



# Yellow Belt



# Exemplo 1

# Contexto

Comece a apresentação contextualizando o seu projeto:

- O que está acontecendo atualmente na sua organização?
- Por que o projeto parece importante?
- O que deseja realizar?

Exemplo:

A empresa é um hospital de referência regional. Sua UTI é sempre lotada e uma série de melhorias são necessárias para o melhor atendimento à rede pública.

Dentro da UTI, um dos procedimentos mais problemáticos e recorrentes é a inserção de cateter para acesso cardiovascular. Um dos mais utilizados no HC é o Cateter Venoso Central (CVC). Em média são consumidos 363 CVC's no hospital por mês. **Diversos profissionais do hospital já registraram problemas com este procedimento, inclusive com prejuízos à saúde do paciente.**

Este projeto de melhoria foi aberto para melhorar o procedimento de inserção de CVC's.

# Contexto

Determine qual é o “processo por trás do problema”:

- Quais são as entregas do processo alvo?
- Onde será trabalhado?
- Como esse processo se relaciona com os demais

Neste caso, o **processo por trás do problema** é o **processo de inserção do CVC**, que é uma cirurgia. Esse processo acontece dentro do centro cirúrgico, com interação com uma série de outros processos.

As restrições e recomendações são:

- O procedimento de inserção do cateter deve ser o mais ágil possível;
- O processo deve ser padronizado com mais eficiência.

# O SIPOC

S	I	P	O	C
CME (via agendamento)	Catéter (várias tecnologias); Demais materiais para a inserção do cateter (não padronizados) – kit cirúrgico	<b>Técnico de enfermagem busca cateter e materiais na farmácia</b>	CVC inserido	Paciente
Equipe médica do hospital	Procedimento a ser utilizado (não padronizado)	<b>Médico residente confere o “kit” e materiais</b>		
		<b>Médico residente faz esterilização e abre o kit</b>		
		<b>Médico residente insere CVC</b>		
		<b>Enfermeira checa paciente e coloca bimbo no leito</b>		





## Exemplo 2

# Contexto

Comece a apresentação contextualizando o seu projeto:

- O que está acontecendo atualmente na sua organização?
- Por que o projeto parece importante?
- O que deseja realizar?

A empresa em questão atuava com a terceirização de serviço de atendimento ao cliente.

Seu trabalho consistia em receber ligações dos clientes de determinado produto (telefonia celular) e solucionar as demandas variadas que estes apresentavam. Quanto mais rápida e eficaz fosse a solução de seus problemas, melhor seria a qualidade do atendimento prestado.

Desde o último exercício fiscal, o diretor de operações vinha sentindo que o desempenho estava aquém do esperado. De um Benchmarking no setor, ele percebeu que o custo por atendimento não estava de acordo com a prática de outras empresas. Além disso, ele recebia várias reclamações sobre o atendimento.

Pensando nisso, ele decidiu implementar um projeto de melhoria para mudar essa realidade.

# Contexto

Determine qual é o “processo por trás do problema”:

- Quais são as entregas do processo alvo?
- Onde será trabalhado?
- Como esse processo se relaciona com os demais

O projeto irá trabalhar para melhorar o **processo de atendimento ao cliente**;

- Não poderão ser alterados os processos das áreas de soluções de problemas (como a área de TI ou serviços técnicos, por exemplo);



# O SIPOC

S	I	P	O	C
Cliente	<b>Solicitações diversas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas técnicos</li> <li>• Mudanças de cadastro;</li> <li>• Mudanças de plano;</li> <li>• Negociações comerciais;</li> </ul>	Atende ao cliente e identifica solicitação	Ligação encaminhada	Área Comercial
Gestão	<b>Procedimentos Operacionais para a Solução de problemas</b>	Encontra as informações relativas ao plano (localiza cliente no sistema)		Área técnica
Gestão	Pessoal treinado	Faz uma avaliação inicial e tenta solucionar o problema	Solicitação atendida	Cliente
		Encaminha a ligação para as áreas competentes (2º nível)		

Finaliza a ligação com o cliente



# Exemplo 3

# Contexto

Comece a apresentação contextualizando o seu projeto:

- O que está acontecendo atualmente na sua organização?
- Por que o projeto parece importante?
- O que deseja realizar?

Exemplo:

“A empresa trabalhada produz brinquedos. Uma das etapas de produção é a injeção de peças plásticas. Recentemente, verificou-se um alto nível de refugo, indicando que provavelmente os procedimentos de injeção não estão adequados (ou poderiam ser melhores). A melhoria destes procedimentos poderia levar também a outras melhorias, como é o caso da diminuição do peso das peças injetadas e do uso de matéria-prima.”

# Contexto

Determine qual é o “processo por trás do problema”:

- Quais são as entregas do processo alvo?
- Onde será trabalhado?
- Como esse processo se relaciona com os demais

Exemplo:

Iremos trabalhar apenas no processo de **injeção de peças**. Esse processo se relaciona com os processos produtivos posteriores (montagem) e anteriores (Engenharia, PCP – Planejamento e Controle da Produção e almoxarifado).

- Não podemos mudar os parâmetros de engenharia (projeto);
- Não podemos modificar o planejamento da produção.

# O SIPOC

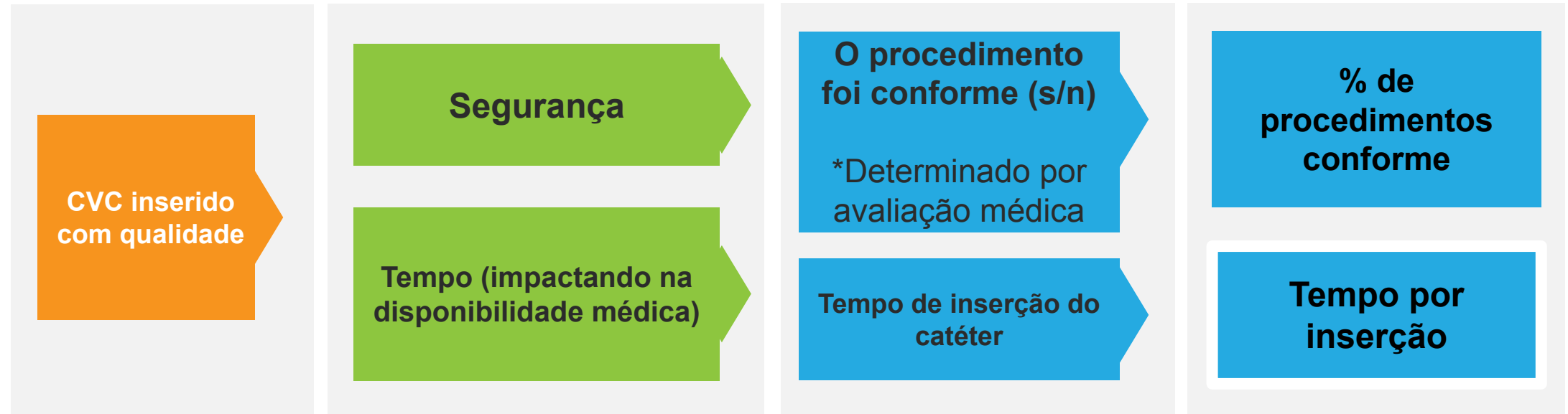
S	I	P	O	C
PCP	Ordem de Produção (OS) com as informações: •Tipo de peça a ser injetada •Quantidade a ser injetada •Prazos	Preparar máquina (molde e parâmetros)	Peças injetadas	Montagem
Almoxarifado	Matéria-prima (plástico moído)	Alimentar injetora com os parâmetros	Relatórios de processo •Informações sobre refugos •Relatório de pesos das peças	Qualidade
Processista	Instrução de trabalhos com: •Receita para injetar as peças •Especificações de qualidade	Injetar peças		
Engenharia	Molde e refrigeração	Finalizar para retirar rebarbas		
		Entregar peças para o processo posterior		





# Exemplo 1

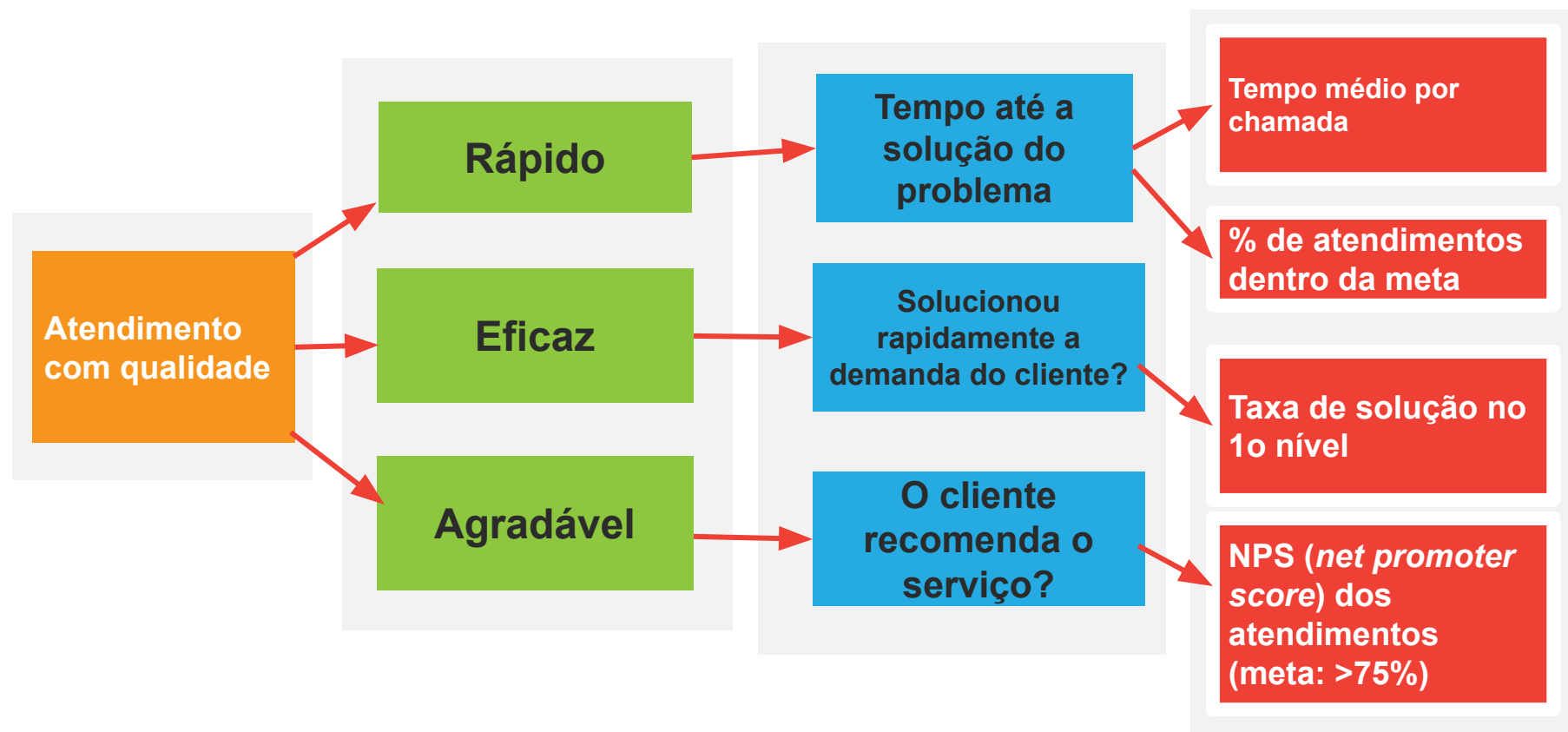
# Processo de Inserção do CVC





# Exemplo 2

# Processo de atendimento no *call center*





# Exemplo 3



# Processo de Injeção de Peças

