

GESTÃO POR PROCESSOS 2009

**GERENCIAMENTO DOS PRINCIPAIS CUSTOS DA
ORGANIZAÇÃO ATRAVÉS DAS INICIATIVAS DE
MELHORIA DE PROCESSOS –
GESTÃO POR PROCESSOS X RESULTADOS FINANCEIROS**

Alberto Pezeiro

pezeiro@setadg.com.br

TEL.+55.19.3707-1535

CEL.+55.11.8111-0026

www.setadg.com.br

SETA

Quem Somos?

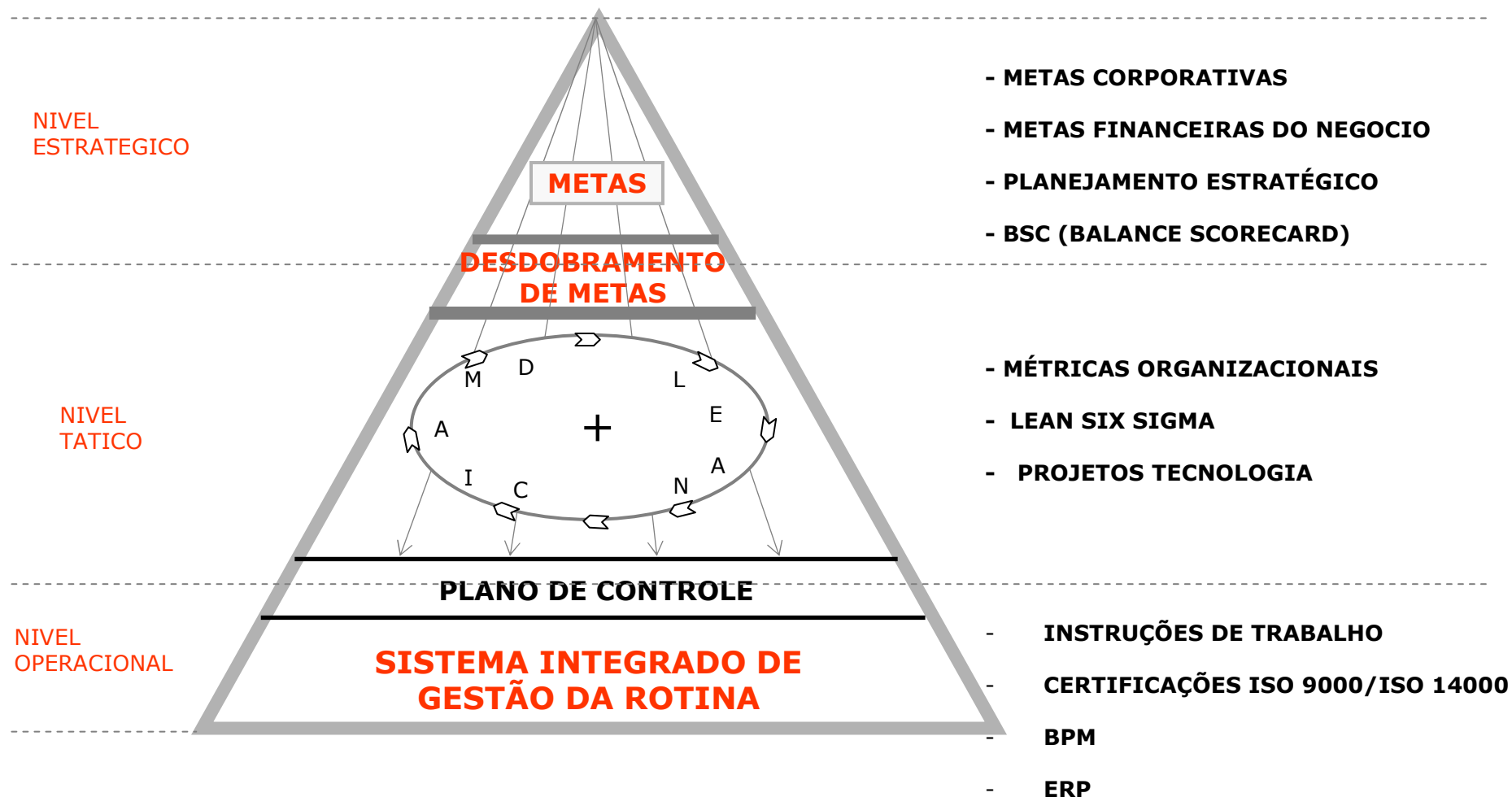
- Fundada em 2004 por ex-executivos da General Electric
- Mais de 3.000 profissionais treinados nos mais variados segmentos de mercado
- Escopo internacional de atuação com treinamentos efetuados em Língua Portuguesa, Inglesa e Espanhola
- <http://www.setadg.com.br>

Empresa de Educação voltada ao Desenvolvimento e Treinamento Gerencial e Executivo

Principais Clientes



ÁREA FINANCEIRA TRABALHANDO EM CONJUNTO COM ÁREA DE GESTÃO

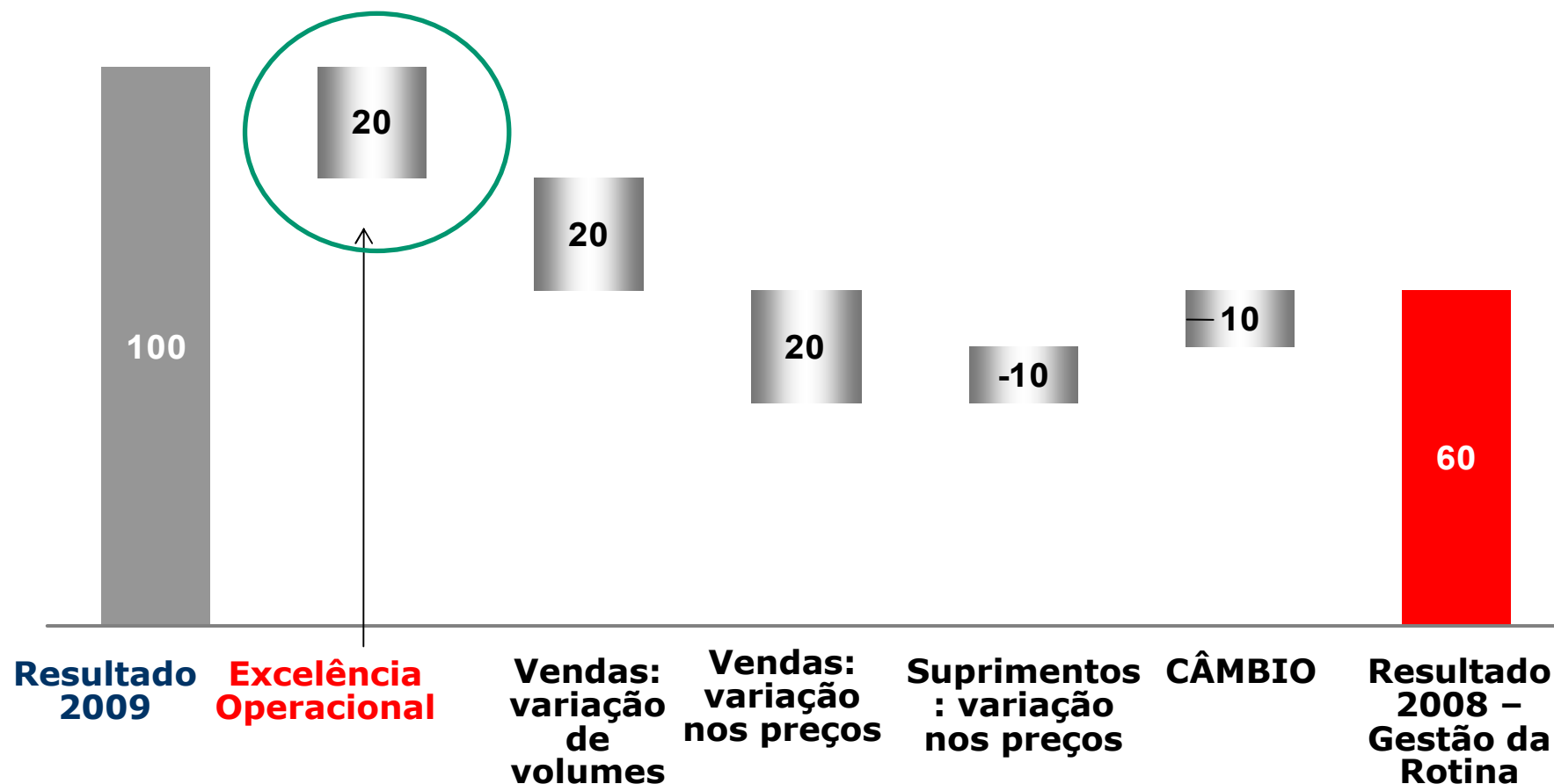


Modelo Genérico de um Sistema de Gestão de uma empresa

O Líder de Gestão e a Área Financeira têm que entender como impactar os resultados financeiros da Organização

Desdobramento EBTIDA

Gestão Operacional



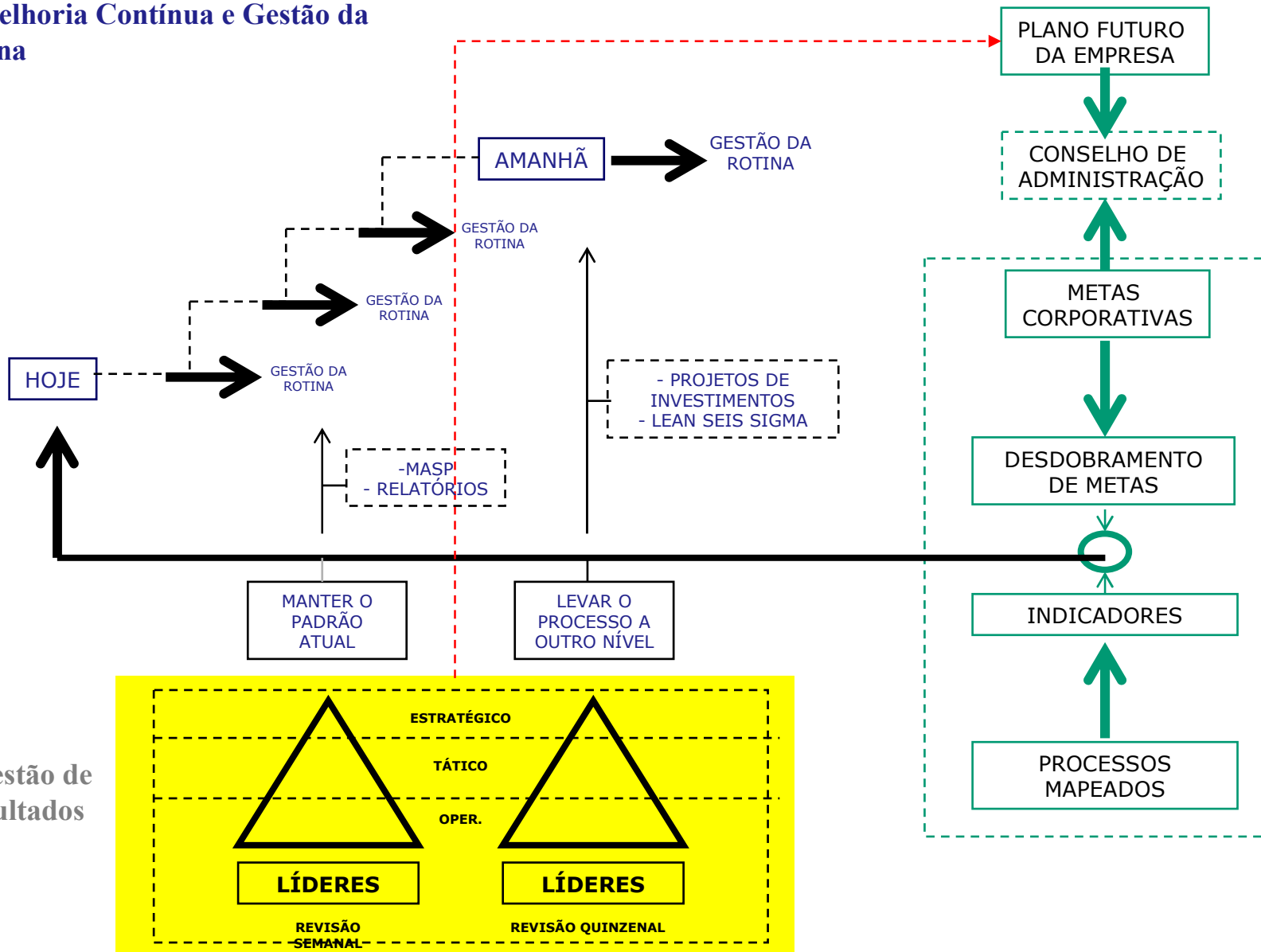
Estratégia de Gestão tem que ser explicada pelo desempenho Financeiro

ACOMPANHAMENTO DAS MÉTRICAS POR PARTE DOS DONOS DO PROCESSO

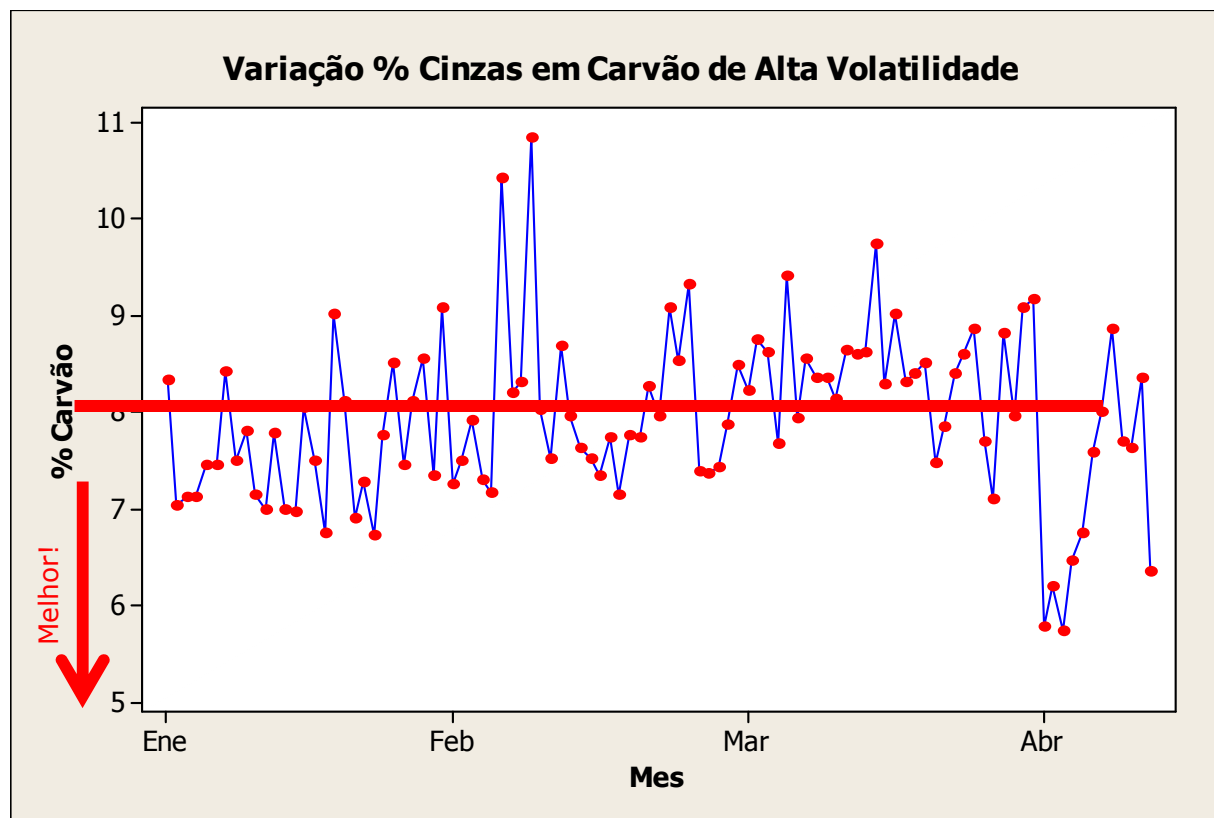
Seta – Business Process Management

1. Desdobramento Estratégico

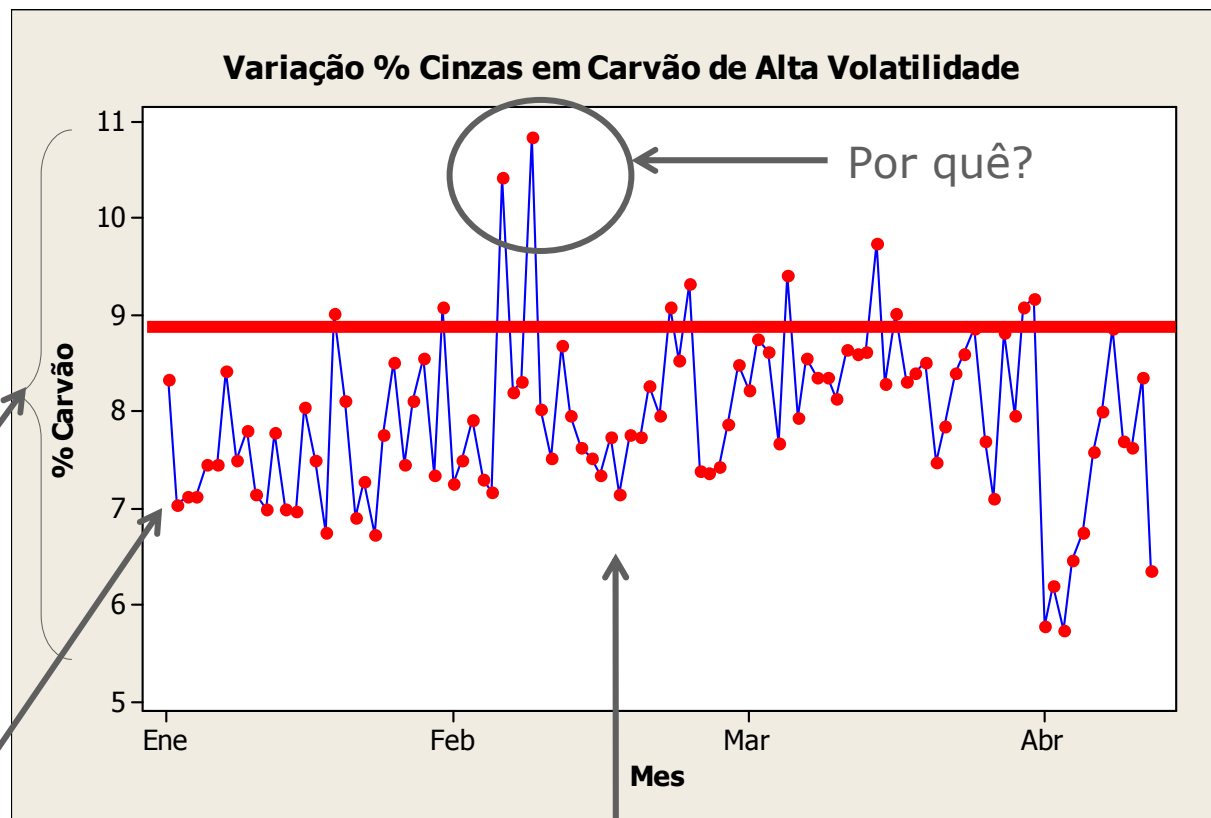
2. Melhoria Contínua e Gestão da Rotina



3. Gestão de Resultados



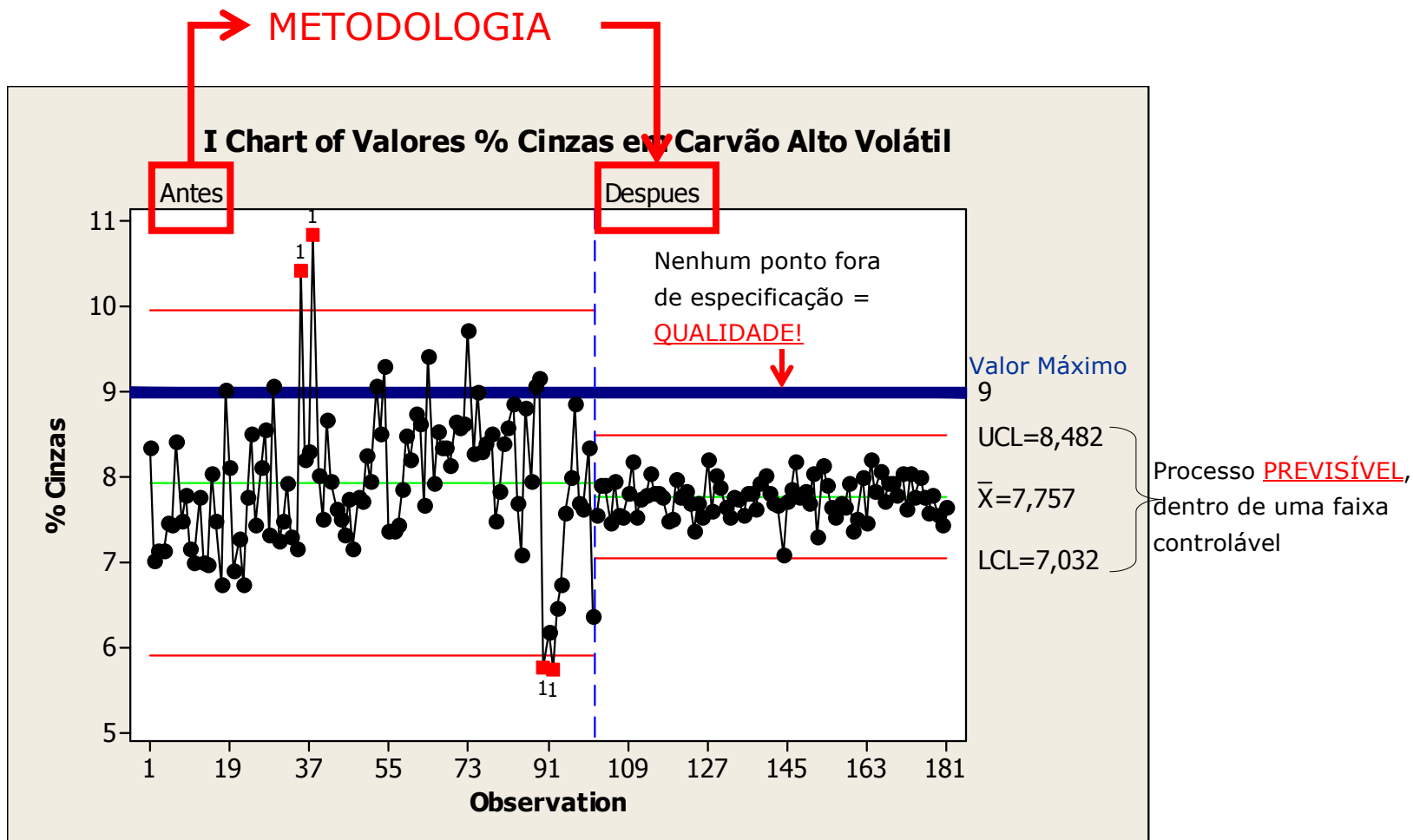
Métricas para os principais processos



Dados Confiáveis?
Minas mede o mesmo que a
Produção?

Qual processo gera estes resultados?

Entenda a variação e a reduza



Reduza a % de defeitos

Seta – Business Process Management

- **Por que** estamos fazendo o trabalho?

1. Identificar principais clientes e suas necessidades

- Onde vamos **focar** o trabalho?

2. Mapear os processos referentes às necessidades dos clientes: entradas + etapas + saídas

- **Confiamos** nas informações que estamos trabalhando?

3. Executar análises de sistema de medição para as variáveis de saída do processo

- Como é a **variação** do processo ao **longo do tempo**?

4. Executar análises de controle estatístico de processos (CEP)

- Estamos entregando **resultados** segundo a **especificação**?

- Quais são as **principais características** do processo?

- Quais são as **principais causas** da situação **atual**?

- Qual é a **prioridade** para atacarmos as causas estudadas?

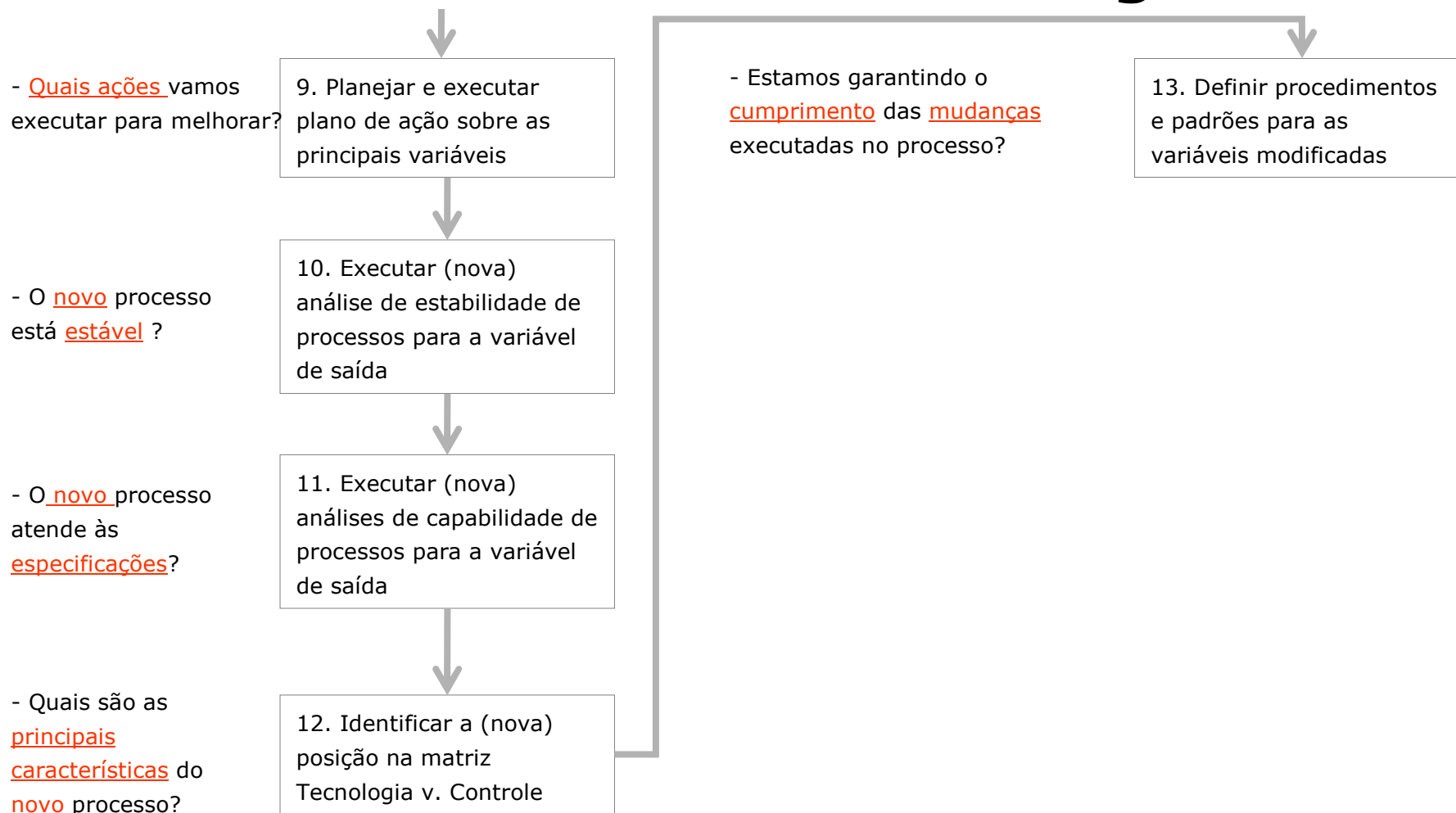
5. Executar análises de capacidade de processos

6. Identificar a posição na matriz Tecnologia v. Controle

7. Análises qualitativas/quantitativas sobre as causas de geração de instabilidade e/ou incapacidade do processo

8. Quadro de priorização das causas encontradas nos estudos anteriores

Seta – Business Process Management



Gestão dos Resultados :

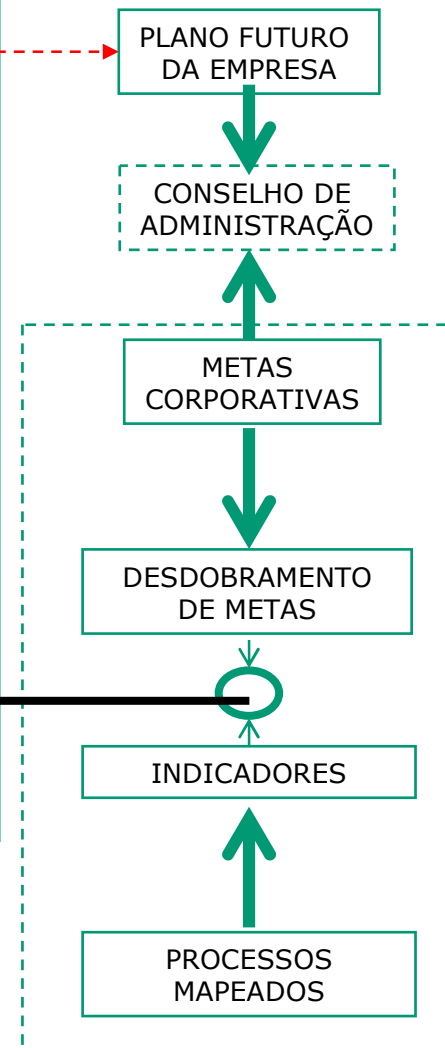
- ✓ REUNIÕES OPERACIONAIS SEMANAIS OU MENSAIS
- ✓ REUNIÕES ESTRATÉGICAS MENSAIS OU TRIMESTRAIS
- ✓ GESTÃO À VISTA ONDE POSSÍVEL
- ✓ “DEEP DIVE” QUANDO NECESSÁRIO
- ✓ ENCARE A REALIDADE O MAIS CEDO POSSÍVEL
- ✓ USE A FRANQUEZA

Revisões de performance periódicas

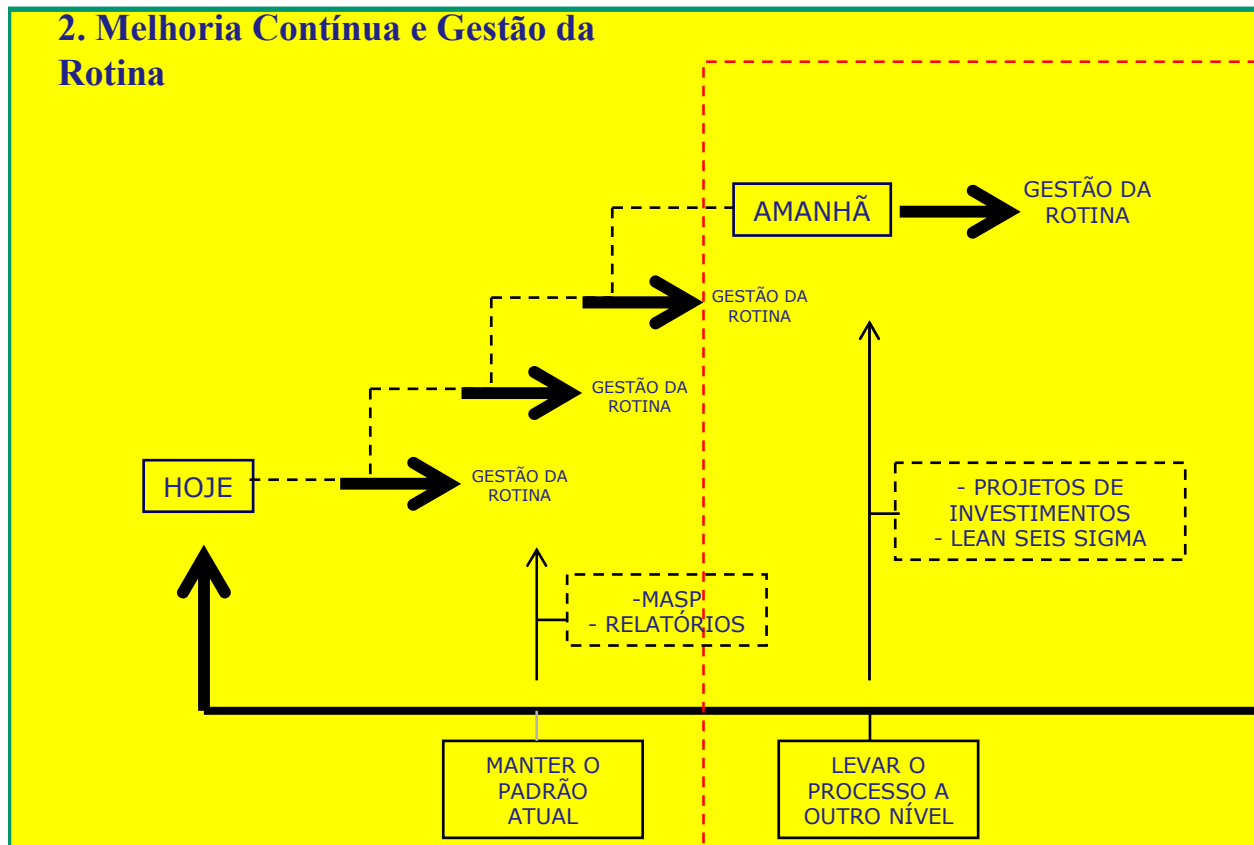
ALINHANDO OS OBJETIVOS FINANCEIROS COM OS PROJETOS DE MELHORIA

Seta – Business Process Management

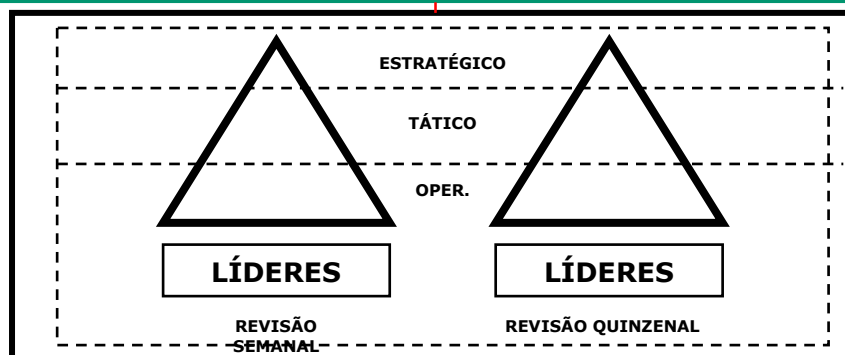
1. Desdobramento Estratégico




2. Melhoria Contínua e Gestão da Rotina



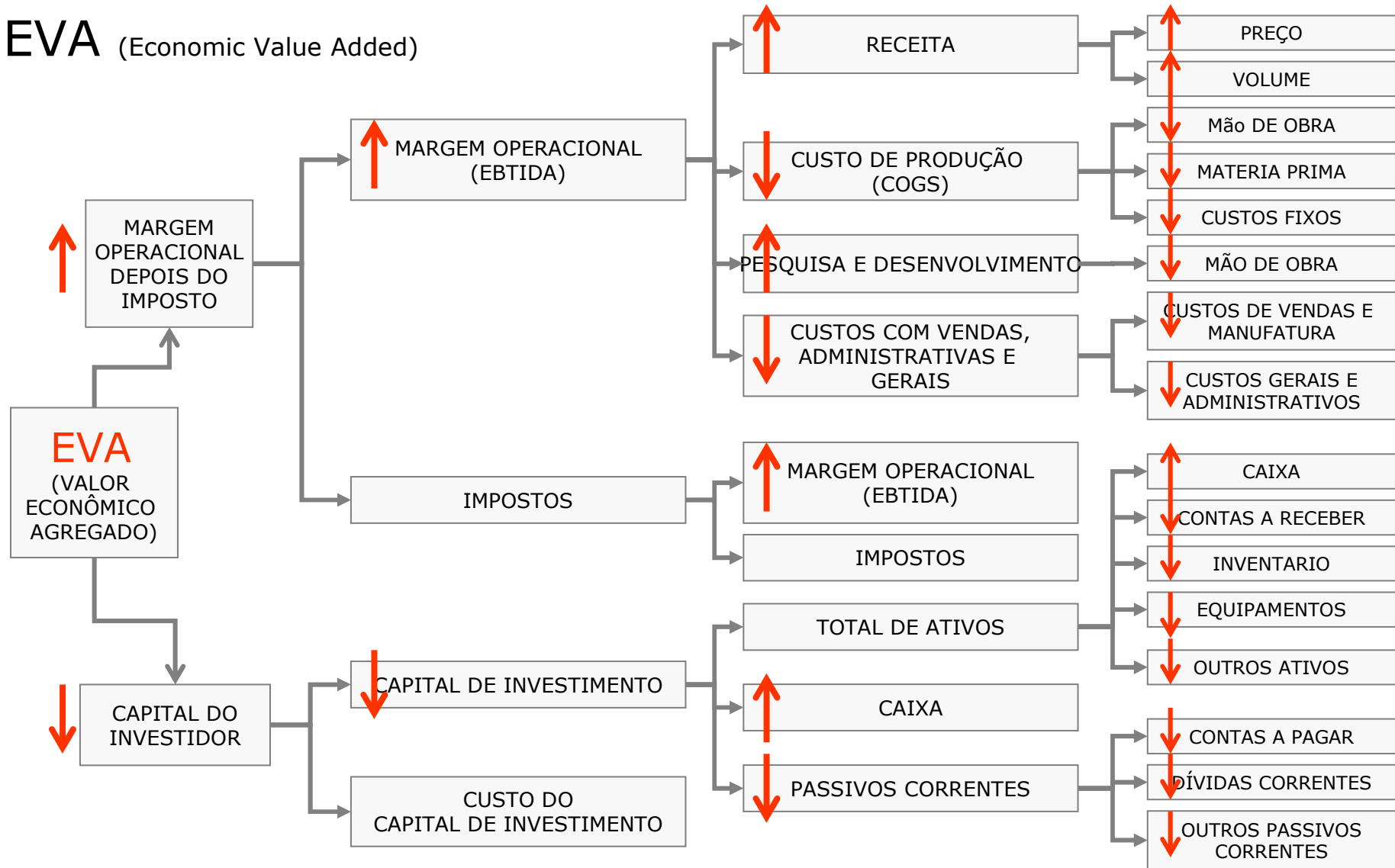
3. Gestão de Resultados



Definindo projetos de melhoria for a da Gestão da Rotina

	MAIS IMPORTANTE	MENOS IMPORTANTE
MAIS URGENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas com clientes - Quedas de sistema - Ligações telefônicas - Correio eletrônico - Reuniões 	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentação para chefes - Visitas da matriz
MENOS URGENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Treinamentos - Projetos de Melhoria  - Networking 	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Correntes de e-mail

EVA (Economic Value Added)

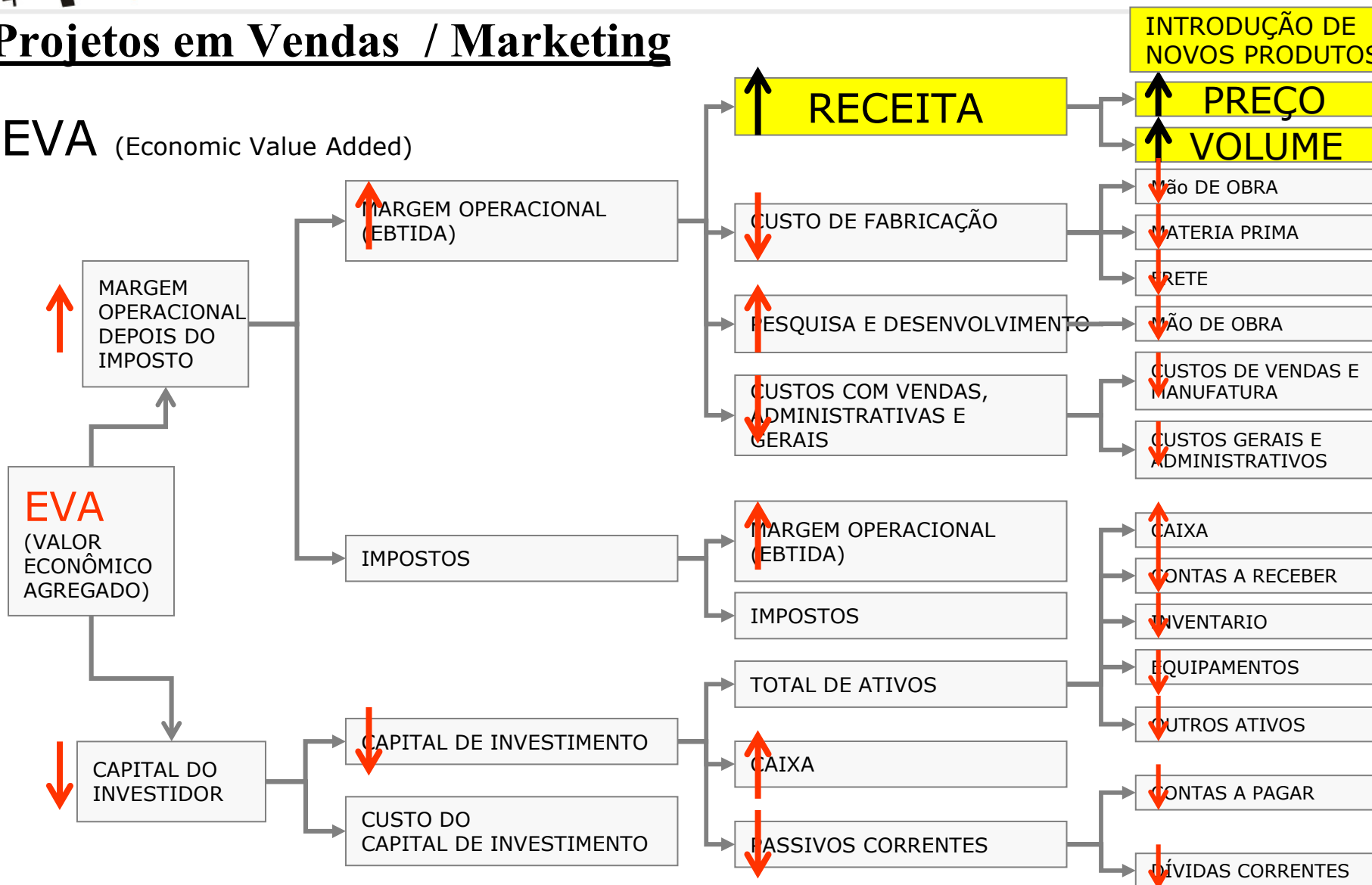


Projetos em Operações

- Aumentar Eficiência Operacional dos Equipamentos (OEE)
- Redução de Tempo de Set –up em equipamento
- Redução de gastos com insumos indiretos (p.ex . Energia elétrica)
- Redução de Custo de matéria prima direta
- Redução de gastos com hora extra não programada
- Redução do ciclo de tempo para fabricação (lead time)
- Projetos de gastos com manutenção sem comprometer equipamentos
- Redução de perdas devido à descontinuidade de produto (phase out)
- Redução de gastos – M.R.O (Maintenance , Repair & Operations)
- Redução de produtos rejeitados por estarem fora de especificação
- Produção de lotes pequenos
- Redução de contaminação em matéria prima
- Aumento de produtividade sem investimento

Projetos em Vendas / Marketing

EVA (Economic Value Added)

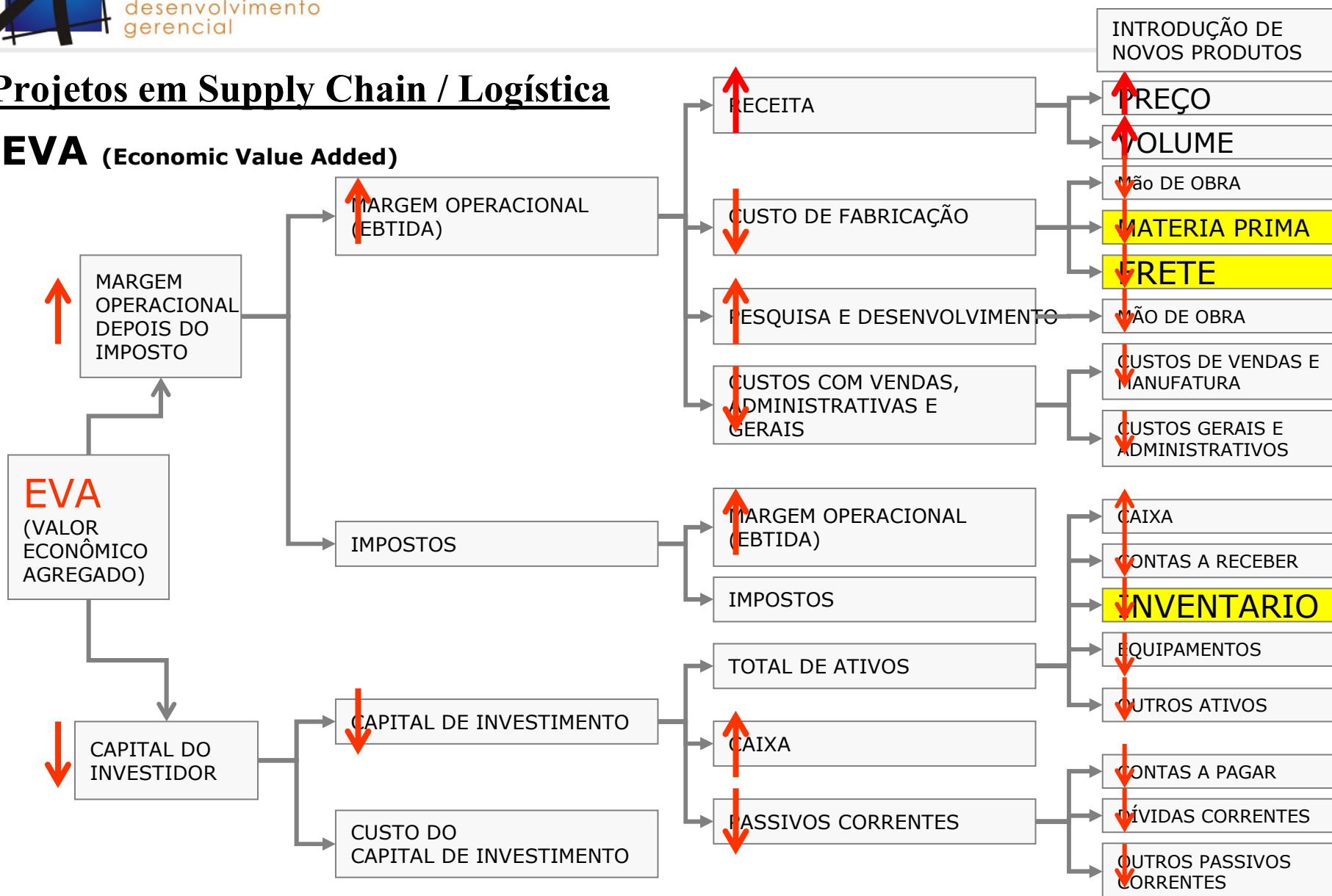


Projetos em Vendas / Marketing

- Redução do Ciclo de Tempo para a Prospecção Comercial (transformar um “deal” em uma Venda)
- Recuperação de clientes perdidos
- Kanban com clientes e grandes contratos (forecast)
- Crescimento em clientes pequenos (Small Business)
- Web Sales
- Precificação e Gestão da Margem
- Introdução de novos Produtos
- Redução de Impostos

Projetos em Supply Chain / Logística

EVA (Economic Value Added)

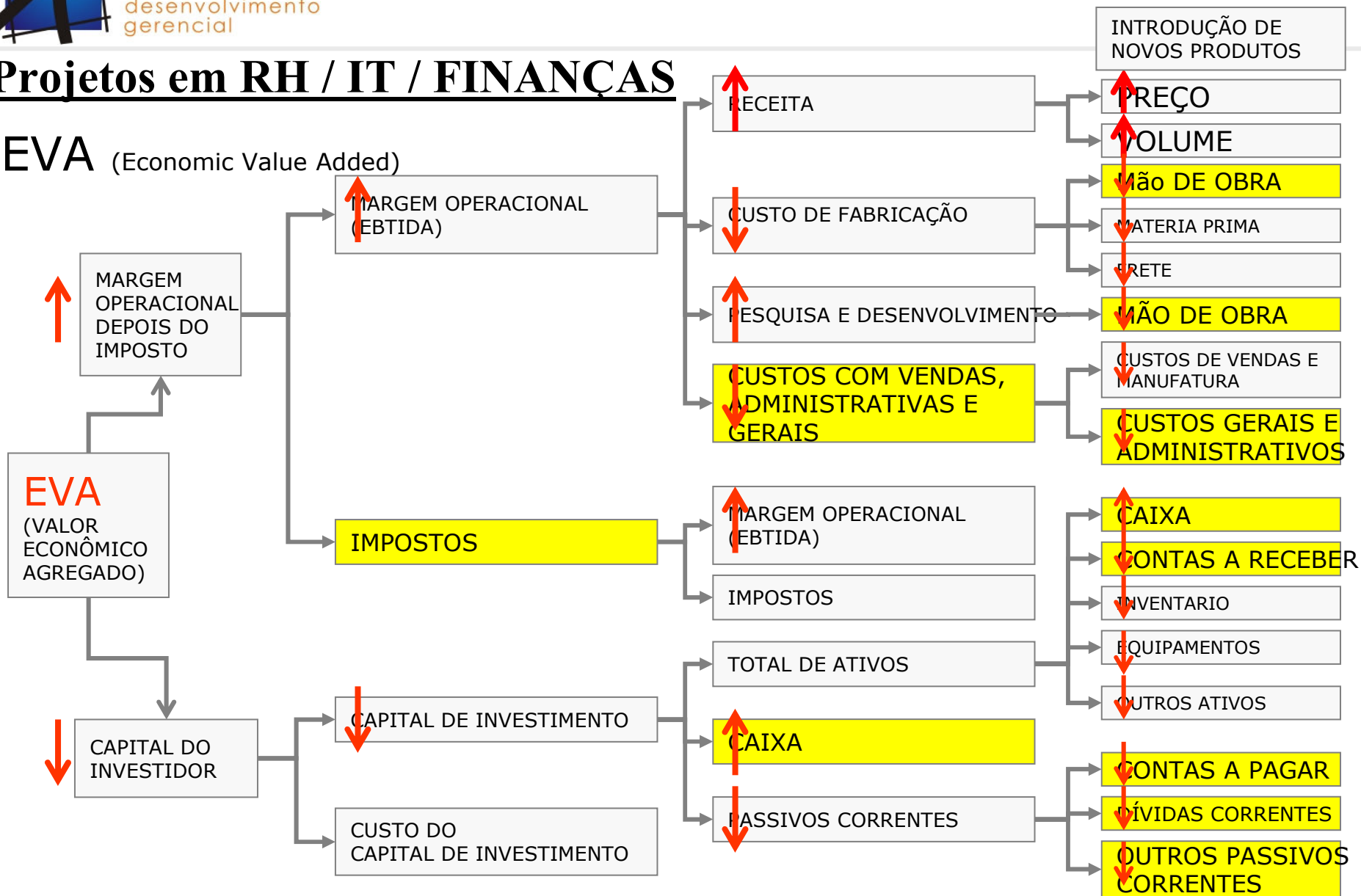


Projetos em Supply Chain / Fornecedores

- Redução de Gastos com Frete / Transporte
- Redução de Inventário – WIP
- Redução de Inventário de Produto Final Acabado / WIP
- Redução de Lead Time de entrega
- Redução de gastos com armazenagem
- Melhoria no atendimento da Produção – Matéria Prima
- Projetos de redução de custo em parceria com fornecedor
- Redução de gastos com Contratos de Terceiros
- Redução de perdas por manuseio inadequado
- Redução de fraudes / roubo / gastos com seguro
- Redução de gastos com importação / exportação
- Carga consolidada
- Redução de gastos com frota

Projetos em RH / IT / FINANÇAS

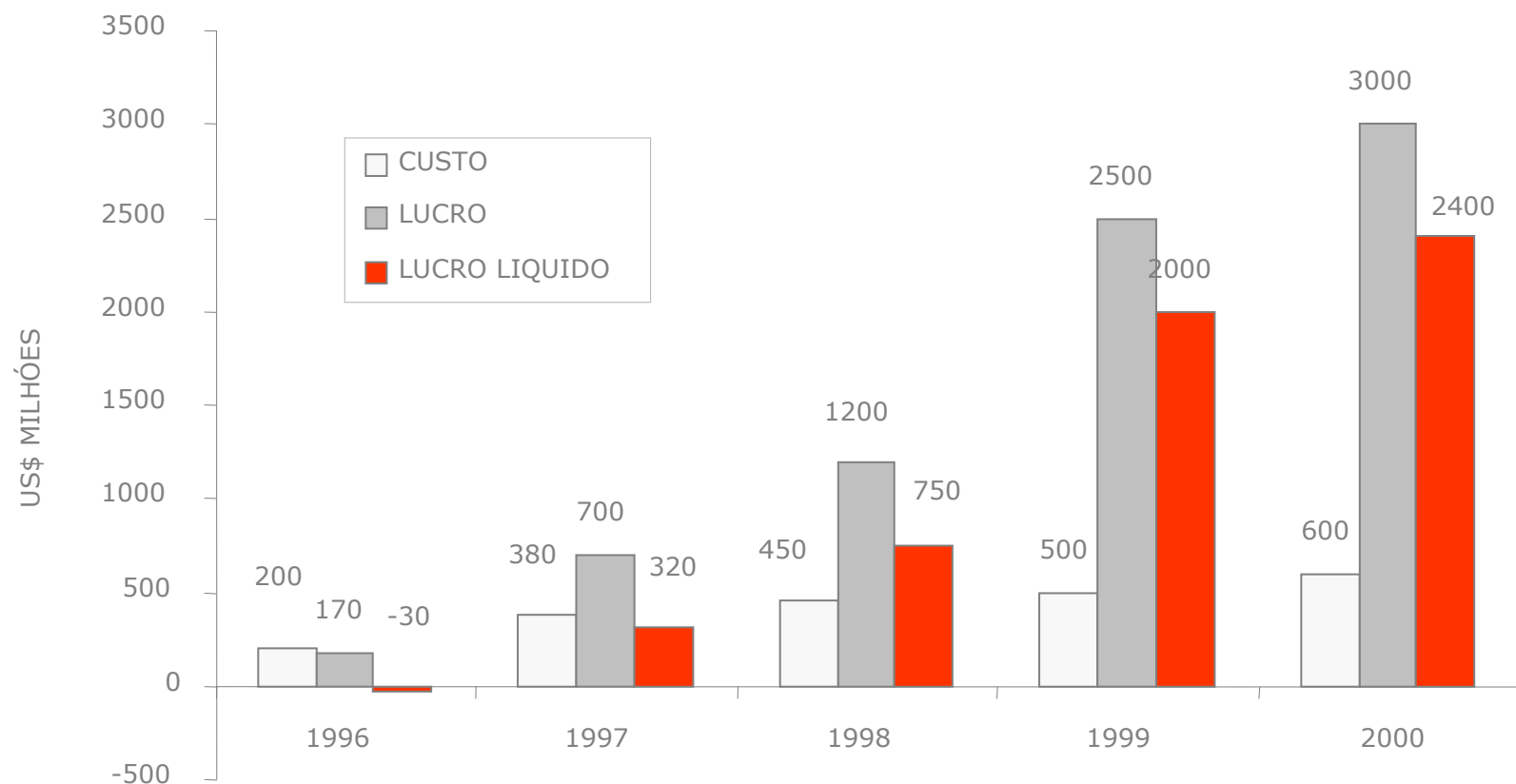
EVA (Economic Value Added)



Projetos em Finança / RH / IT

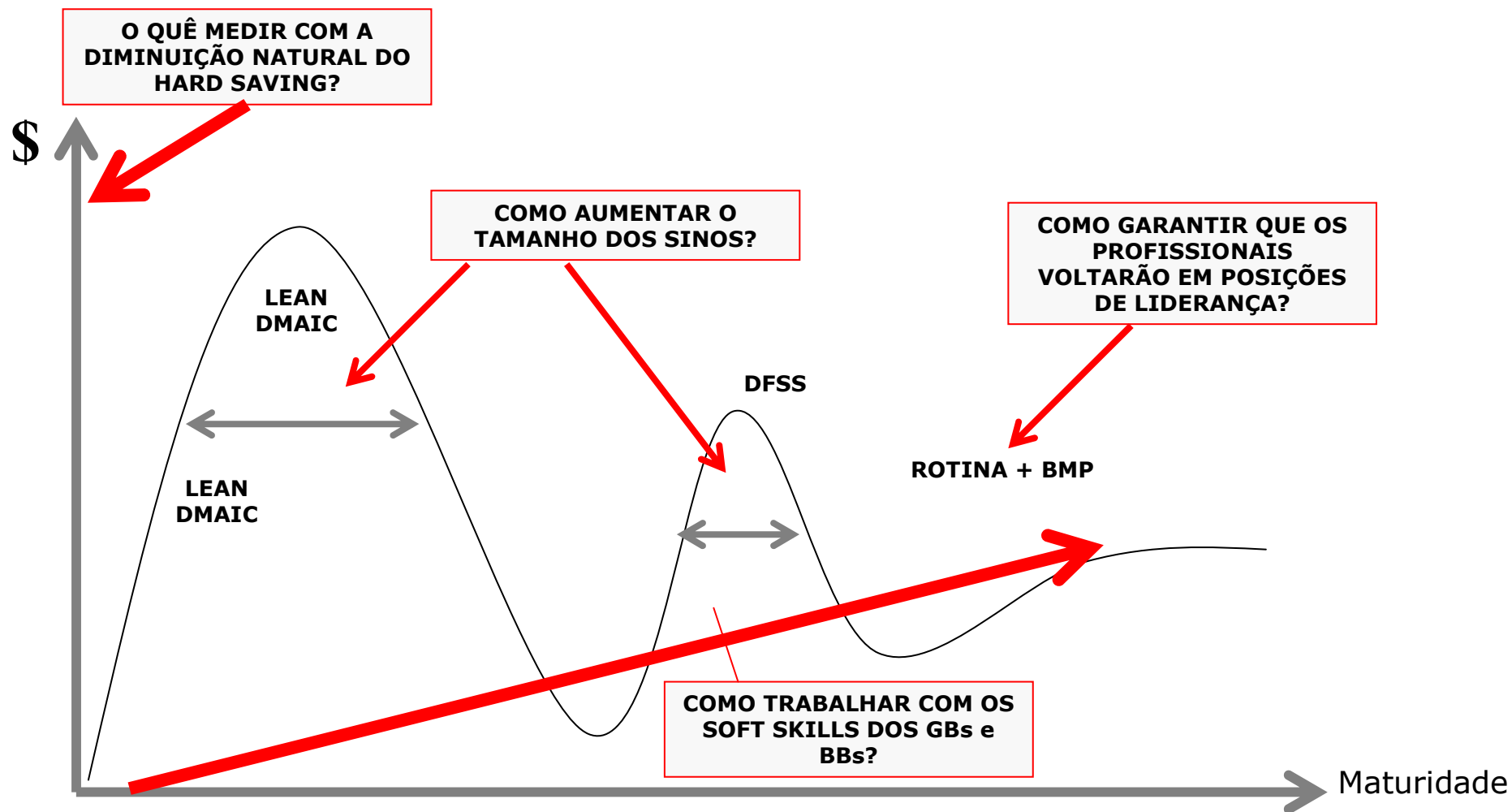
- Reduzir ciclo de tempo para entrega dos relatórios contábeis
- Reduzir a inadimplência
- Reduzir ciclo de tempo para análise de crédito
- Atender requisitos da SOX
- Prevenção de perdas cambiais
- Reduzir gastos com empréstimos
- Redução de gastos com Programa de Trainees
- Melhoria no nível dos Treinamentos
- Aumentar a taxa de posições de executivo ocupada pelo pessoal da empresa
- Home office
- Redução de gastos com Saúde
- Processo de Priorização de Projetos de IT
- Redução do ciclo de tempo para implementação de projetos
- Redução de gastos com infra estrutura / telefonia / informática
- Projetos de atendimento a cliente / SAC / Call center

Exemplo: Lucros e Investimentos em Seis Sigma na General Electric (GE)

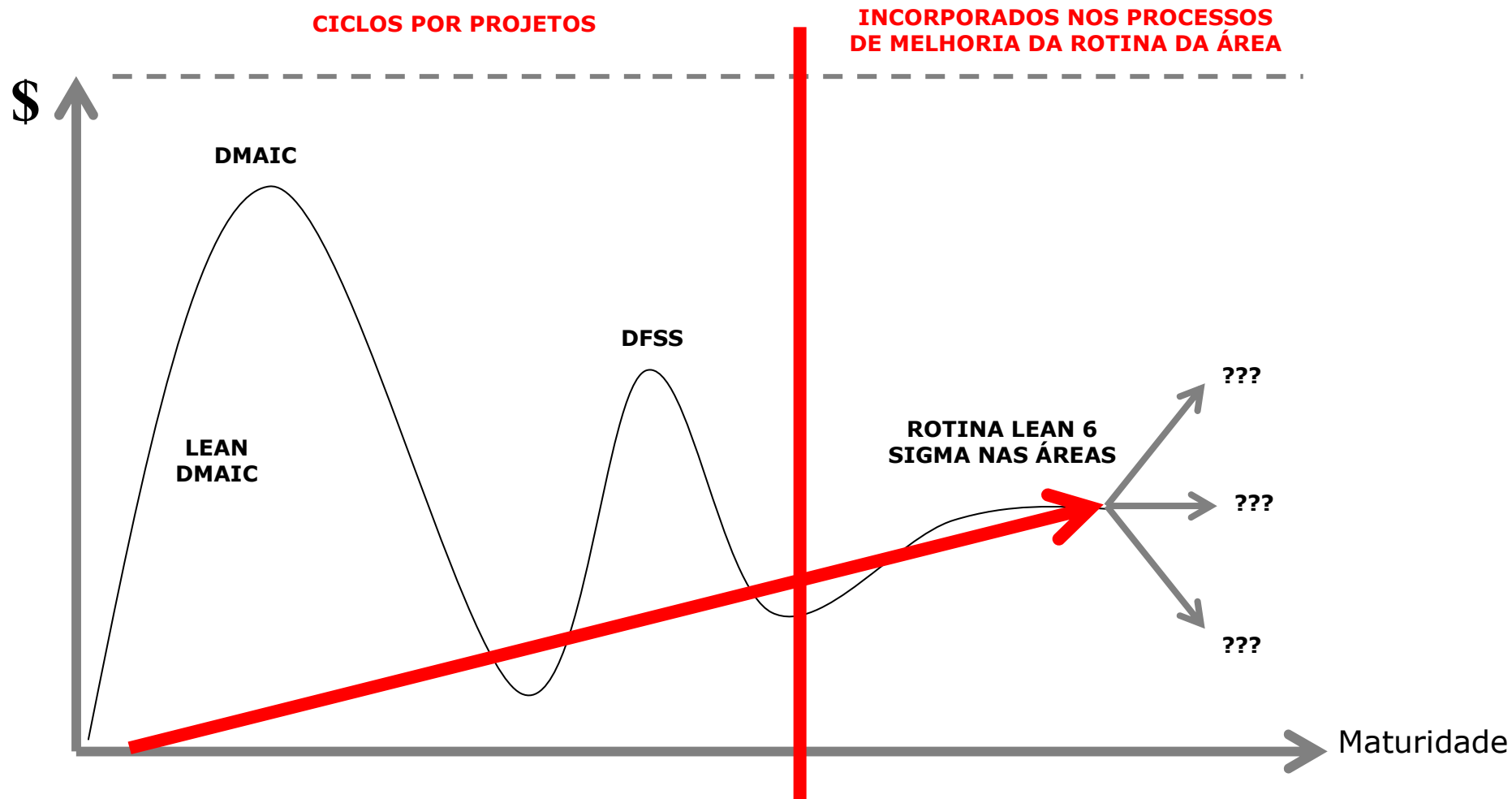


4:1 de retorno nos 5 primeiros anos de implementação!

EXECUÇÃO: LEVANDO A ORGANIZAÇÃO PARA UM NOVO PATAMAR DE EXCELÊNCIA OPERACIONAL



Criando e perpetuando uma Cultura de Performance



Novo patamar de Excelência Operacional

“At the end of the day

It’s all about Business !!!!!

Muito Obrigado!

Alberto Pezeiro

Sócio Diretor

pezeiro@setadg.com.br

TEL.+55.19.3707-1535

CEL.+55.11.8110-0026

www.setadg.com.br

