Soft skills

Conceber e melhorar os processos de trabalho

Um dia para descrever um processo de trabalho tal como realmente decorre, identificar as suas perdas e reconstruí-lo com as pessoas que o executam. Mapeamento, análise das etapas sem valor acrescentado, interfaces entre serviços, standard de trabalho: o método é aplicado a um processo da sua organização, da receção de uma encomenda ao tratamento de uma reclamação ou à gestão das compras.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Descrever um processo de ponta a ponta: gatilho, etapas, atores, entradas, saídas, cliente
2. Mapear o desenrolar real e compará-lo com o procedimento escrito
3. Identificar as perdas: esperas, dupla introdução de dados, vaivéns, controlos redundantes, roturas entre serviços
4. Conceber um processo-alvo simples e formalizá-lo em standard de trabalho
5. Preparar a implementação com as pessoas que executam o processo e medir o ganho obtido

Programa

Dia 1 — manhã

• Processo, procedimento, instrução de trabalho: o que cada um descreve

• Delimitar um processo: gatilho, cliente, resultado esperado, responsável

• Mapear o desenrolar real: fluxograma por corredores de atores

• Exercício: mapeamento de um processo da sua organização em flipchart

Dia 1 — tarde (oficina)

• Caçar as perdas: esperas, reintroduções, validações inúteis, retrocessos

• Interfaces entre serviços: quem espera o quê de quem, e em que momento

• Conceber o processo-alvo e o standard de trabalho associado

• Oficina: processo-alvo, indicador de ganho e plano de implementação, depois teste de conhecimentos

Metodologia

• Mapeamento por corredores de um processo real, realizado em subgrupos

• Observação do processo no terreno quando a sessão decorre no seu local

• Casos do tratamento de uma encomenda num distribuidor e de uma reclamação de cliente numa PME industrial

• Comparação entre o procedimento escrito e a prática observada

• Mural de post-its e fluxograma, sem software especializado

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos no final do dia e revisão do mapeamento e do processo-alvo produzidos na oficina. Avaliação a quente em D+1; certificado numerado verificável online para cada participante e relatório de formação para a empresa.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Para situar este método entre as abordagens de qualidade, ver «As abordagens de qualidade e excelência explicadas aos gestores». Para acompanhar depois o desempenho do processo, ver «Gerir através dos sistemas e dos indicadores».

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Gestores, responsáveis de processo, responsáveis de qualidade, métodos, logística ou administração
Pré-requisitos	Sem pré-requisitos; conhecer o processo que se pretende trabalhar
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

É preciso ser certificado ISO 9001 para aplicar o método?
Não. Aplica-se a qualquer organização. Numa empresa certificada, ajuda ainda a aproximar os procedimentos escritos da prática real, o que os auditores verificam.

Quem fazer participar?
O responsável do processo e pessoas que o executam, provenientes de pelo menos dois dos serviços envolvidos. As perdas situam-se muitas vezes nas interfaces, que nenhum serviço vê sozinho.

Qual a diferença para «As abordagens de qualidade e excelência explicadas aos gestores»?
Essa formação dá um panorama das abordagens de qualidade e do papel do gestor. Esta é um dia de método: mapeia-se e reconstrói-se um processo real da empresa.

O novo processo é implementado durante a formação?
O dia produz o processo-alvo, o seu standard de trabalho e o plano de implementação. A implantação cabe depois à equipa, com o indicador de ganho definido na oficina para medir o efeito.