

## IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO

**Título:** ■ [S] Controle e Melhoria de Processos - Geral

## APLICAÇÃO DO PRODUTO

<b>Quantidade de Encontros Presenciais:</b>	4	<b>Observação Quantidade de Encontros:</b>	04 (quatro) visitas presenciais.
---	---	--	----------------------------------

**Público Alvo:** ME - Microempresa

**Complemento Publico Alvo:**

**Porte:** Microempresa, Empresa de Pequeno Porte, Produtor Rural, Microempreendedor Individual, Artesão.

**Sector:** Indústria, Comércio, Serviços, Agronegócio, Turismo.

**Segmento:** Qualquer Segmento.

### OBJETIVO

A Consultoria objetiva permitir à empresa **controlar, melhorar e desenvolver NOVOS processos** através da utilização de ferramentas de inovação, possibilitando a abertura de novos mercados, ganhos de eficiência, qualidade, aquisição de novos conhecimentos e métodos organizacionais com incremento de produtividade, vendas, lucro e competitividade da empresa.

A consultoria visa auxiliar a empresa na **identificação de questões a serem corrigidas**, visando melhorar seu processo produtivo, reduzindo custos e padronizando as atividades do negócio.

### DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

#### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta. É imprescindível a elaboração de ATA de reunião documentando todos os aspectos discutidos.

Com base na demanda identificada junto ao cliente e nas quatro frentes de inovação: **processos produtivos, produtos, processos organizacionais e marketing**. Deve-se levantar as informações relativas a cada uma dessas frentes avaliando em quais se é possível controlar, melhorar ou desenvolver novos processos com foco em ganhos de qualidade, produtividade, mercados e novos conhecimentos.

#### ENTREGA DA ETAPA 01:

Documento assinado pela empresa demandante contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes.

CONTINUA...

**Objetivo:**

## CONTINUAÇÃO DA DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS

### ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO E ANÁLISE DA SITUAÇÃO ATUAL

#### 2.1 - Diagnóstico da empresa e dos seus processos, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

##### **Identificação de saídas, entradas, clientes e fornecedores do processo.**

Avaliar custos de matérias primas e insumos, custos de transformação, etc, e nas informações sobre os produtos (saídas) resultados de custos de produtos, índice de eficiência, produtividade, nível de qualidade obtido, quais mudanças de processos, ferramentas, novas matérias primas e automação podem ser utilizadas visando ganhos de produtividade e redução de custos.

##### **Observação de campo.**

Avaliar o nível de tecnologia associado aos processos produtivos existentes, como existência de automação nas etapas do processo de produção. Caso seja aplicado solução para inclusão de automação, quais os ganhos de qualidade e produtividade esperados e qual o retorno do investimento para solução de automação proposta? Avaliar o nível de tecnologia, obsolescência em que se encontram os equipamentos existentes e comparar com as soluções aplicadas no mercado atual

##### **Coleta e análise de documentos existentes (evidências).**

Qual o novo patamar de produtividade teria a empresa e qual o pay-back deste investimento. Avaliar planejamento e gestão de manutenção existente. Qual a viabilidade de implantação de ferramentas e técnicas de gestão de manutenção? Qual o ganho esperado de produtividade? Existem passivos de segurança? Esses passivos estão catalogados, identificados e possuem plano para tratamento? Quais são as principais referências (benchmarking) deste segmento de negócio e em que estágio se encontra a organização?

##### **Identificação e Análise de sistemas legados.**

Identificação de plataformas, sistemas, processos em obsolescência que estão em uso na empresa. Analisar os sistemas, processos e plataformas que podem ser mantidos, adaptados, substituídos de acordo com sua aplicação em cada etapa visando a redução de lacunas entre a organização e o que existe de referência no setor, tendo em conta a realidade da organização e o acesso as diferentes fontes de soluções de inovação disponíveis no mercado.

##### **Coleta de informações dos produtos existentes.**

Avaliar os custos de formação dos produtos existentes, preço de venda e margem de lucro. Que ações, ferramentas e tecnologias podem ser desenvolvidas nas áreas de produção, design, marketing, vendas no sentido de aumentar a margem de lucro, melhoria no posicionamento do produto no mercado. Avaliar o posicionamento e ciclo de vida do produto. Identificar viabilidade de desenvolvimento de novos produtos ou adequação no produto existente como forma de reposicioná-lo no mercado.

##### **Coleta de informações dos processos organizacionais existentes.**

Analisar rotinas de suprimentos (compras), controle de estoques de matérias primas, insumos, produto acabado, suprimento das linhas de produção, atendimento ao mercado, logística (distribuição). Avaliar se os métodos e ferramentas utilizados possibilitam atender as expectativas dos clientes internos e externos. Avaliar qual o custo desta estrutura e comparar com nova estrutura se fossem implantados novas ferramentas, processos, sistemas e novos conhecimentos. Avaliar o grau de padronização das rotinas existentes e correlacionar ganhos com a implantação da padronização dos processos operacionais.

##### **Definição da notação, padrão e ferramenta de modelagem.**

#### 2.2 - Modelagem de Processos (Mapa do Estado Atual - "As Is"):

- Listagem de todas as atividades que existem no processo;
- Ordenação das atividades de acordo com a sequência atual do processo;
- Execução do desenho dos Diagramas de Processo do modelo do "As Is";
- Validação do modelo;
- Apresentação do modelo.

#### 2.3 - Análise dos Processos Modelados ("As Is"):

- Análise do modelo do processo elaborado na etapa anterior;
- Detecção de ineficiências (retrabalhos e gargalos);
- Detecção de atividades que utilizam sistema legado;
- Validação da análise crítica com a Empresa demandante;
- Aprovação da análise pela Empresa.

### ENTREGA DA ETAPA 02:

Relatório de diagnóstico e análise contendo registros mínimos por sistema e análise crítica; e mapa de modelagem de processos do estado atual; assinado pela empresa demandante.

CONTINUA...

Descrição dos Serviços:

## CONTINUAÇÃO DA DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS

### ETAPA 03 | PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS NOS PROCESSOS E DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PROCESSOS

Com base no(s) diagnóstico(s) e análise(s) realizada(s) na etapa anterior deve-se organizar as informações e orientar a empresa para o processo de melhoria, como recomendado:

#### 3.1 - Redesenho de Processos e Desenvolvimento e Novos Processos (Mapa do Estado Futuro - "To Be")

- Desenho dos Diagramas de Processo do modelo do "To Be";
- Validação do modelo com a Empresa demandante;
- Aprovação do modelo pela Empresa.

#### 3.2 - Planejamento e implementação do novo modelo

- Realização do planejamento da implementação;
- Estabelecimento de objetivos e metas;
- Implementação do modelo de "To Be".
- Coleta de dados para verificação de melhorias;
- Realização de repasses técnicos (se necessário);

#### 3.3 - Avaliação da implementação do novo modelo

- Análise dos dados coletados na etapa anterior;
- Avaliação dos custos de produção identificando margem de lucro dos produtos através da utilização de planilhas e ferramentas que possibilitem o cálculo, quando aplicável;
- Comparação de resultados alcançados.

#### 3.4 - Encerramento

- Caso a meta tenha sido alcançada, adoção do novo modelo como padrão;
- Caso a meta não tenha sido alcançada, identificação de causas do não atingimento da meta;
- Definição do ciclo de melhoria contínua.

### ENTREGAS DA ETAPA 03:

Relatório Técnico Final contendo bases e premissas utilizadas; tarefas executadas; mapas "as is" e "to be"; resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos, se necessário); oportunidade de melhoria; plano contendo ações a serem executadas; recomendações e conclusões;

Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## Conteúdo programático:

## Benefícios:

- Dentre os potenciais benefícios resultantes da Consultoria, tem-se:
- a) Melhoria da Competitividade;
  - b) Aumento da produtividade (otimização na utilização de recursos);
  - c) Aumento de demanda, confiabilidade operacional (eficiência) e atendimento ao cliente;
  - d) Fortalecimento e ativação de marca;
  - e) Ganhos de novos mercados;
  - f) Maior controle e monitoramento do processo produtivo;
  - g) Implementar gestão do conhecimento dos processos redesenhados;
  - h) Ganhos de conhecimento (novas práticas empresariais);
  - i) Padronizar as atividades do negócio;
  - j) Aumento da margem de lucro;
  - l) Acompanhamento de processo via indicadores chaves de desempenho de processo.

## RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DEMANDANTE

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço;
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

## RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA DE SERVIÇO

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

## PERFIL DESEJADO DA PRESTADORA DE SERVIÇO

Corpo Técnico formado por profissionais com experiência em análise de processos; com domínio de ferramentas de modelagem e poder de análise crítica de processos para promover melhoria contínua; de preferência Engenheiro de Produção.

## OBSERVAÇÕES

### 1. Conceitos básicos:

Um Diagrama de Processo deve contemplar todas as etapas envolvidas nos fluxos de material e informação, necessárias para atender o cliente desde o pedido até a entrega. O Diagrama deve ser simples e claro. Os Diagramas de Processo podem ser desenhados em diferentes momentos, a fim de revelar as oportunidades de melhoria: Um Mapa do Estado Atual segue o caminho de um produto, do pedido até a entrega, para determinar as condições atuais. Um Mapa do Estado Futuro desdobra as oportunidades de melhoria identificadas pelo mapa do estado atual, para atingir um nível mais alto de desempenho em algum ponto no futuro.

### 2. Indicadores de desempenho sugeridos:

- 2.1. Redução/eliminação de desperdício de tempo/materiais (em reais R\$);
- 2.2. Redução do lead-time de entrega (tempo entre pedido e a entrega);
- 2.3. Melhora no índice de qualidade na entrega de produtos prontos aos clientes (em percentual);
- 2.4. Eliminação de retrabalho (variação no faturamento da MPE).

### 3. Outras observações:

- 3.1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
- 3.2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
- 3.3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
- 3.4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
- 3.5. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento.
- 3.6. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico.

## Informações Complementares:

## Descrição Comercial:

"Melhoria da eficiência dos processos da empresa através de um maior controle e monitoramento do processo produtivo."

## ENTREGAS DO PRODUTO

ENTREGAS DOCUMENTO(S) - EVIDÊNCIA(S)

Percentual

ENTREGA 1	Relatório de Visita Técnica Presencial à Empresa com assinatura do Empresário. O Relatório deve conter o seguinte conteúdo mínimo: Capa; Diagnóstico/ Situação verificada na Empresa; Objetivo(s) da Consultoria; Metodologia; Resultado(s) Esperado(s) e/ou Alcançado(s) pela Consultoria; Plano de Ação e Cronograma Proposto; Registros Fotográficos. Observação: Caso o Cliente não permita a realização de registros fotográficos, esta observação deve constar registrada na Evidência.	20,00
ENTREGA 2	Relatório de diagnóstico e análise contendo registros mínimos por sistema e análise crítica; e mapa de modelagem de processos do estado atual; assinado pela empresa demandante.	20,00
	<b>Print de tela do sistema SAS que evidencia o registro do atendimento.</b>	
ENTREGA 3	Relatório Técnico Final contendo bases e premissas utilizadas; tarefas executadas; mapas as is e to be; resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos, se necessário); oportunidade de melhoria; plano contendo ações a serem executadas; recomendações e conclusões.	60,00

## DIMENSIONAMENTO DA DEMANDA

Código	Dimensionamento (Respondido pelo Cliente)	Unidade
00. UGEP-00210-2019	O Cliente tem conhecimento absoluto do conteúdo da Ficha Técnica do Produto e está de acordo com as Condições descritas no Documento? <b>Se a resposta for NÃO, o produto NÃO poderá ser contratado.</b>	Sim ou Não
UAIT-00300-2017	O produto é retrabalhado às vezes porque acharam que ele era de uma forma diferente?	Sim ou Não
UAIT-00301-2017	Cada operador sabe quais tarefas realizar e a meta horária e diária do grupo?	Sim ou Não
UAIT-00302-2017	A empresa possui <b>atrasos nas entregas</b> ?	Sim ou Não
UGEP-00011-2019	O Cliente está ciente de que a Consultoria contempla a realização de <b>04 (quatro) visitas presenciais</b> ?	Sim ou Não
UGEP-00056-2021	A empresa dispõe de todos os cargos e funções de seus colaboradores descritos?	Sim ou Não
UGEP-00093-2019	Quantos processos o cliente deseja mapear em sua empresa?	UN
UGEP-00095-2019	06. A empresa dispõe de Procedimentos e Rotinas escritas para os seus principais processos?	Sim ou Não
UGEP-2022-0077	A empresa <b>utiliza indicadores</b> para acompanhar os seus processos?	Sim ou Não
UGEP-2022-0084	Quantos funcionários aproximadamente estão envolvidos no processo produtivo?	UN
UGEP-2022-0085	O cliente possui seus processos mapeados e descritos sob a forma de documento?	Sim ou Não
UGEP-2022-0087	Quantos departamentos / setores / unidades / células estão envolvidos no processo relacionado ao escopo desta consultoria?	UN