



# Técnico em Administração

## Gestão de Qualidade



EDUCAÇÃO  
Secretaria do Estado  
da Educação / SEDUC



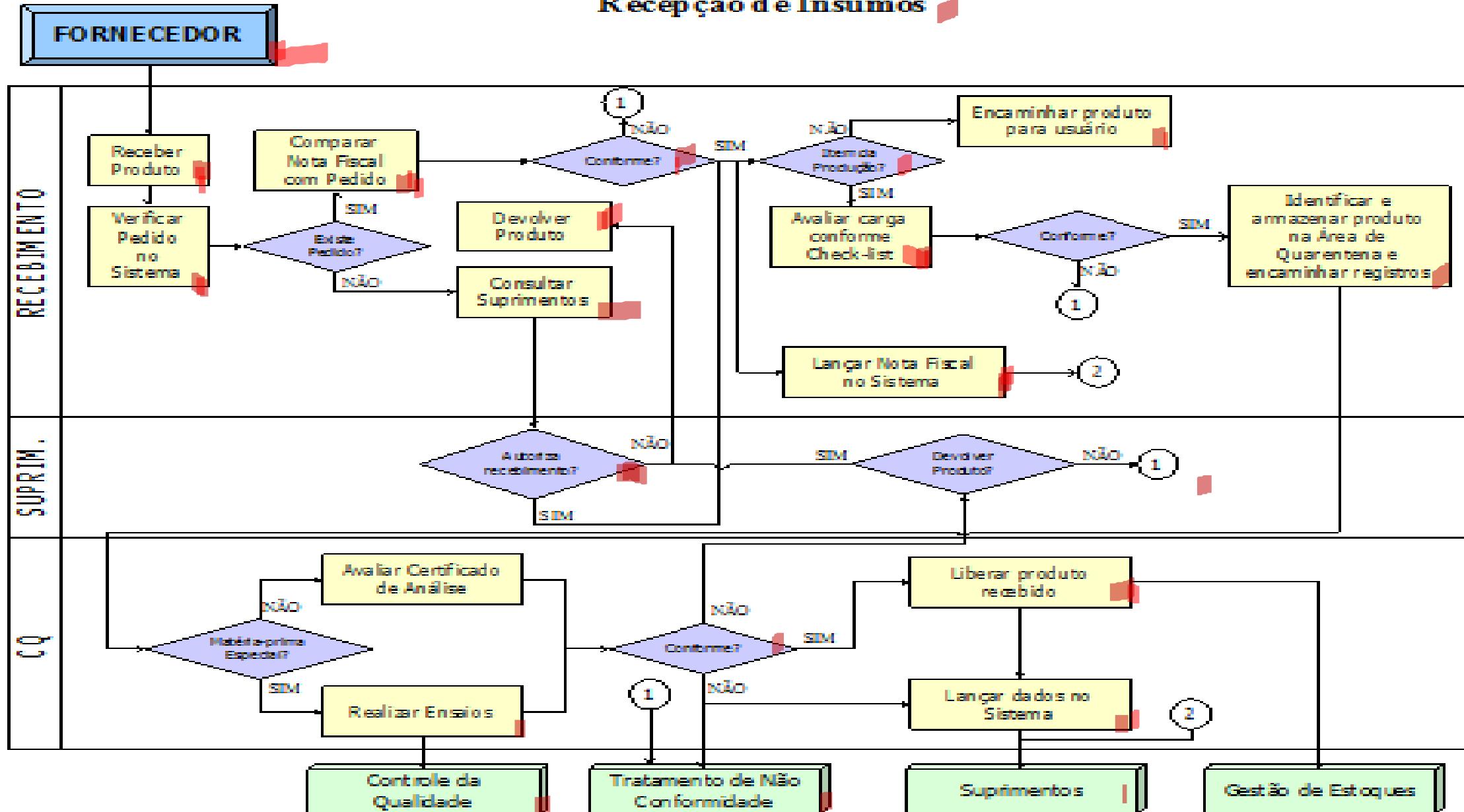
**Professor: Jorge Augusto**  
**Conteúdo: Implementando o**  
**Gerenciamento por**  
**Processo**

**Data: 12/11/2018**

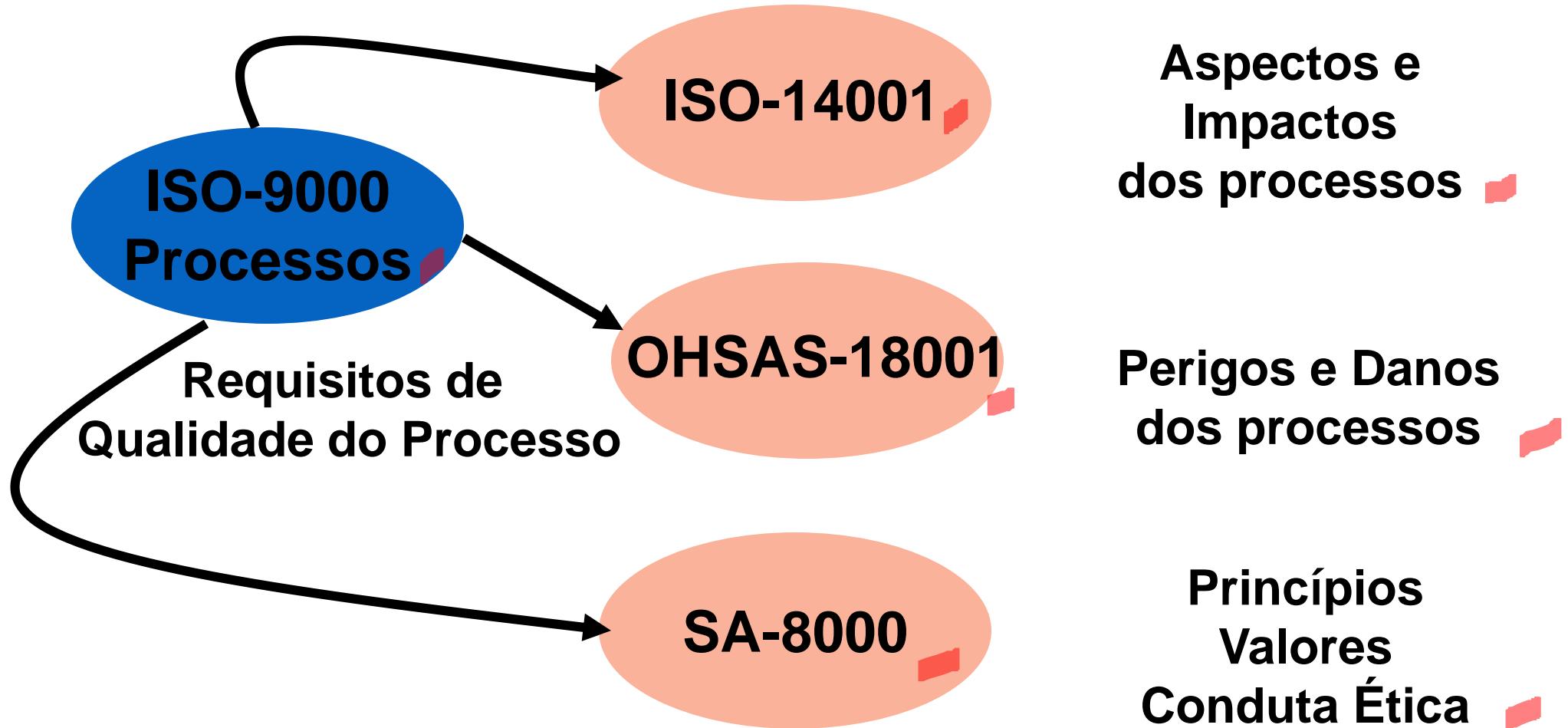
## PLANO DA QUALIDADE DOS PROCESSOS

# Principais Etapas da Gestão por Processos

## Recepção de Insumos



## Principais Etapas da Gestão por Processos



## Sistema Integrado de Gestão - SIG

## 2 - Padronize

### PROCESSO

Manuais

### SUB PROCESSO

Procedimentos

ATIVIDADE

ATIVIDADE

ATIVIDADE

ATIVIDADE



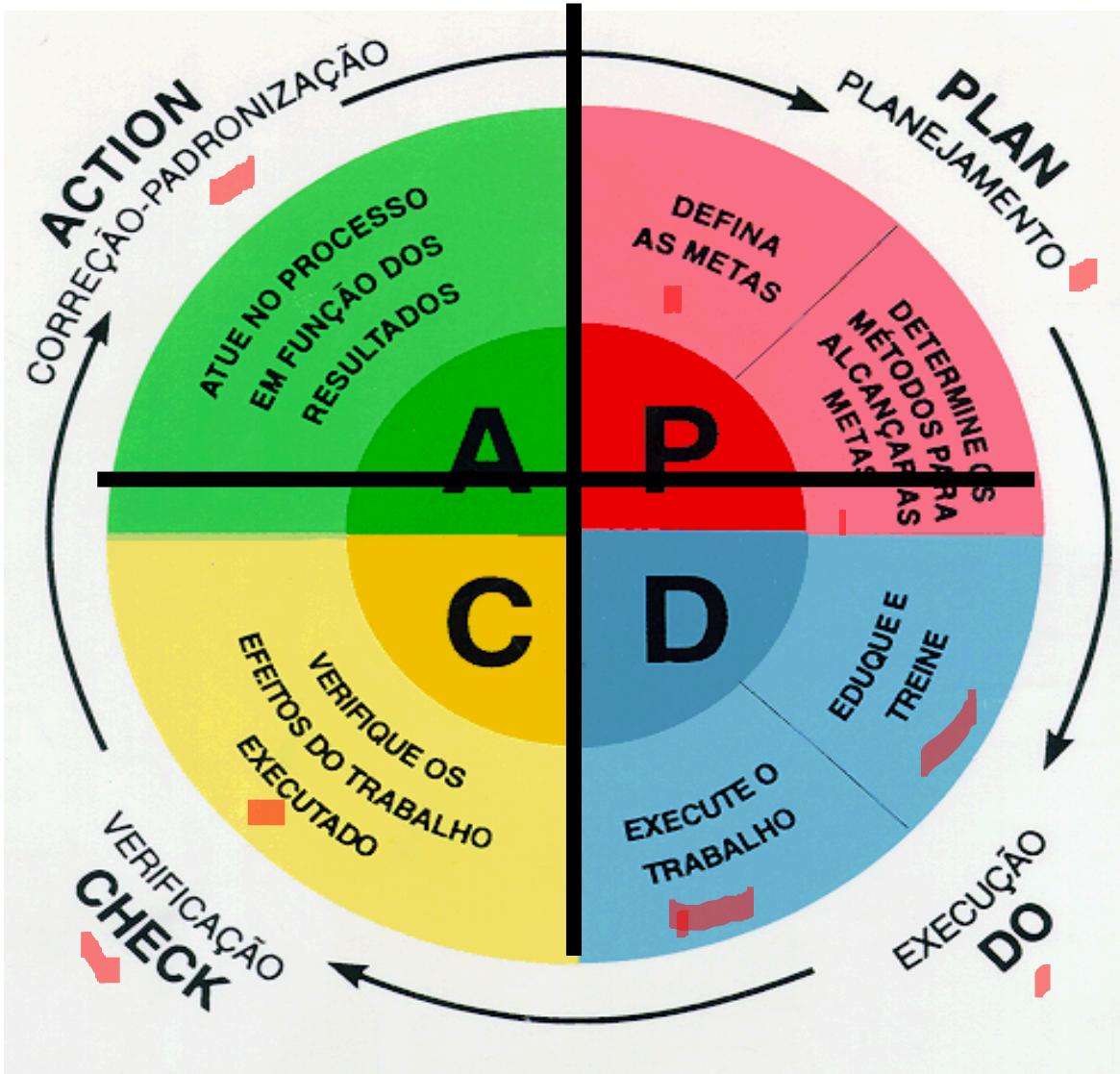
TAREFAS

Descrição de função  
Matriz de habilidades  
Mapa de Competências

Instruções  
de Trabalho

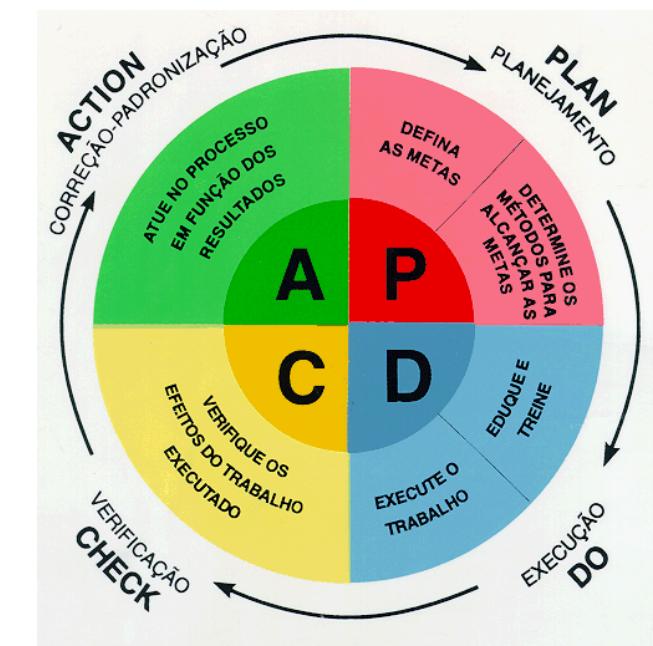
# Principais Etapas da Gestão por Processos

## O PDCA



Melhorar

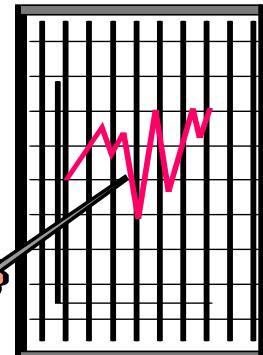
Manter



# Principais Etapas da Gestão por Processos

## 3- Controle

Estabeleça itens de Controle para medir seu processo



### Por Tipo

- **5 Dimensões:** Qualidade – Custo – Entrega – Segurança – Moral
- **BSC:** Financeiro – Mercado – Processos – Aprendizado e Crescimento

### Por Importância

Estratégico – Tático - Operacional

# Principais Etapas da Gestão por Processos

## 3- Controle



**Mensure os custos do seu processo** ↗



### 1. Custos de Controle

**Custos de Prevenção** – Investimentos para evitar custos ↗

**Custos de Avaliação** – inspeções, testes de insumos, calibração, aferição ↗

### 2. Custos de Falha de Controle

**Custos de Falha Interna** – defeitos verificados antes do produto ser entregue ↗

**Custos de Falha Externa** – defeitos encontrados após o produto ↗

# Principais Etapas da Gestão por Processos

## 3- Controle

### Criando itens de Controle por Processo



Processo	Atividade	Item de Controle
Compras	Comprar materiais Desenvolver Fornecedores	n.de pedidos n.de fornecedores
Almoxarifado	Receber materiais Movimentar materiais	N.de recebimentos n. De requisições
Produção	Programar produção Controlar produção	n. De produtos Número de lotes Eficiência

# Principais Etapas da Gestão por Processos

## 4 - Trate as Anomalias

### Defina ocorrências prioritárias

Produto fora de especificação

Paradas de equipamentos

Reclamações de Clientes

Perdas maior que XX

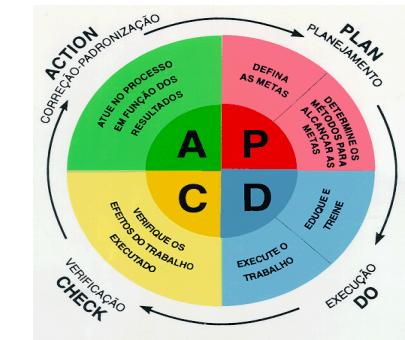
### Trate as ocorrências prioritárias

**Ferramentas de análise de dados:** Folha de Verificação, Histogramas, Pareto, FMEA (Failure Mode and Effect Analysis), Fluxogramas, Cartas de Controle, Diagrama de Dispersão

**Ferramentas de Geração de Ideia:** Brainstorming, Causa e Efeito, Mapa de Raciocínio, Diagrama de afinidades

**Ferramentas de Tomada de Decisão:** Matriz de Priorização, GUT

### Melhorar



## Principais Etapas da Gestão por Processos

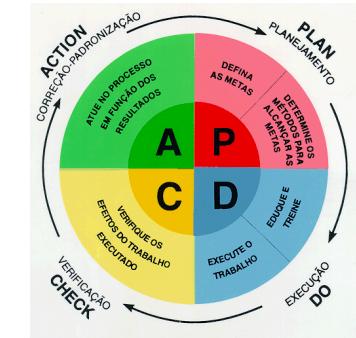
### 5- Melhorar

Melhoria Contínua, Aprendizado, Kaizen, etc...

Como implantar de forma sistemática????

Definindo correlações entre o método e o resultado

Melhorar



**Causa** ↗

Programa de treinamento

**Efeito** ↗

Melhorar o desempenho  
Dos empregados

Matriz de Habilidades ↗

## Medir o resultado, analisar e acompanhar

# MUDANÇAS SIGNIFICATIVAS

# O que esperar da Gestão por Processos?

**Identificação de  
Pontos Críticos**

**Eliminação de Situações  
de Retrabalho**

**Clarificação das  
Operações e das  
Responsabilidades**

**Construção da  
Memória  
Organizacional**

**Monitoramento  
de Indicadores de  
desempenho**

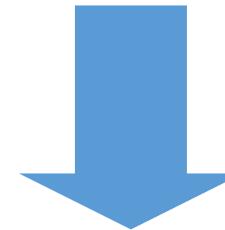
**Eliminar Gargalos  
e Entraves do  
Processo**



**Maior Agilidade  
nos Processos**

**Redução de Custos**

# A arte de enxergar a floresta e não só as árvores



**A Quinta Disciplina** ↗

**Pensamento Sistêmico** ↗  
**Domínio Pessoal**  
**Modelos mentais**  
**Visão Compartilhada** ↗  
**Aprendizagem em Equipe** ↗



**Peter Senger**



## ISO-9000:2000

**Princípio 1 - Foco no Cliente**

**Princípio 2 –Liderança**

**Princípio 3 - Envolvimento das pessoas**

**Princípio 4 - Abordagem de processo**

**Princípio 5 - Abordagem sistêmica**

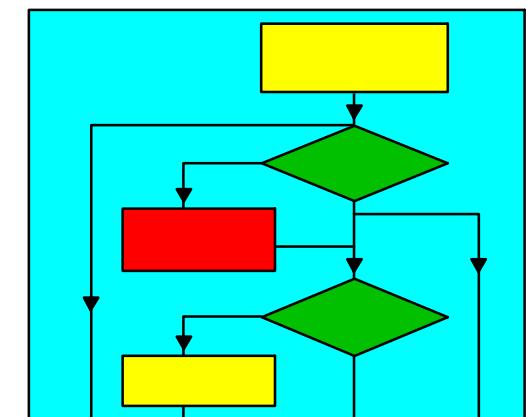
**Princípio 6 - Melhoria contínua**

**Princípio 7 - Abordagem factual à tomada de decisão**

**Princípio 8 - Relacionamento mutuamente benéfico de fornecedores**

Um resultado desejado é mais eficientemente atingido quando os recursos e as atividades são gerenciadas como um processo.

Identificar, entender e gerenciar um sistema de processos inter-relacionados para um dado objetivo contribui para a melhoria da eficácia e da eficiência.



# Permeabilidade dos processos

## Permeabilidade dos Processos

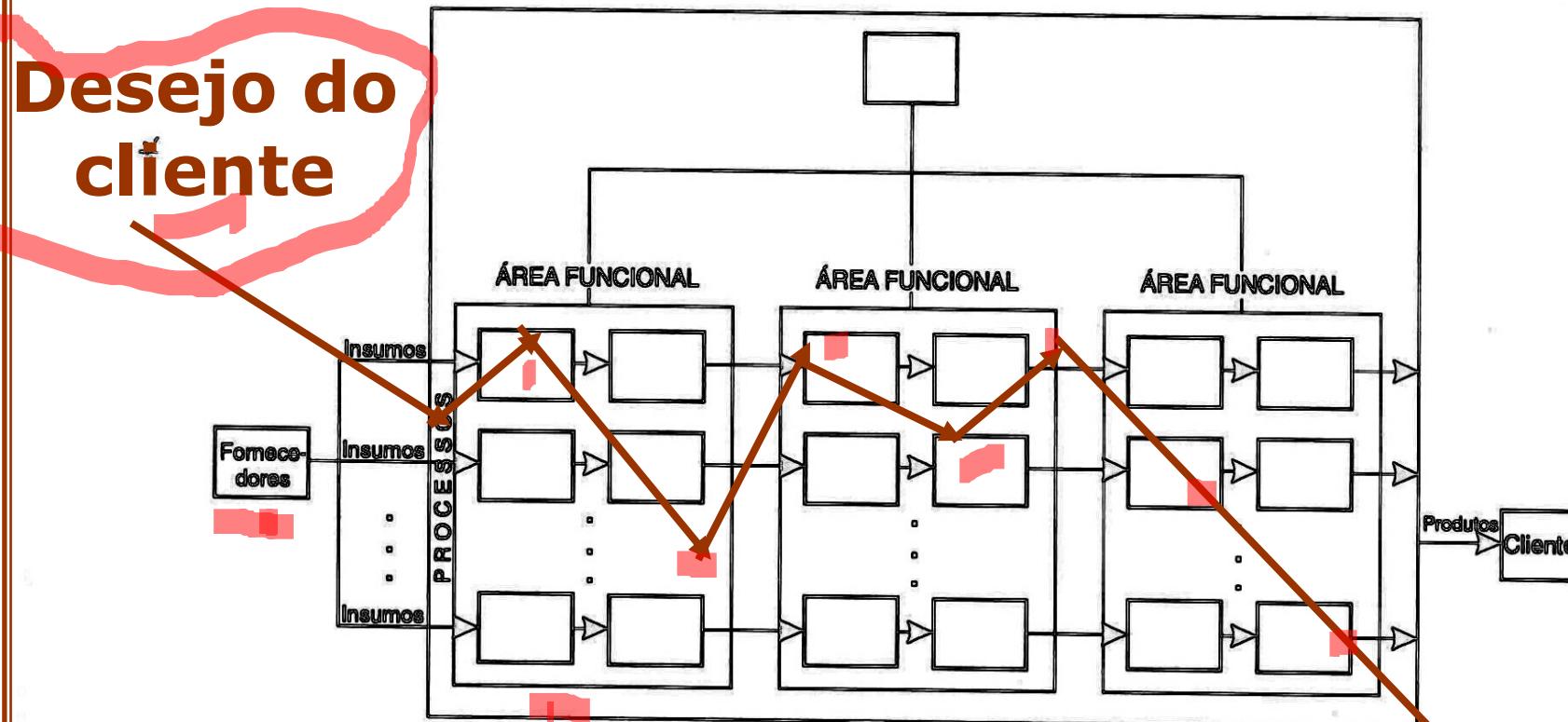


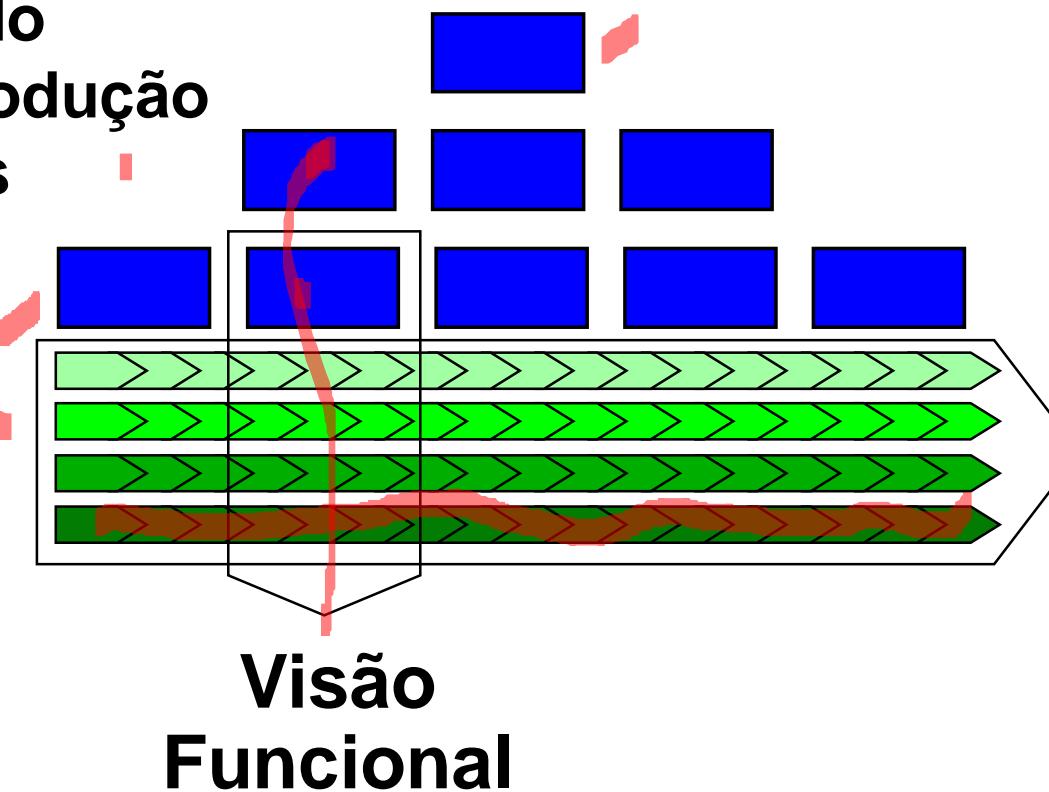
Figura II.1

*Dimensão vertical e horizontal de uma organização.*

## Exemplo da Permeabilidade dos Processos ao Longo da Organização

### Atender ao Pedido do Cliente

Colocação do Pedido  
Programação de Produção  
Compra de insumos  
Produção  
Análise do Produto  
Análise de Crédito  
Expedição  
Faturamento  
Pós Venda



Visão  
de  
Processo

Visão  
Funcional

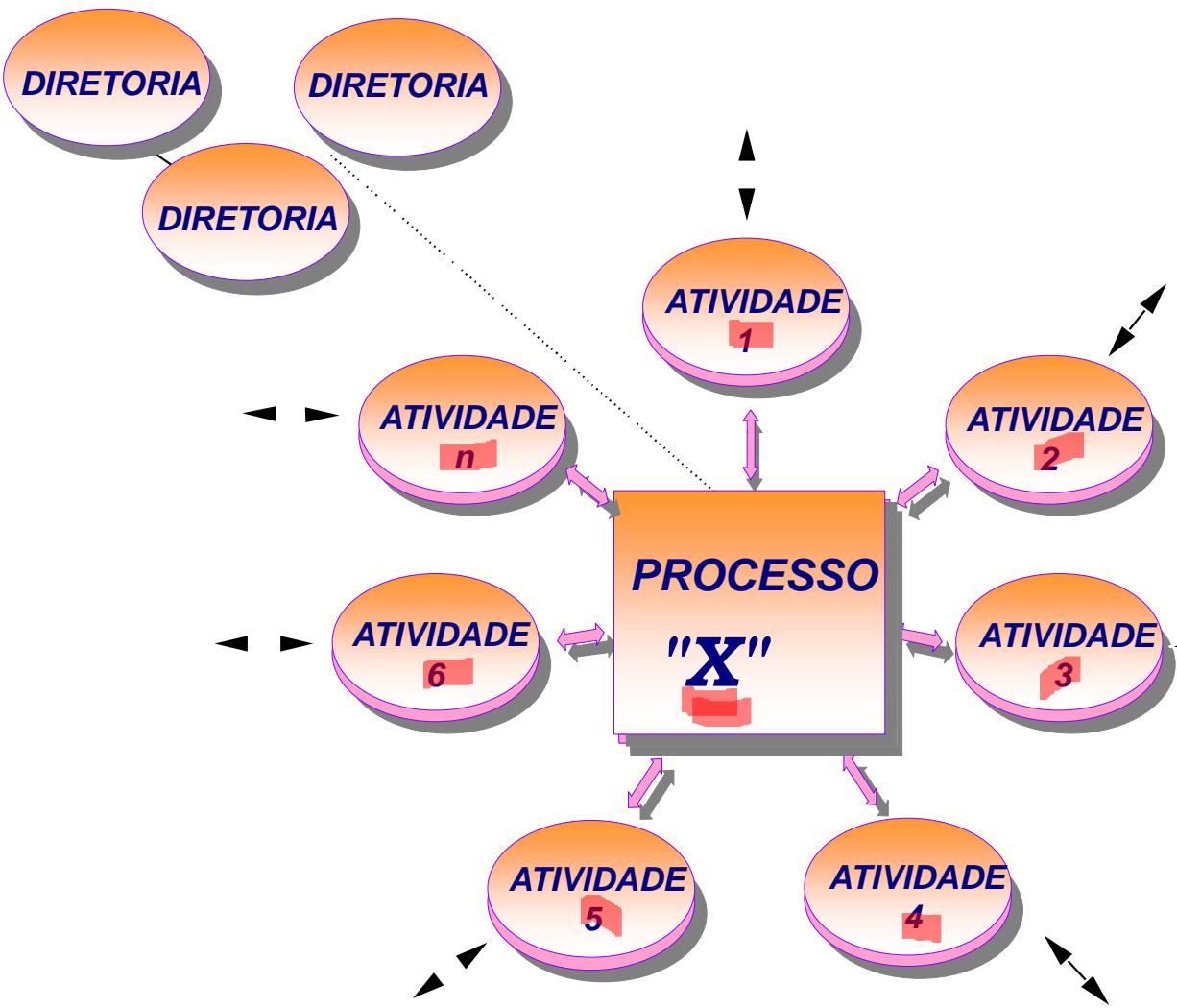
# Permeabilidade dos Processos

## VISÃO FUNCIONAL

- Não nos permite identificar claramente **como as diversas áreas da empresa participam** da geração dos Produtos e Serviços disponibilizados para seus clientes **internos** e **externos**.
- Não nos permite identificar com clareza o **que, como e para quem** a empresa executa as atividades.
- Não contempla as “áreas cinzentas” entre as diversas Áreas de Negócio, onde ocorrem muitas **transferências de informações**.

# ESTRUTURA ORIENTADA A PROCESSO

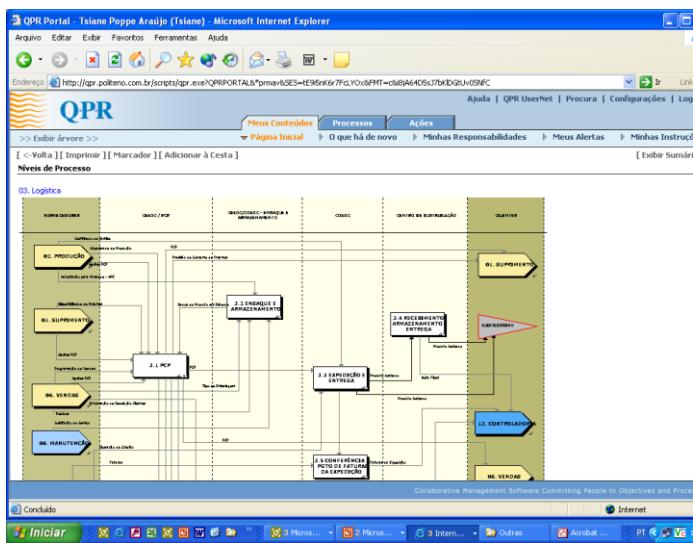
**Permeabilidade dos  
Processos**



**Entradas e  
Saídas  
Múltiplas**

# **DESAFIOS DA GESTÃO POR PROCESSO**

Preparar a cultura da organização para mudanças, culminando na necessidade de se ter recursos humanos muito mais analíticos do que operacionais ....

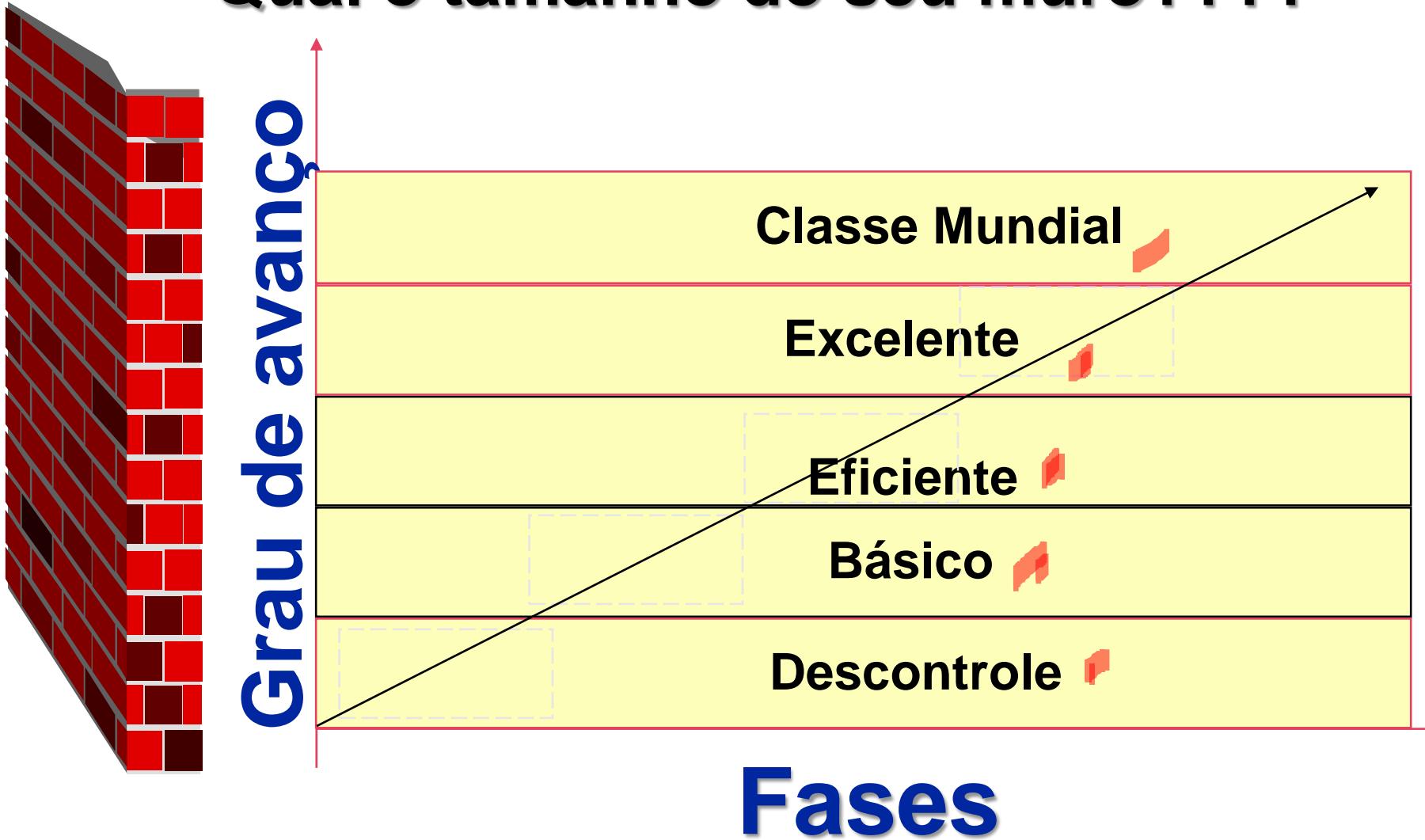


## Recursos Humanos

Tecnologia da Informação  
Documentação  
Estratégia



# Qual o tamanho do seu muro????



## Programa

**Integração da GP com o Sistema de  
Gestão**

**Como usar a GP no dia-a-dia  
A GP e os Sistemas Normativos**

## Integração e uso da GP e os requisitos normativos



**Requisitos Normativos Documentação Legislação TI RH Controle**  
Gestão de Qualidade

## Integração e uso da GP e os requisitos normativos ↗

### A Gestão Integrada

### Segurança da Informação

NBR-7791

ISO-14001

### Meio Ambiente ↗

ISO-9001 ↗

Processos  
Organizacionais

ISO-18001

### Saúde e Segurança ↗

SA-8000  
NBR-16000

### Responsabilidade Social ↗

## Integração e uso da GP e os requisitos normativos

### Integrando a GP com o Sistema de Gestão

#### 4.1 Requisitos Gerais da ISO 9000 – 2000

Estabelecer, documentar, implementar e manter um SGQ e melhorar continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos desta norma.

- *Identificar os processos necessários para o SGQ e sua aplicação por toda a organização.*
- *Determinar a sequência e interação destes processos.*
- *Determinar critérios e métodos para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes...*

