

Finalidade do evento

A oficina sobre análise e melhoria de processos tem a finalidade de capacitar os empregados da Unidade a diagnosticar e organizar as informações sobre os diferentes processos de trabalho e habilitá-los a, de posse destas informações, identificar oportunidades de melhoria, planejá-las, implementá-las e controlar e monitorar seus resultados, estabelecendo um ciclo contínuo de melhoria.



Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
Embrapa Clima Temperado
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Endereço BR 392 km 78 - 96010-971 Pelotas RS
Telefone (53) 3275 8100 Fax (53) 3275 8220
www.cpact.embrapa.br

Composto e impresso na Embrapa Clima Temperado
Novembro | 2010 | Tiragem: 50 | Design: Manuela Doerr (estagiária)

Oficina sobre análise e melhoria de processos

Apresentação

Desde 1998, a Análise e Melhoria de Processos, AMP, constitui uma meta do Sistema de Avaliação das Unidades, SAU, e corresponde a 5 % do Índice de Desempenho Institucional das Unidades Descentralizadas. Passou a ser meta de AMP, de caráter compulsório para as UD's, a melhoria de um processo relativo à gestão ambiental. Além desse processo, é necessário eleger, no mínimo, outros dois que poderão concorrer à premiação nacional de equipes na categoria de AMP, conforme estabelecido na norma do Sistema de Avaliação e Premiação Nacional de Equipes (SAPRE).

Sendo assim, é imperativo que a qualificação de empregados na execução e registro destes processos seja progressiva e contínua. A oficina sobre análise e melhoria de processos será uma destas ações. Neste evento, serão discutidos os procedimentos previstos na metodologia de AMP publicada pela Secretaria de Gestão Estratégica da Embrapa e sua aplicação à rotina de trabalho dos membros do comitê local de gestão ambiental, da unidade de garantia da qualidade e da equipe de medicina e segurança do trabalho da Embrapa Clima Temperado.



Ministério da
Agricultura, Pecuária
e Abastecimento



Programação

Primeiro dia

1. Planejamento e Organização:
 - Identificação e mapeamento de processos
 - Priorização de processos
2. Descrição do processo:
 - Descrição: Escopo do processo
 - Indicadores de desempenho
 - Macrodiagrama
 - Fluxograma
 - Agregação de valor
 - Fatores críticos de sucesso

Segundo dia

3. Verificação do desempenho atual do processo:
 - Consulta aos clientes do processo
 - Problemas do Processo
 - Causas dos problemas do processo
 - Propostas de soluções
4. Elaboração do Plano de Melhoria do processo
5. Controle e acompanhamento
6. Avaliação do processo (Relatório de três gerações)

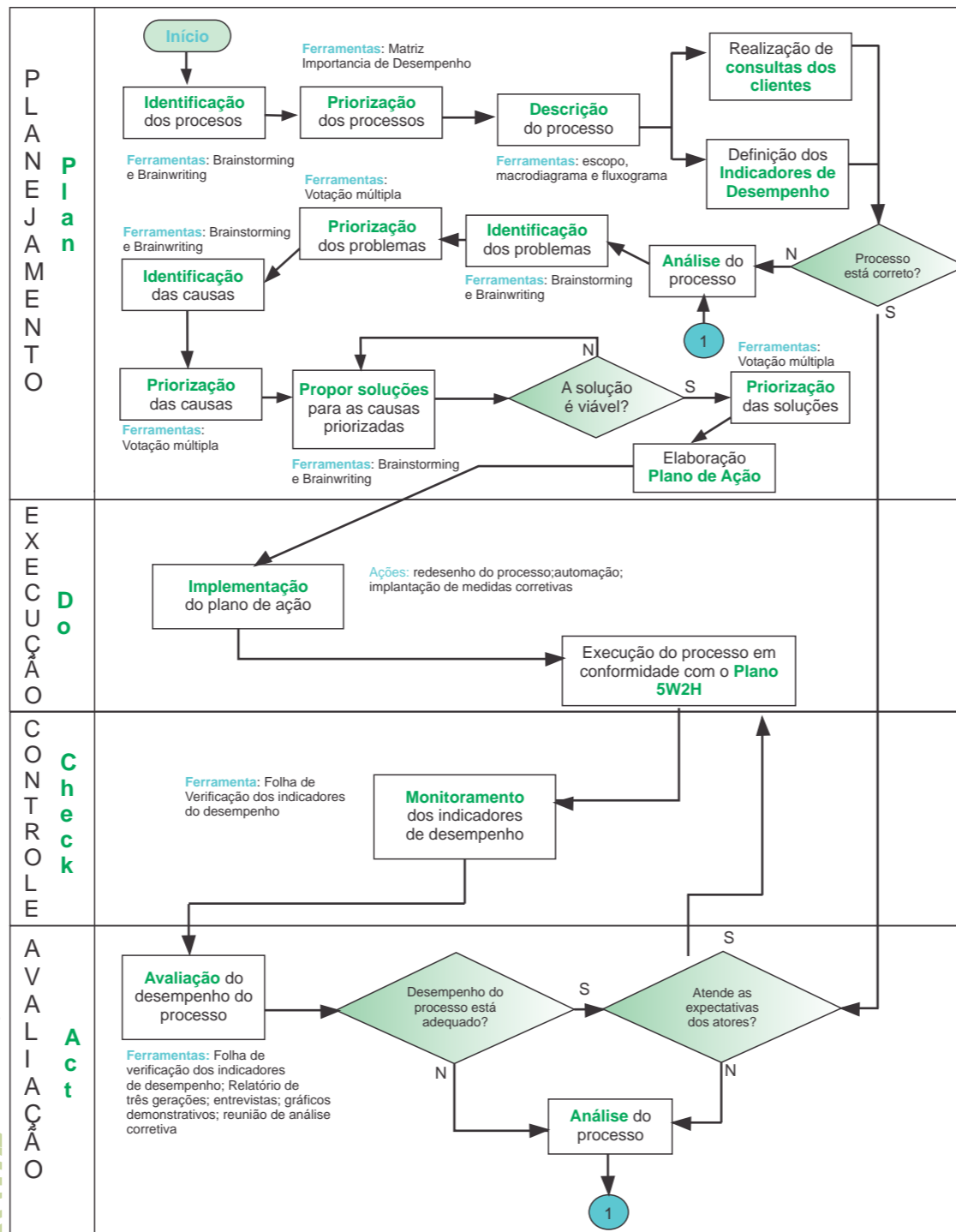


Figura: Fluxograma de Análise e melhoria de processos
Fonte: Criação de autores

Procedimentos para a execução da AMP

Constituir a equipe de trabalho:

- Priorizar membros com conhecimento sobre a metodologia e cuja agenda não prejudique o andamento dos trabalhos;
- Lembrar que o conhecimento sobre os processos avaliados já está disponível nas equipes, clientes ou especialistas internos, não sendo imprescindível que um especialista faça parte do grupo gestor do trabalho.

Identificar os processos e priorizá-los (por meio de brainstorming, brainwriting, etc):

- Conhecer os processos da estrutura organizacional da Unidade;
- Estabelecer prioridade e a hierarquia entre os processos.

Descrever os processos priorizados:

- Definir o escopo;
- Nivelar as informações sobre o processo;
- Elaborar um macrodiagrama, definindo fornecedor, insumo, atividade, produto e cliente para cada etapa do processo;
- Construir um fluxograma representativo do macrodiagrama;
- Estabelecer indicadores de desempenho;

Definir fatores críticos para o sucesso do processo;

-Verificar o desempenho atual do processo:

- Consultar clientes do processo sobre seu desempenho. Conhecer suas expectativas, necessidades, requisitos de qualidade e grau de satisfação com os produtos e/ou serviços gerados no processo avaliado;
- Elencar os problemas levantados junto à equipe e aos clientes e priorizá-los por meio de matriz (GUT, BASICO, etc.);
- Identificar as causas dos problemas listados e priorizá-las por meio de matriz;
- Registrar propostas de soluções e priorizá-las por meio de matriz;

Elaborar plano de melhorias por meio de matriz 5W2H, para definir o que fazer, por que, quem, quando, onde, como e quanto custa; Implantar as ações viáveis registradas na matriz 5W2H e normatizar o processo após melhoria; Controlar e acompanhar o processo:

- Gerenciar o processo e a correta execução do plano de melhoria;
- Verificar a efetividade da AMP, monitorando os indicadores de desempenho estabelecidos na fase de planejamento;
- Controlar as causas para prevenir o surgimento de novos problemas ou a recorrência de problemas antigos.
- Avaliar o processo de AMP e registrar em relatório de três gerações:
 - Os resultados obtidos correspondem aos que foram planejados?
 - Os atores estão satisfeitos com o processo otimizado? São necessárias novas medidas corretivas?

