

Gerenciar processos garante a qualidade do produto

Conheça a metodologia do PDCA e as etapas necessárias para administrar problemas na gestão de processos

A qualidade de um produto ou serviço só é alcançada quando a empresa consegue administrar todo o sistema de processos, e não apenas examinar os resultados. Até porque o exame apenas separa o bom do ruim, o acerto do erro, mas não garante a qualidade. O processo é formado por vários fatores interligados que geram o efeito-produto, que é um bem ou serviço que a empresa oferece. Numa empresa, existem muitos processos. A rede formada por eles constitui um sistema. O conhecimento e a administração do sistema são fundamentais para que a empresa alcance seus objetivos e consequentemente o sucesso.

Gerenciamento de processo – Ciclo PDCA

No gerenciamento de um processo, não basta apenas reconhecer e identificar todas as fases que o compõe, é preciso administrar os fatores (mão de obra, máquina, método, meio ambiente, medidas, materiais) que interferem nesse processo para que se tenha o controle completo sobre o resultado final.

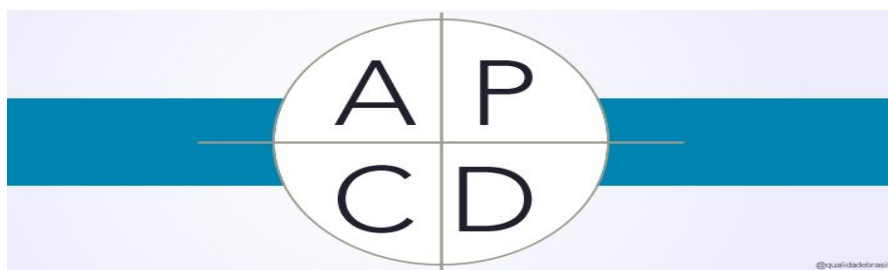
A administração dos fatores requer uma forma planejada, disciplinada que obedeça a uma sequência adequada. Isso é possível com o ciclo PDCA, que é uma metodologia de gerenciamento que pode ser utilizada em qualquer situação e por qualquer pessoa.

O PDCA é constituído por quatro etapas:

Planejar (**Plan**): antes de se executar o processo, é preciso planejar as atividades, definir a meta e os métodos

Implementar/Executar (**Do**): é a execução das tarefas de acordo com o que for estipulado no plano, inclui também a coleta de dados para o controle do processo. O treinamento é requisito para a execução das tarefas.

Verificar (**Check**): é a fase de monitoramento, medição e avaliação. Os resultados da execução são comparados ao planejamento e os problemas são registrados. Se os resultados forem favoráveis, as tarefas são mantidas, se ocorrer problema, deve-se:



Agir (**Act**): fase em que se apontam soluções para os problemas encontrados.

Agir apropriadamente: nesta fase há duas situações: alcance e não alcance do resultado esperado.

1. Se o resultado foi alcançado, pode-se adotar o método de trabalho à rotina do processo. O método servirá como referência para todos da empresa.

2. Se o resultado não alcançou as expectativas, deve-se verificar se o padrão foi obedecido, as causas do problema e adotar o ciclo PDCA novamente.

No gerenciamento de processos, há dois modelos que podem ser utilizados: gerenciamento da rotina e gerenciamento para melhoria.

Conheça melhor cada um deles:

O gerenciamento de rotina é um método para padronizar os processos da empresa, a fim de que eles funcionem em harmonia. A padronização faz com que as atividades sejam executadas sempre da mesma maneira, permitindo a estabilidade do processo.

O uso do PDCA ajuda a executar os serviços estabelecidos no planejamento.

O gerenciamento para melhoria é o oposto do de rotina. Oferece condições para que a empresa fuja dos processos padronizados e não seja ultrapassada pela concorrência de mercado.

Ao se estabelecer melhorias, a empresa obtém um resultado final que atenda e supere as expectativas do cliente.

Ao gerenciar processos, é preciso, antes de tudo, conhecê-los, administrar as variáveis, motivar as pessoas, trabalhar com técnicas e métodos, previsibilidade e competitividade.

Fonte: <http://www.qualidadebrasil.com.br/noticia/gerenciar-processos-garante-a-qualidade-do-produto>