

EST042 – Controle Estatístico de Qualidade

Prof. Lupércio França Bessegato

2. *Usando o PDCA* – Considere que você está interessado em fornecer/executar o reparo de veículos para cliente (interno ou externo). Indique os requisitos, atividades, documentos que a seu ver estão relacionados com o ciclo do PDCA.

PLAN	DO
CHECK	ACT

Hipóteses que considerou para responder ao exercício:

--

EST042 – Controle Estatístico de Qualidade

Prof. Lupércio França Bessegato

3. *Mapeamento de Processos* – Objetivo dessa questão é sua leitura e compreensão para uso posterior de mapeamento de processos.

O mapeamento de processos é uma tarefa muito importante dentro da Gestão. Esta atividade permite que sejam conhecidas com detalhe e profundidade todas as operações que ocorrem durante a fabricação de um produto (ou a produção de um serviço). Para termos um mapeamento correto, é fundamental que o levantamento das atividades seja feito no local do trabalho e que as pessoas envolvidas sejam entrevistadas se possível no centro de trabalho. As pessoas que vão mapear o processo têm de:

- Entender os conceitos do processo e sistema.
- Entender os elementos do processo (fornecedor, entrada, processo, saída, cliente) e estar aptas a aplicá-los em seu próprio processo.
- Entender o que é valor para a empresa e o cliente
- Saber como usar os rendimentos obtidos nos passos do processo para identificar onde uma melhoria deve ter maior impacto.

A primeira fase de um mapeamento é feita para definir as fronteiras do processo que será estudado, onde começam e onde acabam as atividades.

Sequência lógica na elaboração do mapeamento:

- a. *Determinar o propósito:*
 - Por que existe este processo?
 - Qual é o propósito deste processo?
 - Qual é o resultado?
- b. *Análise das saídas:*
 - Que produto faz este processo?
 - Quais são as saídas deste processo?
 - Em que ponto termina este processo?
- c. *Dados dos clientes:*
 - Quem usa os produtos deste processo?
 - Quem são os clientes deste processo
- d. *Análise das entradas e fornecedores:*
 - De onde vem a informação ou material com o qual você trabalha? Quem são seus fornecedores?
 - O que eles fornecem?
 - Onde afetam o fluxo do processo?
 - Que efeito têm no processo e nos resultados?
- e. *Determinar os passos do processo:*
 - O que ocorre com cada *input*?
 - Que atividades de conversão acontecem?

EST042 – Controle Estatístico de Qualidade

Prof. Lupércio França Bessegato

4. *Elaboração de Fluxograma* – Escolha um processo de seu interesse (entendo que é zero a probabilidade de dois alunos escolherem o mesmo processo!) e responda as questões a seguir. Você pode não precisar responder todos os itens – ou talvez precise acrescentar alguns.
- a. Identifique o nome do processo.
 - b. Deixe claro quais são os limites do processo (qual o começo e o fim).
 - c. Relacione as principais saídas e clientes.
 - d. Obtenha medidas de rendimento para cada passo do processo.
 - e. Defina claramente os principais passos do processo.
 - f. Qual a relação entre os fatores-chave do negócio e os processos da empresa?
 - g. Defina o processo e faça um esquema.
 - h. Quais as principais diferenças entre uma empresa organizada funcionalmente e uma empresa organizada por processos?
 - i. Toda atividade que não agrega valor para o negócio deve ser eliminada? Por quê?
 - j. Desenhe o fluxograma de um processo e indique as variáveis Y (dependente) e X (independente).

Fonte: M. M. de Carvalho e E. P. Paladini. *Gestão da Qualidade: Teoria e Casos*.