

GERENCIAMENTO DA ROTINA COM FOCO EM RESULTADOS

CICLO DE PALESTRAS FATEC
27/09/2016

HISTÓRIAS QUE PODIAM SER REAIS

Sua empresa é assim?

UM BEBÊ FOI ENCONTRADO NA PORTA DE UMA empresa ao amanhecer. Ao tomar conhecimento do fato, o diretor emitiu a seguinte comunicação interna:

De: Diretor
Para: Recursos Humanos

Acusamos o recebimento de um recém-nascido de origem desconhecida. Formem uma comissão para investigar:

- a) se o recém-nascido é produto doméstico da empresa;
- b) se algum funcionário estava envolvido com o assunto.

Depois de um mês de investigações, a comissão enviou ao diretor a seguinte mensagem:

De: Comissão de Investigação
Para: Sr. Diretor

Depois de quatro semanas de investigações, concluímos que o bebê **NÃO PODE SER PRODUTO DESTA EMPRESA**, pelos seguintes motivos:

- a) na nossa empresa nunca foi feito nada com prazer ou amor;
- b) na nossa empresa jamais duas pessoas colaboraram tão intimamente entre si;
- c) aqui nunca foi feito nada que tivesse pé nem cabeça;
- d) em nossa empresa jamais foi feita alguma coisa que ficasse pronta em nove meses.



O QUE É UMA EMPRESA DE SUCESSO?

Segundo um estudo realizado na Universidade da Califórnia em Berkeley, uma **empresa de sucesso** tem:

- a) Sistemas informatizados para o controle de processos, com excelente capacidade de coleta e análise de dados.
- b) Excelência operacional e cultura de solução de problemas.
- c) Pessoas competentes para gerenciar a rotina e realizar modificações em produtos, processos e equipamentos.
- d) Procedimentos de gestão efetivos (padrões).

GERENCIAMENTO DA ROTINA (GRD) é uma metodologia usada para definir, analisar, manter e melhorar continuamente os resultados de uma empresa, objetivando atender às necessidades e expectativas do cliente em condições de excelência. Também pode ser definido como as ações e controles diários conduzidos para que cada pessoa possa assumir as responsabilidades no cumprimento das obrigações conferidas a cada indivíduo e a cada processo (CAMPOS, 1994) .

POR QUE É IMPORTANTE GERENCIAR A ROTINA?

- ✓ Entender e gerenciar o negócio como um “processo”;
- ✓ Compreender as necessidades dos clientes internos e externos;
- ✓ Aumentar a produtividade e a comunicação no trabalho;
- ✓ Definir claramente as autoridades e responsabilidades;
- ✓ Desenvolver uma cultura de análise de dados e solução de problemas;
 - ✓ Padronizar as atividades reduzindo custos e falhas internas;
 - ✓ Preparar a empresa para a implementação de sistemas de gestão e sistemas informatizados;
 - ✓ Melhorar continuamente produtos, processos e serviços.





META

**TRATAMENTO
DE ANOMALIA**

**CONTROLE
DE PROCESSO**

PADRONIZAÇÃO

PDCA

5S

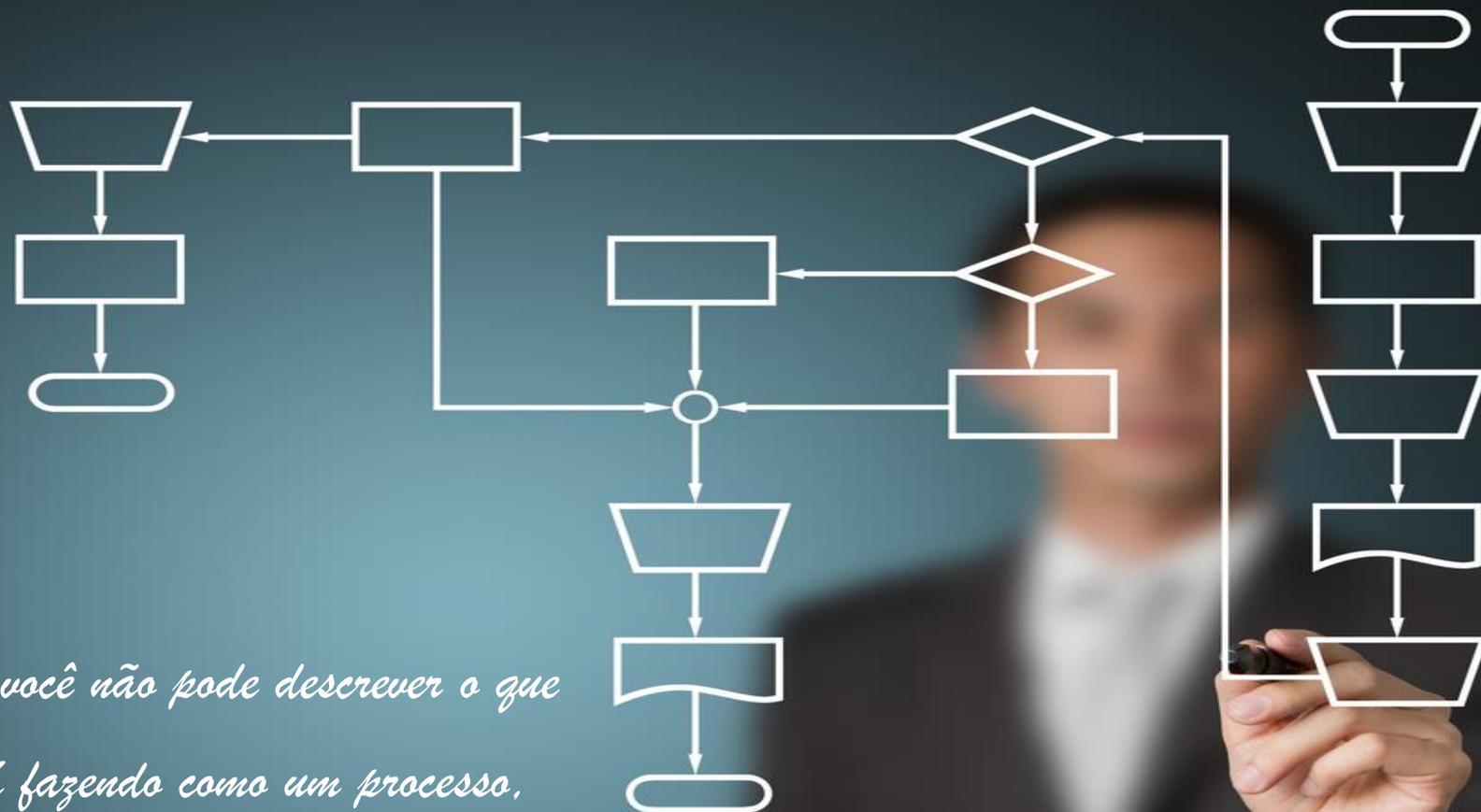
**COMPREENSÃO
DO NEGÓCIO**

**AUTORIDADE &
RESPONSABILIDADE**

**MEDIÇÃO DE
DESEMPENHO**

O MÉTODO PDCA / SDCA

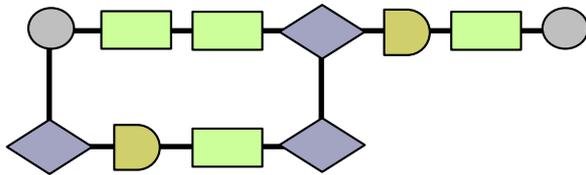
AÇÃO GERENCIAL	MÉTODO	DESCRIÇÃO
<p>PLANEJAMENTO DA QUALIDADE</p>	 <p>NOVO PROCESSO</p>	<p>Definir novos padrões (novo produto e novo processo) para atingir as metas de qualidade, custo, velocidade, confiabilidade, flexibilidade, moral e segurança.</p>
<p>MANUTENÇÃO DA QUALIDADE</p>	 <p>PROCESSO EXISTENTE</p>	<p>Cumprir os padrões estabelecidos para o produto e o processo, verificando os resultados e atuando no processo para corrigir os desvios (anomalias).</p>
<p>MELHORIA DA QUALIDADE</p>	 <p>PROCESSO EXISTENTE</p>	<p>Alterar os padrões estabelecidos no planejamento da qualidade para atingir novas metas de qualidade, custo, velocidade, confiabilidade, flexibilidade, moral e segurança.</p>



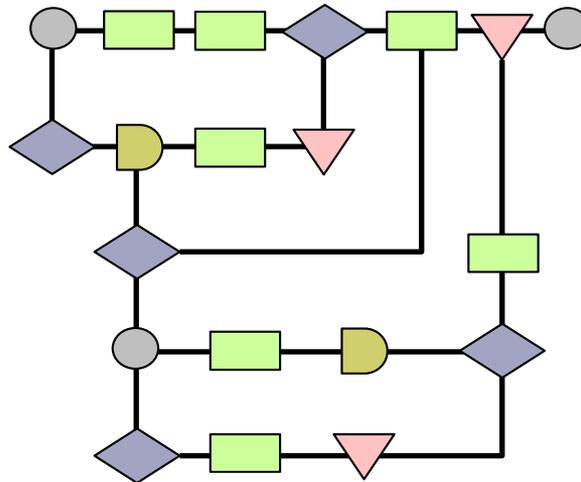
“Se você não pode descrever o que está fazendo como um processo, você não sabe o que está fazendo”

Os Mapas de Processo e os fluxogramas ajudam a compreender o fluxo de valor do processo e melhoram a comunicação e o entendimento sobre as atividades inerentes aos processos.

Como você imagina o processo:



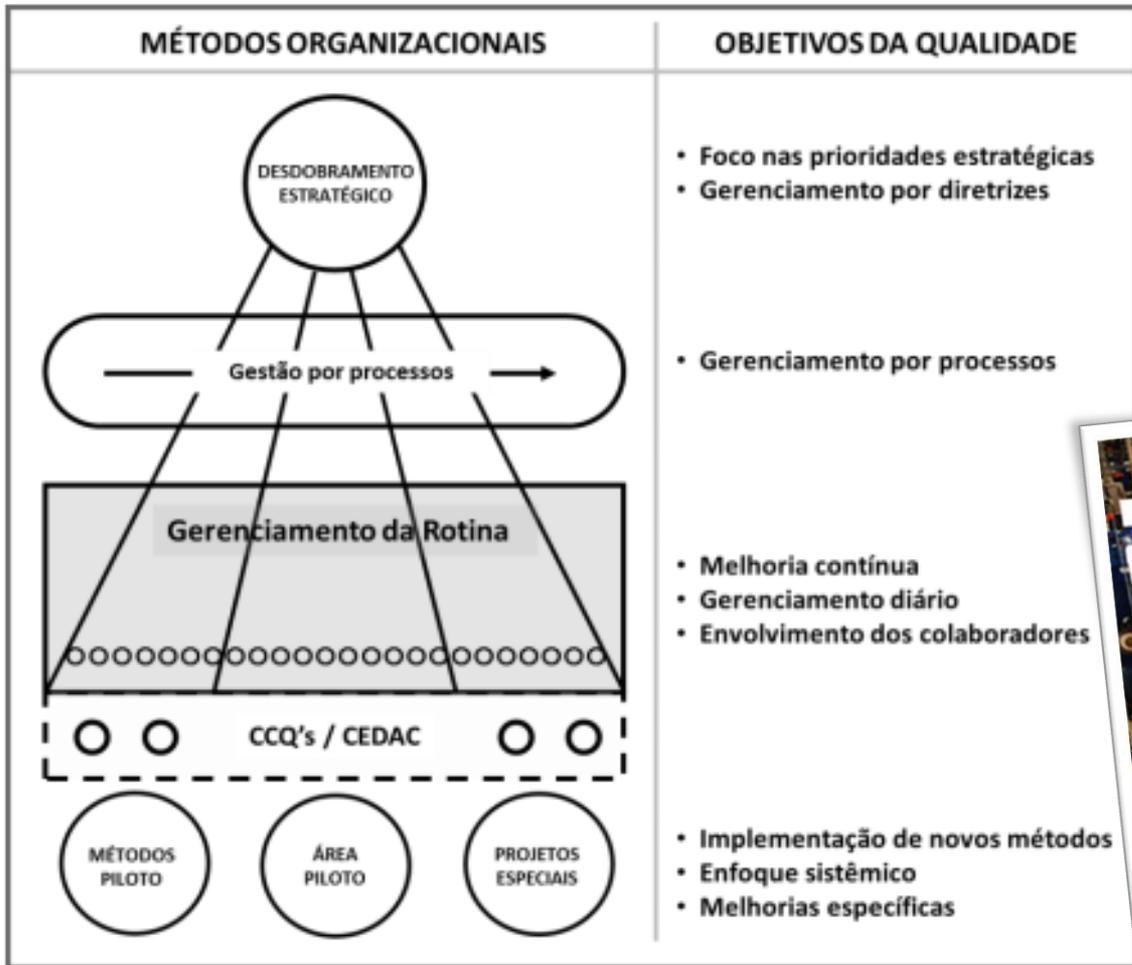
Como o processo realmente é:



Como o processo deveria ser:



DEFINIÇÃO DE METAS



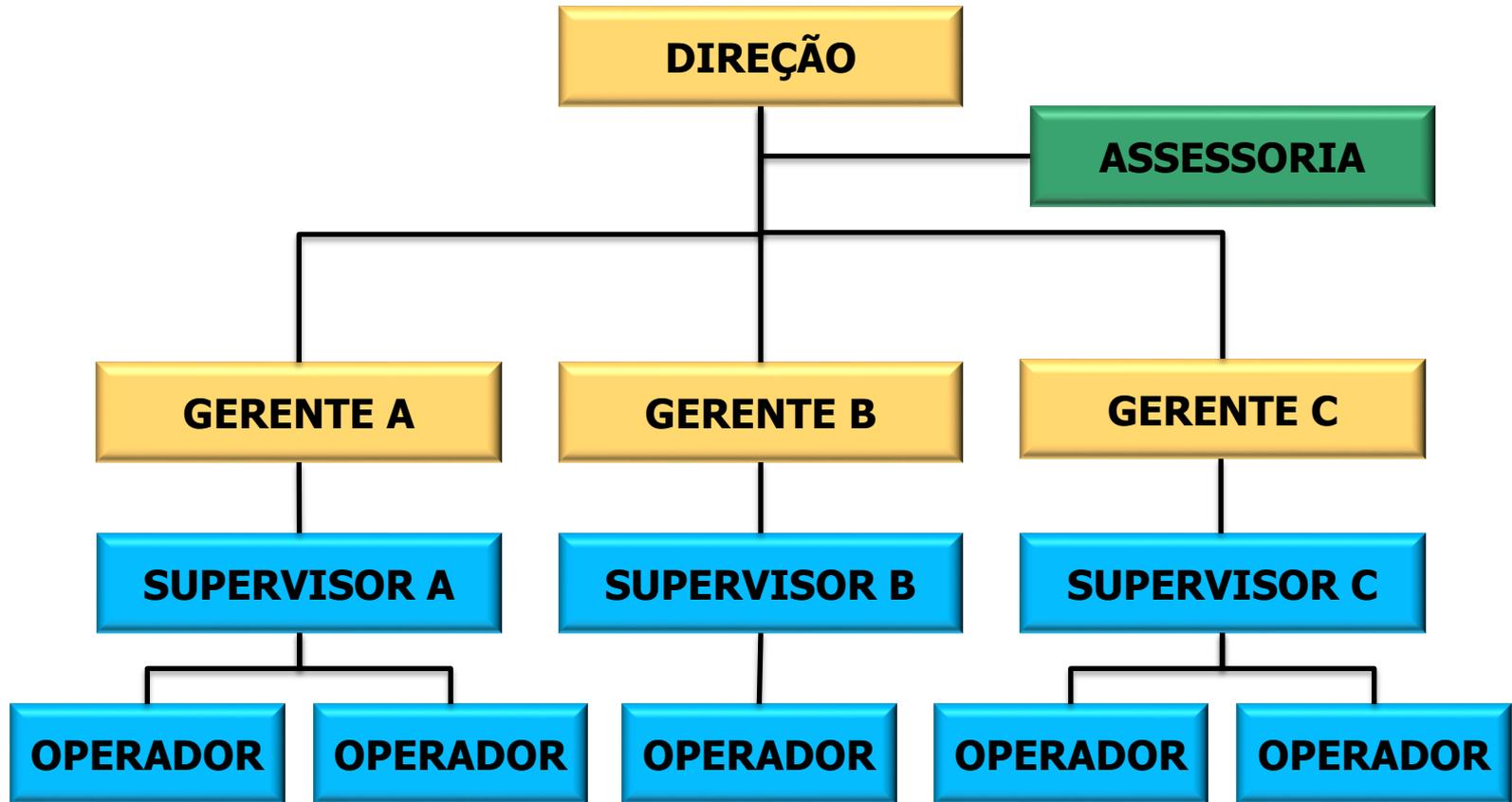
O PROGRAMA 5S



Descrição geral

1ºS	Seiri	Sort	Utilização	Descartar o que não é necessário e manter o que é necessário
2ºS	Seiton	Set in Order	Ordenação	Organizar os itens necessários de modo acessá-los facilmente
3ºS	Seiso	Shine	Limpeza	Manter o ambiente de trabalho limpo e organizado
4ºS	Seiketsu	Standardize	Padronização	Estabelecer padrões para manter o ambiente de trabalho organizado
5ºS	Shitsuke	Sustain	Autodisciplina	Fazer do 5S um hábito e conscientizar as pessoas





ENTENDENDO A ROTINA DO DIA-A-DIA

FUNÇÃO / SITUAÇÃO	NORMAL	ANOMALIA
Direção	Estabelece objetivos e metas que mantém a competitividade da empresa	Estabelece metas para corrigir a "situação atual"
Gerência	Planejamento da qualidade (PDCA) Manutenção da qualidade (SDCA) Melhoria da qualidade (PDCA) Atinge Metas e treina a supervisão	Relata a situação atual para a direção Elimina as anomalias Analisa periodicamente as anomalias
Assessoria	Auxilia a Gerência com a transferência de Know-how	
Supervisão	Verifica o cumprimento dos padrões Treina a função operação	Analisa e registra as anomalias, relatando para a gerência
Operação	Executa os padrões	Relata as anomalias

A padronização é a ferramenta básica para se obter a conformidade do produto e garantir a melhoria dos processos. Permite ainda a transmissão do conhecimento e facilita as atividades de treinamento de pessoal, assegurando uniformidade e previsibilidade de resultados desses processos.



Procedimentos Operacionais do Transportador

Coletando o leite na fazenda



1 Lavar as mãos antes de iniciar a coleta do leite. Registrar no vale a temperatura do leite lida no visor. Desligar o resfriador.



5 Inserir o coletor com o frasco no tanque. Encher o frasco com leite. Retornar o conteúdo do frasco para o tanque. Repetir o procedimento acima, coletando em definitivo a amostra.



2 Lavar a régua de medição e enxugar com papel toalha, antes de colocá-la no resfriador.



3 Inserir a régua no tanque e fazer a leitura da marcação na mesma. Converter a leitura feita em volume de leite, utilizando a "Tabela de conversão de milímetros/litros". Registrar a litragem no vale. Ligar o resfriador para homogeneização do leite por 2 minutos. Desligar o resfriador.



4 Realizar o teste de alizarol no leite, observando a coloração/precipitação formada no copo do acidímetro. Fixar uma das etiquetas numéricas na 1ª via do vale de recepção e a outra no corpo do frasco de coleta. Afixar o frasco na garra do coletor de aço inoxidável e retirar a tampa.



6 Tampar o frasco e acondicioná-lo imediatamente na caixa isotérmica, mantendo o gelo deitado e distribuído de forma que cubra todo o fundo da caixa. A medida que for colocando mais frascos com amostras na caixa, distribuir gelo entre os frascos, bem como manter pelo menos uma camada de gelo reciclável sobre as amostras.



7 Conectar o mangote no registro de saída do tanque de expansão e abrir a válvula. Ligar a bomba de sucção do caminhão e coletar o leite.



8 Preencher o vale de recepção com os demais dados: código da cooperativa/posto, nº da rota/linha, matrícula, data e assinatura legível. Destacar e entregar a via do produtor.



9 Lavar os materiais utilizados na coleta: acidímetro, régua, coletor de aço inoxidável e homogeneizador.



10 Guardar os materiais na caixa.

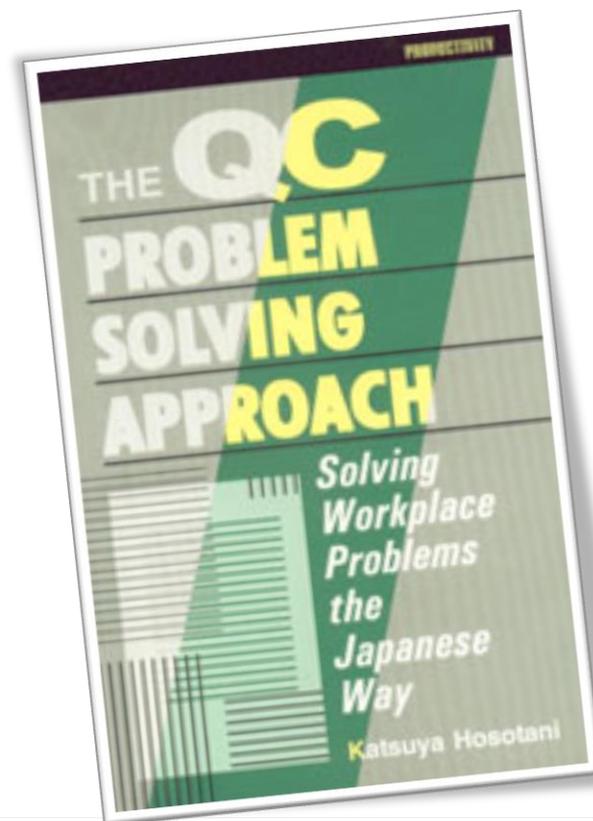
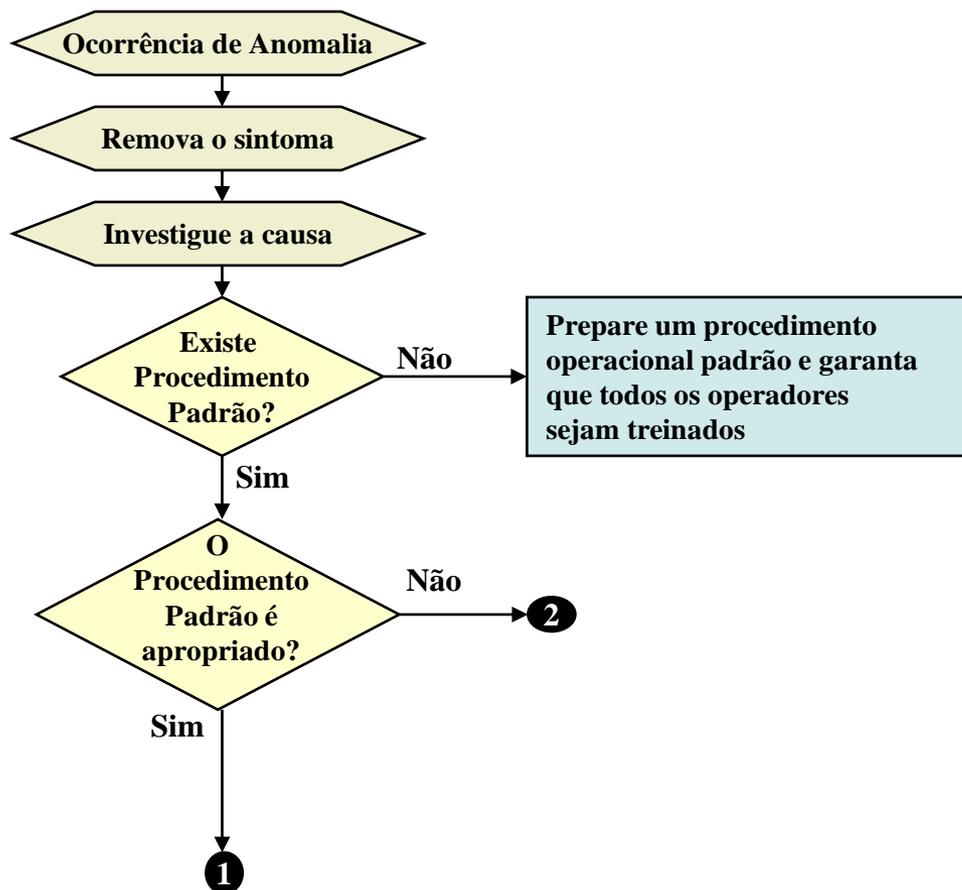
11 Após a sucção de todo o leite do tanque, desconectar o mangote do registro de saída do tanque. Recolher o mangote suspendendo-o até que todo o leite tenha sido succionado para o tanque rodoviário isotérmico.

12 Pender o mangote nos suportes laterais do tanque. Desligar a bomba de sucção do caminhão.

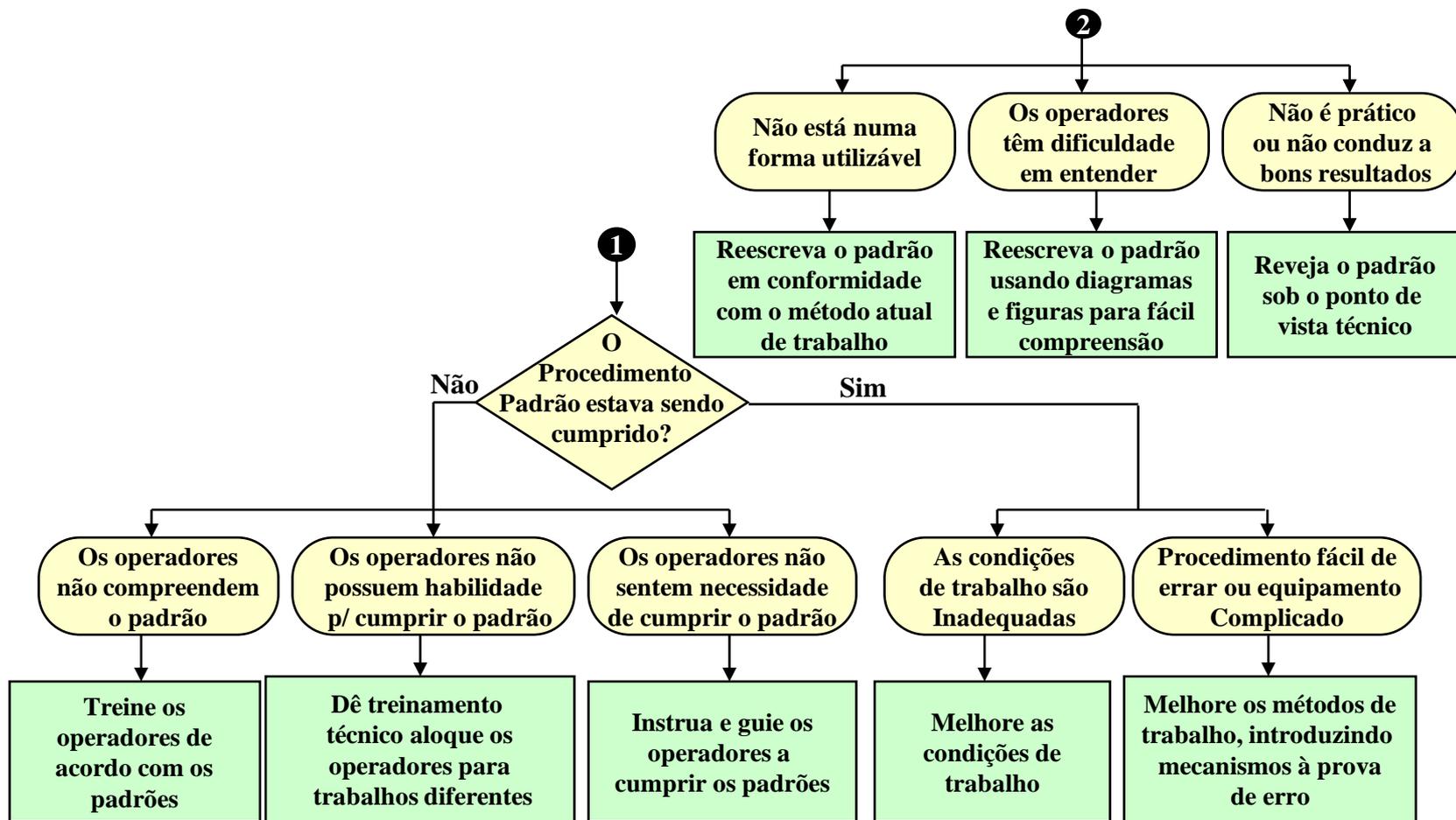
TRATAMENTO DE ANOMALIAS



TRATAMENTO DE ANOMALIAS (Hosotani)



TRATAMENTO DE ANOMALIAS (Hosotani)





Faça a descrição de seu negócio

Defina os processos críticos

Faça o fluxograma dos processos críticos

Padronize as atividades críticas

Defina os itens de controle

Defina as metas para os itens de controle

Estabeleça os valores de benchmark

Faça os gráficos para monitorar os itens de controle

Padronize o processo

Gerencie. Atinja as metas!!!

Meta padrão – Gire o SDCA

Meta de melhoria – Gire o PDCA



CAMPOS, V. F. *Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia-a-Dia*. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1994.

GRYNA, R.; CHUA, H. C.; DEFEO, J. A. *Juran's Quality Planning & Analysis for Enterprise Quality*. McGraw-Hill College, 2005.

JURAN, J.M. *Juran na liderança pela qualidade (um guia para executivos)*. Editora: Pioneira. Edição: 2ª. São Paulo. 1993.

MERLI, G. *Eurochallenge: the TQM approach to capturing global markets*. IFS Ltd, UK, 1993.

OBRIGADO!



Juliano Endrigo Sordan

Owner & Director of AD HOC -
Desenvolvimento Empresarial | Associate
Professor at FATEC

Ribeirão Preto, São Paulo, Brasil | Consultoria de
gerenciamento

sordan@adhocde.com.br

www.adhocde.com.br



<http://br.linkedin.com/pub/juliano-endrigo-sordan/2a/a75/b55>



<http://pt.slideshare.net/JulianoEndrigoSordan>



AD HOC

Desenvolvimento Empresarial

AD HOC – DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL
RUA CRAVINHOS, 199 | SALA 111
RIBEIRÃO PRETO – SP / BRASIL
(16) 3443-1101

WWW.ADHOCDE.COM.BR