

ENTENDENDO A GESTÃO DE PROCESSOS

Um E-book para te ajudar no seu negócio!

SOBRE NÓS

A Eixo Público Consultoria Júnior se constitui como uma Empresa Júnior criada em 2016 a partir da iniciativa de alunos do curso de Administração Pública da Universidade Estadual de Campinas (Campus Limeira - SP) com objetivo de impactar o setor público e as instituições que convergem com ele.



NOSSOS CLIENTES



SUMÁRIO



• 1. Introdução aos Processos.....	3
1.1 O que são Processos?.....	4
1.2 Por que gerir processos é importante?	5
1.3 Benefícios para as organizações	6
• 2. Mapeamento de Processos	7
2.1 O que é e como fazer?.....	8
2.2 Ferramentas básicas	10
2.3 Exemplo de mapeamento	11
• 3. Análise de Processos	12
3.1 Como identificar problemas?	13
3.2 Métodos simples para análise de processos	14
3.3 Estudo de Caso: Amazon - Problemas na Logística	15
3.4 Análise com os 5 Porquês.....	16
3.5 Soluções implementas	17
3.6 Resultados	18
• 4. Passos para Melhorar um Processo.....	19
• 5. Técnicas de Melhoria de Processos	21
5.1 Métodos populares.....	22
• 6. Dicas para Implementação de Mudanças	23
• 7. Monitoramento de Processos	25
7.1 Como acompanhar resultados	26
7.2 Indicadores de desempenho (KPIs).....	27
• 8. Conclusão	28



Introdução aos Processos

1.1 O que são processos?

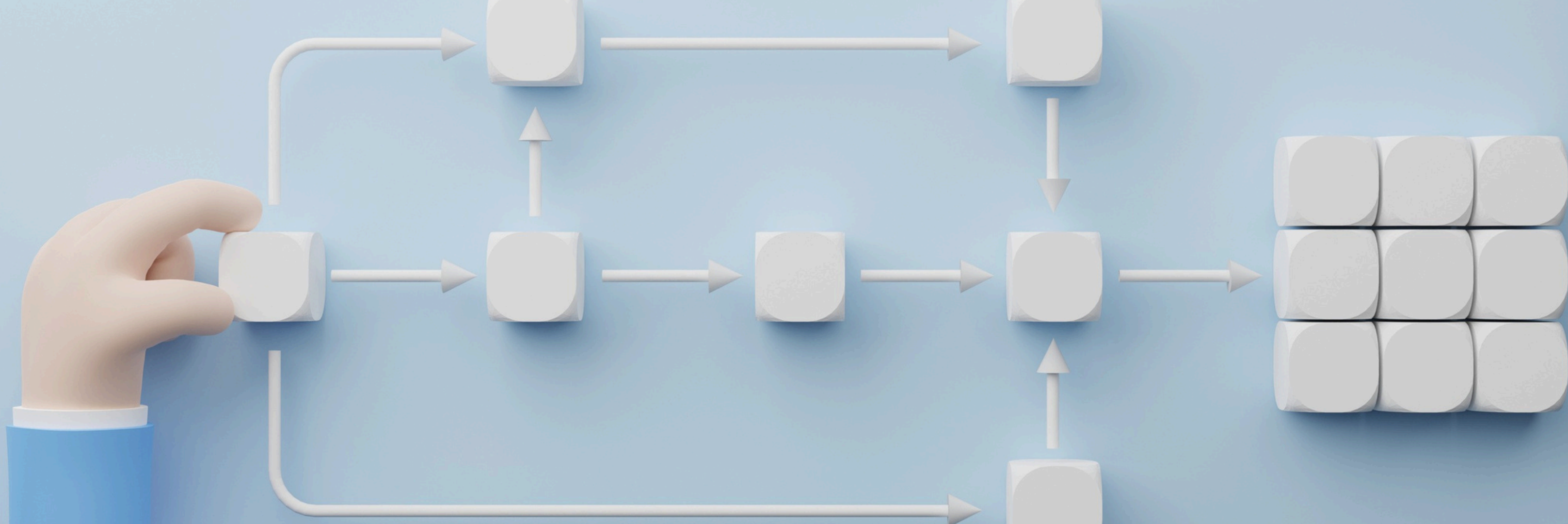
- Conjunto estruturado de atividades/ tarefas inter-relacionadas.
- Visam alcançar um objetivo específico.
- Transformam entradas (recursos, informações, materiais) em saídas (produtos ou serviços).
- Classificação: administração, operacionais e estratégico.

1.2 Por que gerir processos é importante?

- **Melhoria da qualidade e padronização das operações.**
- **Facilidade de adaptação às mudanças do mercado.**
- **Redução de riscos e prevenção de falhas.**
- **Alinhamento estratégico entre setores da empresa.**

1.3 Benefícios para as organizações.

- **Aumento da produtividade.**
- **Tomada de decisão baseada em dados.**
- **Maior colaboração entre setores.**
- **Engajamento da equipe ao entenderem seu papel nos processos.**

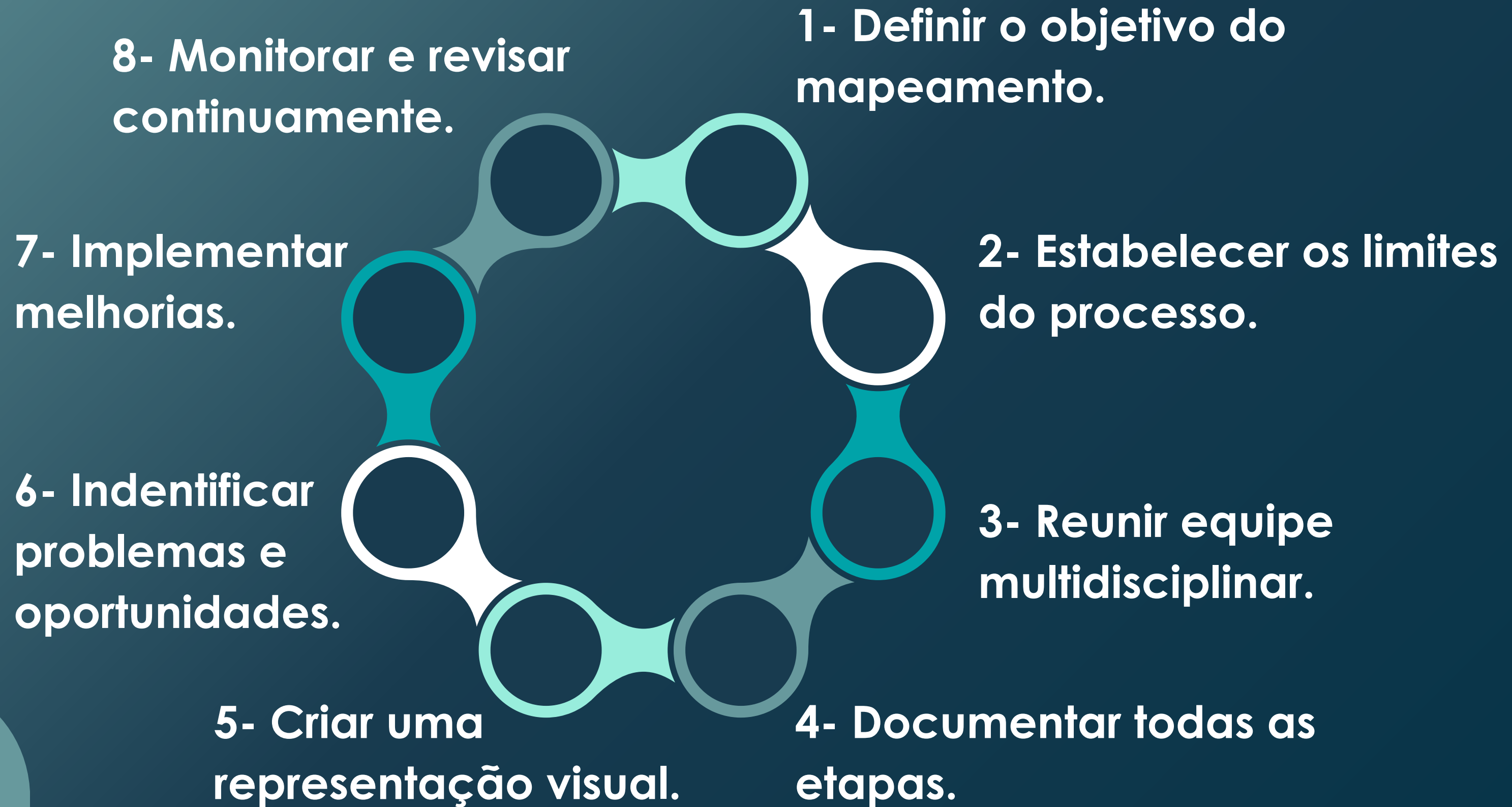


Mapeamento de Processos

2.1 O que é e como fazer?

- Representa o visual das etapas de um processo.
- Passo a passo para mapear um processo.

Passo a passo



2.2 Ferramentas básicas.

- 1. Fluxogramas: Utilizam símbolos gráficos para representar atividades e decisões.**
- 2. Mapas de Processo: Mais detalhados, incluem responsáveis e tempos envolvidos.**
- 3. SIPOC: Estrutura o processo em Fornecedores, Entradas, Processos, Saídas e Clientes.**

2.3 Exemplo de mapeamento

- **Atendimento ao Cliente:**
 - Recebimento da demanda;
 - Registro da solicitação;
 - Análise técnica;
 - Resolução ou encaminhamento.



Análise de Processos

3.1 Como identificar problemas?

- Observação direta do processo.
- Análise de dados históricos para encontrar padrões.
- Entrevistas com colaboradores para identificar dificuldade.
- Feedback dos clientes para detectar falhas.

3.2 Métodos simples para análise de processos.

- **5 Porquês:** Perguntar sucessivamente “Por quê?” até encontrar a causa raiz do problema.
- **Diagrama de Ishikawa:** Estruturar causas de um problema em categorias (pessoas, processos, etc.).
- **Fluxograma:** Visualização do fluxo para indentificar gargalos.

3.3 Estudo de Caso: Amazon - Problemas na Logística.

- **Atrasos nas entregas de Natal (2013).**
- **Problemas em centros de distribuição e cadeia de suprimentos.**

3.4 Análise dos 5 Porquês.

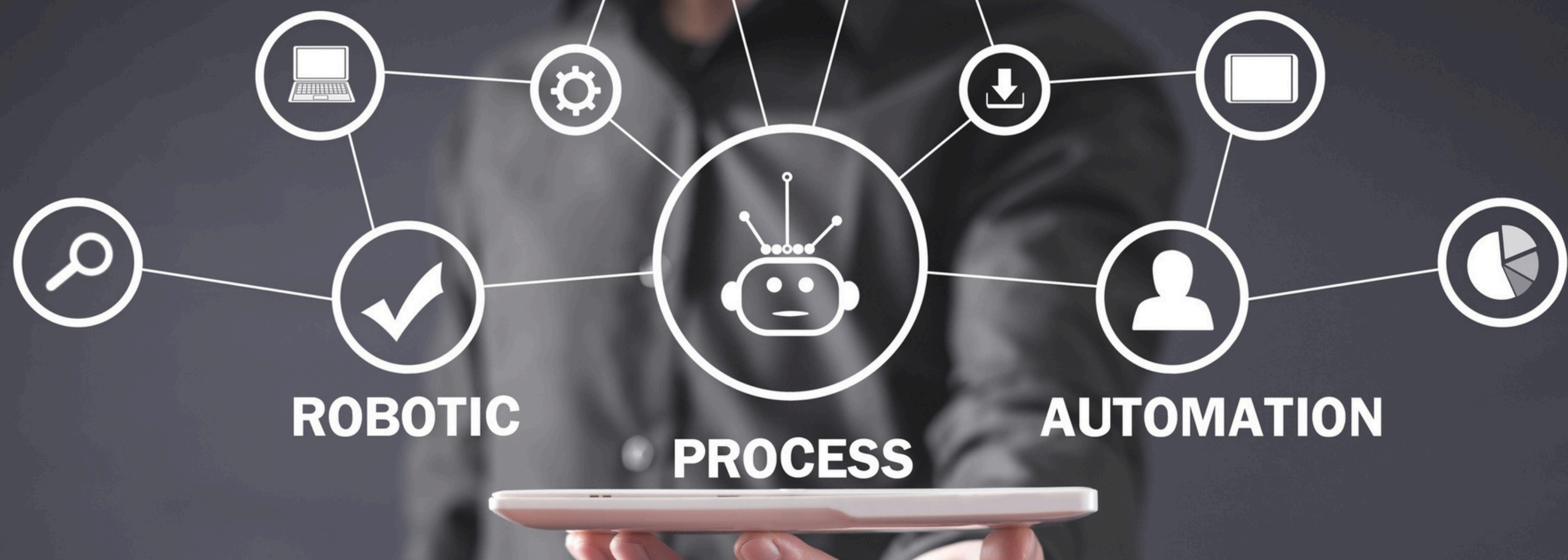
1. Por que houve atrasos? : Centros de distribuição sobrecarregados.
2. Por que estavam sobrecarregados? : Volume de pedidos maior que o previsto.
3. Por que a previsão foi imprecisa? : Falha na análise de dados.
4. Por que o sistema de análise falhou? : Tecnologia não otimizada.
5. Por que não havia otimização? : Falta de investimentos em previsão de demanda.

3.5 Soluções implementadas.

- **Uso de IA para previsão de demanda.**
- **Expansão de centros de distribuição.**
- **Aprimoramento da logística interna.**
- **Aumento dos centros de distribuição.**

3.5 Resultados.

- **Redução de atrasos nas entregas.**
- **Maior satisfação dos clientes.**
- **Eficiência operacional aumentada.**



Passos para Melhorar um Processo

4. Passo a passo.

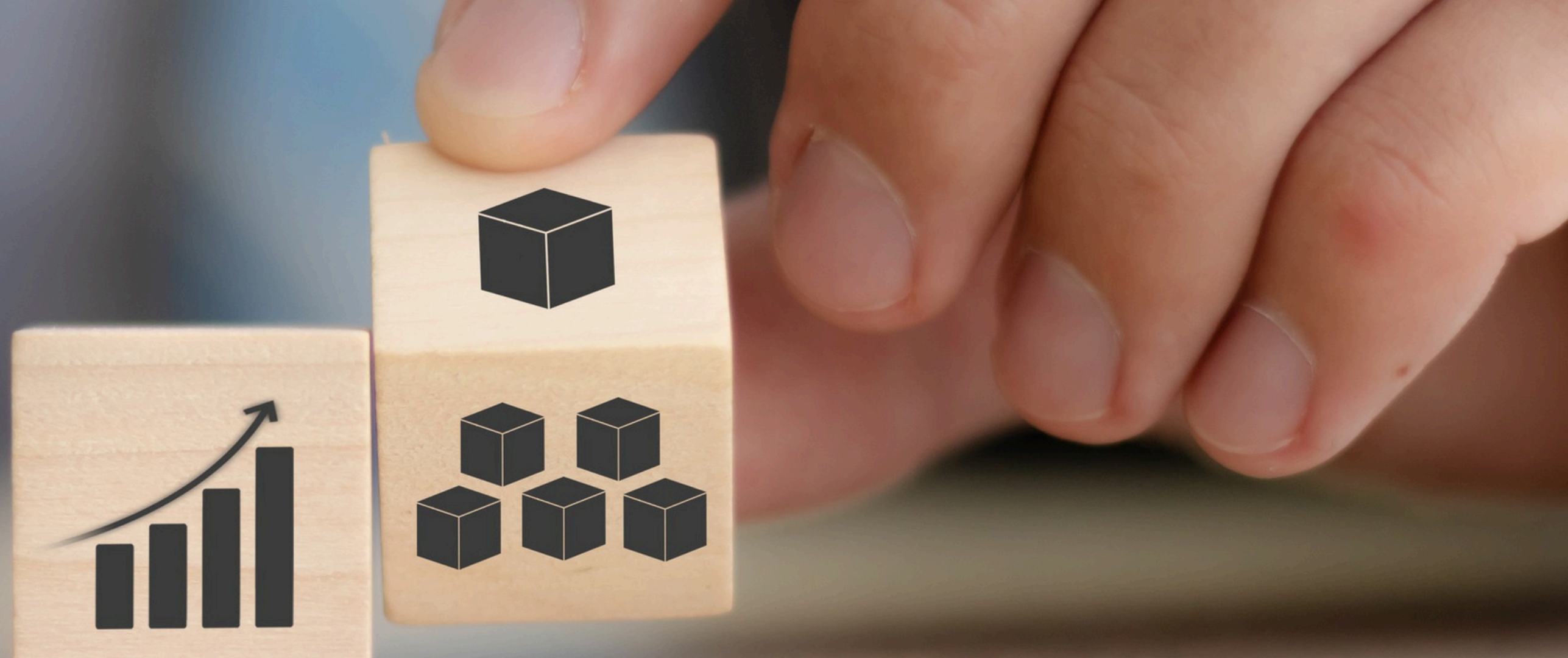
1. Cultura de melhoria contínua – incentivar a adaptação e aprendizado.
2. Mapeamento dos processos atuais – identificar gargalos e ineficiências.
3. Planejamento dos novos processos – considerar automação e integração.
4. Definição de metas SMART – específicas, mensuráveis e realistas.
5. Documentação e compartilhamento – garantir alinhamento interno.
6. Implementação e treinamento da equipe – uso de metodologias como Lean e Kaizen.
7. Monitoramento de indicadores de desempenho (KPIs) – avaliar progresso.
8. Auditorias periódicas – garantir conformidade e eficácia.
9. Transparência e acessibilidade – materiais organizados e disponíveis.



Técnicas de Melhoria de Processo

5.1 Métodos populares.

- **5S – organização e padronização do ambiente**
- **Lean – eliminação de desperdícios e melhoria contínua**
- **Kaizen – melhorias incrementais e envolvimento de todos**
- **DMAIC – método para identificar e corrigir problemas**
- **Hoshin Kanri – alinhamento estratégico de longo prazo**



**Dicas para Implementação
de Mudança.**

6. Dicas para Implementação de Mudança.

- Priorizar processos essenciais – foco no que tem maior impacto.
- Entender conexões entre setores – visão sistêmica evita falhas.
- Aproveitar tecnologia – automação e monitoramento digital.
- Definir metas claras – estabelecer padrões e expectativas.
- Monitorar e ajustar continuamente – evitar estagnação.
- Delegar responsabilidades – gestão eficiente de mudanças.
- Engajar a equipe – envolver colaboradores na transformação.



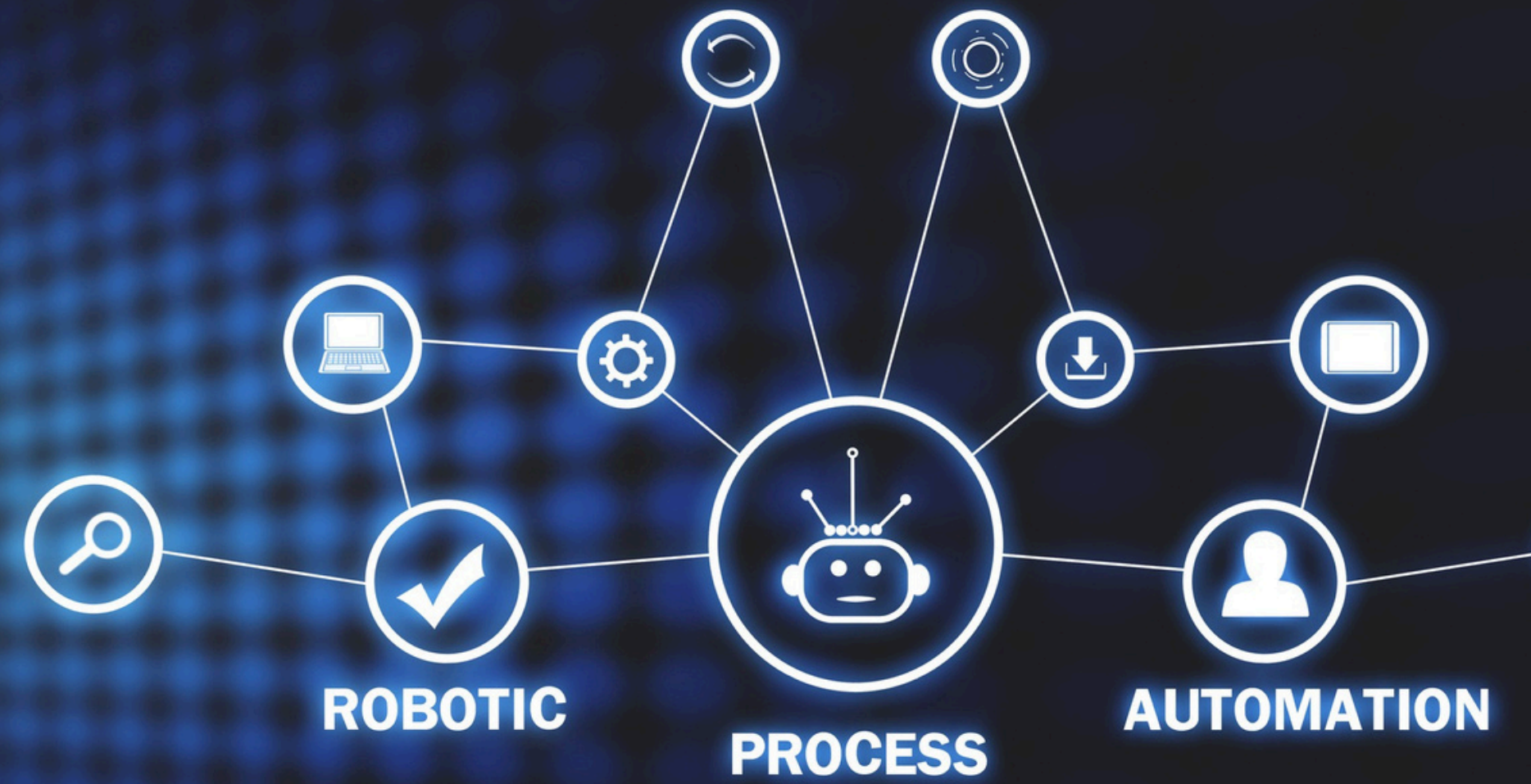
Monitoramento de Processos.

7.1 Como acompanhar resultados

1. Definir metas e expectativas claras.
2. Coletar e analisar dados regularmente.
3. Comparar desempenho com padrões e metas.
4. Aplicar ajustes e melhorias contínuas
5. Utilizar ferramentas de visualização de dados.

7.2 Indicadores de Desempenho (KPIs)

- **Eficiência:** tempo de ciclo, produtividade da equipe.
- **Qualidade:** taxa de retrabalho, satisfação do cliente.
- **Capacidade:** taxa de entrega no prazo, velocidade de produção.
- **Custo:** custo por unidade, custo de não conformidade.
- **Satisfação:** NPS (Net Promoter Score), engajamento dos colaboradores.



Conclusão

Concluindo...

- A gestão de processos é essencial para a eficiência e qualidade organizacional.
- O mapeamento ajuda a entender e otimizar processos.
- A análise contínua permite detectar falhas e propor melhorias.
- Ferramentas simples como 5 Porquês, Ishikawa e Fluxogramas são altamente eficazes.
- Estudos de caso mostram que empresas líderes otimizam processos para melhorar desempenho.

Quer transformar sua empresa? Comece agora a mapear e analisar seus processos!

- Resumo da importância da gestão de processos
- Impacto positivo na eficiência, qualidade e satisfação
- Próximos passos para aplicação prática
- Reforço da necessidade de cultura de melhoria contínua

Muito
Obrigado!

eixoX Público