

GESTÃO DE PROCESSO

COMO CONTROLAR

PROCESSOS E MANTÊ-LOS

SOB CONTROLE

PNQ – PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE

FUNDAMENTO 8 - GESTÃO POR PROCESSOS

...Torna-se fundamental que os clientes e fornecedores do processo sejam conhecidos e os respectivos requisitos de desempenho especificados.

A análise de processos leva ao melhor entendimento da organização e permite uma definição mais clara de responsabilidades...

NORMA NBR ISO 9001:2000

CLÁUSULA 0.2 - ABORDAGEM DE PROCESSO

...Para uma organização funcionar de maneira eficaz, ela tem que identificar e gerenciar diversas atividades interligadas. Uma atividade que usa recursos e que é gerenciada de forma a possibilitar a transformação de entradas em saídas pode ser considerada um processo...

NORMA NBR ISO 9004:2000

4.3 USO DOS PRINCÍPIOS DA GESTÃO DA QUALIDADE

...Estes princípios foram desenvolvidos para serem utilizados pela Alta Direção para dirigir a organização à melhoria de desempenho...

/// **Foco no cliente**

/// **Liderança**

/// **Envolvimento de pessoas**

/// **Abordagem de processo**

/// **Abordagem sistêmica para gestão**

/// **Melhoria contínua**

/// **Abordagem factual para tomada de decisão**

/// **Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores**

COMO ATENDER A ESTES REQUISITOS?

IMPLEMENTANDO *GESTÃO DE PROCESSO*

E O QUE É ***GESTÃO DE PROCESSO*** ?

É A METODOLOGIA QUE PERMITE
QUE UM PROCESSO SEJA IDENTIFICADO,
REGISTRADO, DELIMITADO E DIRIGIDO
DE FORMA A OBTER O RESULTADO
DESEJADO E A SUA MELHORIA CONTÍNUA

COMO SE FAZ UMA *GESTÃO DE PROCESSO* ?

ROTEIRO - DEFINIR

- NOME
- GESTOR
- PRODUTOS E OU SERVIÇOS RESULTANTES
- CLIENTES INTERNOS, EXTERNOS E PARTES INTERESSADAS
- NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DOS CLIENTES
- INDICADOR DE CONTROLE
- INSUMOS E RECURSOS
- FORNECEDORES
- ESPECIFICAÇÃO DOS INSUMOS E RECURSOS
- INDICADORES DE VERIFICAÇÃO
- FLUXOGRAMA
- PADRÃO DE PROCESSO

COMO A

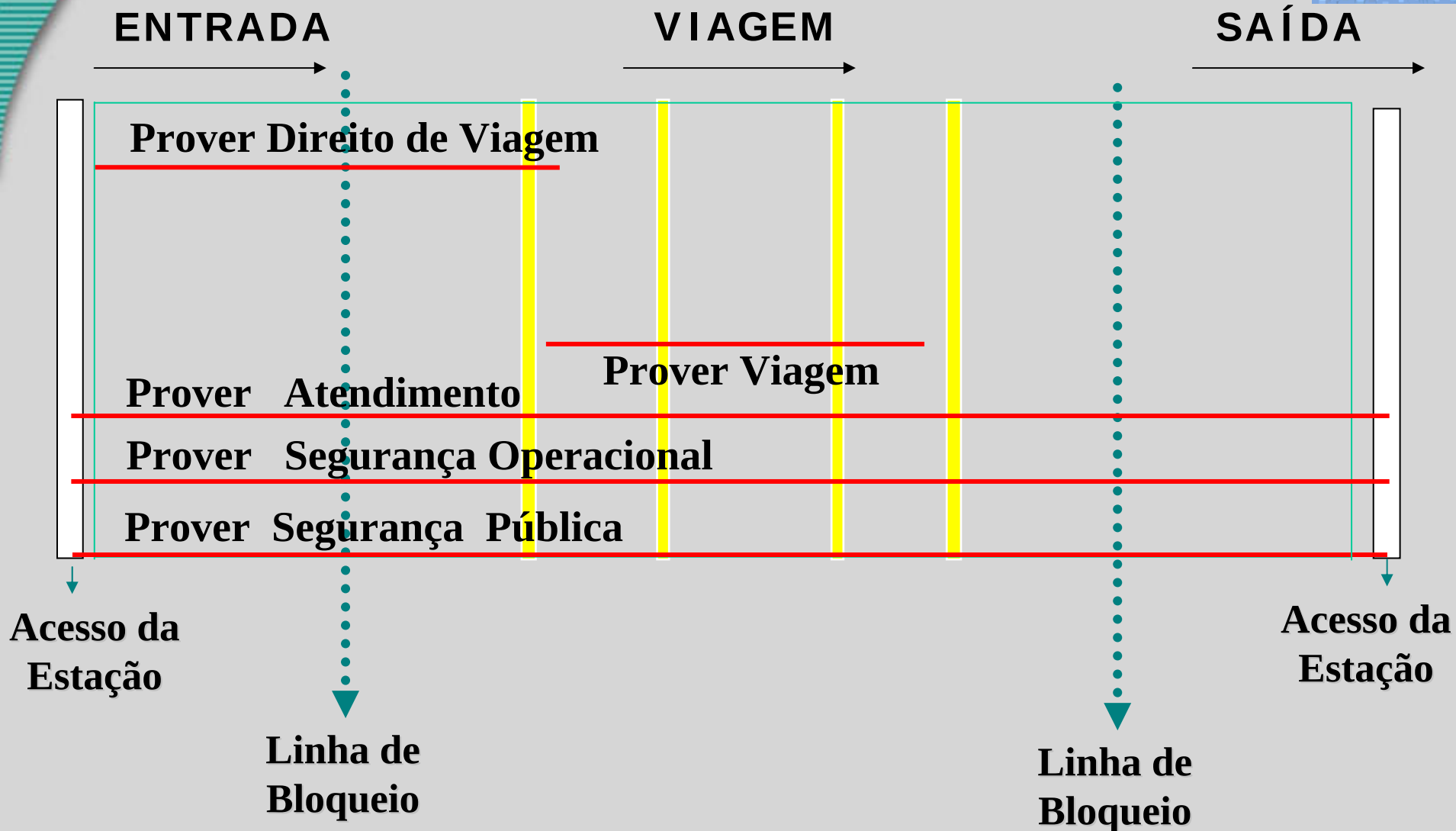
GESTÃO DE PROCESSO

FOI IMPLEMENTADA NA

GERÊNCIA DE OPERAÇÕES

DO METRÔ DE SÃO PAULO ?

FAIXA BRANCA-FAIXA BRANCA



TREM PRONTO NAS TERMINAIS

$\frac{\text{Nº de trens disponíveis}}{\text{nº de trens programados para operação nos picos}} \times 100$

$\frac{\text{Nº de trens que não estavam preparados para a operação comercial no mês}}{\text{Nº de trens que não estavam preparados para a operação comercial no mês}}$

DESEMPENHO DO MR, SIN, SAL, VIA PERMANENTE E COMUNICAÇÃO

$\frac{\text{Nº de Incidentes Notáveis-IN referentes a MR, SIN, SAL, via permanente e comunicação no ano}}{\text{Nº de Incidentes Notáveis-IN referentes a MR, SIN, SAL, via permanente e comunicação no ano}}$

$\frac{\text{Nº de ocorrências referentes a MR, SIN, SAL, via permanente e comunicação no mês}}{\text{Nº de ocorrências referentes a MR, SIN, SAL, via permanente e comunicação no mês}}$

$\frac{\text{Nº de reclamações referentes a trens}}{\text{milhão de passageiros transportados}}$

VIA LIVRE PARA CIRCULAÇÃO DE TRENS

$\frac{\text{Nº atuações do SPAP}}{\text{Nº atuações do SPAP}}$

$\frac{\text{Tempo médio de liberação da via em ocorrências}}{\text{Tempo médio de liberação da via em ocorrências}}$

OPERAÇÃO DO TREM

SEM ATRASOS

$\frac{\text{Nº de atrasos do Operador de Tráfego ao assumir o comando nas terminais}}{\text{Nº de atrasos do Operador de Tráfego ao assumir o comando nas terminais}}$

OPERAÇÃO EM AUTOMÁTICO

$\frac{\text{Nº de trens c/ operação em ATO nos picos}}{\text{nº de trens em operação nos picos}} \times 100$

CONFORME TREINAMENTO

$\frac{\text{Nº de IN s/atuações inadequadas do OT}}{\text{nº total de IN}} \times 100$

CONFORTO

IC1-Lotação nos picos
 $\frac{\text{nº de dias úteis}}{\text{nº de dias úteis}}$

RAPIDEZ

IC2-% de usuários que embarcaram até o 3º trem nos picos

IC3-Intervalo entre trens nos picos

IC4-Nº de viagens realizadas
 $\frac{\text{nº de viagens realizadas}}{\text{nº de viagens programadas}} \times 100$

IC5-Tempo de percurso

DESLOCAMENTO DE USUÁRIOS ENTRE AS ESTAÇÕES

CONFIABILIDADE

IC6-Nº de reclamações referentes a circulação de trens
 $\frac{\text{Nº de reclamações referentes a circulação de trens}}{\text{milhão de passageiros transportados}}$

OPERAÇÃO DA SIN, SAL e VIA PERMANENTE

$\frac{\text{Nº de ocor. de indisponibilidade de empregado operativo}}{\text{nº total de IN}} \times 100$

$\frac{\text{Nº de Incidente Notável-IN sem atuações inadequadas do empregado operativo}}{\text{nº total de IN}} \times 100$

$\frac{\text{Nº de ocorrências de indisponibilidade do empregado operativo para operar equip. de SIN, SAL e Via perm.}}{\text{Nº de ocorrências de indisponibilidade do empregado operativo para operar equip. de SIN, SAL e Via perm.}}$

CUMPRIMENTO DO TEMPO DE PARADA PROGRAMADA NOS PICOS

$\frac{\text{Tempo total de retenção de trens por usuários nos picos}}{\text{Tempo total de retenção de trens por usuários nos picos}}$

$\frac{\text{Nº de IN s/ atuações inadequadas do OPCC}}{\text{nº total de IN}} \times 100$

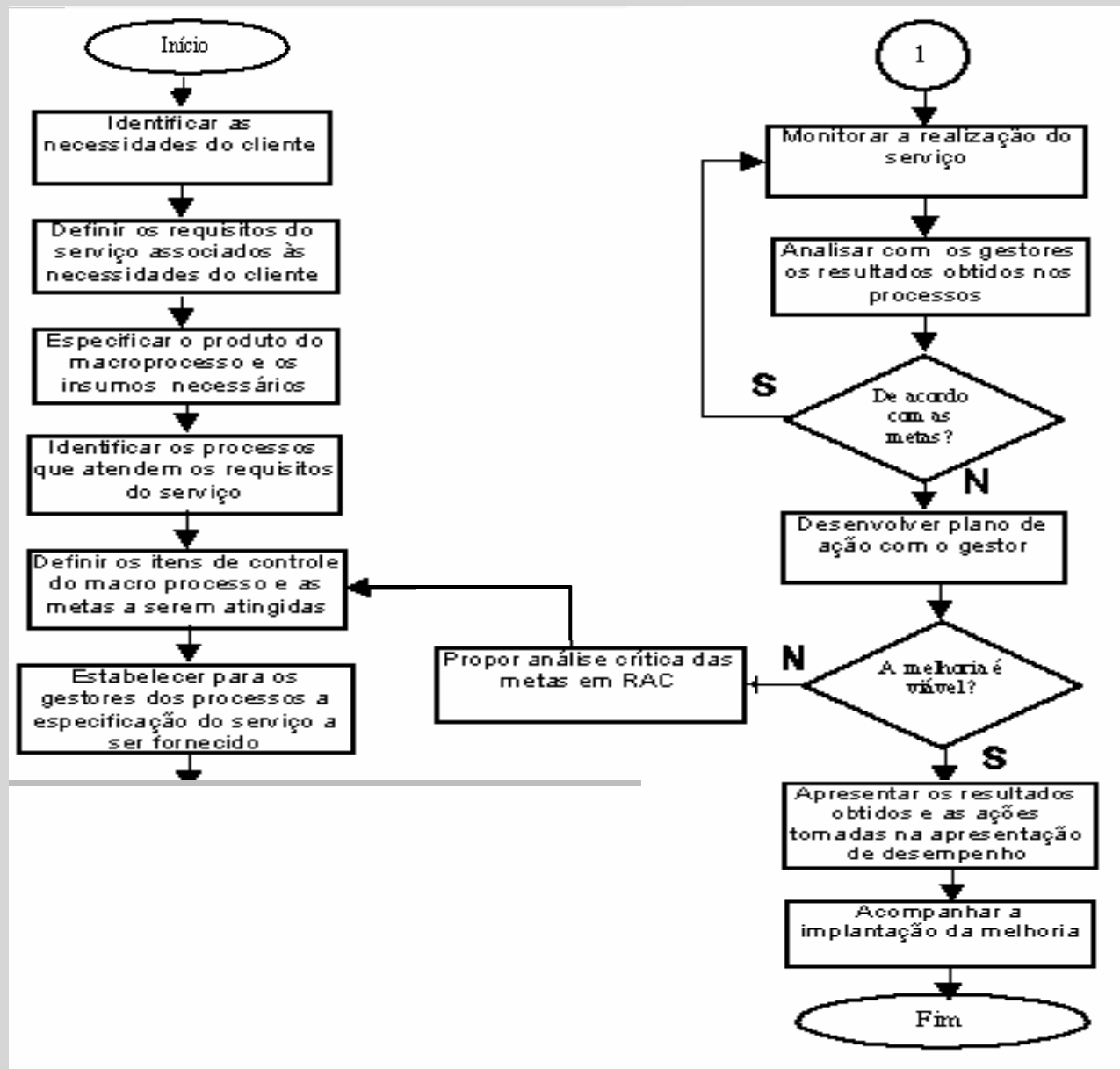
$\frac{\text{Nº de IN s/ atuações inadequadas dos COC}}{\text{nº total de IN}} \times 100$

OPERAÇÃO DO CCO

$\frac{\text{Nº de ocorrências de oferta de trens inadequadas no mês}}{\text{Nº de ocorrências de oferta de trens inadequadas no mês}}$

$\frac{\text{Nº de ocorrências de programa de oferta de trens inadequado no mês}}{\text{Nº de ocorrências de programa de oferta de trens inadequado no mês}}$

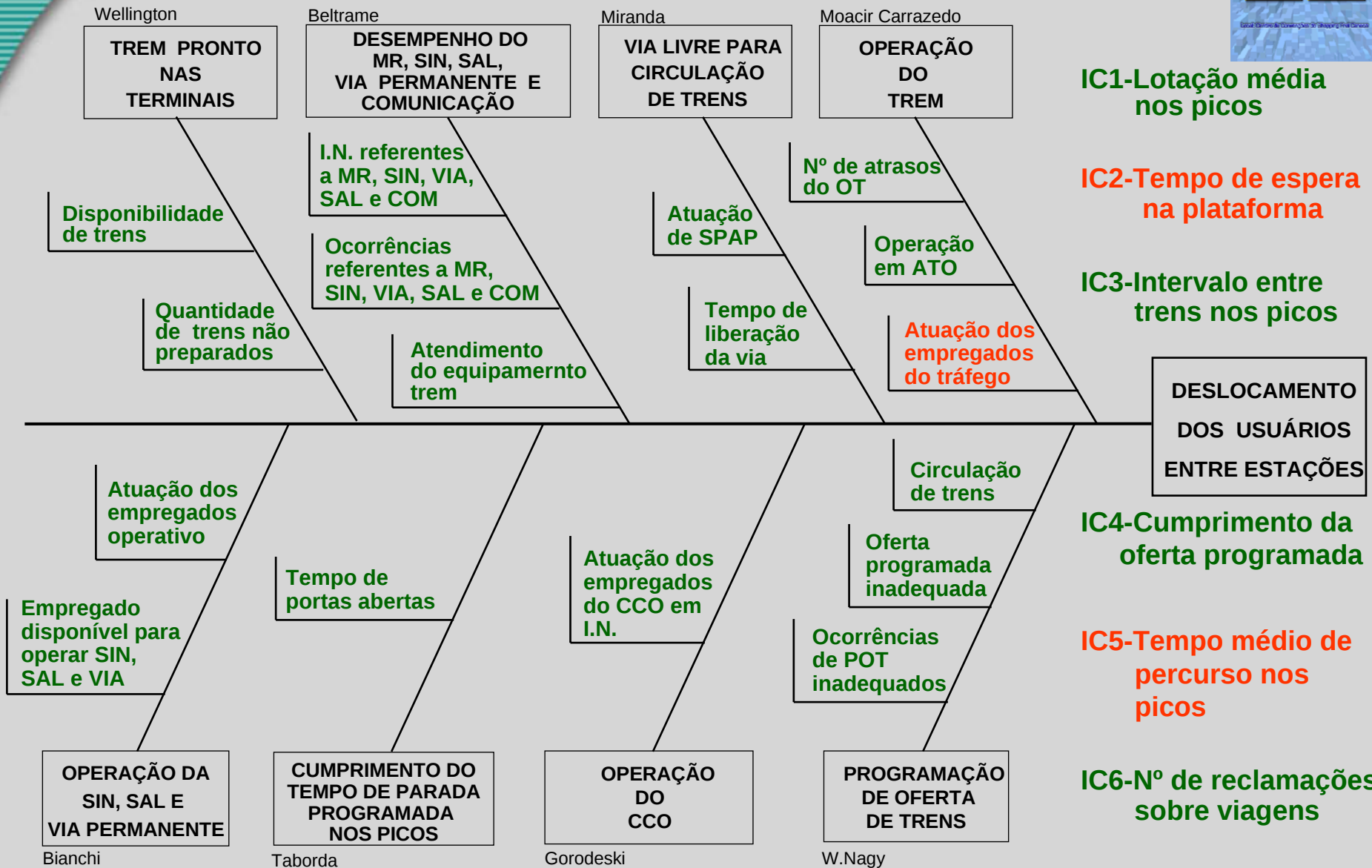
PROGRAMAÇÃO DE OFERTA DE TRENS



O que fazer?	Como fazer?	Quando fazer?
Identificar as necessidades do cliente	Por meio de pesquisas de satisfação do usuário, qualitativas e quantitativas, reclamações encaminhadas pelos canais de relacionamento e observações em campo	As pesquisas são realizadas anualmente e as reclamações e observações em campo são realizadas continuamente
Definir os requisitos do serviço associados às necessidades dos clientes	Interpretar as necessidades do cliente, considerando as características do serviço, suas potencialidades e limitações, e definir as condições que deverão ser atendidas para que o serviço seja prestado de forma adequada	Sempre que houver alteração nas necessidades do cliente
Especificar os insumos necessários para a obtenção do resultado esperado do macroprocesso	Definir de forma clara e concisa quais são os insumos mais relevantes para garantir que o resultado esperado do macroprocesso seja obtido de forma padronizada e controlada	Sempre que houver alterações nos requisitos do serviço
Identificar os processos que atendem os requisitos do serviço	Localizar no rol de atividades desenvolvidas interna ou externamente à GOP, aquelas que podem contribuir de modo significativo para prover os insumos necessários para o resultado do macroprocesso. Os processos devem ter características que permitam que sejam	Imediatamente após a definição dos insumos do macroprocesso

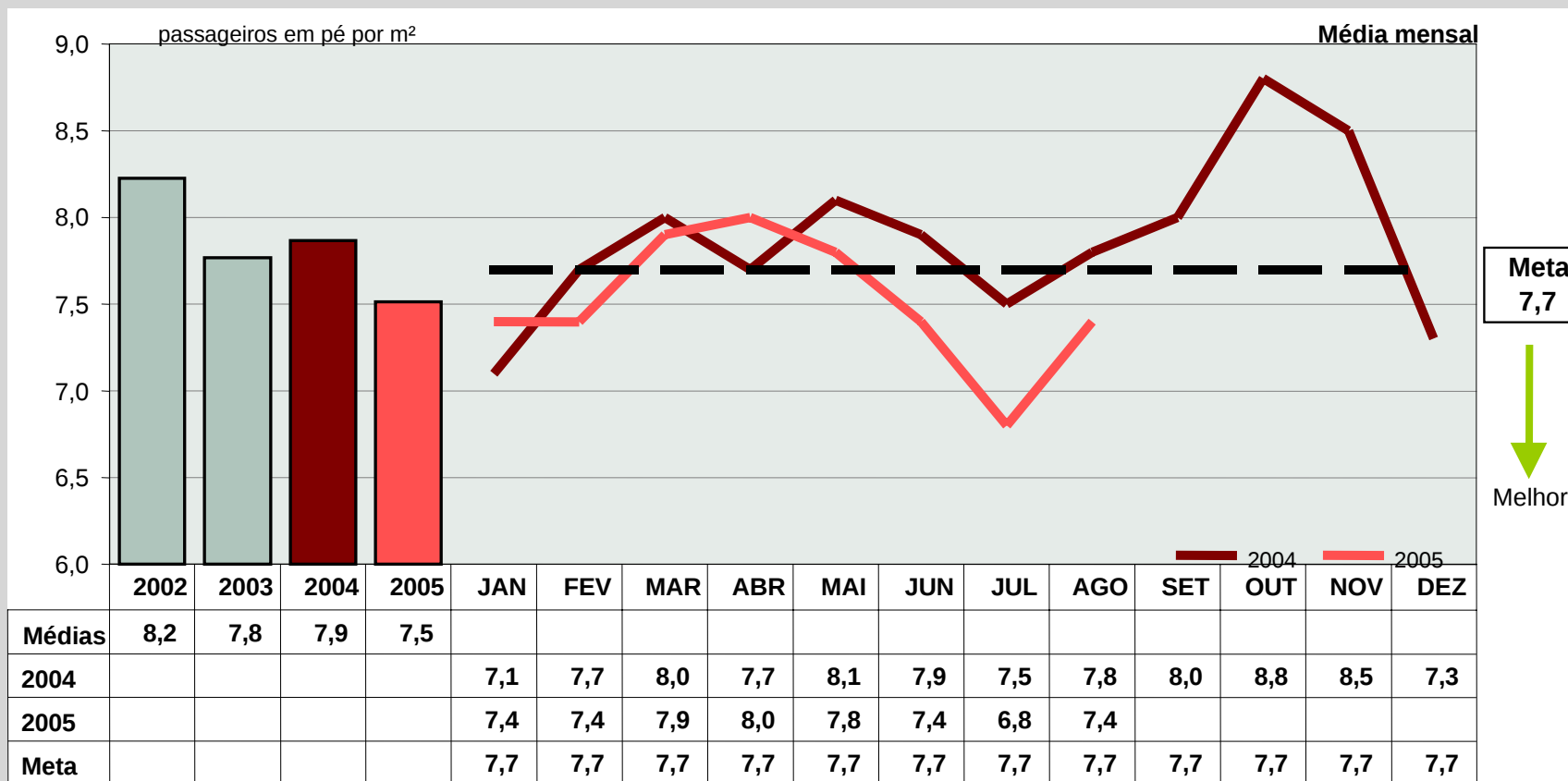
VAMOS VER UM RESULTADO PRÁTICO

RESULTADO - Linha 3 - Vermelha

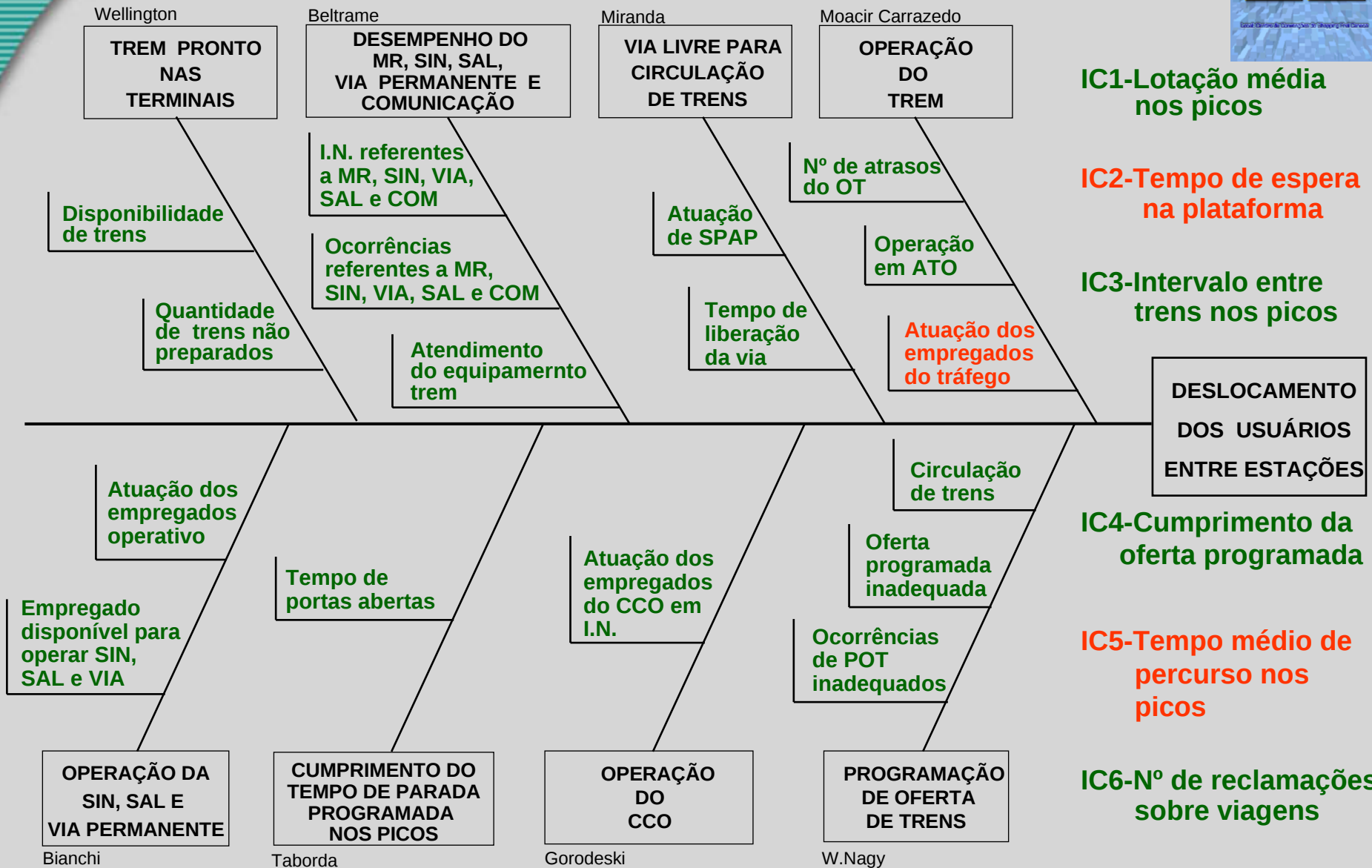


Lotação média nos dias úteis na Linha 3 - Vermelha

RESULTADO - Pico manhã

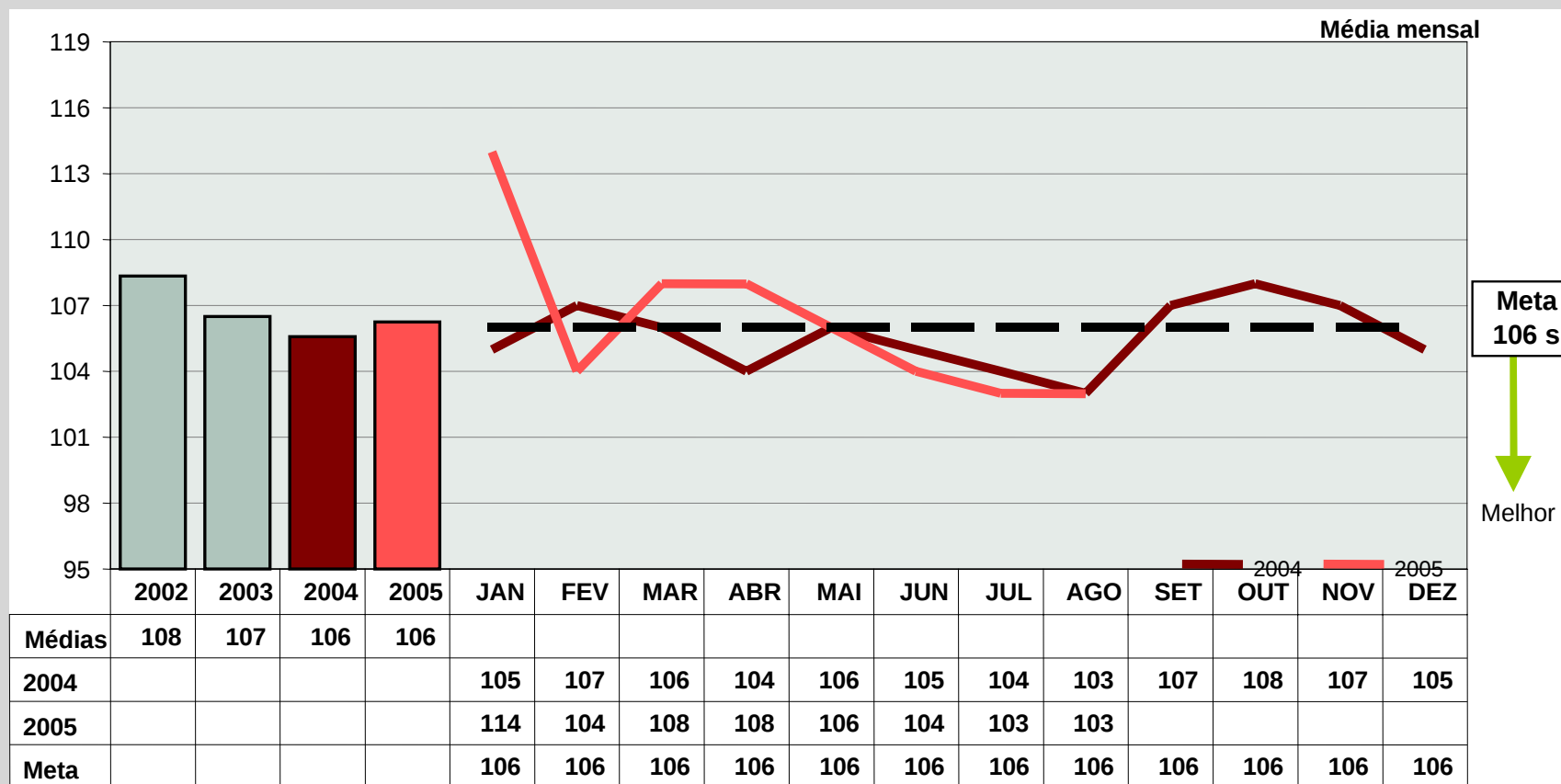


RESULTADO - Linha 3 - Vermelha



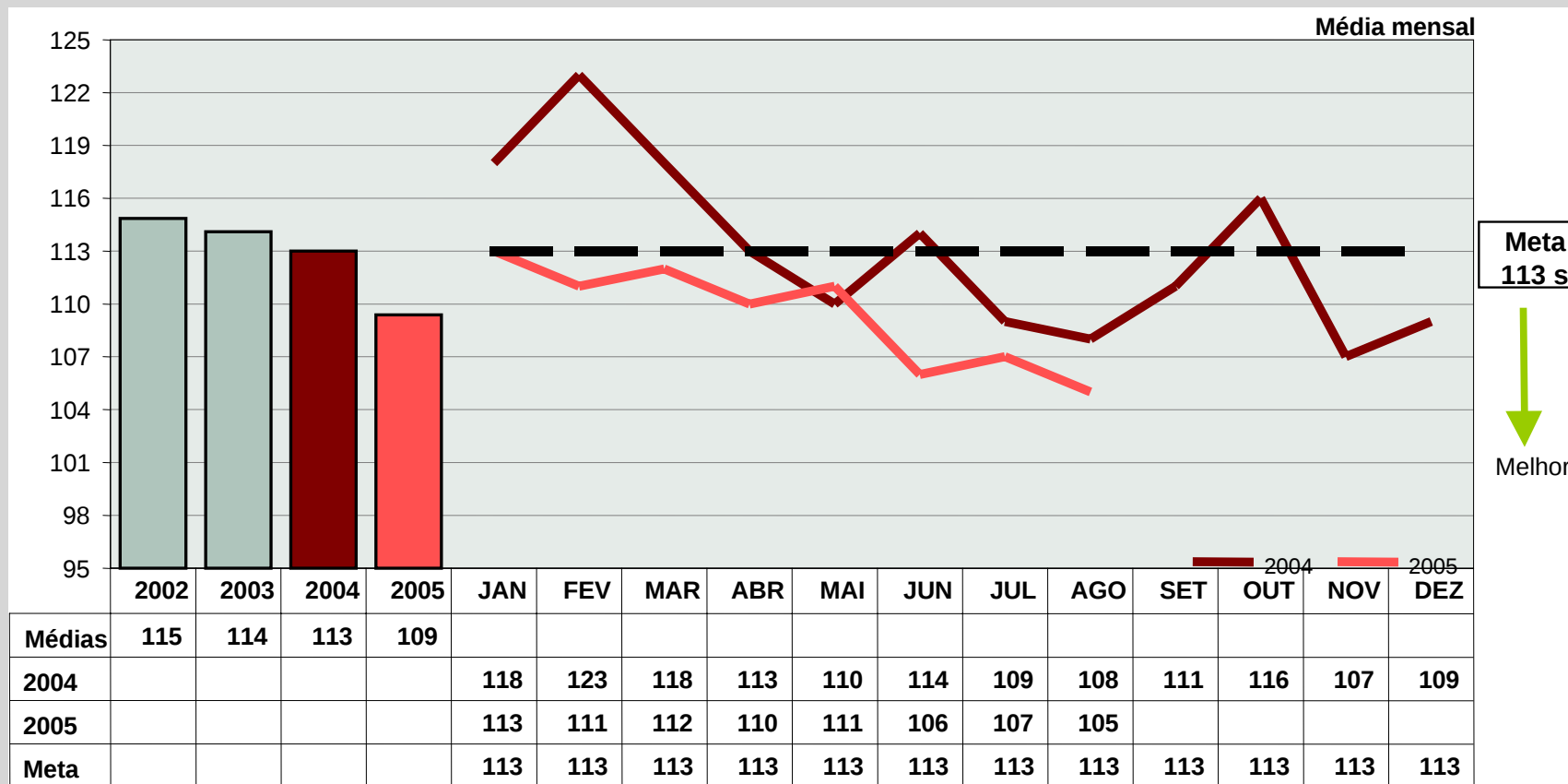
Intervalo real médio nos dias úteis da Linha 3 - Vermelha

RESULTADO - Pico manhã

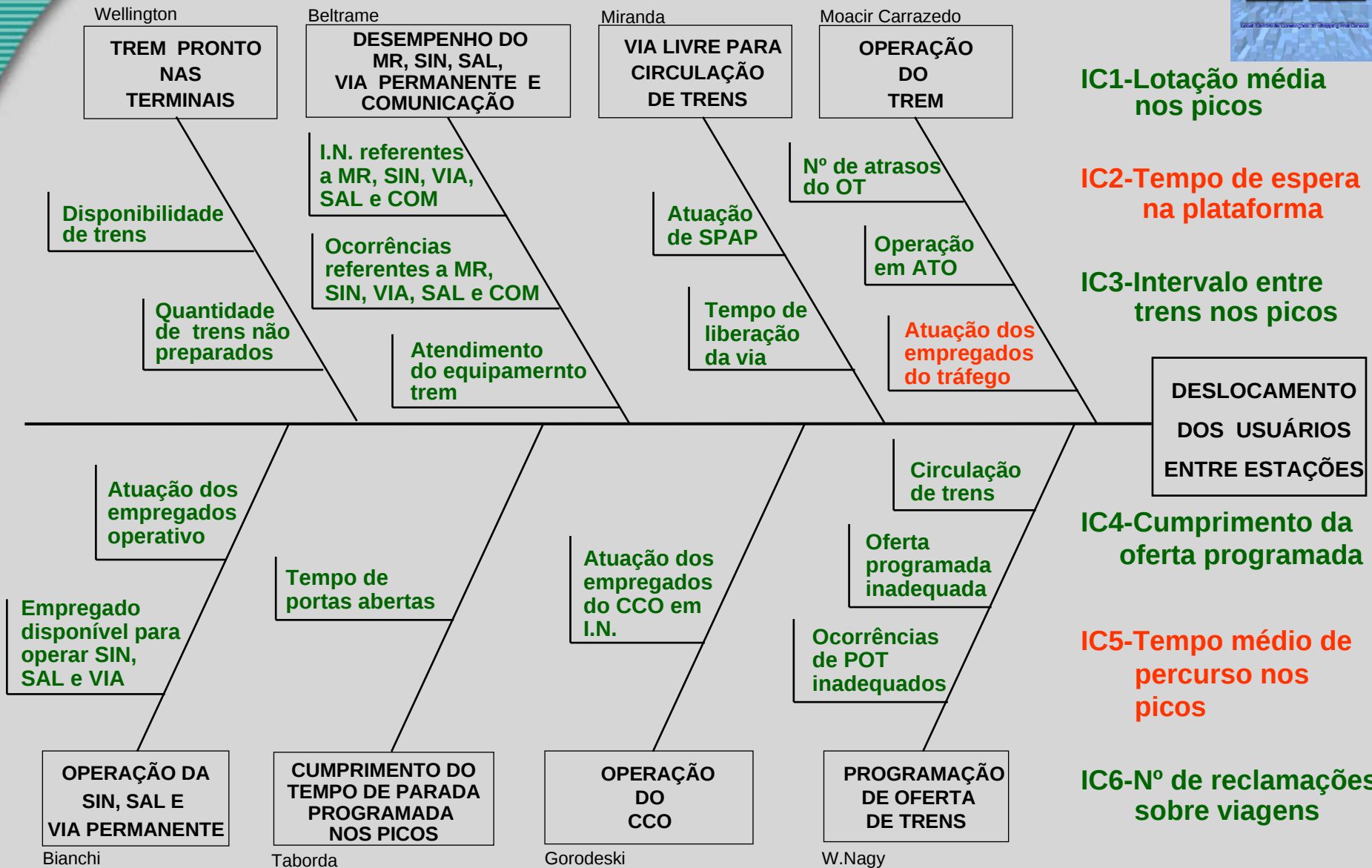


Intervalo real médio nos dias úteis da Linha 3 - Vermelha

RESULTADO - Pico tarde

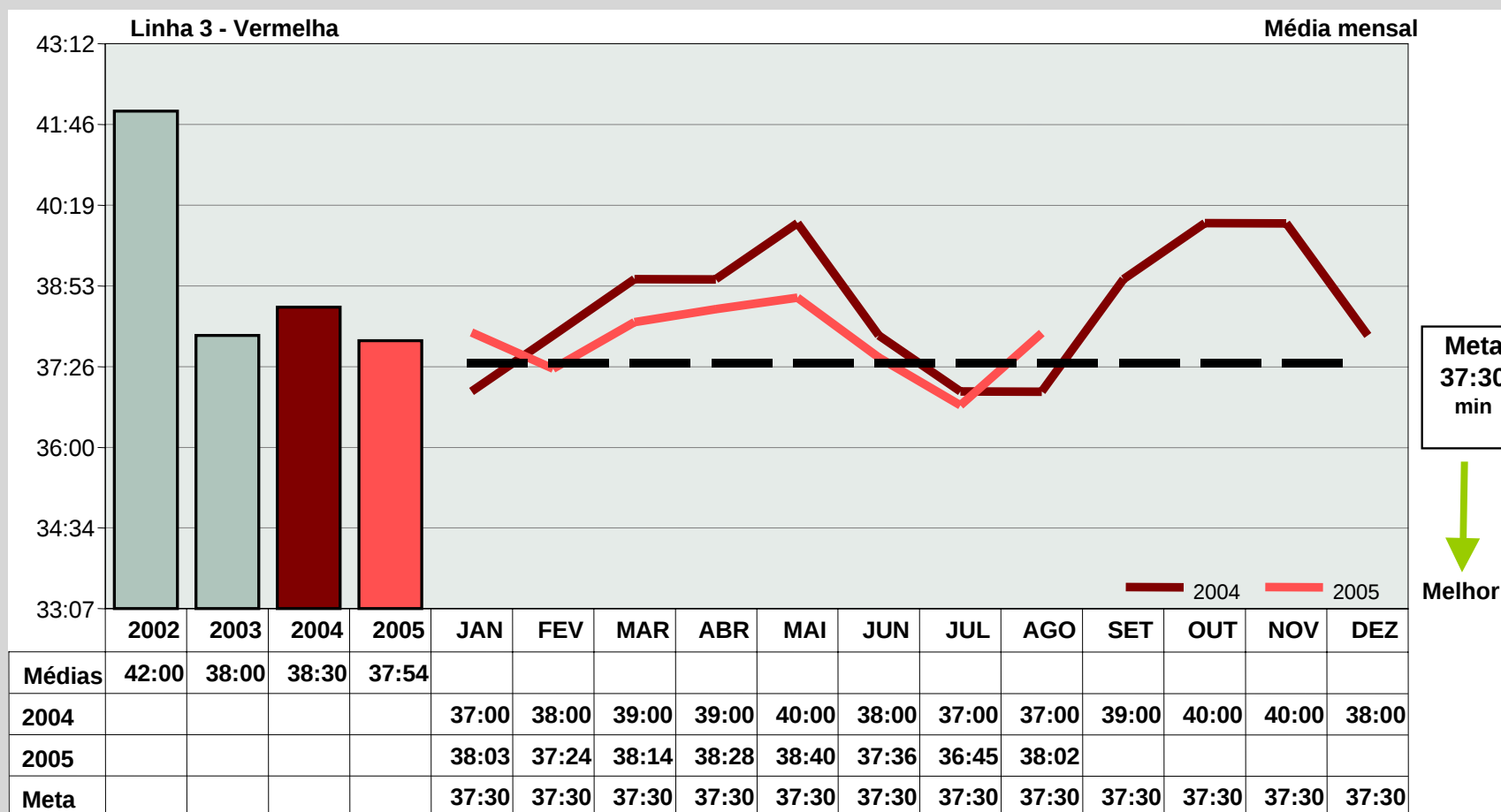


RESULTADO - Linha 3 - Vermelha



Tempo médio de percurso no trecho ITQ-BFU da Linha 3 - Vermelha

RESULTADO - Pico manhã



*Tempo médio de percurso no trecho BFU- ITQ da
Linha 3 - Vermelha -
RESULTADO - Pico tarde*

