

GANHOS RÁPIDOS DE PRODUTIVIDADE

1. Tema

Produção e Qualidade

2. Subtema

Melhoria de Processos

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria Tecnológica / Acesso à serviço tecnológico

5. Modalidade

À distância

6. Público alvo

MEI, ME e EPP

7. Setor indicado

Agronegócio, Indústria, Comércio e Serviços

8. Macrosssegmento

-

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião remota de abertura junto à empresa demandante, com objetivo de orientar o empresário na identificação dos problemas mais relevantes da empresa. O PST deverá orientar o empresário para acessar materiais complementares com objetivo de auxiliá-lo na identificação dos principais pontos de melhorias de sua empresa.

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, validado pela empresa demandante.

ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO DO PROCESSO PRODUTIVO

Diagnóstico do processo produtivo e/ou de serviços da empresa, visando a identificação dos pontos de melhorias que tenham maior impacto em faturamento e custos, a partir das seguintes atividades:

- Levantar, junto ao cliente, a quantidade de funcionários diretos e indiretos, indicando onde cada um deles exerce suas atividades, para que o PST possa montar a cadeia de valor da empresa;
- Definir qual processo ou parte da empresa será realizado o trabalho;
- Orientar o cliente a realizar uma filmagem do processo ou departamento escolhido, sendo que esta filmagem deverá representar a situação fiel e fidedigna, procurando capturar o maior número de detalhes e informações possíveis (o prestador poderá solicitar outras filmagens se julgar necessário). Caso a filmagem seja de um processo produtivo, a mesma deverá obedecer a sequência das atividades. Após a realização da(s) filmagem(ns), o cliente depositará o(s) arquivo(s) na nuvem, cujo endereço será informado pelo PST;
- Descrever as atividades de maneira detalhada, sempre observando a filmagem realizada;
- Realizar o Mapeamento do Fluxo de Valor, classificando cada etapa em atividades que agregam valor (AV) e não agregam valor (NAV), e anotar seus respectivos tempos, se possível;
- Considerar o princípio dos 8 desperdícios do *Lean* para levantar os principais pontos de melhorias (problemas). Classificar as principais causas e efeitos desses problemas utilizando o Diagrama de Ishikawa.

ENTREGA ETAPA 02: Relatório de diagnóstico do processo produtivo ou serviços com a identificação dos principais pontos de melhorias levantados e de suas causas e efeitos no Diagrama de Ishikawa, validado pela empresa demandante.

ETAPA 03 | PROPOSTA DE SOLUÇÃO

Com base no(s) diagnóstico(s) realizado(s) na etapa anterior, pode-se identificar a causa raiz dos problemas apontados no Diagrama de Ishikawa, seguindo as seguintes etapas quando aplicáveis:

- Utilizar a técnica dos 5 PORQUÊS;
- Após encontrar a solução para os pontos potenciais de melhorias, montar um plano de ação utilizando a ferramenta 5W2H;
- Reescrever o processo considerando a implementação das soluções e estimar os novos tempos das atividades;
- Montar indicadores de comparação de antes e após a realização do trabalho e estimar os possíveis ganhos;
- Orientar a empresa na implementação das melhorias ou mudanças nos processos.

ENTREGAS ETAPA 03: Relatório contendo todas as propostas de soluções encontradas e detalhadas, descrevendo os processos que foram trabalhados e os impactos que poderão ser gerados na empresa, bem como o plano de ação de melhorias, validado pela empresa demandante.

10. Benefícios e resultados esperados

A implementação de métodos de ganhos rápidos para pequenas empresas pode trazer ganhos expressivos e rápidos em custos, produtividade e qualidade para os pequenos negócios:

- Melhoria da eficiência dos processos da empresa;
- Aumento do faturamento;
- Redução dos custos de produção;
- Melhora da produtividade do processo produtivo/serviços;
- Redução de desperdícios;
- Eliminação/redução de atividades que não agregam valor.

11. Estrutura e materiais necessários

A empresa deve estar funcionando com suas atividades normais, sendo que o cliente deve possuir um equipamento capaz de realizar filmagem (celular com um mínimo de memória).

Materiais complementares: [Link do material complementar \(vídeo\)](#)

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 reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço;
4. Realizar filmagens do processo ou departamento escolhido para a realização do trabalho;
5. Postar os arquivos de filmagem no local solicitado pelo PST;
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. Disponibilizar ferramenta de videoconferência e de compartilhamento de arquivos;
6. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico com experiência prática em melhorias de processos produtivos bem como em metodologias de ganhos rápidos e na implementação de *Lean*.

15. Pré-diagnóstico

Faz-se necessário o levantamento das seguintes informações, quando do recebimento da demanda:

1. Quais serão os processos abrangidos pelo sistema de gestão da qualidade?
2. Qual a quantidade de empregados envolvidos nos processos a serem abrangidos pelo sistema de gestão da qualidade?
3. Quantos setores/unidades/células serão envolvidos pelo sistema de gestão da qualidade?
4. A empresa tem uma política de qualidade conhecida pelos seus empregados e clientes?
5. A empresa dispõe de um representante da direção responsável pela qualidade?
6. A empresa dispõe de manual da qualidade?
7. A empresa dispõe de rotinas e procedimentos descritos para os seus principais processos?
8. A empresa utiliza indicadores para monitorar os seus processos?
9. A empresa já realizou auditoria da qualidade e possui relatório com as evidências identificadas?
10. Há uma demanda para a certificação do sistema de gestão da qualidade da empresa?
11. A empresa já teve seu sistema de gestão da qualidade certificado? Se sim, qual a referência do requisito?

16. Observações

1. As reuniões virtuais devem acontecer em ambientes de videoconferência, tais como as seguintes ferramentas de mercado: Teams, Zoom, Meet Google, Whereby. Utilizar o ambiente no qual foi adquirida a licença e que está em conformidade com as políticas de segurança da informação;
2. As interações das empresas devem acontecer em aplicativos de trocas instantâneas, assim como WhatsApp e Telegram;
3. No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que o serviço acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
4. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá

- incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
5. 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;
 6. 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;
 7. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
 8. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	14/06/2021	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2021/06/Ganhos-Rápidos-de-Produtividade-MMP14067-1.pdf	Arthur Guimaraes Carneiro Carlos Henrique Blanco de Oliveira Carlos Raimundo dos Santos Claudia Alves do Valle Stehling Frederico Lopes Cabaleiro