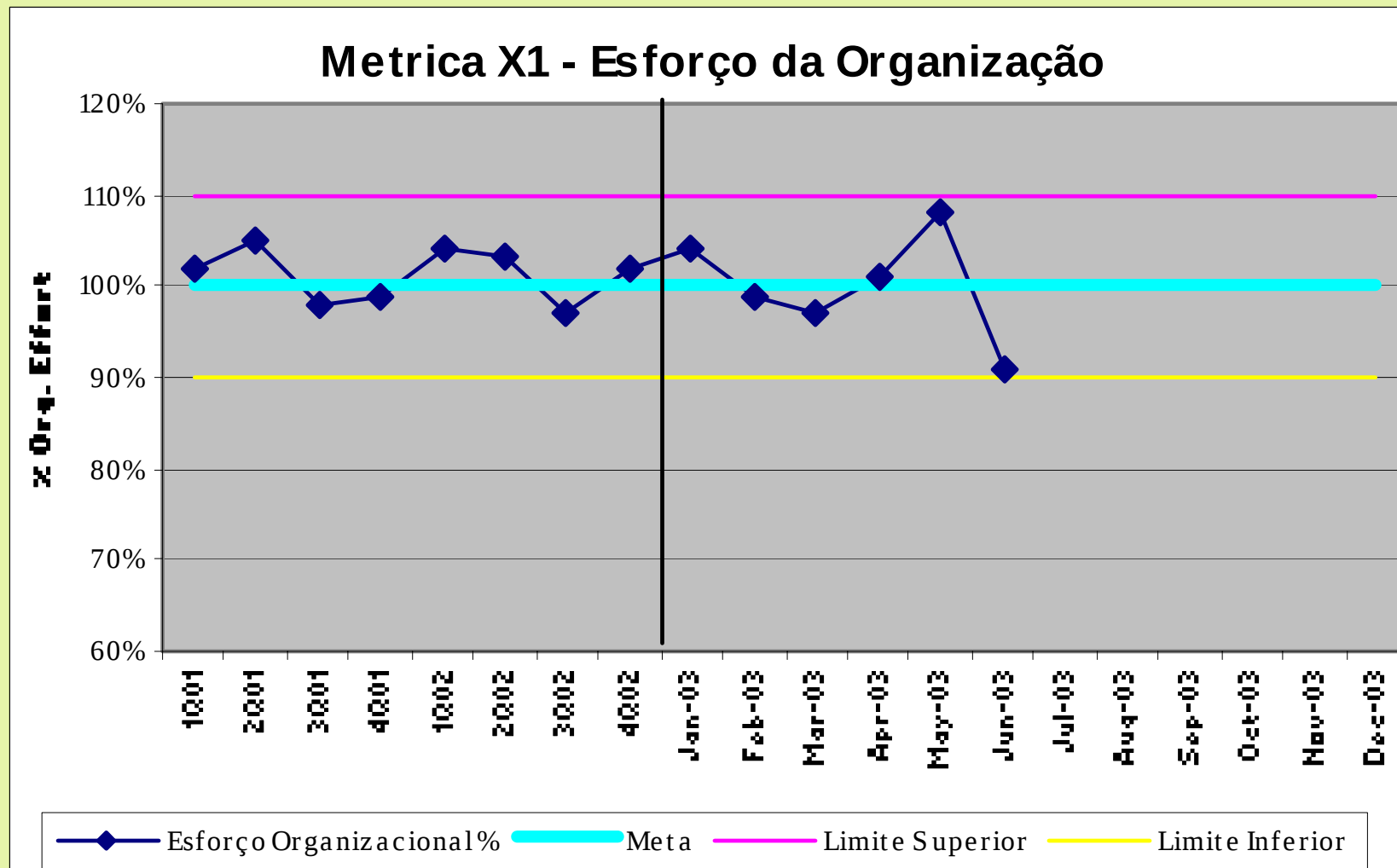


MEDIÇÃO DE DESEMPENHO

Análise da Performance

- *Somos capazes?*
- Coleta de dados
- Análise estatística
- Definição dos limites de performance atuais

Exemplo de Métrica Fator Crítico (“X”)



Definição de Oportunidades

Medição de Desempenho

Análise de Oportunidades

Implementação de Melhorias

Controle do Desempenho



MOTOROLA
intelligence everywhere™

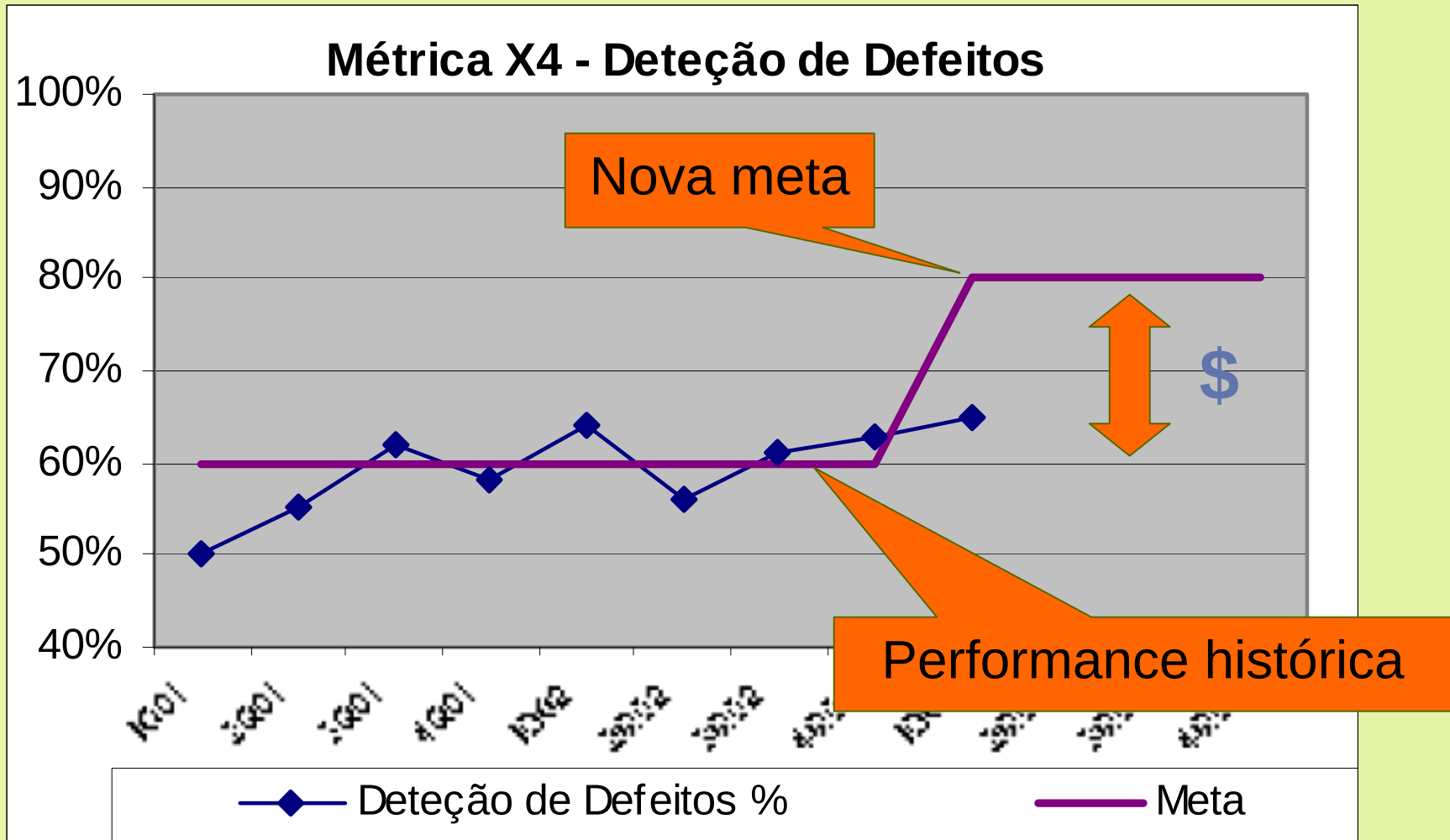
ANÁLISE DE OPORTUNIDADES

Onde investir

–Análise dos “X”

- Custo-benefício
- Plano de melhoria
- Equipes e recursos

ANÁLISE DE OPORTUNIDADES



Definição de Oportunidades

Medição de Desempenho

Análise de Oportunidades

Implementação de Melhorias

Controle do Desempenho



MOTOROLA
intelligence everywhere™

IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS

Execução dos projetos de melhoria de X

- Por prioridade
- Rápidos
- Focados
- Melhorias
 - Processos
 - Ferramentas

Definição de Oportunidades

Medição de Desempenho

Análise de Oportunidades

Implementação de Melhorias

Controle do Desempenho



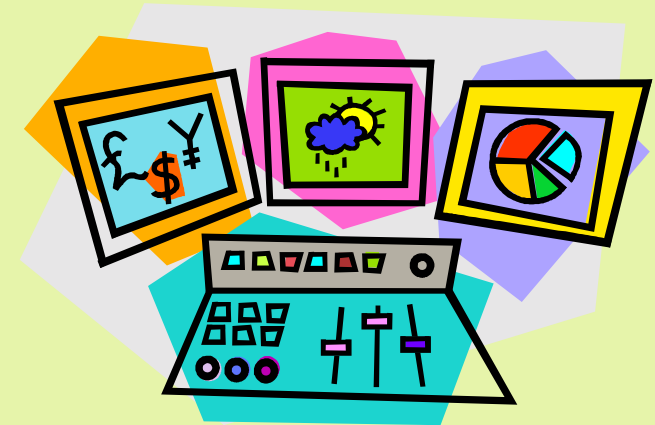
MOTOROLA
intelligence everywhere™

CONTROLE DO DESEMPENHO

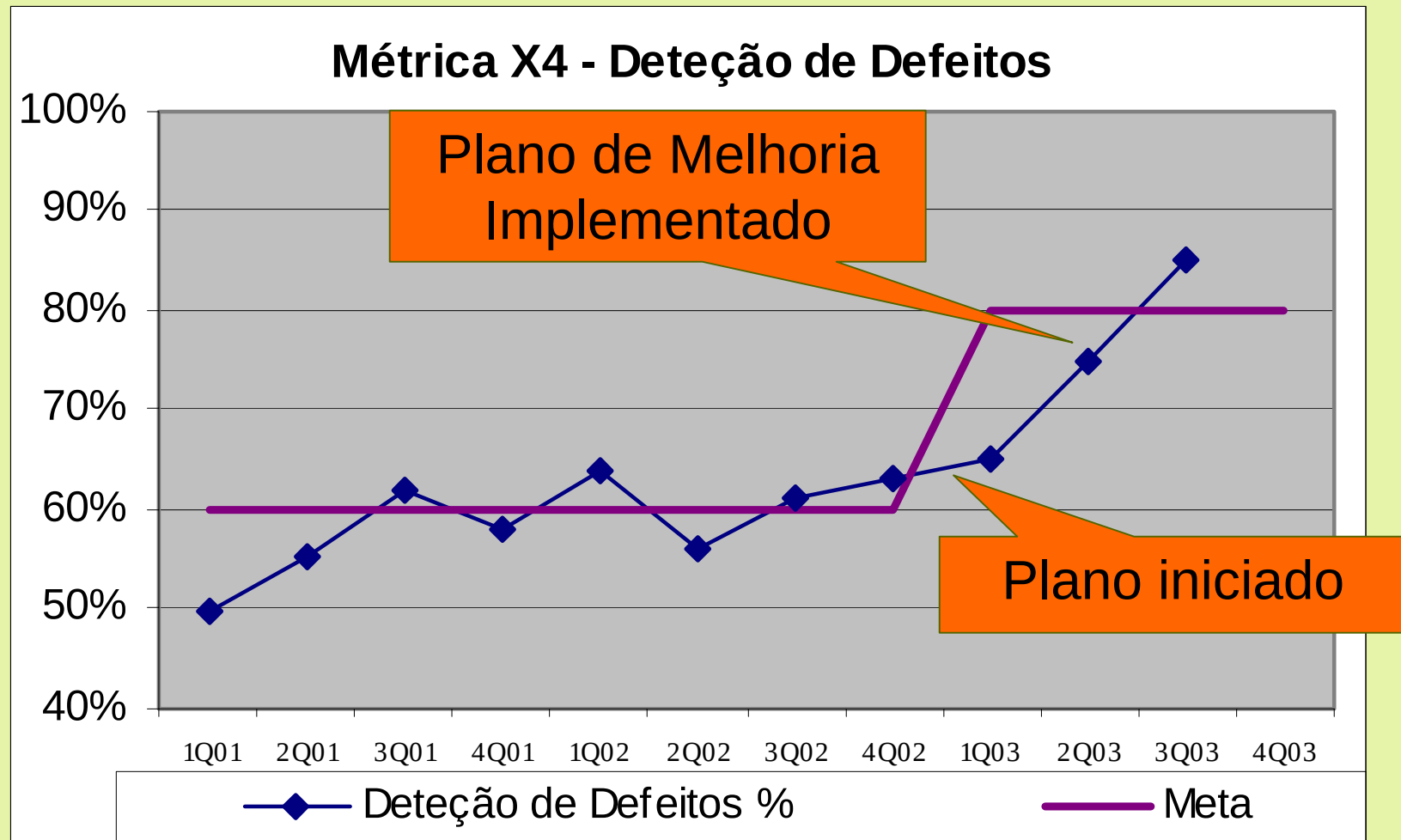
PAINEL DE CONTROLE

–Revisões periódicas

- Métricas
- Projetos
- Riscos e problemas
- Ações corretivas



CONTROLE DA PERFORMANCE



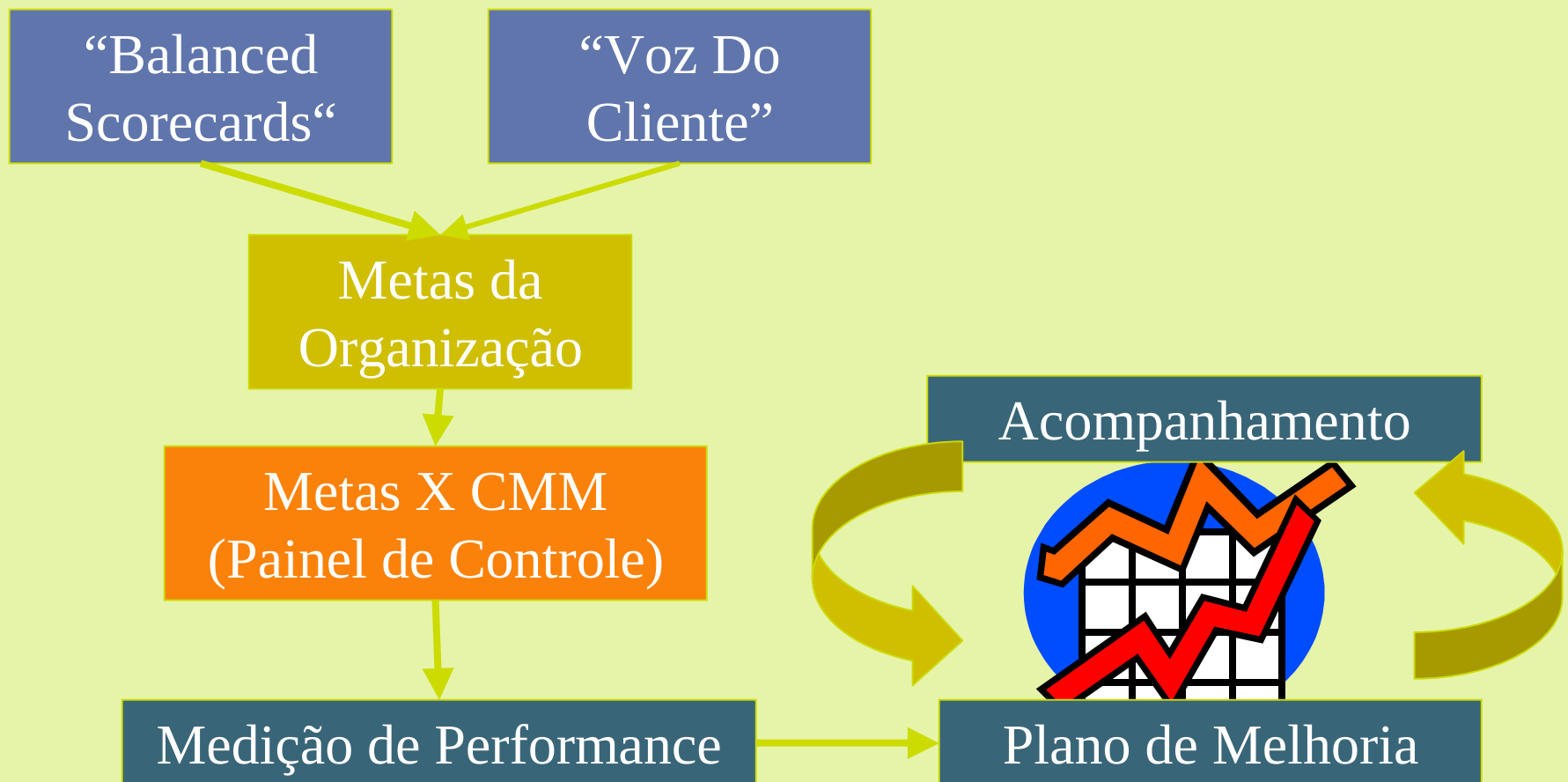
CONCLUSÃO

CONCLUSÃO

Para alinhar o CMM aos objetivos de negócios devemos mapeá-los em fatores críticos de processo.

Atuando de forma sistemática sobre os elementos com melhor custo-benefício garantimos o atingimento das metas.

MODELO DE ALINHAMENTO



MUITO OBRIGADO !



MOTOROLA
intelligence everywhere™