

CONTROLE E MELHORIA DE PROCESSOS - POCKET

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

5. Modalidade

Presencial e a distância

6. Público Alvo:

ME, MEI, EPP, Produtor Rural, Artesão

7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria, Serviços

8. Macrosssegmento

-

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Briefing com o cliente, para nivelamento do escopo do trabalho, contendo necessidades, requisitos e restrições; e validação do planejamento de execução dos serviços; composto de cronograma resumido com agendas de reuniões e definição

dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico

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, com aceite da Empresa Demandante. Documento de Briefing contendo o levantamento de informações junto ao cliente de modo a obter informações e instruções concisas e objetivas sobre missão ou tarefa a ser executada.

ETAPA 02 | ESCOPO DO ATENDIMENTO:

- Diagnóstico do processo produtivo e/ou de serviços da empresa, visando a identificação dos gargalos e dos principais focos de desperdício.
- Identificação de saídas, entradas, clientes e fornecedores do processo.
- Mapeamento do Fluxo de Valor, identificando as etapas que não geram valor adicionado (NVA).
- Aplicação do Quick Kaizen – Comércio e Serviços com foco nas áreas de compras e estoque, gestão da organização e layout.
- Elaboração do plano de melhorias com a indicação da redução de focos de desperdício (materiais, deslocamento, tempo, pessoas, etc.).
- Monitoramento das ações realizadas com base nos indicadores estabelecidos, com a análise dos resultados e disseminação dos conceitos Lean na empresa.

ENTREGA ETAPA 02:

- Relatório de diagnóstico do processo produtivo ou serviços com identificação dos principais gargalos e focos de desperdício, identificando os processos que serão trabalhados.
- Descrição da(s) ferramenta(s) Lean Selecionada(s) e dos indicadores de desempenho estabelecidos para acompanhamento.
- Relatório Técnico Final contendo: bases e premissas utilizadas, ferramentas Lean utilizadas, ações executadas, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos, se necessário), indicadores de desempenho analisados e plano de ações implementadas, recomendações e conclusões.

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 serviços

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 empresa 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

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. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, 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;
2. 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;
3. 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;
4. 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;

5. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
6. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.