

# Gestão de processos: foco na qualidade

Aline Silva

Andrew Seth

Antônio Romano

Carolina Marcelino

João Vitor de Oliveira

Juliana Sayuri

Letícia Maki Inue



# O que são processos?

- Uma sequência de atividades;
- Compõe a maneira como a empresa funciona;
- Transformam entradas (insumos) em saídas (produtos).



# O que é gestão de processos ?

- Define, visualiza , mede , monitora e otimiza processos;
- Visa atender as necessidades dos clientes.



Permite que todos os membros compreendam os processos e os implementem de acordo com o objetivo.

# Qual a importância da qualidade na gestão de processos?

- Garante que o produto final agrade o cliente e satisfaça suas necessidades;
- Torna-se essencial para que uma empresa tenha êxito e destaque em seus nichos de mercado;
- A qualidade aplicada na gestão de processos evita desperdícios e otimiza custos.



# Metodologia para gerenciar e melhorar processos

- **Definir o responsável por cada processo**
  - O líder tem uma visão geral e controle sobre o processo, possuindo autoridade para efetuar mudanças;
  - Também deve formar a equipe de gestão do processo;
  - Assegura o funcionamento com desempenho previsível;
  - Estabelece medidas de desempenho;



- **Definir o processo.**

- É fundamental que todos tenham uma mesma compreensão do seu funcionamento;
- A equipe deve definir as etapas e os fluxos do processo. Há ferramentas da qualidade, como diagramas de blocos e fluxogramas, disponíveis para dar suporte a essas atividades.



- **Identificar requisitos dos clientes**

- Reunir, analisar e documentar as necessidades dos clientes;
- Manter comunicação frequente com os mesmos;
- Definir as necessidades mensuráveis dos clientes e classificar em ordem de importância;
- Validar as necessidades e os requisitos do usuário.



- **Estabelecer medidas de desempenho**
  - Traduzir e relacionar as necessidades e os requisitos dos clientes em medidas de desempenho;
  - Ligar diretamente as medidas de desempenho do processo às necessidades dos clientes é um dos aspectos mais eficazes da gestão do processo.





- **Comparar o desempenho do processo com os requisitos dos clientes**
  - Usar as medidas de desempenho do processo para assegurar-se que o processo está funcionando de maneira estável e previsível;
  - Várias ferramentas estatísticas podem ser utilizadas para analisar os dados de medição, a fim de ajudar a quantificar o desempenho do processo.





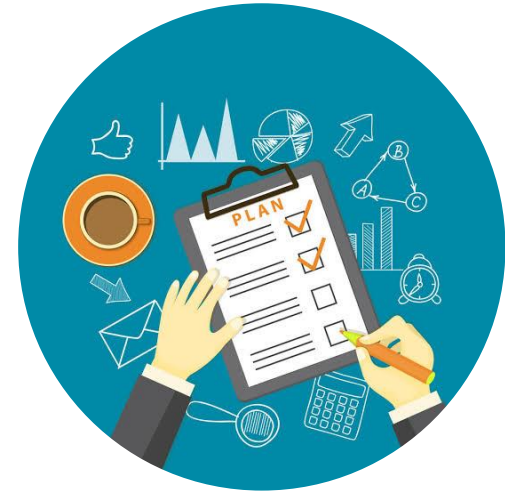
- **Identificar oportunidades de melhoria**
  - Analisar as medidas de desempenho do processo para determinar oportunidades de melhoria;
  - Tais como: erros e defeitos, oportunidades de simplificação do processo, evitar a obstrução do mesmo e falta de controles adequados;
  - Alguns métodos podem ser utilizados para otimizar o desempenho do mesmo e auxiliar na melhoria da qualidade. Exemplo: PDCA.

# Ciclo PDCA



# Planejamento (Plan)

- Visa o estabelecimento de metas e o método que será utilizado para alcançar as metas propostas.



# Execução (Do)



- Consiste na execução das metas propostas anteriormente e na coleta dos dados que serão utilizados na próxima etapa.

# Verificação (Check)

- Comparação dos dados obtidos com a meta planejada.



# Atuação corretiva (Act)

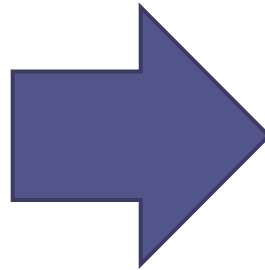


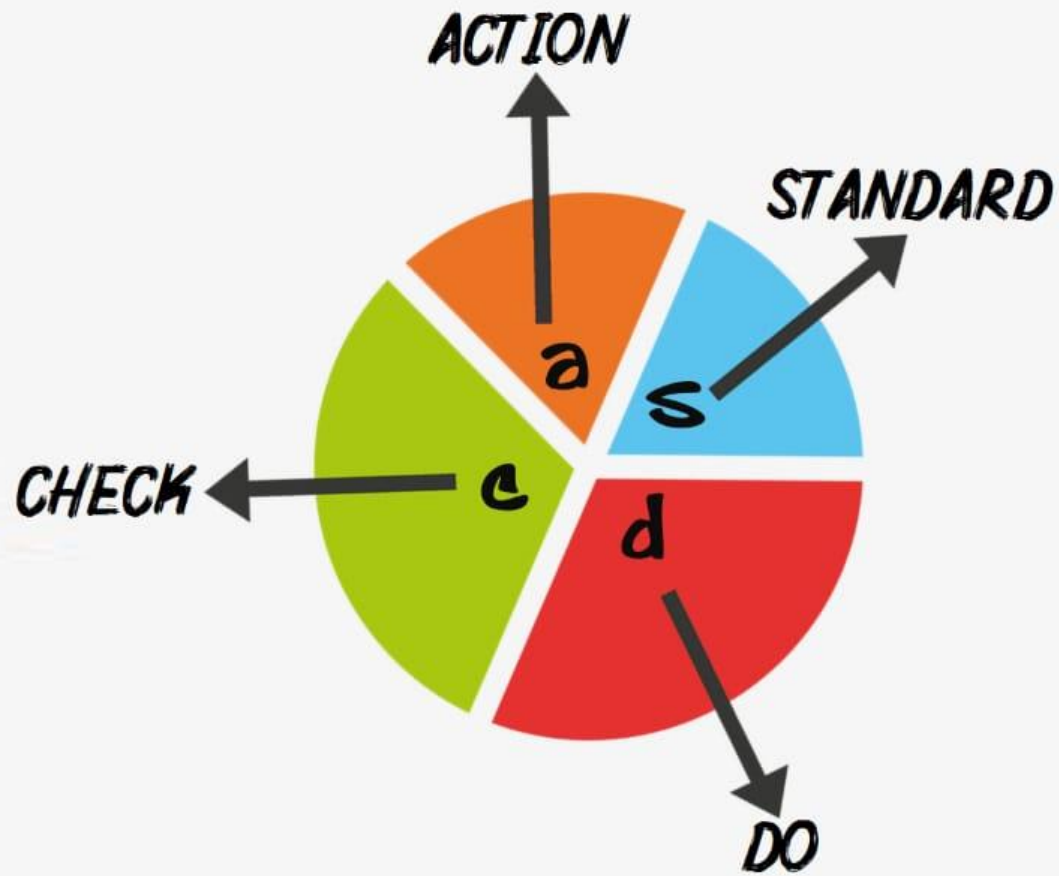
- Se a meta for alcançada, adota-se o plano proposto. Caso contrário, deve-se agir sobre as causas que impediram o atingimento da meta.



# Exemplo de empresa que utiliza o PDCA

- Sua popularização se deu após a Segunda Guerra Mundial graças às palestras de Deming no Japão;
- Japão pós-guerra com a economia em crise;
- Baseando-se no PDCA a Toyota desenvolveu o STP – System Toyota Production, tornando-se reconhecida do mundo todo.





Ciclo  
**S D C A**

# Ciclo SDCA

- Utilizado quando se deseja atingir metas padrão ou manter os resultados em um determinado nível;
- A combinação desses dois métodos de gestão permite vincular a estratégia ao dia a dia das operações da empresa.





# Standard (Padrão)

- Estabelecimento de metas padrão e procedimentos operacionais padrão, numa linguagem simples e efetiva.



## Do (Treinamento e supervisão do trabalho)



- Avaliação para verificar se tudo está sendo cumprido na execução das tarefas.

# Check (Verificação e Avaliação)

- Averiguar se as metas foram ou não alcançadas, garantindo que ele está elaborado da melhor forma possível por todas as pessoas envolvidas.



# Action (Ação)

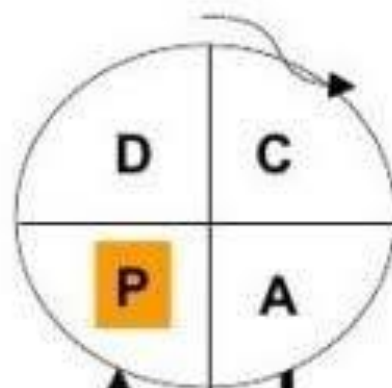


- Caso a meta não tenha sido atingida adotar ação corretiva removendo os sintomas, agindo nas causas.

Ciclo PDCA para trabalhos de melhoria

EXECUTAR melhoria

PLANEJAR melhoria



VERIFICAR resultados de melhoria

ATUAR para padronizar ou replanejar

**MELHORIA (Novo Padrão, Redesenho)**

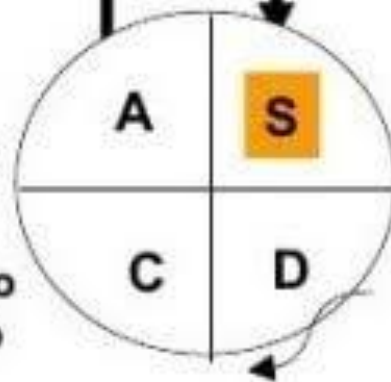


**ROTINA (Estabilidade, Previsibilidade)**

Trabalho Diário

ATUAR para melhorar o padrão de seu uso

VERIFICAR o trabalho e a relação ao padrão



Conhecer o PADRÃO

EXECUTAR o trabalho de acordo com o padrão

# Referências

- <https://vanzolini.org.br/estudos-e-projetos/qualidade/>
- <https://onclick.com.br/artigos/entenda-o-que-e-gestao-de-qualidade-e-quais-os-seus-pilares/>
- [https://www.qsp.org.br/biblioteca/abordagem\\_processo.shtml](https://www.qsp.org.br/biblioteca/abordagem_processo.shtml)
- [https://www.researchgate.net/profile/Dario\\_Miyake/publication/242782493\\_Uma\\_analise\\_sobre\\_o\\_Ciclo\\_PDCA\\_como\\_um\\_metodo\\_para\\_solucao\\_de\\_problemas\\_da\\_qualidade/links/oc96053469f796709c000000/Uma-analise-sobre-o-Ciclo-PDCA-como-um-metodo-para-solucao-de-problemas-da-qualidade.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Dario_Miyake/publication/242782493_Uma_analise_sobre_o_Ciclo_PDCA_como_um_metodo_para_solucao_de_problemas_da_qualidade/links/oc96053469f796709c000000/Uma-analise-sobre-o-Ciclo-PDCA-como-um-metodo-para-solucao-de-problemas-da-qualidade.pdf)
- [http://cronos.univap.br/cd/INIC\\_2008/anais/arquivosEPG/EPG00583\\_01\\_O.pdf](http://cronos.univap.br/cd/INIC_2008/anais/arquivosEPG/EPG00583_01_O.pdf)
- Gerenciamento de qualidade em processos, de Mauro de Mesquita Spinola, Fernando Tobal Berssaneti e Felipe Bussinger Lopes.
- Ferramentas da Qualidade – Série Gestão da qualidade total (Volume 1)
- <https://www.fm2s.com.br/category/blogs-sigma/>
- <https://www.fm2s.com.br/>
- <https://novida.com.br>