

# Processos

## A ferramenta do SIPOC

---

Como enxergar os processos da minha organização?



# O SIPOC

---

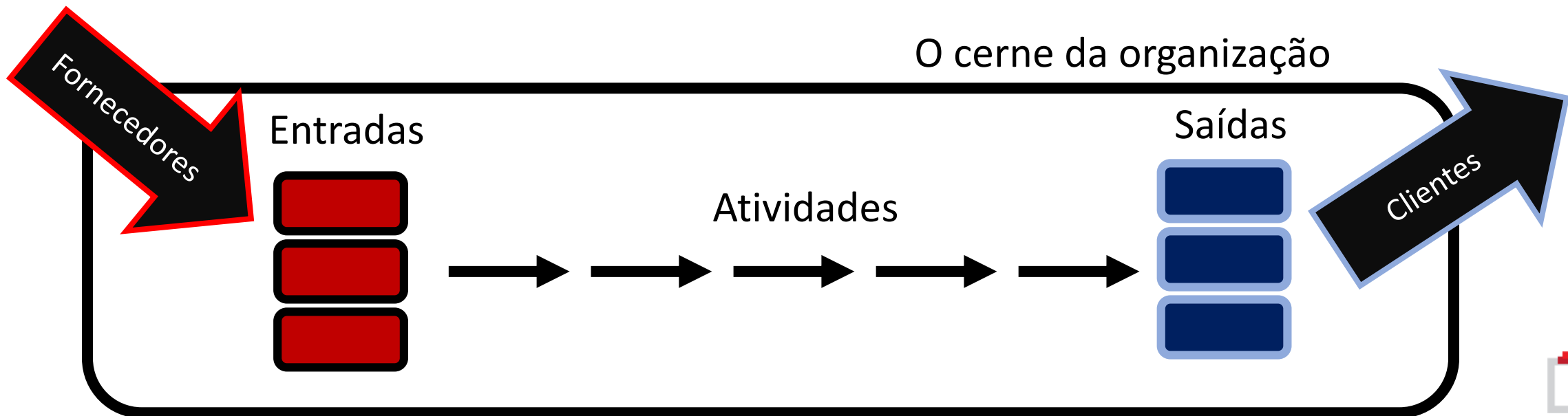
Nesse e-book rápido, iremos falar sobre a ferramenta do SIPOC, usada para a visualização de processos. Ela é uma ferramenta bastante usada na ferramenta do Seis Sigma, geralmente no início do desenvolvimento de projetos de melhoria.

Esse e-book tem como objetivo comentar rapidamente sobre a ferramenta e seus usos. Quem se interessar, poderá saber mais sobre ela em nosso curso gratuito de Seis Sigma: a [Certificação White Belt](#).

Lá o aluno irá aprender sobre esta e outras ferramentas básicas do seis sigma, assim sobre o que é a metodologia e qual a sua utilidade.

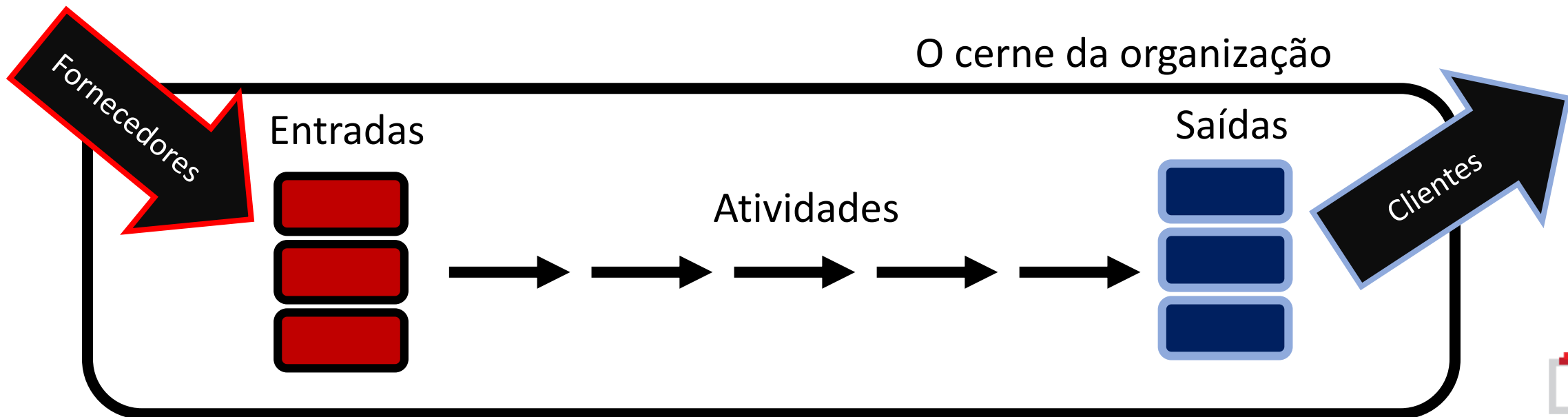
# Enxergando processos

É usual definirmos uma organização como uma sequencia de atividades que transformam entradas dos fornecedores em saídas para os clientes. Essa visão, introduzida por Deming, é mais útil do que entender uma organização como um aglomerado de pessoas.



# Enxergando processos

O SIPOC é uma ferramenta excelente para se enxergar este fluxo.



# O formulário

---

SIPOC é uma sigla do inglês, que significa:

- S de suppliers (ou fornecedores)
- I de Inputs (ou entradas)
- P de process (ou processo)
- O de output (ou saída)
- C de customers (ou clientes)

# O formulário

---

Ele normalmente é colocado na forma de um formulário (mostrado no próximo slide) e deve ser preenchido por um agente de melhoria (muito provavelmente você...) com interesse em conhecer aquele processo.

Ele deve identificar cada uma das 5 etapas do processo. Vamos dar dicas sobre como preencher o formulário.

# O formulário

Suppliers (Fornecedores)	Inputs (Entradas)	Process (Processos)	Output (Saídas)	Customers (Clientes)

Passo 1

Passo 2

Passo 3

Passo 4

Passo 5

# Preenchendo o SIPOC

---

Para preencher o SIPOC, devemos contatar uma pessoa que conhece o processo e entrevista-la. Isso significa ir ao chão de fábrica ou ao escritório, ou seja, onde as coisas acontecem.

A entrevista é feita identificando cada uma das partes do formulário:

1. Quais saídas sua atividade entrega? (preenche o O)
2. Quem consome essas saídas? (preenche o C)
3. Quais entradas você recebe? (preenche o I)
4. Quem te manda essas entradas? (preenche o S)
5. Como essas entradas se transformam em saídas? O que você faz? (preenche o P – aqui normalmente não detalhamos mais do que 5 passos)



# Preenchendo o SIPOC

---

Como mostrado anteriormente, é sempre bom começar mapeando as saídas. É mais intuitivo para as pessoas saberem (e se lembrarem) do que elas entregam do que das atividades que elas realizam.

Vale notar ainda que entradas e saídas podem ser (entre outras coisas):

- Documentos (em papel ou documentos de word, excel, etc.);
- Comunicações (por exemplo, um e-mail ou telefonema dizendo “está feito”);
- Peças ou objetos físicos;
- Planilhas de controle;
- Atualizações em um software;

# Preenchendo o SIPOC

---

Uma vez preenchidas as entradas e saídas, conectamos cada uma delas com seus fornecedores e clientes. Também apontamos em qual passos do processo surgem cada uma das saídas e em quais passos as entradas são consumidas.

Ao final, temos um bom panorama sobre o que está acontecendo ali.

# Uma observação importante!

---

A ferramenta do SIPOC é muito versátil. Ela pode ser utilizada de uma maneira **macro** (por exemplo, um SIPOC para uma fábrica inteira) ou de uma maneira mais **minuciosa** (um SIPOC para cada uma das atividades da fábrica).

Quando a utilizamos de maneira **minuciosa**, podemos fazer um mapeamento do processo muito fiel, entendendo complexidades muitas vezes não compreendidas no processo.

**Para um aprofundamento desta utilização, sugerimos a leitura do nosso e-book de mapeamento de processos.**

Ele está disponível em: <http://pages.rdstation.com.br/mapeamento-de-processos>

O material também está anexo nesta aula.

# Ao final

---

A aplicação do SIPOC nos dará uma boa ideia do que estamos fazendo hoje, ainda mais se ela for conduzida de maneira minuciosa.

Entretanto, ela não nos diz muito se estamos fazendo o certo ou o errado.

Para isso, precisamos coletar **indicadores** do nosso processo.

O básico sobre indicadores será abordado na próxima aula, comentando sobre: quais indicadores coletar, como analisa-los e mostrando algumas ferramentas úteis para avaliar o seu desempenho e exibi-los.

---

[www.fm2s.com.br](http://www.fm2s.com.br)