

CONTROLE E MELHORIA DE PROCESSOS

ÍNDICE

1. RESUMO.....	2
2. PALAVRAS-CHAVES.....	2
3. INFORMAÇÕES TÉCNICAS	2
4. BENEFÍCIOS E RESULTADOS ESPERADOS	2
5. PRÉ-DIAGNÓSTICO	2
6. SERVIÇO	3
7. ESTRUTURA E MATERIAIS NECESSÁRIOS.....	5
8. RESPONSABILIDADES DA EMPRESA DEMANDANTE.....	5
9. RESPONSABILIDADES DA PRESTADORA DE SERVIÇO	5
10. PERFIL DESEJADO DA PRESTADORA DE SERVIÇO	5
11. VEDAÇÕES.....	5
12. OBSERVAÇÕES.....	5

1. Resumo

Auxiliar a empresa na identificação de questões a serem corrigidas, visando melhorar seu processo produtivo, reduzindo custos e padronizando as atividades do negócio.

2. Palavras-chaves

clientes, fornecedores, sistemas legados, ferramenta de modelagem, diagramas de processo, processos, eficiência

3. Informações Técnicas

- **Tema:** Produção e qualidade
- **Subtema:** Mapeamento e melhoria de processos
- **Modalidade:** Presencial e/ou a distância
- **Público-alvo:** ME, MEI, EPP, Produtor Rural e Artesão
- **Setor indicado:** Agronegócio, Comércio, Indústria e Serviços

4. Benefícios e resultados esperados

- Melhoria da eficiência dos processos da empresa;
- Maior controle e monitoramento do processo produtivo;
- Maior produtividade;
- Redução de custos;
- Padronização das atividades do negócio.

5. 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?

6. Serviço

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Reunião para definições sobre:

- Nivelamento do escopo do trabalho;
- Planejamento de execução dos serviços;
- Cronograma;
- Responsáveis pelo serviço (ambas as partes).

ENTREGA 01: Documento assinado pela empresa demandante 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.

ETAPA 02 | DESENVOLVIMENTO

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 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.

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;
- Avaliação dos custos de produção identificando margem de lucro dos produtos através da utilização de planilhas e ferramentas que possibilitem o cálculo, quando aplicável;
- 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.

ENTREGAS 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.

7. Estrutura e materiais necessários

–

8. Responsabilidades 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.
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.

9. Responsabilidades 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](#).

10. 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.

11. Vedações

1. A manutenção contínua do serviço não pode ser subsidiada pelo SEBRAETEC.

12. Observações

1. Despesas adicionais com terceiros ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
2. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	02/01/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Controle-e-Melhoria-de-Processos-MMP14003-1.pdf	
2	03/04/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/04/Controle-e-Melhoria-de-Processos-MMP14003-2.pdf	
3	29/04/2022	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/09/Controle-e-Melhoria-de-Processos-MMP14003-3.pdf	Coordenação Sebraetec
4	23/09/2022	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/09/Controle-e-Melhoria-de-Processos-MMP14003-4.pdf	Coordenação Sebraetec