



Técnico em Administração



Gestão de Qualidade

Professor: Jorge Augusto
Conteúdo: Implantando o
Gerenciamento por
Processo

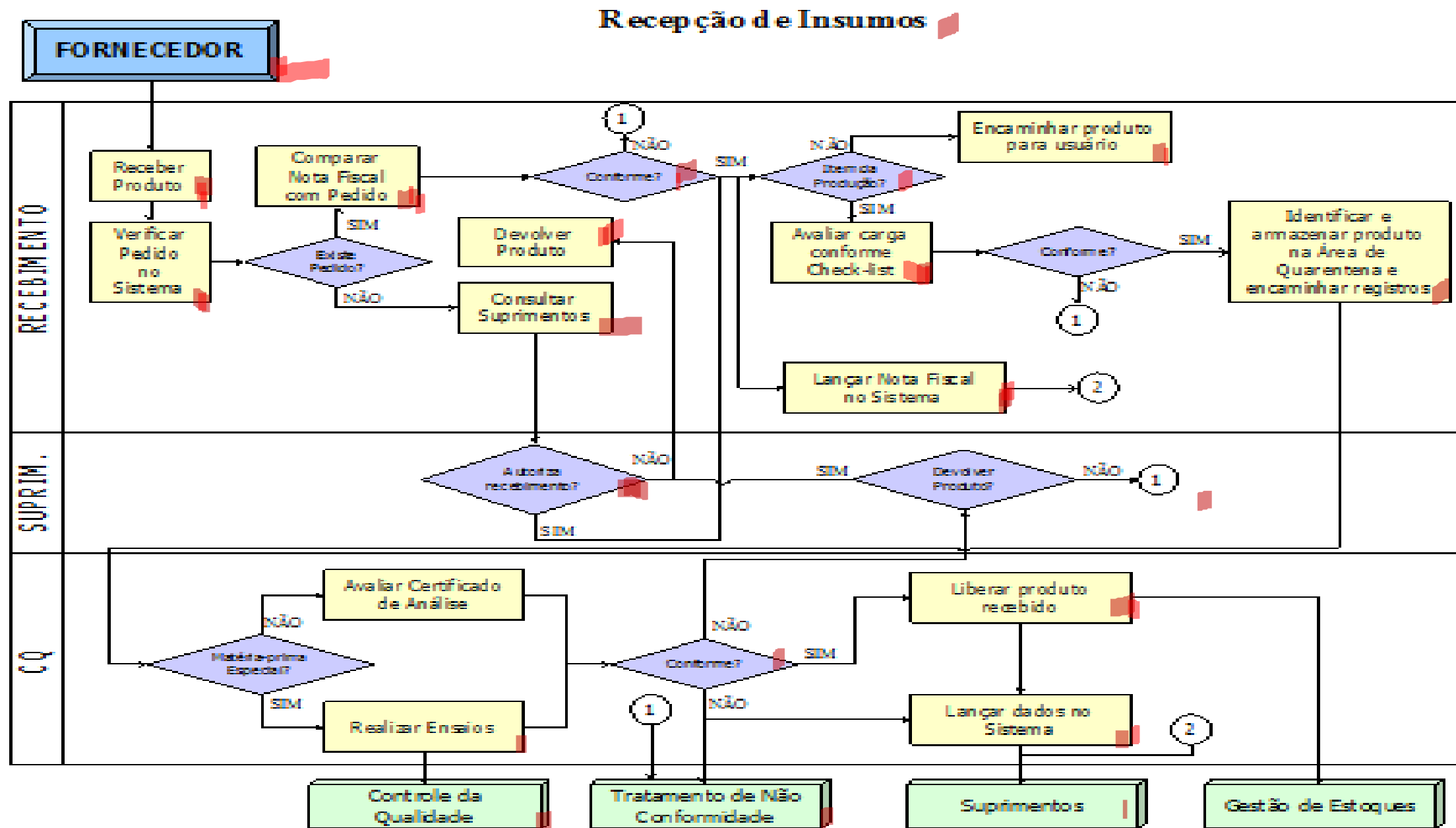
Data: 12/11/2018

Principais Etapas da Gestão por Processos

PLANO DA QUALIDADE DOS PROCESSOS

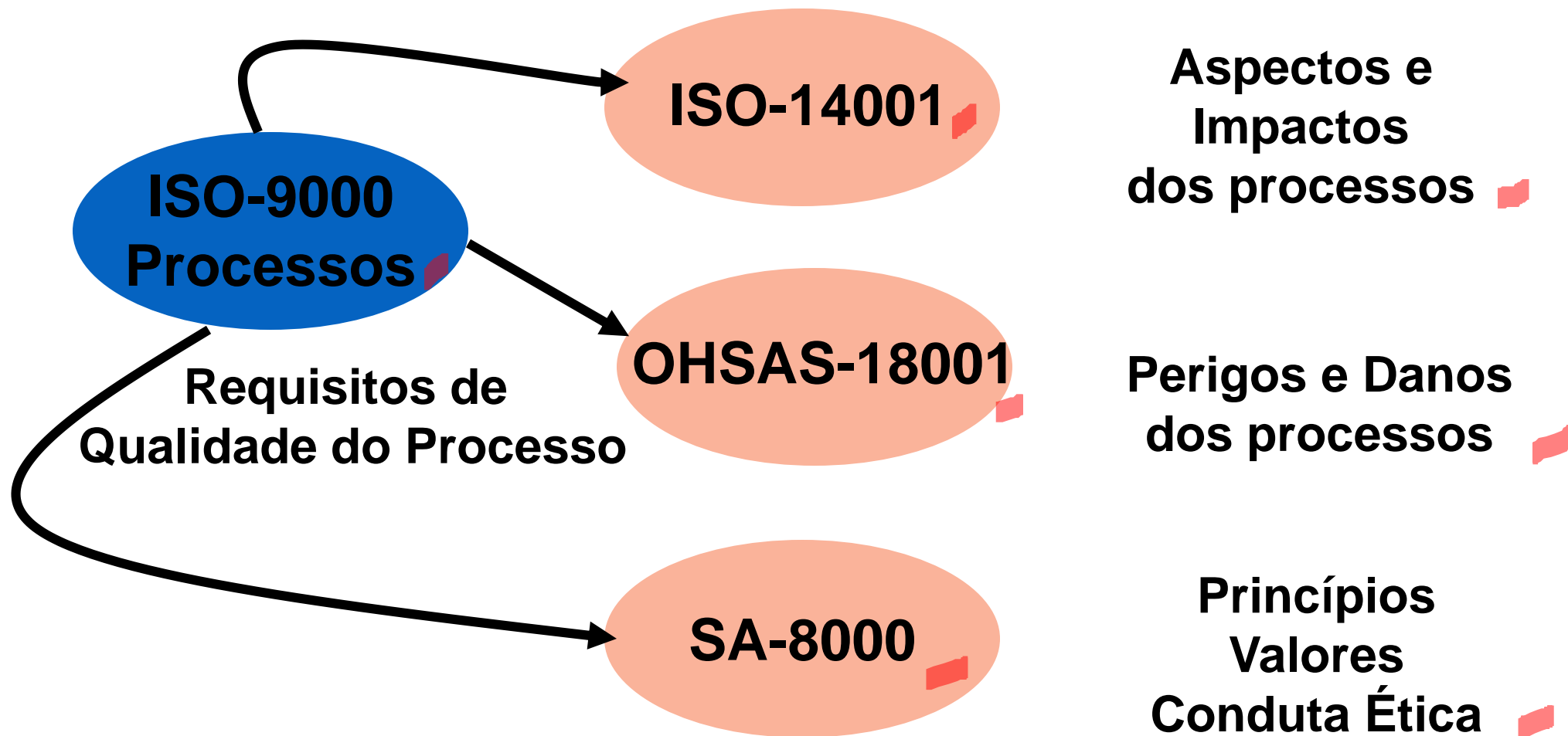
[illegible]

Principais Etapas da Gestão por Processos



O Mapeamento utilizando as ISO's

Principais Etapas da Gestão por Processos



Sistema Integrado de Gestão - SIG

Principais Etapas da Gestão por Processos

2 - Padronize

PROCESSO

Manuais

SUB PROCESSO

Procedimentos

ATIVIDADE

ATIVIDADE

ATIVIDADE

ATIVIDADE

Instruções
de Trabalho

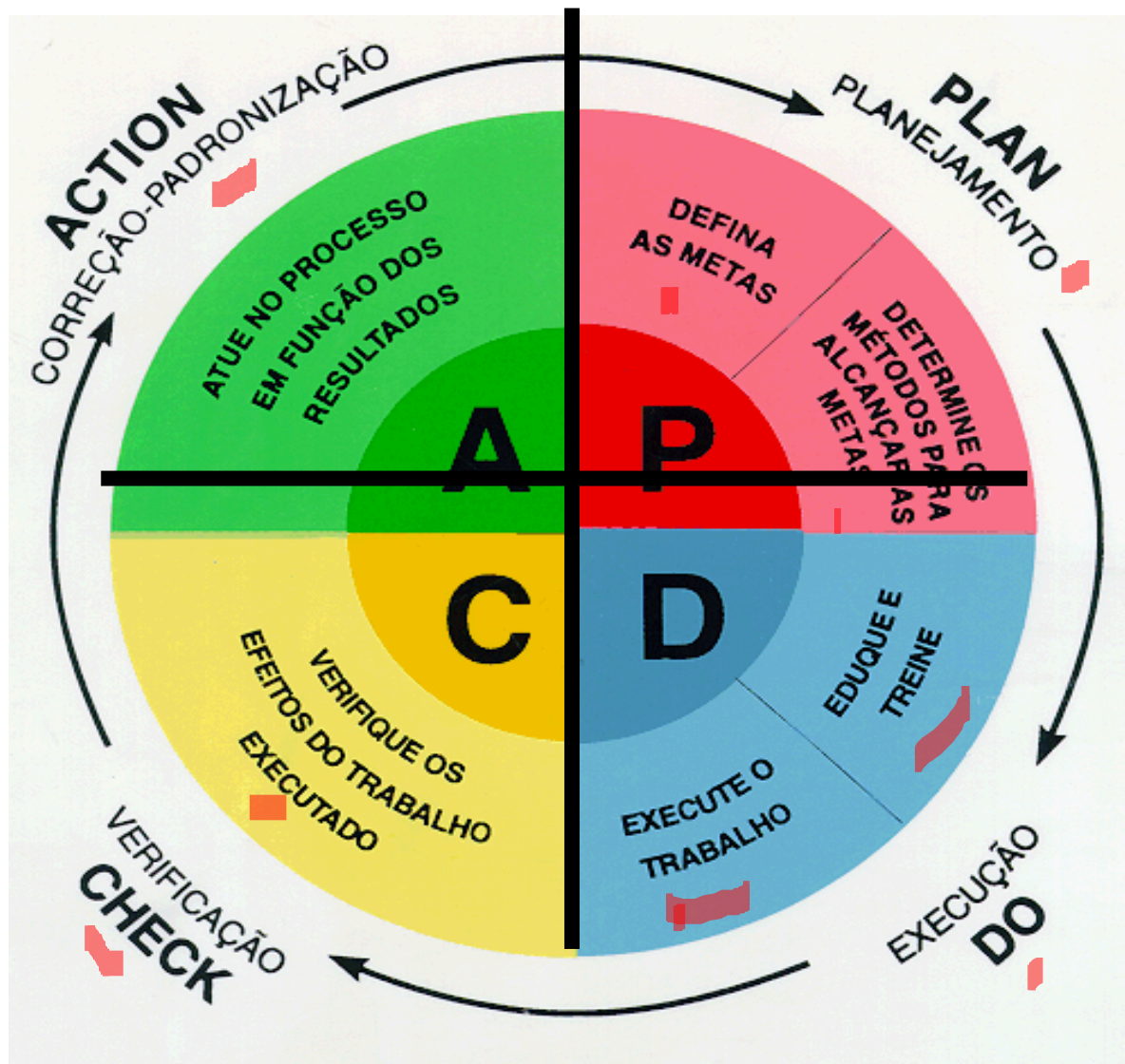


TAREFAS

Descrição de função
Matriz de habilidades
Mapa de Competências

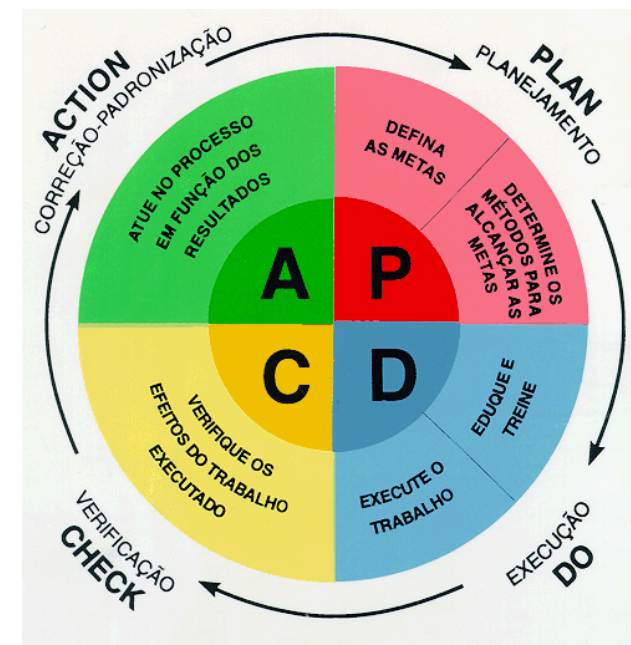
O PDCA

Principais Etapas da Gestão por Processos



Melhorar

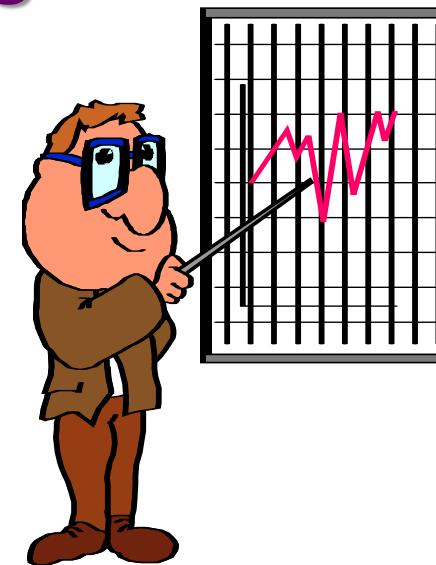
Manter



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

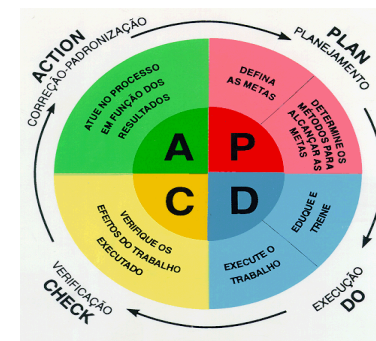
Trate as ocorrências prioritárias

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

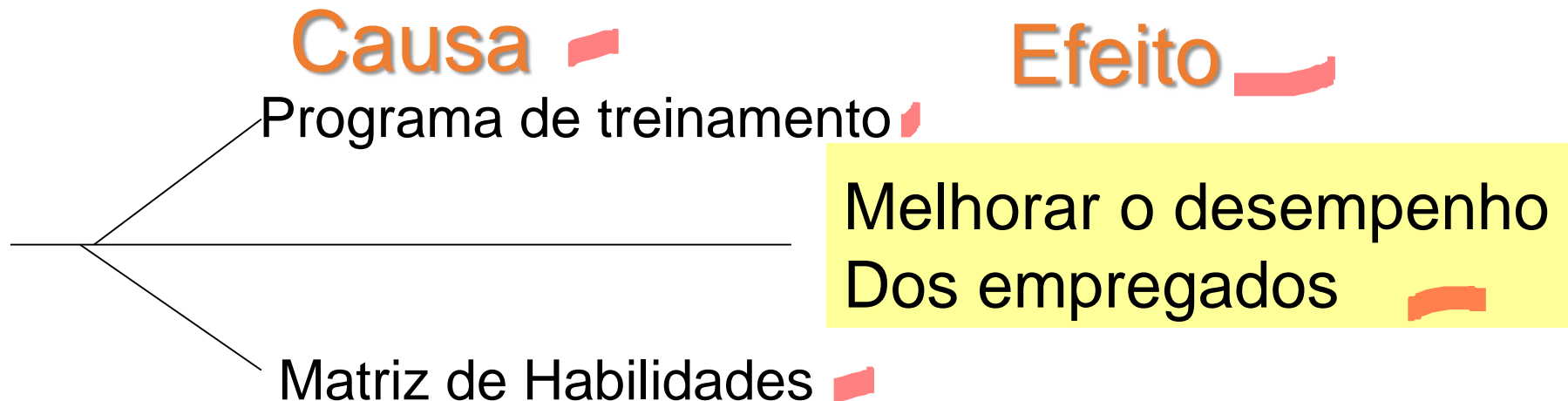


Principais Etapas da Gestão por Processos

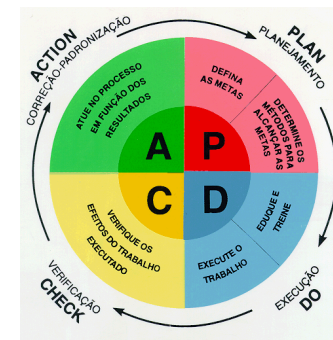
5- Melhorar

Melhoria Contínua, Aprendizado, Kaizen, etc...
Como implantar de forma sistemática????

Definindo correlações entre o método e o resultado



Melhorar



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

Monitoramento de Indicadores de desempenho



Construção da Memória Organizacional

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**

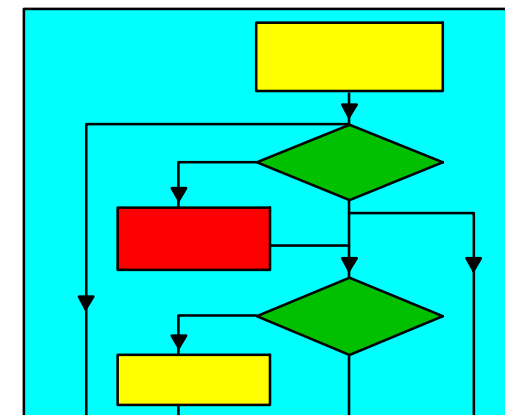
Princípio 6 - Melhoria contínua

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

Desejo do cliente

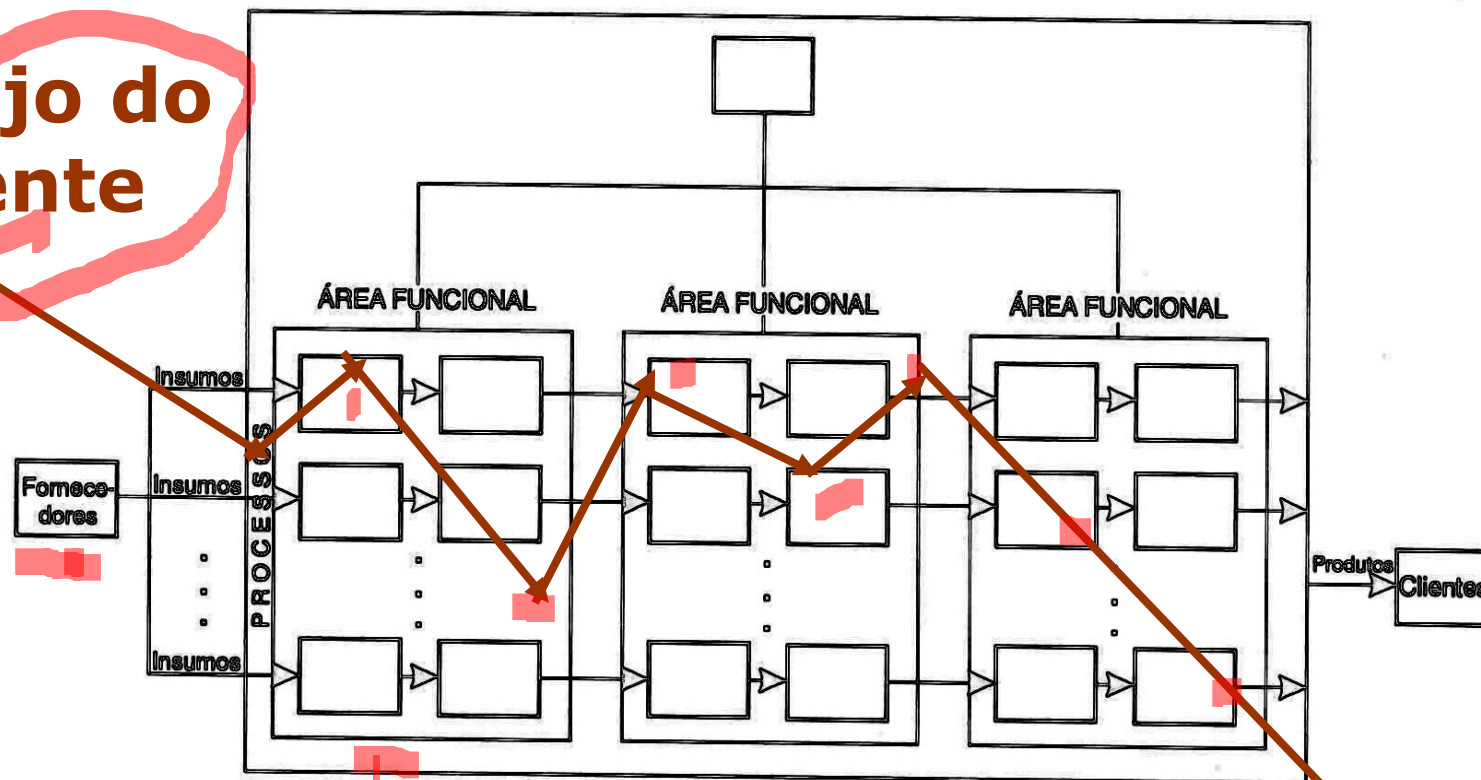


Figura II.1 *Dimensão vertical e horizontal de uma organização.*

Cliente Satisfeito

Exemplo da Permeabilidade dos Processos ao Longo da Organização

Atender ao Pedido do Cliente

Colocação do Pedido

Programação de Produção

Compra de insumos

Produção

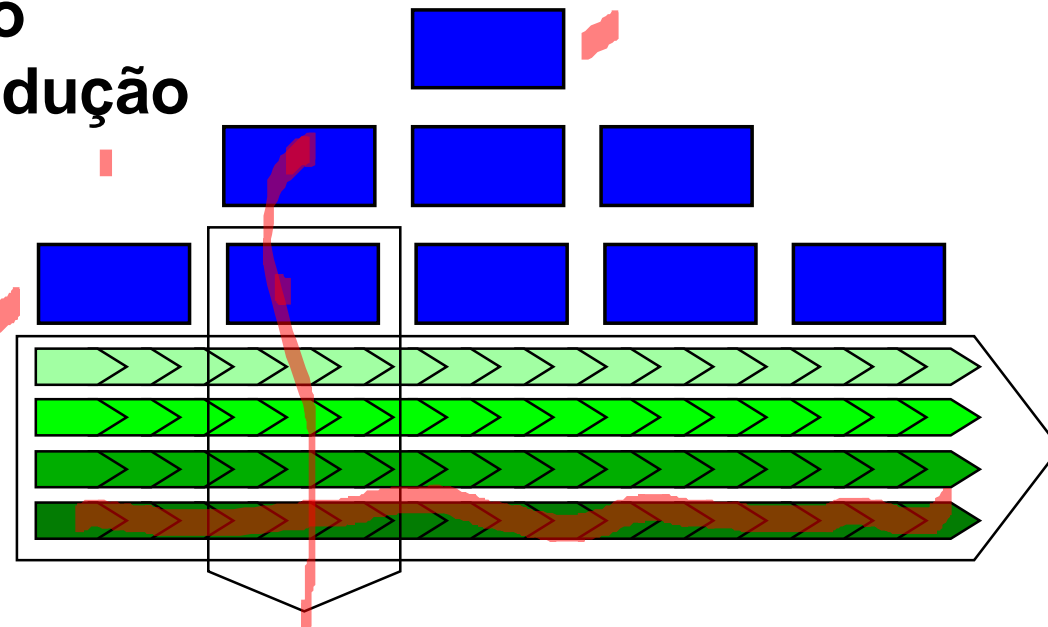
Análise do Produto

Análise de Crédito

Expedição

Faturamento

Pós Venda



Visão
Funcional

Visão
de
Processo

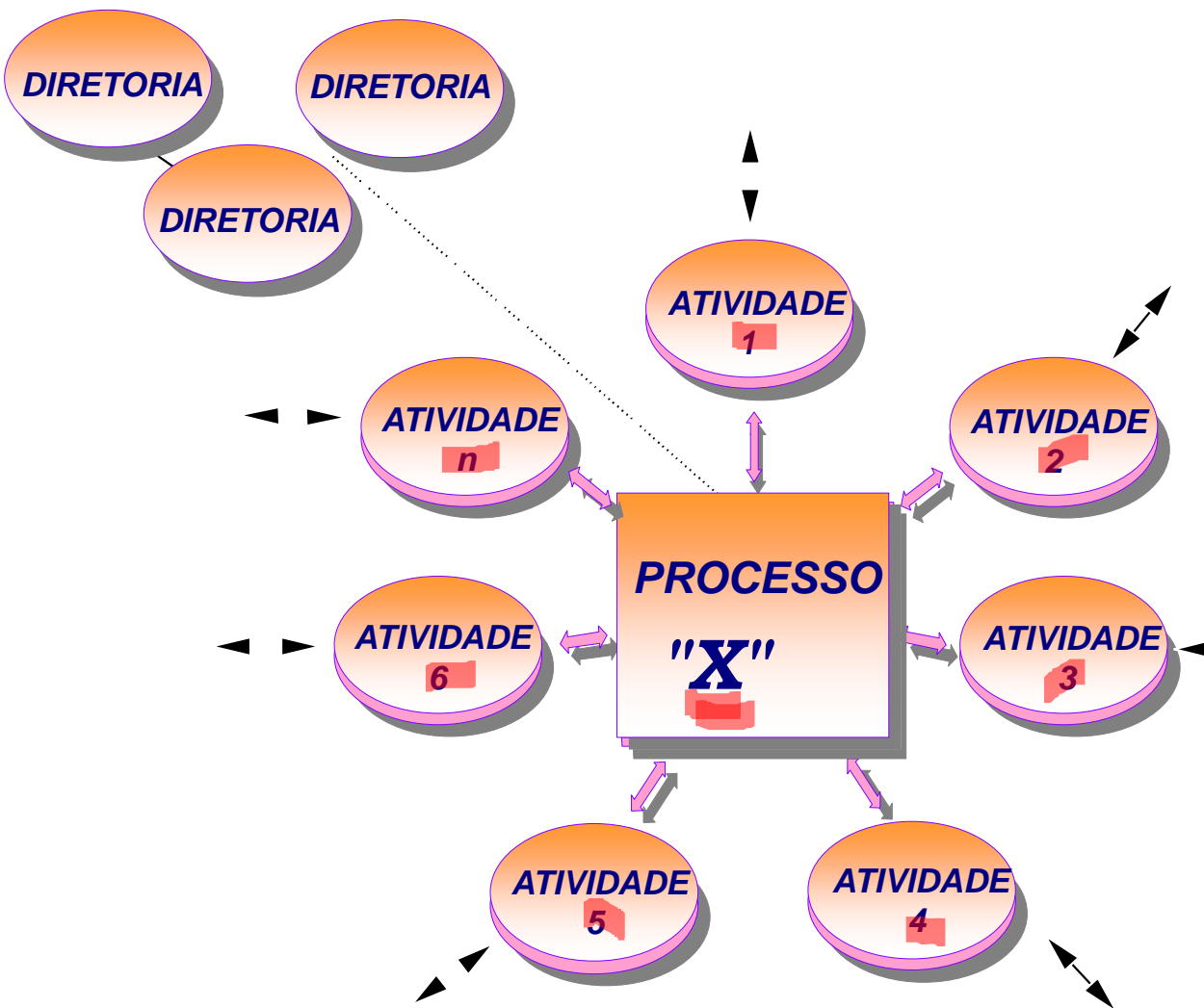
Permeabilidade dos Processos

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



Recursos Humanos

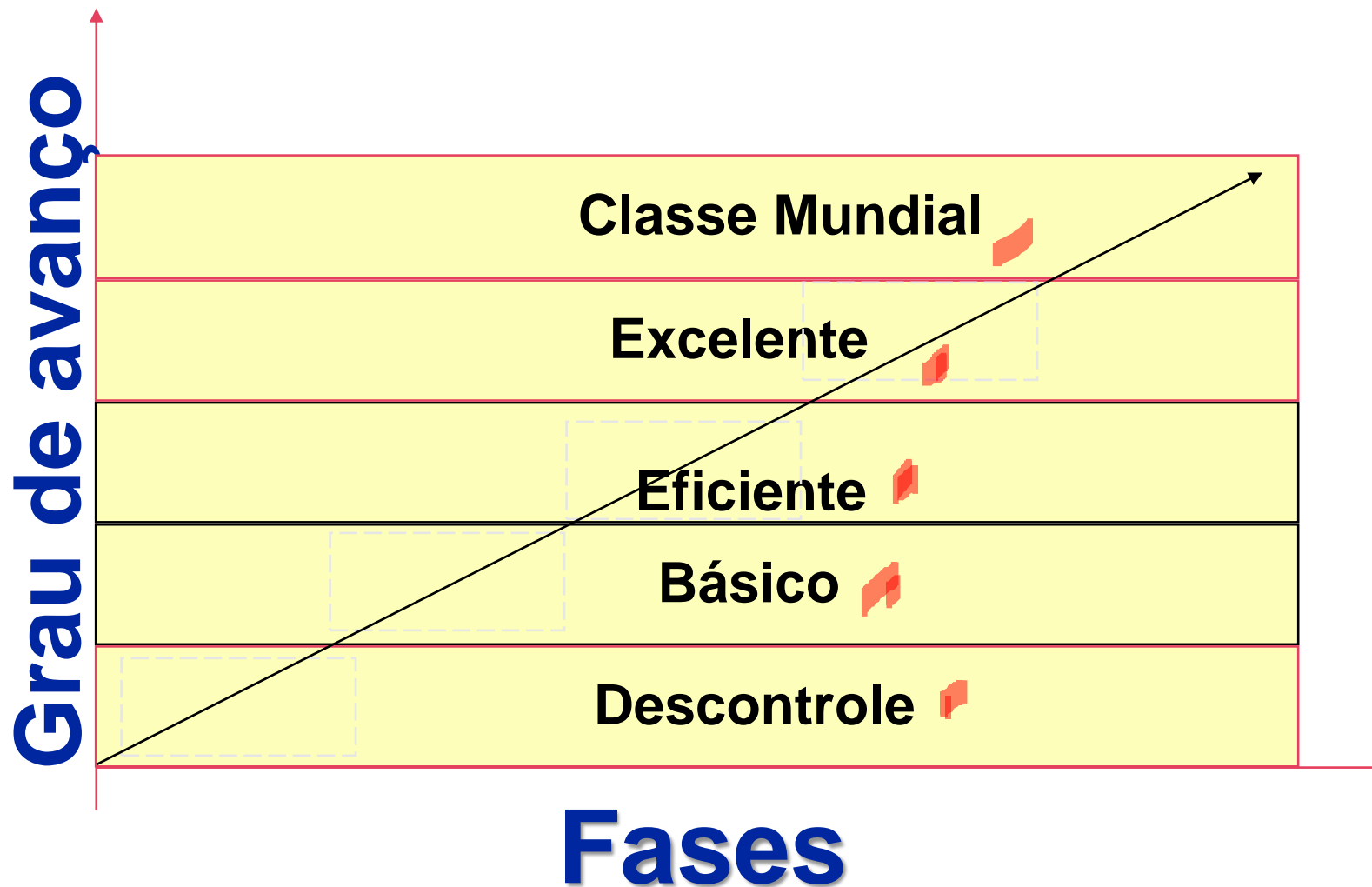
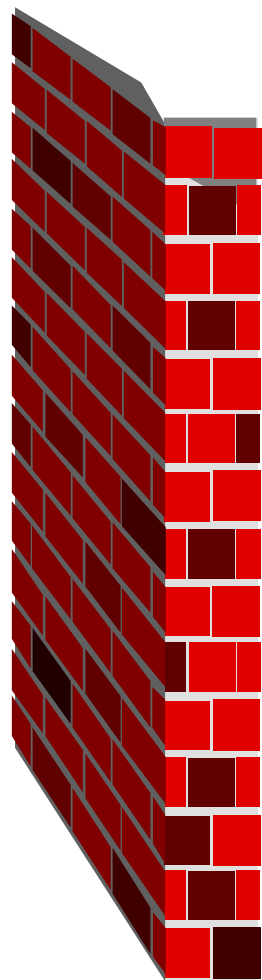
Tecnologia da Informação

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



Visão
Missão
Valores
Estratégias
Processos

Requisitos

Normativos Documentação Legislação TI RH Controle

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....*

