



5º SEMINÁRIO OUVIDORIA^e QUALIDADE

Ouvidoria Prodesp / Poupatempo - 15 anos

Metodologia para identificação e solução de problemas

**poupa
tempo**

PRODESP
Tecnologia da Informação

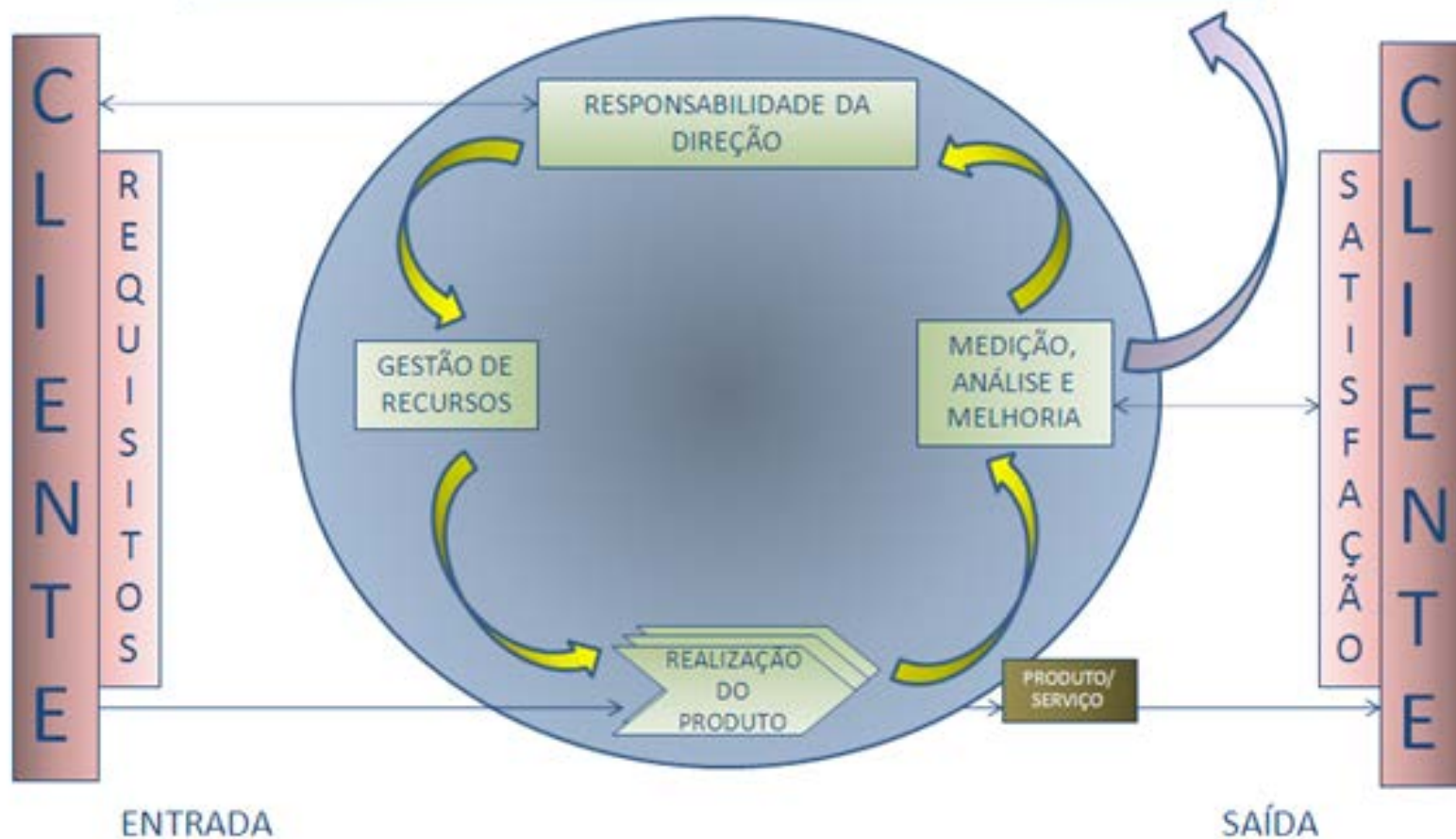


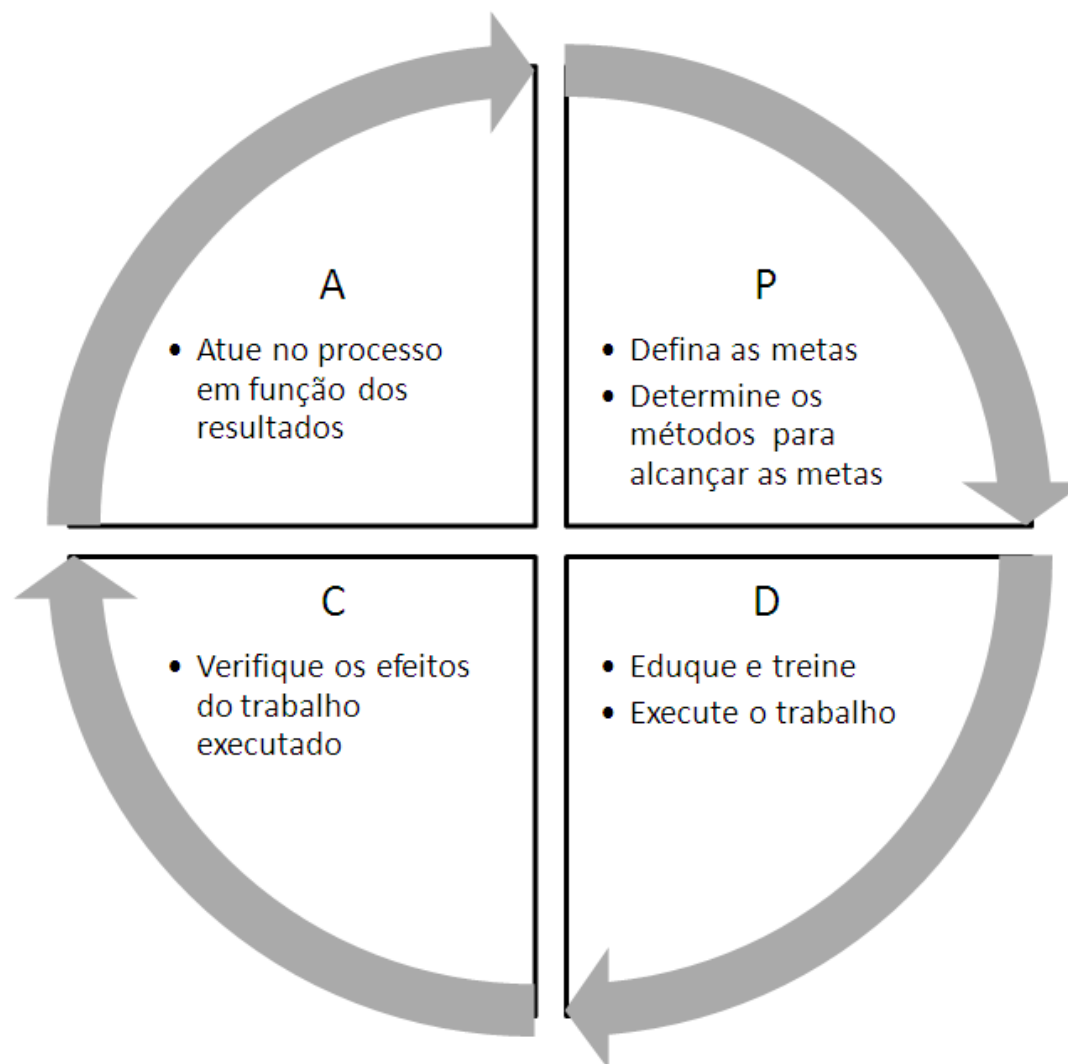
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO

Secretaria de Gestão Pública



MELHORIA CONTÍNUA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE







Planejar a Qualidade:

- Significa localizar seus clientes, entender seus desejos e necessidades, transformar estas necessidades em características mensuráveis, viabilizando meios de gerenciamento do processo para o atingimento desses desejos e necessidades.

Manter a Qualidade:

- O ciclo PDCA atua nas situações de controle, para a manutenção ou melhorias dos padrões de Qualidade. Atender e manter o nível de Qualidade desejado pelo cliente, cumprindo padrões e atuando na causa dos desvios. O processo para manter a Qualidade desejada pelo cliente é o controle (PDCA) com a função de manter os resultados.



Melhorar a Qualidade:


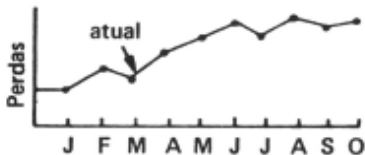
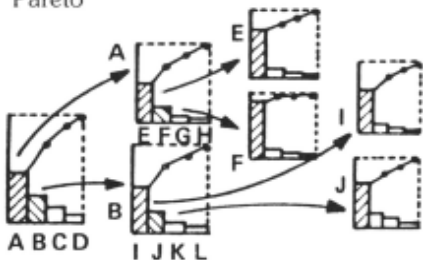
- Nesta situação, é preciso localizar os resultados indesejáveis (problemas) e utilizar o método de solução de problemas para melhorá-los.
- Os resultados indesejáveis (problemas) podem ser controlados entre outras, por meio da ferramenta Diagrama de causa e efeito (também chamada de espinha de peixe ou diagrama de Ishikawa), de acordo com o método PDCA e pelo método de solução de problemas (QC Story*).

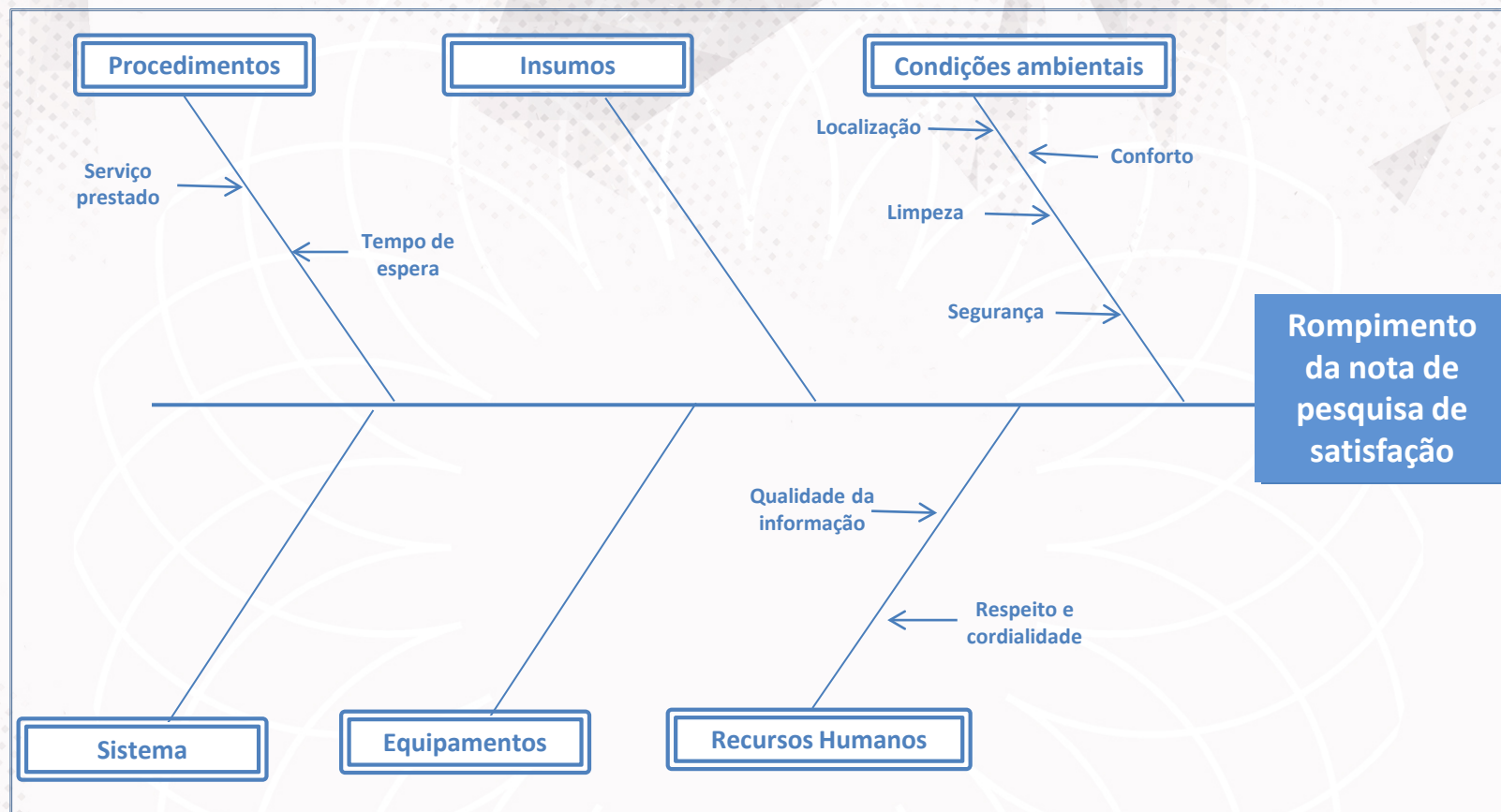


PDCA	FLUXO-GRAMA	FASE	OBJETIVO
P	①	Identificação do problema	Definir claramente o problema e reconhecer sua importância.
	②	Observação	Investigar as características específicas do problema com uma visão ampla e sob vários pontos de vista.
	③	Análise	Descobrir as causas fundamentais.
	④	Plano de ação	Conceber um plano para bloquear as causas fundamentais.
D	⑤	Ação	Bloquear as causas fundamentais.
C	⑥	Verificação	Verificar se o bloqueio foi efetivo.
	⑦	(Bloqueio foi efetivo?)	
A	⑧	Padronização	Prevenir contra o reaparecimento do problema.
	⑨	Conclusão	Recapitular todo o processo de solução do problema para trabalho futuro.



1 - IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

FLUXO	TAREFAS	FERRAMENTAS EMPREGADAS	OBSERVAÇÕES
1	ESCOLHA DO PROBLEMA	<ul style="list-style-type: none">Diretrizes gerais da área de trabalho (qualidade, custo, atendimento, moral, segurança).	<ul style="list-style-type: none">Um problema é o resultado indesejável de um trabalho (esteja certo de que o problema escolhido é o mais importante baseado em fatos e dados). <i>Por exemplo:</i> perda de produção por parada de equipamento, pagamentos em atraso, porcentagem de peças defeituosas, etc.
2	HISTÓRICO DO PROBLEMA	<ul style="list-style-type: none">Gráficos.Fotografias. <p>Utilize sempre dados históricos</p> 	<ul style="list-style-type: none">Qual a frequência do problema?Como ocorre?
3	MOstrar PERDAS ATUAIS E GANHOS VIÁVEIS		<ul style="list-style-type: none">O que se está perdendo? (custo da qualidade)O que é possível ganhar?
4	FAZER A ANÁLISE DE PARETO	<ul style="list-style-type: none">Análise de Pareto 	<ul style="list-style-type: none">A Análise de Pareto permite priorizar temas e estabelecer metas numéricas viáveis. Subtemas podem também ser estabelecidos se necessário. Nota: Não se procuram causas aqui. Só resultados indesejáveis. As causas serão procuradas no PROCESSO 3.
5	NOMEAR RESPONSÁVEIS	<ul style="list-style-type: none">Nomear	<ul style="list-style-type: none">Nomear a pessoa responsável ou nomear o grupo responsável e o líder.Propor uma data limite para ter o problema solucionado.



Método de controle de processo – 5W1H

What (O que)? Why (Por que)? Who (Quem)? When (Quando)? Where (Onde)? How (Como)?



Plano de ação





Manifestação

Desconstrução

Contexto

Pensar ->
Agir

“A gente não aguenta ouvir o que o outro diz sem logo dar um palpite melhor...
Sem misturar o que ele diz com aquilo que a gente tem a dizer.
Como se aquilo que ele diz não fosse digno de descansada consideração...
E precisasse ser complementado por aquilo que a gente tem a dizer, que é muito melhor.”



Perdas /
desperícios

lean
six sigma
prodesp

Defeitos



- Otimização do fluxo do atendimento para a renovação de CNH
- Redução do tempo entre o atendimento em mesa e o confronto de digitais da 2ª via do RG
- Melhoria do processo de implantação de TI dos novos Postos
- Redução do agendamento presencial no Posto
- Otimização do tempo de processamento das informações estratégicas e operacionais do Poupatempo