

Gestão de Processos

Processos relativos às operações principais
e às operações de apoio



Maria Adamoli

**Para que
estamos aqui?**

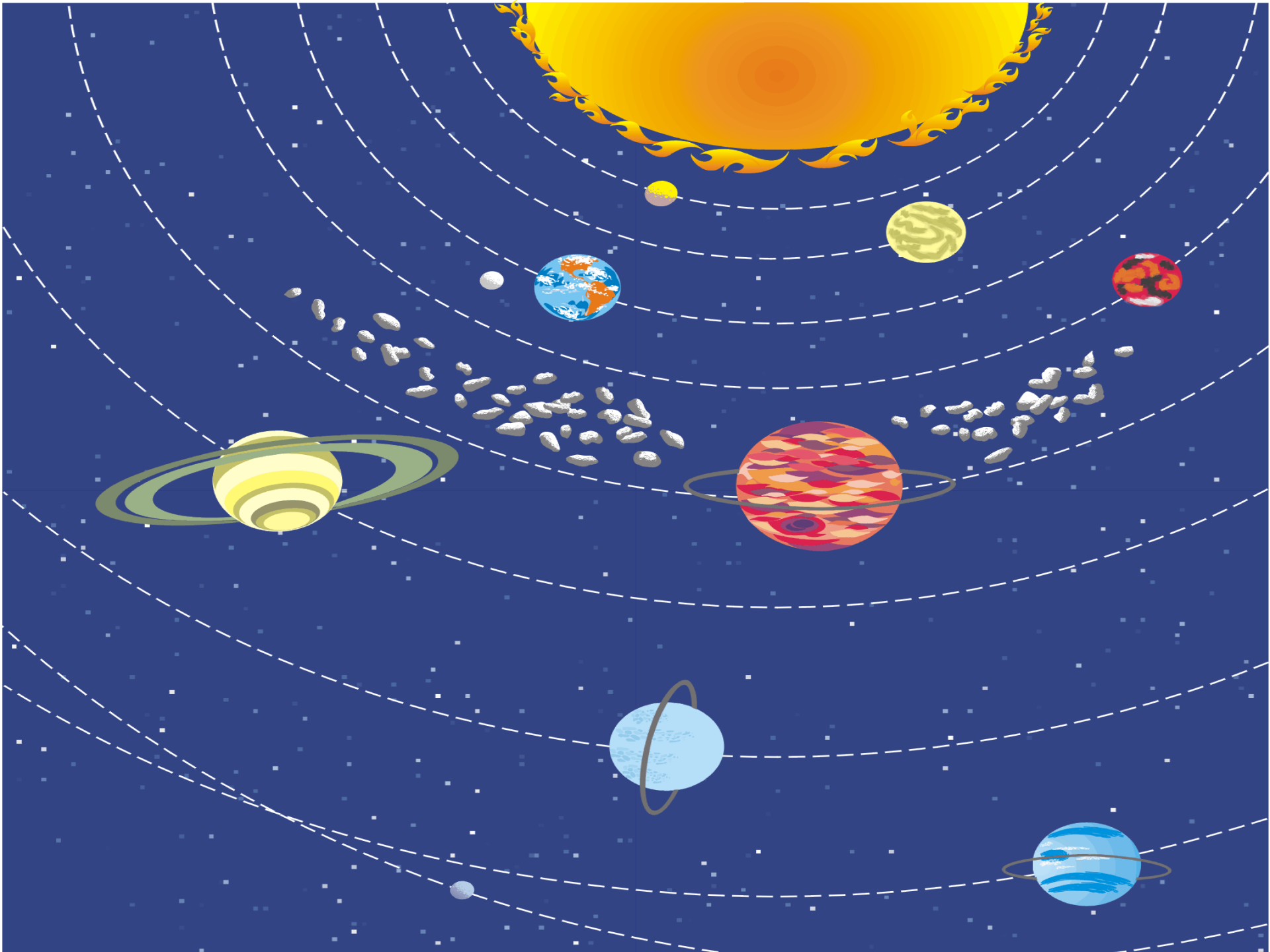
**Para não perdermos a
vontade de ser
melhores do que já
somos...!**

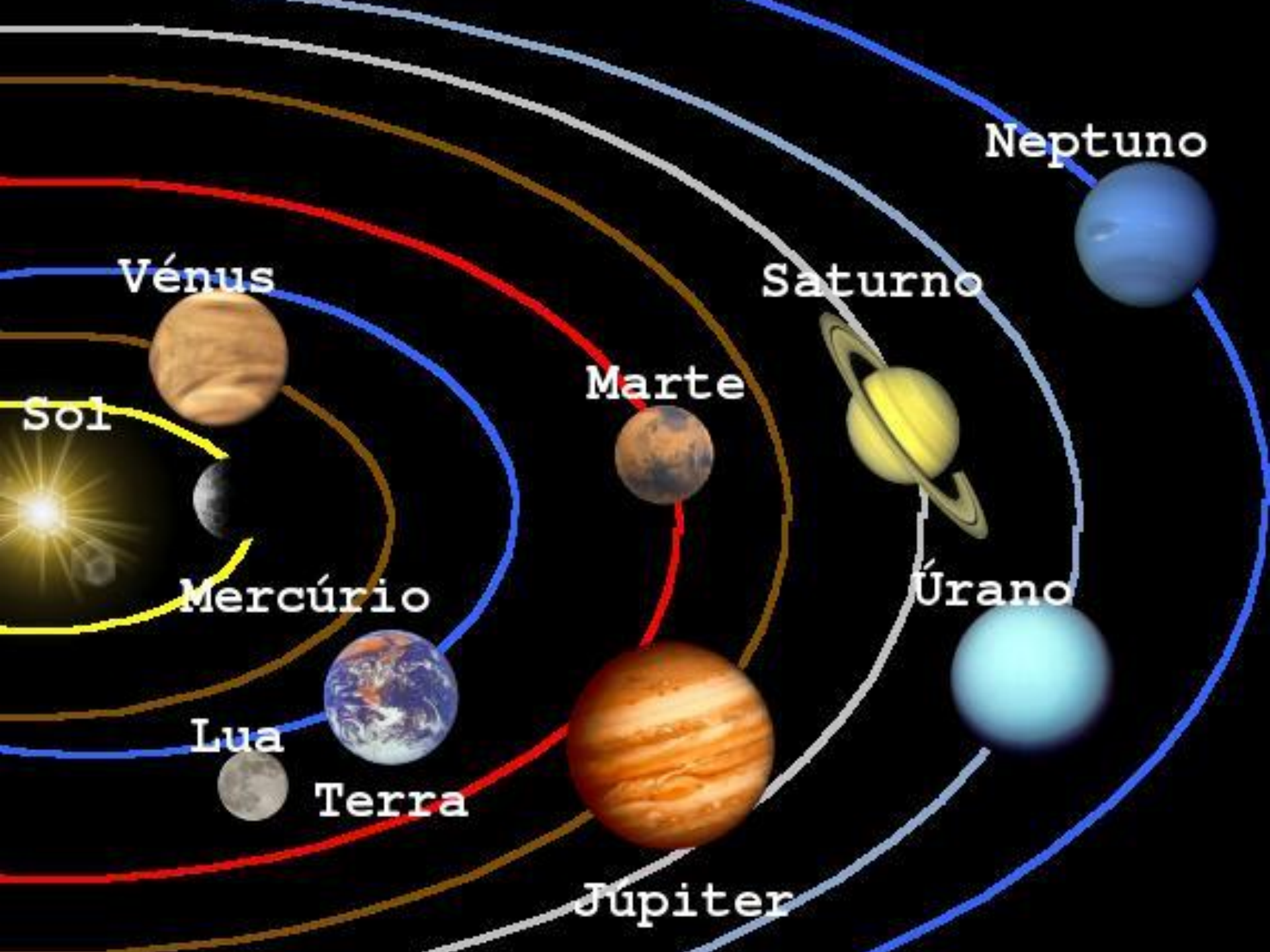


**Para nascer uma
novidade na empresa e
em cada um de nós**









Sol

Vénus

Mercúrio

Lua

Terra

Marte

Jupiter

Saturno

Úrano

Neptuno







MEG Modelo de Excelência da Gestão



**Onde começa a
gestão de
processos?**

1. Quem sou?

2. Onde estou?

3. O que fazer?





Critério 3 - Clientes

**“A qualidade é definida pelo cliente.
A melhoria dos processos e dos
produtos precisa ter como objetivo
a antecipação das necessidades
futuras dos clientes.”**

W. Edwards DEMING



Item 7.1 – Processos principais do neg. e processos de apoio

- a **Como são determinados** os requisitos aplicáveis aos produtos aos processos principais do negócio e aos processos de apoio, considerando as necessidades e as expectativas dos clientes e de outras partes interessadas? **R\$...R\$...R\$?**
- Apresentar os principais requisitos a serem atendidos e os respectivos indicadores de desempenho. **R\$...R\$...R\$?**

Necessidade das Partes Interessadas

- **Sócios:** Principais necessidades e expectativas dos sócios (pg.23)
- **Clientes:** Como as necessidades e expectativas dos clientes alvos são identificadas, analisadas e utilizadas para a melhoria e definição dos processos. (pg.35)
- **Fornecedores:** Principais necessidades e expectativas de cada tipo de fornecedor (pg24)

Necessidade das Partes Interessadas

- **Sociedade:** Como as necessidades e as expectativas de **desenvolvimento** da sociedade, incluindo as comunidades vizinhas, são identificadas, analisadas e utilizadas...
- **Força de trabalho:**
 1. Como as necessidades e expectativas da força de trabalho são identificadas, analisadas e utilizadas...
 2. Como são identificadas as necessidades de informação para apoiar as operações diárias.....

PRINCIPAIS PROCESSOS	REQUISITOS DOS PROCESSOS	INDICADOR DOS REQUISITOS
VENDA	<p>Volume de vendas Eficácia em vendas Qualidade no relacionamento</p>	<p>Volume de vendas Nº. de pedidos liberados % satisfação dos clientes Nº. de reclamações</p>
PRODUÇÃO	<p>Volume Produtividade Qualidade Segurança Respeito meio ambiente Clima org. agradável</p>	<p>Tempo perdido parado Tempo perdido trabalhando Produção de acabamentos em ml Produção de Revestimentos / m² Produção de Portas/un Matéria Prima Consumida Ton Nº. de acidentes de trabalho</p>
TRANSPORTE	<p>Economia nas operações Distinção ao cliente Qualidade das embalagens na entrega Qualidade na descarga Qualidade no relacionamento</p>	<p>Média por km rodado / litro – Frota de Caminhões Satisfação dos clientes com o transporte Quantidade de pedidos entregues Nº. de reclamações</p>
EXPEDIÇÃO	<p>Exatidão na conferência Agilidade - Segurança</p>	<p>Nº. de não conformidades</p>
COMPRAS	<p>Agilidade Habilidade nas negociações Integração ao setor de produção</p>	<p>Atrasos de entrega por falta de insumos</p>

Item 7.1 – Processos principais do neg. e processos de apoio

- b **Como são projetados os processos principais do negócio e os processos de apoio, visando o atendimento ou a superação de requisitos estabelecidos? R\$...R\$**
- Destacar as formas de desenvolvimento de novos produtos. R\$...R\$

Processos de Apoio

RH	Cumprimento de prazos Retenção de pessoas	% Cumprimento de prazos % Rotatividade Número de causas trabalhistas Assiduidade
Higienização	Qualidade	% de satisfação c/ limpeza % de frascos de urina contaminados
Jurídico	Precisão Agilidade Cumprimento de prazos	Satisfação com o serviço jurídico
Manutenção Predial	Custo Agilidade Qualidade	Custo com manutenção predial
Gerenciamento de resíduos	Segurança Cumprimento dos aspectos legais Custo	Volume de resíduos biológicos gerados
Marketing/ Comercial	Eficácia	Valor investido em marketing % aumento faturamento

Item 7.1 – Processos principais do neg. e processos de apoio

Como são determinados os requisitos....

Com que princípios....? Valores?

Quem determina? Como....?

Qual é o sentido do nosso trabalho?

Como comunica?

Quem lidera?

Quem se envolve....?

Entende? Vive? cumpre?

Item 7.1 – Processos principais do neg. e processos de apoio

Como são determinados os requisitos aplicáveis aos **produtos**, aos **processos principais** do negócio e aos **processos de apoio**, considerando-se as necessidades e as expectativas dos clientes e de outras partes interessadas? R\$?

- **Apresentar** os principais **requisitos** a serem atendidos e os respectivos **indicadores** de desempenho. R\$...R\$...R\$?

Item 7.1 – Processos principais do neg. e processos de apoio

C **Como é assegurado o atendimento** dos requisitos aplicáveis aos produtos, processos principais do negócio e os processos de apoio?

- Destacar a **forma de tratamento das eventuais não-conformidades** identificadas e implementação das ações corretivas.

R\$...R\$...R\$?

Item 7.1 – Processos principais do neg. e processos de apoio

d Como a organização **analisa e melhora** os **produtos** e os **processos principais** do negócio e os **processos de apoio**?

- Destacar as formas utilizadas para **conhecer** características de produtos, de processos principais do negócio e processos de apoio de outras organizações, utilizados **para a própria melhoria**.
- **Apresentar** as principais melhorias e inovações implantadas nos produtos e processos.

R\$...R\$...R\$?

Item 7.2 – Processos relativos aos fornecedores

a	<p>Como os fornecedores são qualificados e selecionados?</p> <ul style="list-style-type: none">• Destacar os principais critérios utilizados.
b	<p>Como os fornecedores são avaliados e prontamente informados sobre seu desempenho?</p> <ul style="list-style-type: none">• Apresentar os indicadores utilizados para monitorar o seu desempenho.• Apresentar os canais de relacionamento com fornecedores.
c	<p>Como os fornecedores que atuam diretamente nos processos da organização, são envolvidos e comprometidos com os <i>valores</i> e os princípios organizacionais, incluindo os aspectos relativos à responsabilidade socioambiental e à saúde e segurança?</p>

Item 7.3 – Processos econômico-financeiros

a	<p>Como a organização gerencia os aspectos que causam impacto na sustentabilidade econômica do negócio?</p> <ul style="list-style-type: none">• Apresentar os indicadores controlados, incluindo aqueles relativos aos grupos de estrutura, liquidez, atividade e rentabilidade.
b	<p>Como a organização assegura os recursos financeiros necessários para atender às necessidades operacionais?</p>
c	<p>Como a organização define os recursos financeiros e avalia os investimentos necessários visando dar suporte às <i>estratégias</i> e planos de ação?</p> <ul style="list-style-type: none">• Apresentar os critérios utilizados para definir a forma de captação apropriada.
d	<p>Como é elaborado e controlado o orçamento, visando assegurar o atendimento dos níveis esperados de desempenho financeiro?</p>

O que é uma empresa?

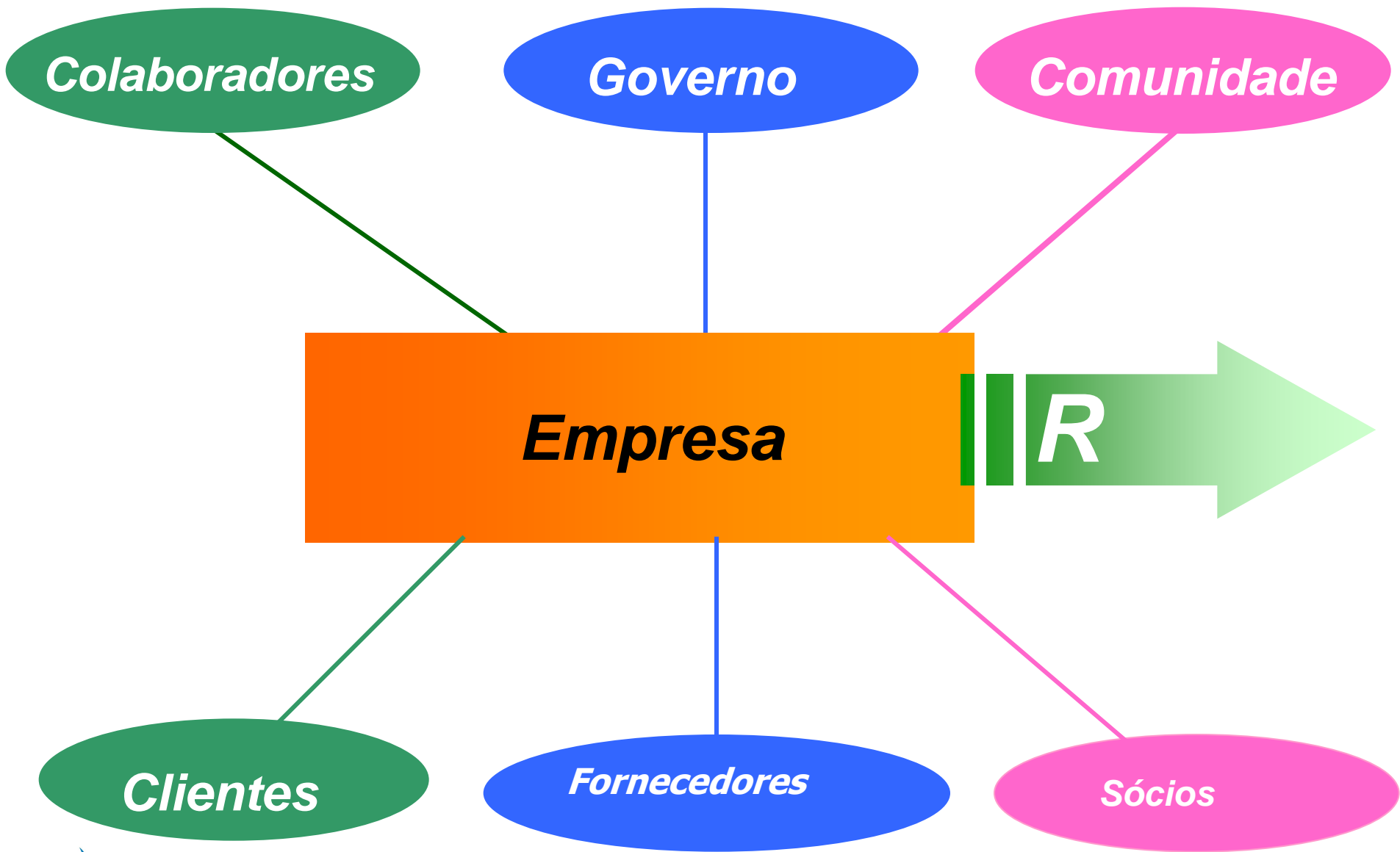
- **Unidade de negócio à serviço das pessoas, à serviço da vida.**

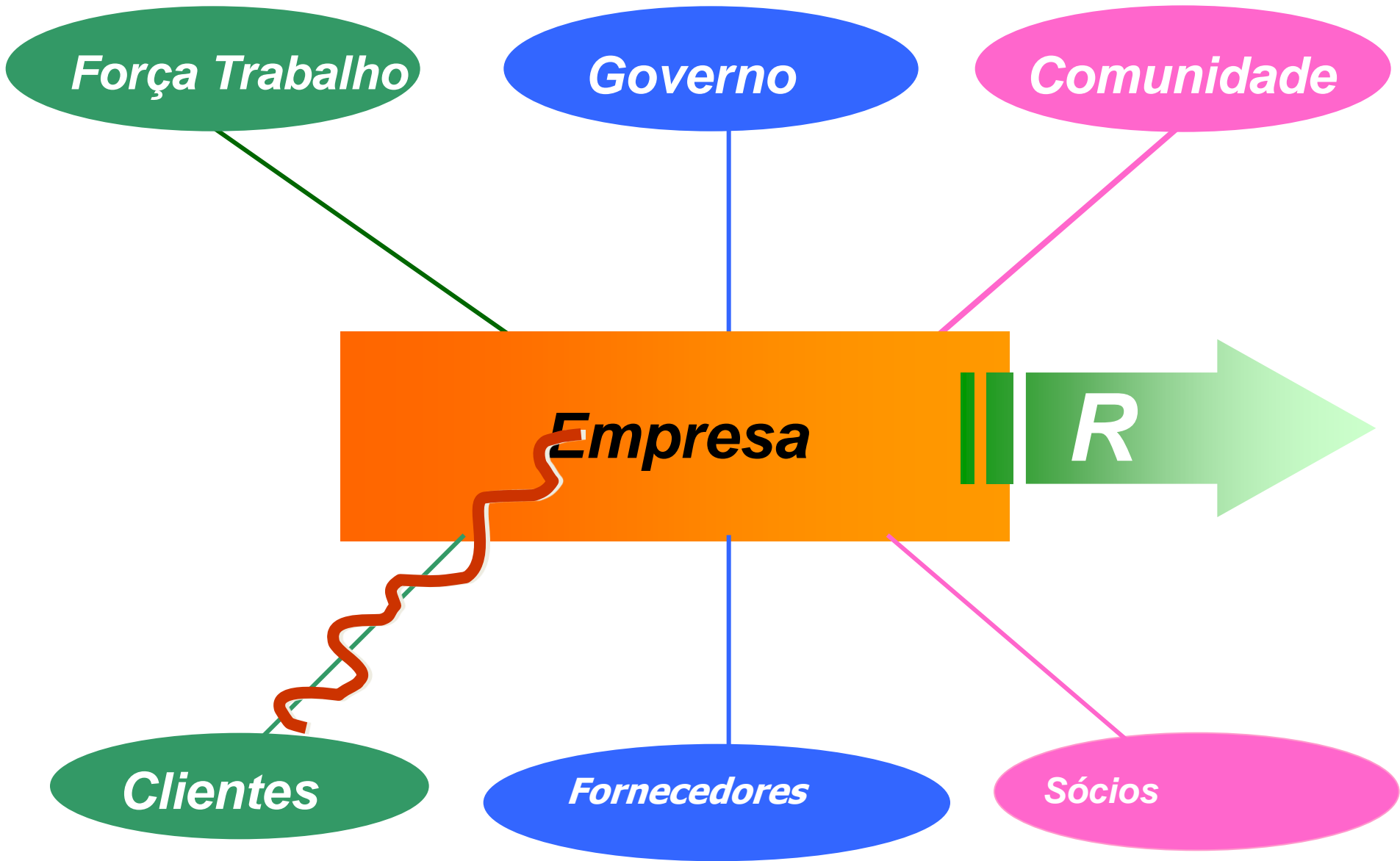
(Filosofia da Gestão pela Qualidade Total)

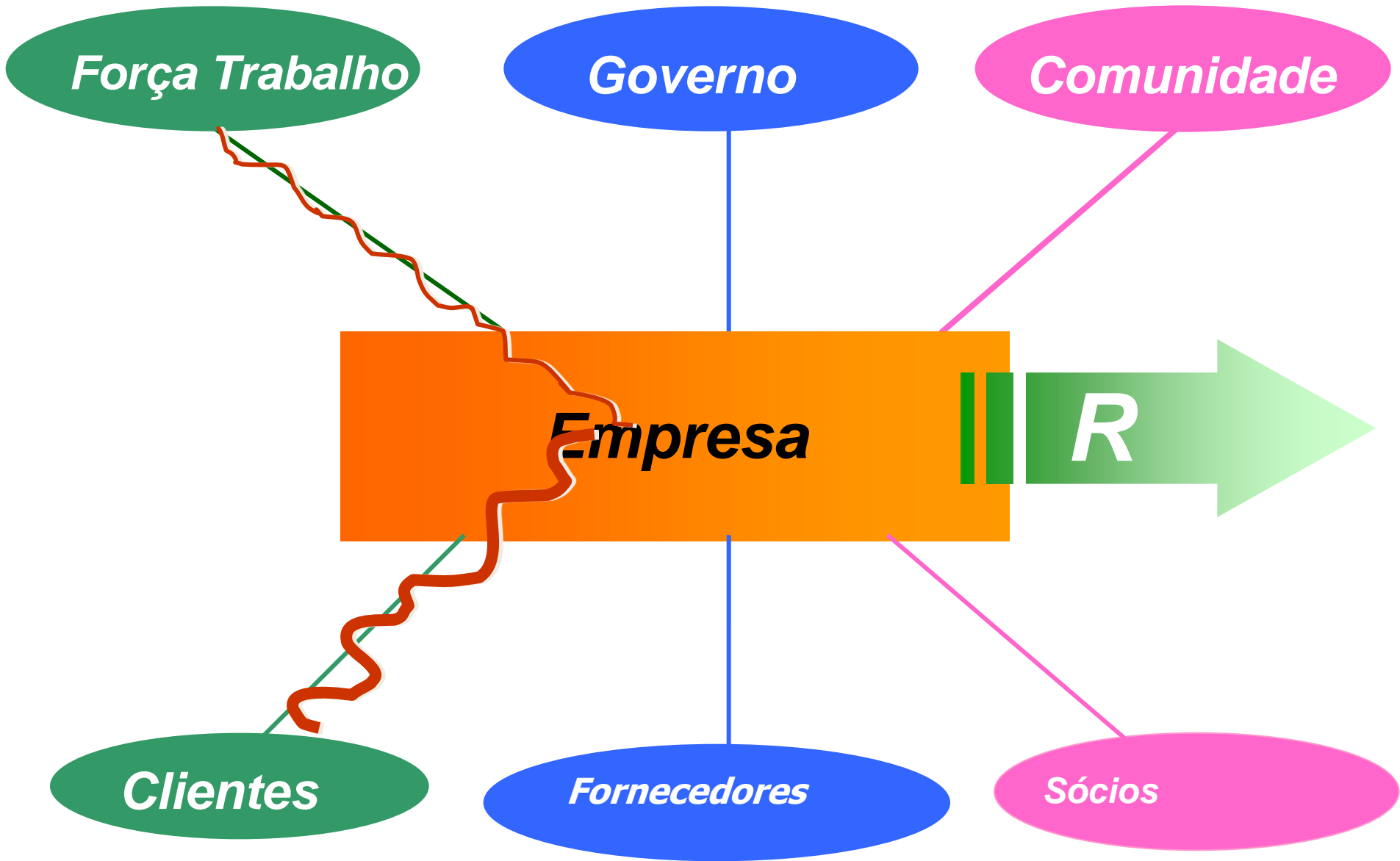
Saber servir

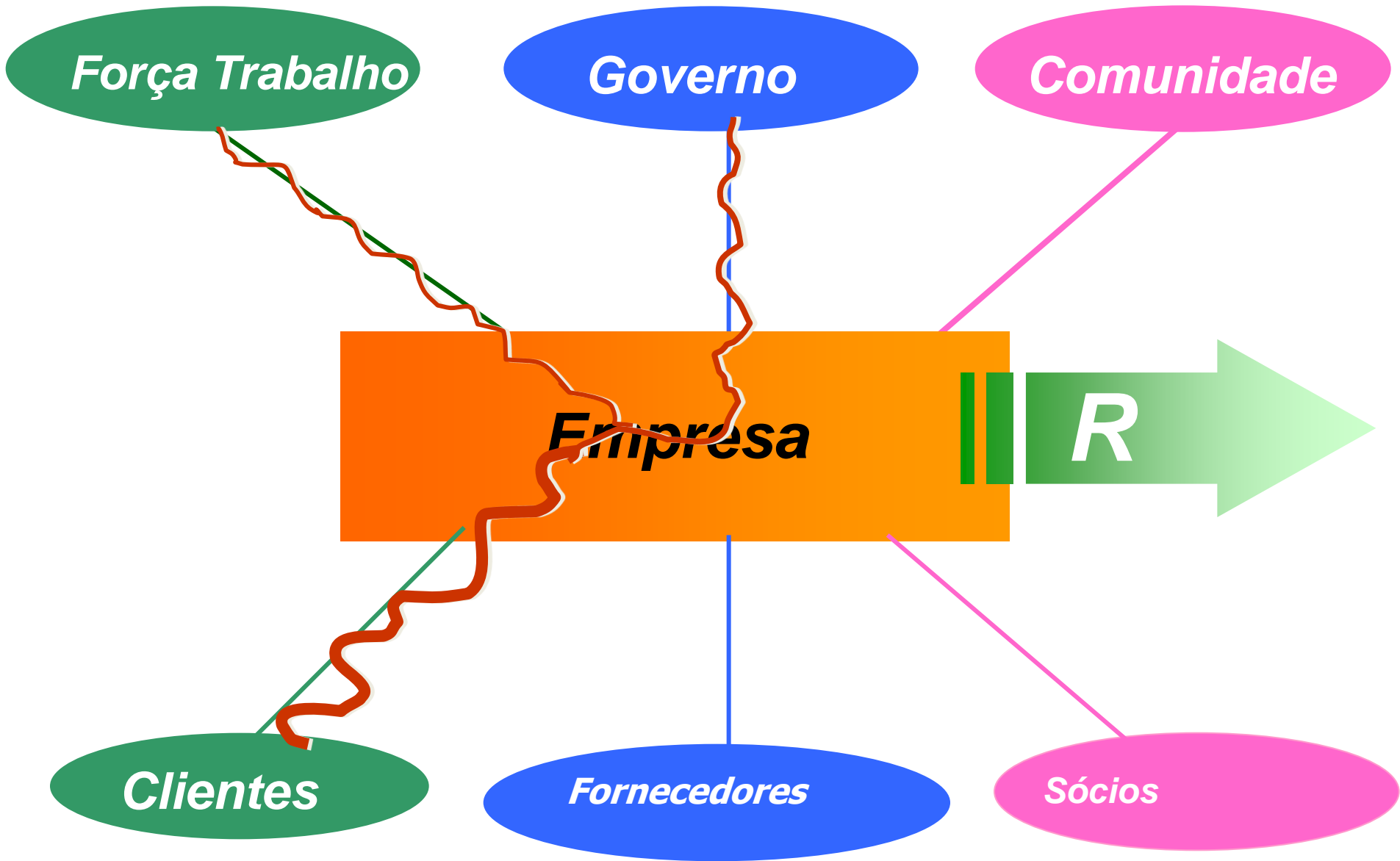
Empresa:

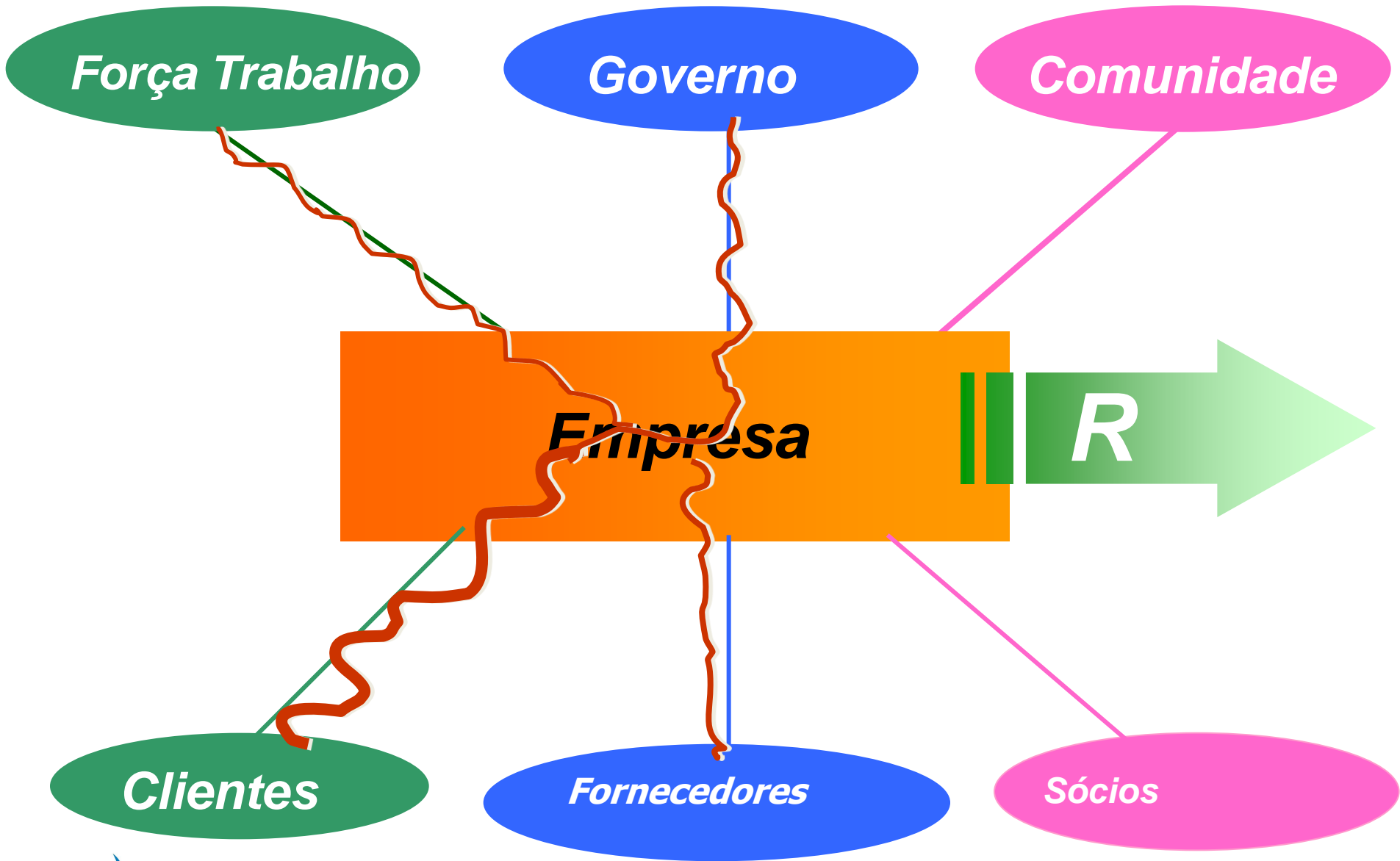
- *Ganho R\$*
- *Aprendo*
- *Cresço*
- *Invento*
- *Sirvo / Sustento*

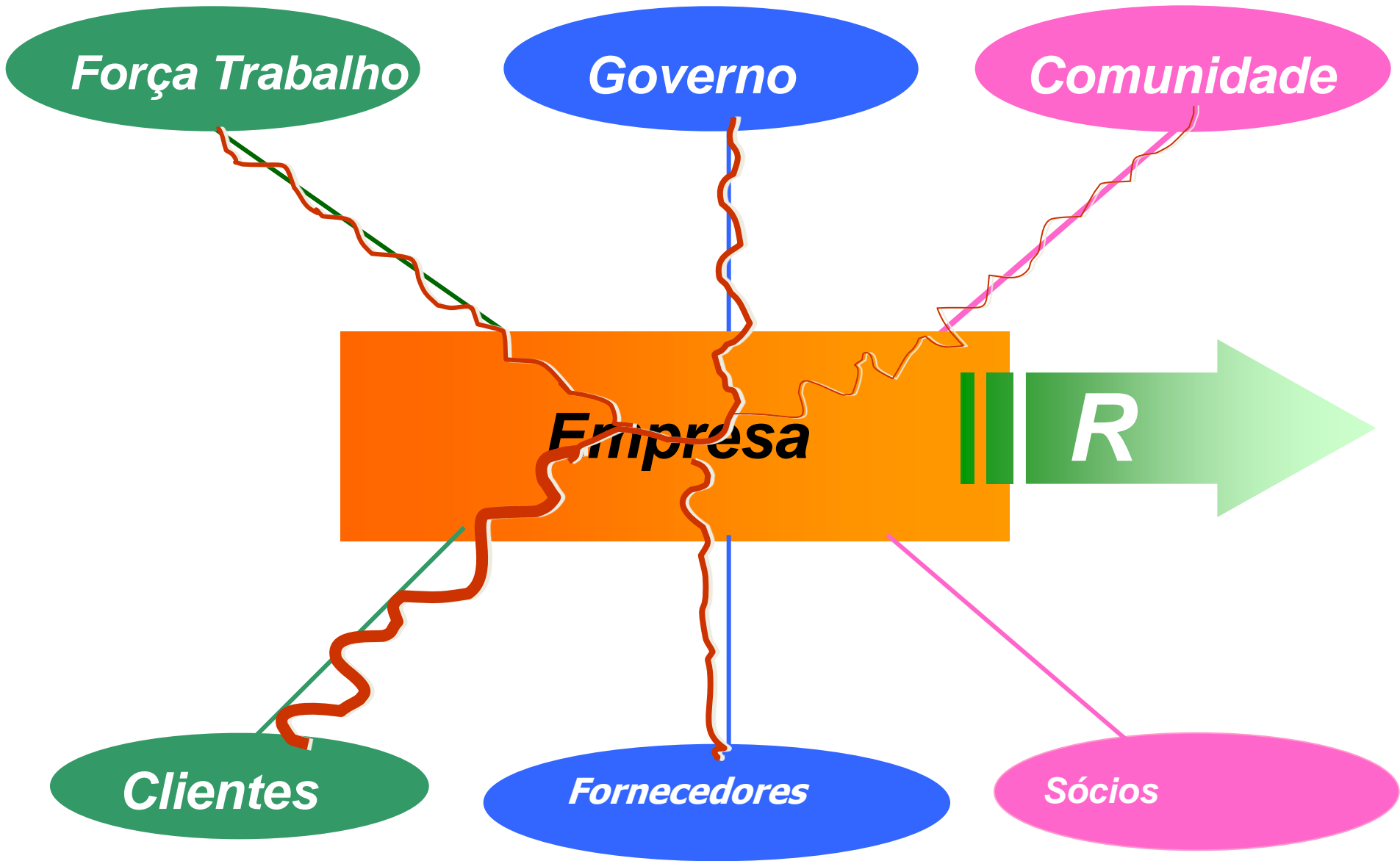


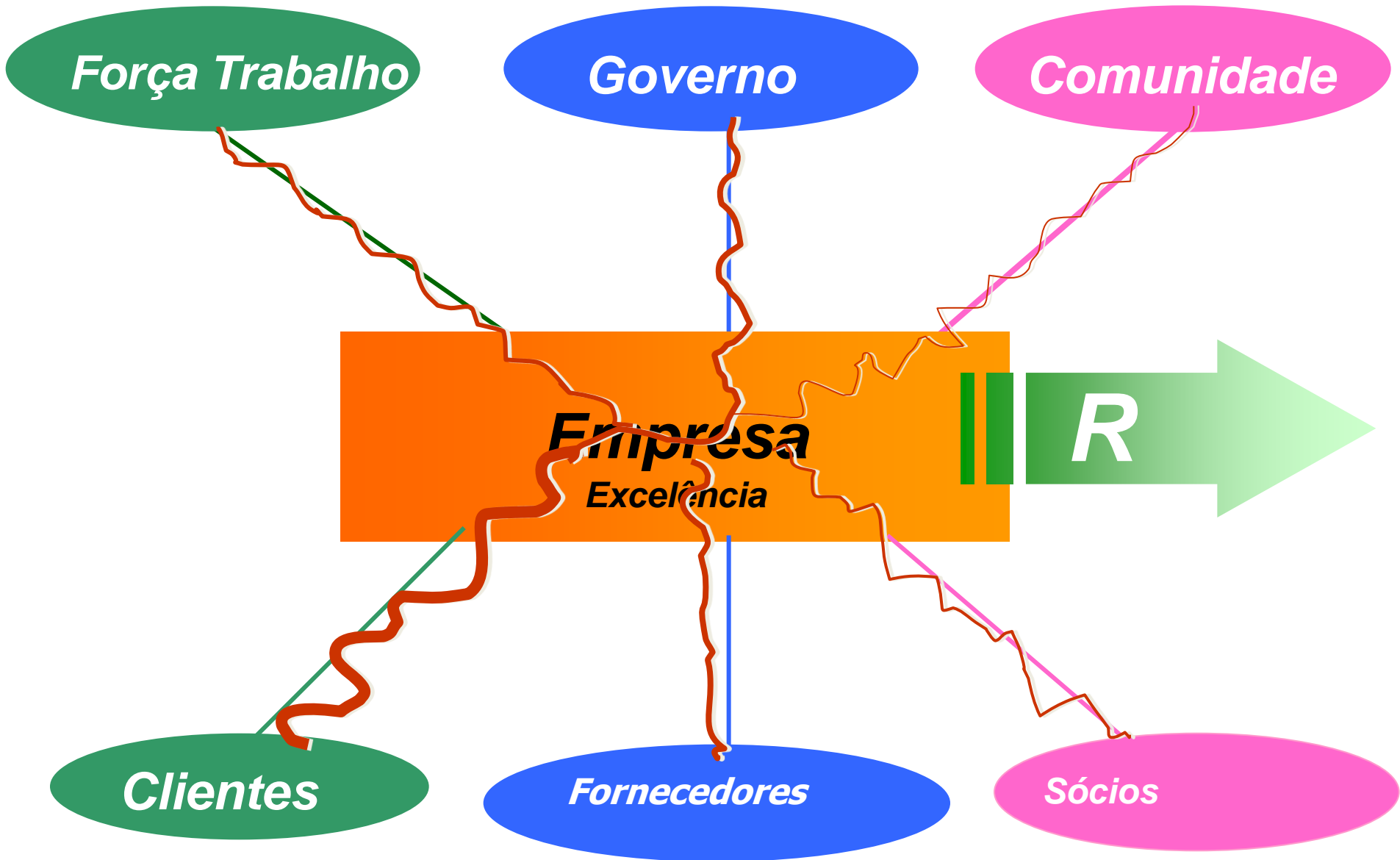


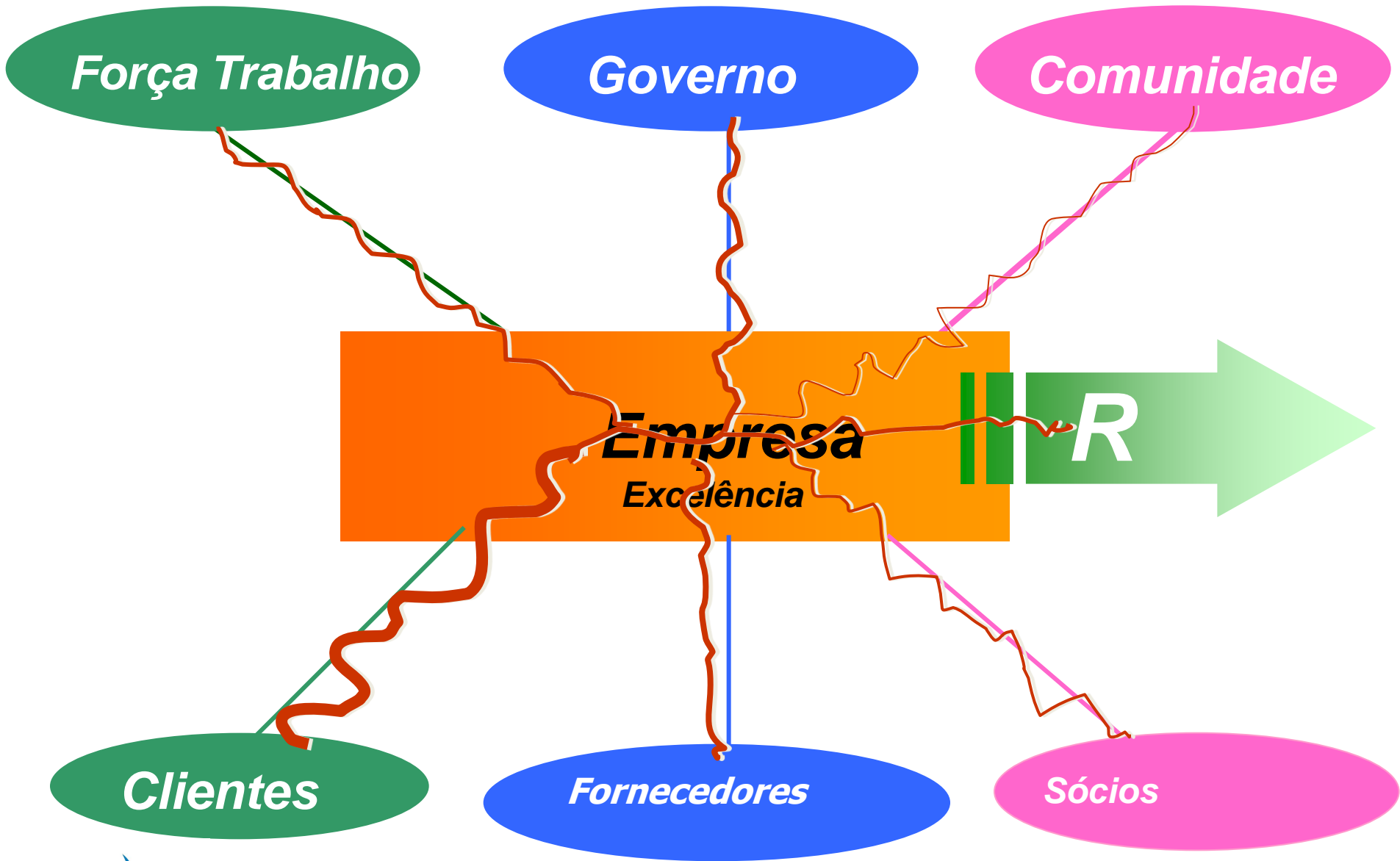














**O Natal somos nós quando
decidimos nascer de novo,
quando decidimos fazer
coisas novas, novos projetos,
novos objetivos, novas
alegrias.**