

Atividade: Análise e Reestruturação de Processos Organizacionais com Foco na ISO 9001

Objetivo: Analisar um processo de negócios existente com base nos requisitos da ISO 9001, identificar falhas que impactam a qualidade e propor melhorias que garantam conformidade e eficácia.

Descrição da Atividade:

1. Escolha de um Processo:

- Escolha um dos processos essenciais para uma organização de médio porte, como:
 - Compras
 - Logística de Distribuição
 - Atendimento ao Cliente
- Justifique a escolha com base na relevância do processo para a qualidade do produto/serviço final.

2. Mapeamento do Processo Atual (AS IS):

- **Objetivo:** Identificar o estado atual do processo, mapeando as atividades e verificando a conformidade com os requisitos da ISO 9001.
- **Passo a Passo:**
 - Utilize a notação BPMN para mapear o processo atual, destacando as entradas, saídas, atividades, decisões, e pontos críticos.
 - Identifique os pontos de não conformidade com os requisitos da ISO 9001, como falhas na documentação, controles insuficientes ou falta de padronização.

3. Análise Crítica e Identificação de Não Conformidades:

- **Objetivo:** Avaliar o impacto das falhas no processo sobre a qualidade final e na satisfação do cliente.
- **Passo a Passo:**
 - Utilizar o **Diagrama de Causa e Efeito (Ishikawa)** para analisar as causas das falhas, como problemas na comunicação, falta de treinamento, ou ausência de procedimentos documentados.
 - Identificar as não conformidades relevantes para os requisitos da ISO 9001, especialmente nas áreas de controle de documentos, auditoria interna, e ações corretivas/preventivas.

4. Proposta de Melhoria (TO BE):

- **Objetivo:** Redesenhar o processo com foco na conformidade ISO 9001, eliminando não conformidades e melhorando a qualidade.
- **Passo a Passo:**

- Redesenhar o processo utilizando o BPMN, incorporando controles de qualidade, pontos de verificação e procedimentos documentados.
- Implementar ações corretivas para as não conformidades, como treinamentos, auditorias internas e revisão de procedimentos.
- Definir indicadores de desempenho (KPIs) alinhados à ISO 9001, como taxas de não conformidade, tempo de resposta a ações corretivas, e satisfação do cliente.

5. Defesa da Solução:

- **Objetivo:** Justificar a proposta de melhoria com base na ISO 9001, mostrando como ela atende aos requisitos de qualidade e gestão de processos.
- **Passo a Passo:**
 - Preparar uma apresentação que mostre o processo atual, as não conformidades encontradas e as melhorias propostas.
 - Explicar como a proposta garante a conformidade com a ISO 9001, destacando ações de controle, documentação e melhoria contínua.
 - Mostrar os KPIs que medirão a eficácia das mudanças propostas.

Resolução da Atividade: Passos e Ferramentas

1. Mapeamento do Processo Atual (AS IS):

- a. **Ferramenta Sugerida:** Bizagi Modeler ou Lucidchart para criar diagramas BPMN.
- b. **ISO 9001 Enfoque:** Verificar se os processos estão documentados e controlados conforme os requisitos da ISO, identificando falhas como ausência de registros adequados.

2. Análise Crítica e Identificação de Não Conformidades:

a. Ferramenta Sugerida:

- i. **Diagrama de Ishikawa (Causa e Efeito):** Para analisar as causas raiz dos problemas.
 - ii. **Lista de Verificação ISO 9001:** Para identificar falhas nos requisitos de documentação, controle de processo e gestão de riscos.
- b. **ISO 9001 Enfoque:** Avaliar se há desvios das práticas recomendadas pela norma, como falta de controle sobre as mudanças no processo ou ausência de indicadores de desempenho.

3. Proposta de Melhoria (TO BE):

- a. **Ferramenta Sugerida:** Microsoft Visio ou Bizagi para modelagem de processos e inclusão de controles de qualidade.
- b. **ISO 9001 Enfoque:**
 - i. Documentar todas as etapas do processo com procedimentos operacionais padrão (SOPs).
 - ii. Incluir auditorias internas regulares e definir responsabilidades claras para cada atividade.
 - iii. Implementar ciclos de feedback e ações corretivas/preventivas.

4. Defesa da Solução:

- a. **Ferramenta Sugerida:** Google Slides ou PowerPoint para criar uma apresentação.
- b. **ISO 9001 Enfoque:** Mostrar como a nova estrutura do processo melhora a conformidade, eficiência e satisfação do cliente. Destacar os controles implementados e os benefícios esperados.

Critérios de Avaliação:

- Aderência aos princípios da ISO 9001 na análise e proposta de melhorias.
- Capacidade de identificar não conformidades e propor ações corretivas eficazes.
- Qualidade da documentação dos processos AS IS e TO BE.
- Clareza na apresentação e justificativa das melhorias propostas.
- Uso eficaz de KPIs para monitorar e avaliar a eficácia das mudanças.

Ferramentas e Técnicas:

- **Bizagi Modeler/Lucidchart:** Para modelar processos AS IS e TO BE.
- **Ishikawa Diagram:** Para análise de causa e efeito.
- **ISO 9001 Checklist:** Para verificar conformidade com os requisitos da norma.
- **Auditorias Internas:** Para avaliar a implementação e manutenção das melhorias propostas.

A ISO 9001 é uma norma internacional que define os critérios para um sistema de gestão da qualidade. Os principais requisitos da ISO 9001 são:

- **Contexto da Organização:** Entender o contexto da organização e as partes interessadas relevantes, além de definir o escopo do sistema de gestão da qualidade.
- **Liderança:** A alta direção deve demonstrar liderança e comprometimento com o sistema de gestão da qualidade, definindo a política de qualidade e garantindo que os objetivos de qualidade estejam alinhados com a direção estratégica da organização.
- **Planejamento:** Estabelecer e manter um planejamento que aborde riscos e oportunidades, e definir objetivos da qualidade e o plano para alcançá-los.
- **Suporte:** Garantir que haja recursos adequados, incluindo infraestrutura, ambiente de trabalho, e recursos humanos. A organização deve também assegurar a competência e a conscientização dos colaboradores.
- **Operação:** Planejar, implementar e controlar os processos necessários para atender aos requisitos dos produtos e serviços e garantir a conformidade.
- **Avaliação de Desempenho:** Monitorar, medir, analisar e avaliar o desempenho dos processos e a eficácia do sistema de gestão da qualidade. Realizar auditorias internas e análises críticas pela direção.
- **Melhoria:** Identificar e implementar ações para melhorar continuamente o sistema de gestão da qualidade. Gerenciar não conformidades e implementar ações corretivas e preventivas.