

CONTROLE E MELHORIA DE PROCESSOS

1. Tema

Produção e Qualidade

2. Subtema

Mapeamento e Melhoria de Processos

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial e/ou à distância

6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria, Serviços

8. Macrosssegmento

-

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com

o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO E ANÁLISE DA SITUAÇÃO ATUAL

Diagnóstico da empresa e dos seus processos, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Identificação de saídas, entradas, clientes e fornecedores do processo;
- Observação de campo;
- Coleta e análise de documentos existentes (evidências);
- Identificação de sistemas legados;
- Análise dos sistemas legados;
- Definição da notação, padrão e ferramenta de modelagem;

Modelagem de Processos (Mapa do Estado Atual – “As Is”):

- Listagem de todas as atividades que existem no processo;
- Ordenação das atividades de acordo com a sequência atual do processo;
- Execução do desenho dos Diagramas de Processo do modelo do “As Is”;
- Validação do modelo;
- Apresentação do modelo;

Análise dos Processos Modelados (“As Is”):

- Análise do modelo do processo elaborado na etapa anterior;
- Detecção de ineficiências (retrabalhos e gargalos);
- Detecção de atividades que utilizam sistema legado;
- Validação da análise crítica com a Empresa demandante;
- Aprovação da análise pela Empresa.

ENTREGAS ETAPA 02: Relatório de diagnóstico e análise contendo registros mínimos por sistema e análise crítica; e mapa de modelagem de processos do estado atual; assinado pela empresa demandante.

ETAPA 03 | PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS NOS PROCESSOS

Com base no(s) diagnóstico(s) e análise(s) realizada(s) na etapa anterior deve-se organizar as informações e orientar a empresa para o processo de melhoria, como recomendado:

Redesenho de Processos (Mapa do Estado Futuro – “To Be”):

- Desenho dos Diagramas de Processo do modelo do “To Be”;
- Validação do modelo com a Empresa demandante;
- Aprovação do modelo pela Empresa.

Planejamento e implementação do novo modelo:

- Realização do planejamento da implementação;
- Estabelecimento de objetivos e metas;
- Implementação do modelo de “To Be”;
- Coleta de dados para verificação de melhorias;

- Realização de treinamentos (se necessário).

Avaliação da implementação do novo modelo:

- Análise dos dados coletados na etapa anterior;
- Comparação de resultados alcançados.

Encerramento

- Caso a meta tenha sido alcançada, adoção do novo modelo como padrão;
- Caso a meta não tenha sido alcançada, identificação de causas do não atingimento da meta;
- Definição do ciclo de melhoria contínua.

ENTREGA ETAPA 03:

- Relatório Técnico Final contendo bases e premissas utilizadas; tarefas executadas; mapas “as is” e “to be”; resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos, se necessário); oportunidade de melhoria; plano contendo ações a serem executadas; recomendações e conclusões;
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

10. Benefícios e resultados esperados

1. Melhoria da eficiência dos processos da empresa;
2. Maior controle e monitoramento do processo produtivo;
3. Melhorar a produtividade do processo produtivo;
4. Reduzir os custos;
5. Analisar criticamente os processos já existentes;
6. Implementar gestão do conhecimento dos processos redesenhados;
7. Padronizar as atividades do negócio;
8. Acompanhar indicadores de melhoria dos processos redesenhados.

11. Estrutura e materiais necessários

-

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo Técnico formado por profissionais com experiência em análise de processos; com domínio de ferramentas de modelagem e poder de análise crítica de processos para promover melhoria contínua; de preferência Engenheiro de Produção.

15. Pré-diagnóstico

1. Quantos funcionários aproximadamente estão envolvidos no processo(s)?
2. Quantos dpt/setores/ unidades/ células estão envolvidos no processo(s)?
3. Quantos processos o cliente deseja mapear em sua empresa?
4. O cliente deseja contratar o serviço de consultoria?
5. A empresa dispõe de Procedimentos e Rotinas escritas para os seus principais processos?
6. A empresa possui os seus processos mapeados e descritos sob a forma de documento?
7. A empresa dispõe de todos os cargos e funções de seus colaboradores descritos?
8. A empresa utiliza indicadores para acompanhar os seus processos?
9. O produto é retrabalhado às vezes porque acharam que ele era de uma forma diferente?
10. Cada operador sabe quais tarefas realizar e a meta horária e diária do grupo?
11. A empresa possui atrasos nas entregas?
12. Deseja elaborar os Procedimentos Operacionais Padrão?

16. Observações

Conceitos básicos:

Um Diagrama de Processo deve contemplar todas as etapas envolvidas nos fluxos de material e informação, necessárias para atender o cliente desde o pedido até a entrega. O Diagrama deve ser simples e claro.

Os Diagramas de Processo podem ser desenhados em diferentes momentos, a fim de revelar as oportunidades de melhoria: Um Mapa do Estado Atual segue o caminho de um produto, do pedido até a entrega, para determinar as condições atuais. Um Mapa do Estado Futuro desdobra as oportunidades de melhoria identificadas pelo

mapa do estado atual, para atingir um nível mais alto de desempenho em algum ponto no futuro.

Indicadores de desempenho sugeridos:

1. Redução/eliminação de desperdício de tempo/materiais (em reais R\$)
2. Redução do lead-time de entrega (tempo entre pedido e a entrega)
3. Melhora no índice de qualidade na entrega de produtos prontos aos clientes (em percentual)
4. Eliminação de retrabalho (variação no faturamento da MPE)

Outras observações:

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável