

I - SITUAÇÃO GERAL

A JN Consult acabou de verificar os resultados parciais da primeira seletiva (Construção de Histograma). Parabéns!!! Você e seu grupo iniciaram muito bem a caminhada para montagem da equipe de consultoria em Controle Estatístico de Processos. Agora, vamos a um novo desafio: A **Análise de Pareto** - outra ferramenta surpreendente para a melhoria contínua de processos.

II – SITUAÇÃO PARTICULAR

Durante a alta temporada do início desse ano, os sócios de uma cadeia de restaurantes brasileiros, localizada na região de Nagoya/Japão, realizaram uma coleta de dados para diagnosticar as principais oportunidades de aumento da clientela. Foram apurados cento e cinquenta (150) formulários preenchidos, apresentando o seguinte resultado:

PLANILHA DE APURAÇÃO			
ITENS	😊	😐	😢
Layout	25	50	75
Atendimento	10	30	110
Climatização	95	40	15
Reservas	40	45	65
Limpeza	80	45	25
Localização	30	45	75
Cardápio	20	45	85
Preço	95	15	40
Estacionamento	70	65	15
Sonorização	49	90	11

III - PEDIDO

Baseando-se no Princípio de Pareto (**poucos vitais e muitos triviais**)¹, façam uma análise dos dados, indicando a(s) área(s) na(s) quais deverão ser desenvolvidos projetos de melhoria, concluindo com algumas sugestões interessantes para evitar as "insatisfações vitais".

IV - ORIENTAÇÃO²

- O grupo deverá aproveitar o levantamento realizado (*planilha acima*), calcular a freqüência relativa e a acumulada, construir o gráfico e aplicar o Diagrama de Pareto para detectar as prioridades (**usem 80/20**).
- Na conclusão, não deixem de apresentar o parecer com sugestões de melhorias.
- O Relatório Final conterá cabeçalho com o nome do grupo e dos participantes, sendo **postado pelo líder na sigla Pareto do fórum** da disciplina.
- Coloquem, por favor, no texto da mensagem de encaminhamento, comentários/sugestões sobre a atividade realizada (melhoria contínua).
- **O prazo final de envio da atividade é a véspera da prova**³.
- Mão à obra, pessoal!!!

Se você quer os acertos, esteja preparado para os erros. Carl Yastrzemski ☺

¹ Não se atenham à uma única insatisfação (mais citada), vejam na coluna de freqüência acumulada aquelas que representam cerca de 80% de reclamações e, procurem traçar medidas comuns que as minimizem/eliminem!!!

² Usar somente a coluna de insatisfação ☺.

³ O líder e/ou componentes do grupo deve(m) utilizar o e-mail da disciplina para dúvidas e/ou maiores esclarecimentos.