



# Gestão do processo de fiscalização de saneamento

ANEXO I

# MAPEAMENTO DE PROCESSOS

**Benchmarking Colaborativo**

2019

# OBJETIVO

## OBJETIVO

Mapear as atividades chave para identificar as responsabilidades das áreas e as atividades na interface do processo, promover uma maior interação e melhora no relacionamento entre os profissionais das áreas, além de identificar oportunidades de melhoria.

## POR QUE FAZER?

### Área de Negócio

Conhecer **deficiências e potencialidades** da área

Ganhar **agilidade** para atendimento às demandas de trabalho

Clareza na definição e responsabilidade das **atividades das áreas**

**Comunicação** assertiva e harmonia entre os colaboradores

Possibilidade de desenhar objetivos **futuros**

### Recursos Humanos

Conhecer as **dificuldades e oportunidades de melhoria nos processos**

**Direcionamento** para investimento no desenvolvimento de pessoas

### Funcionário

Clareza de seu papel, da importância do seu trabalho e do trabalho em equipe

## O QUE FAZER?

Mapear Processos

Desenhar o fluxograma

Identificar problemas que dificultam o dia a dia do trabalho nos subsistemas.

Desenhar planos de ação

Apresentar o trabalho aos envolvidos

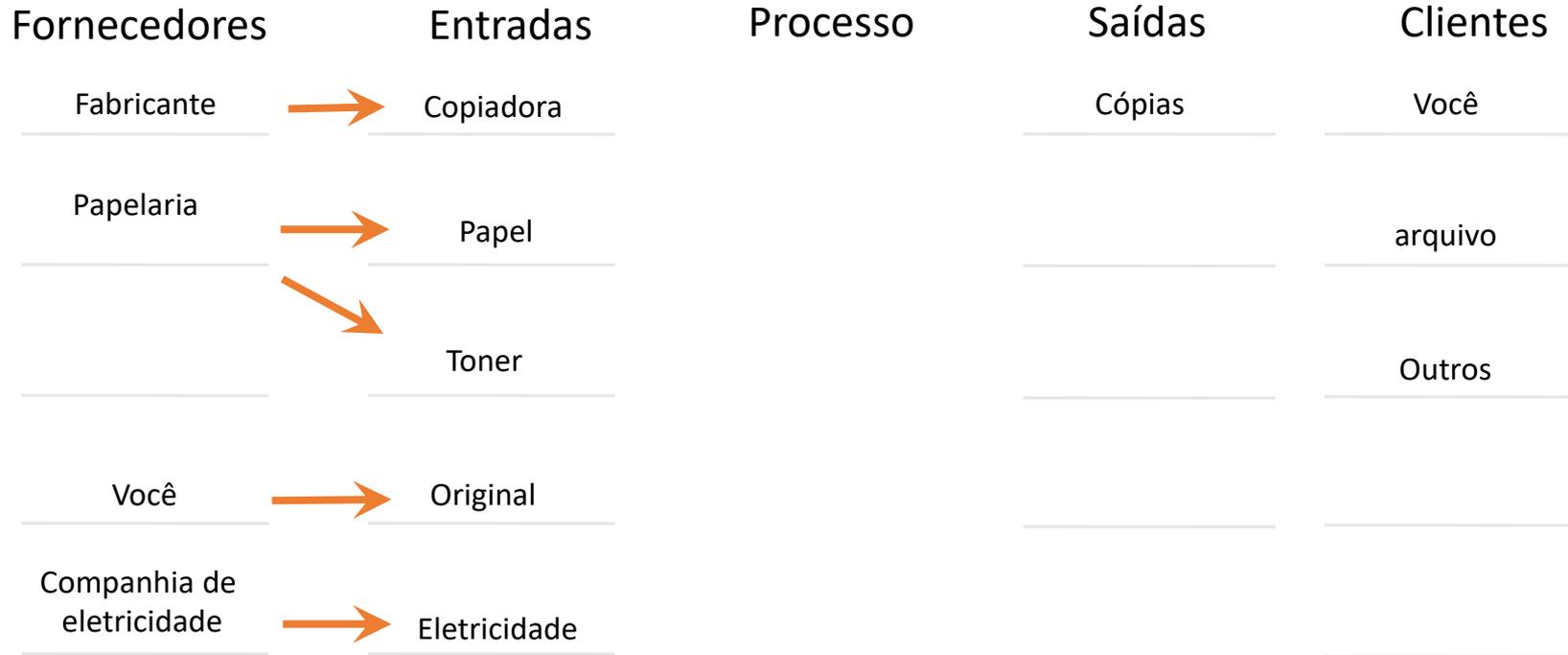
# DEFINIÇÕES

## O QUE É PROCESSO?

Na verdade, fazer um produto realmente espetacular tem muito a ver com o processo de fazer o produto em si, com a maneira como você aprende, adota as novas ideias e descarta as antigas.

Steve Jobs

**EXEMPLO DE PROCESSO**



**Atividades do Processo**



## RESULTADOS ESPERADOS

Criar um modelo que facilite nosso trabalho e a relação entre as pessoas, por meio de resolução de problemas.

Atender com qualidade o que nosso cliente espera de nós.

# EXERCÍCIOS

## RODADA 1

**MATERIAL:** flip chart, post-it, rascunhos etc

**ATIVIDADE:** descrever as atividades chaves da sua área

**TEMPO ESTIMADO:** 30 minutos



## RODADA 2

**MATERIAL:** flip chart, post-it, rascunhos etc

**ATIVIDADE:** criar e nomear matriz de similaridade

**TEMPO ESTIMADO:** 30 minutos



## RODADA 3

### O que é SIPOC?

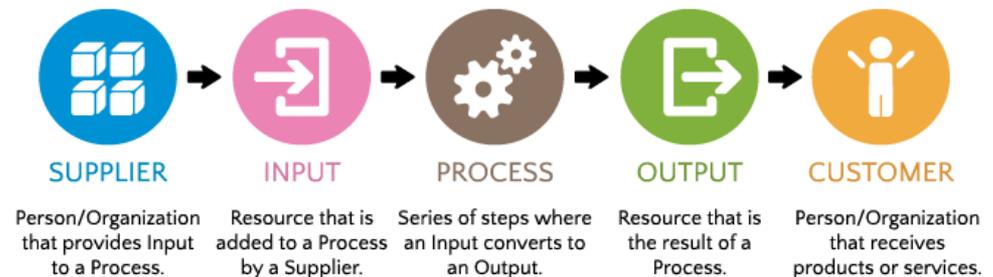
**SIPOC** - É uma das ferramentas do **Seis Sigma**,

é um mapa que relaciona o fornecedor ao início do processo e o cliente ao final ou saída do processo.

Esta ferramenta nos permite ver todas as inter-relações dentro do processo.

#### What is a SIPOC?

A SIPOC is a high-level view of a process.  
It stands for Suppliers, Inputs, Process, Outputs, and Customers:



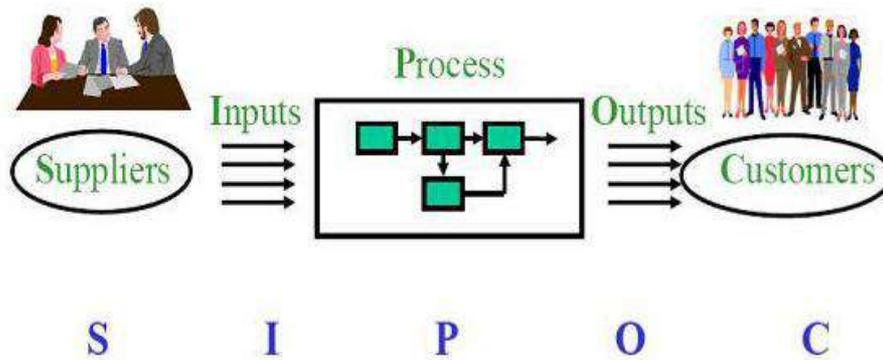
RODADA 3

**MATERIAL:** flip chart, post-it, rascunhos etc

**ATIVIDADE:** Desenhar SIPOC

**TEMPO ESTIMADO:** 30 minutos

Mapeamento de processos



## RODADA 4

**MATERIAL:** flip chart, post-it, rascunhos etc

**ATIVIDADE:** identificar INPUTs, OUTPUTs, SUPPLIERS, CUSTOMERS de seu processo , inserindo-os no mapa do SIPOC

**TEMPO ESTIMADO:** 30 minutos

S	I	P	O	C
Fornecedor	Input	Processo	Output	cliente

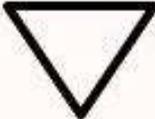
## RODADA 5

**MATERIAL:** flip chart, post-it, rascunhos etc

**ATIVIDADE:** Iniciar o desenho do mapeamento atual

**TEMPO ESTIMADO:** 60 minutos

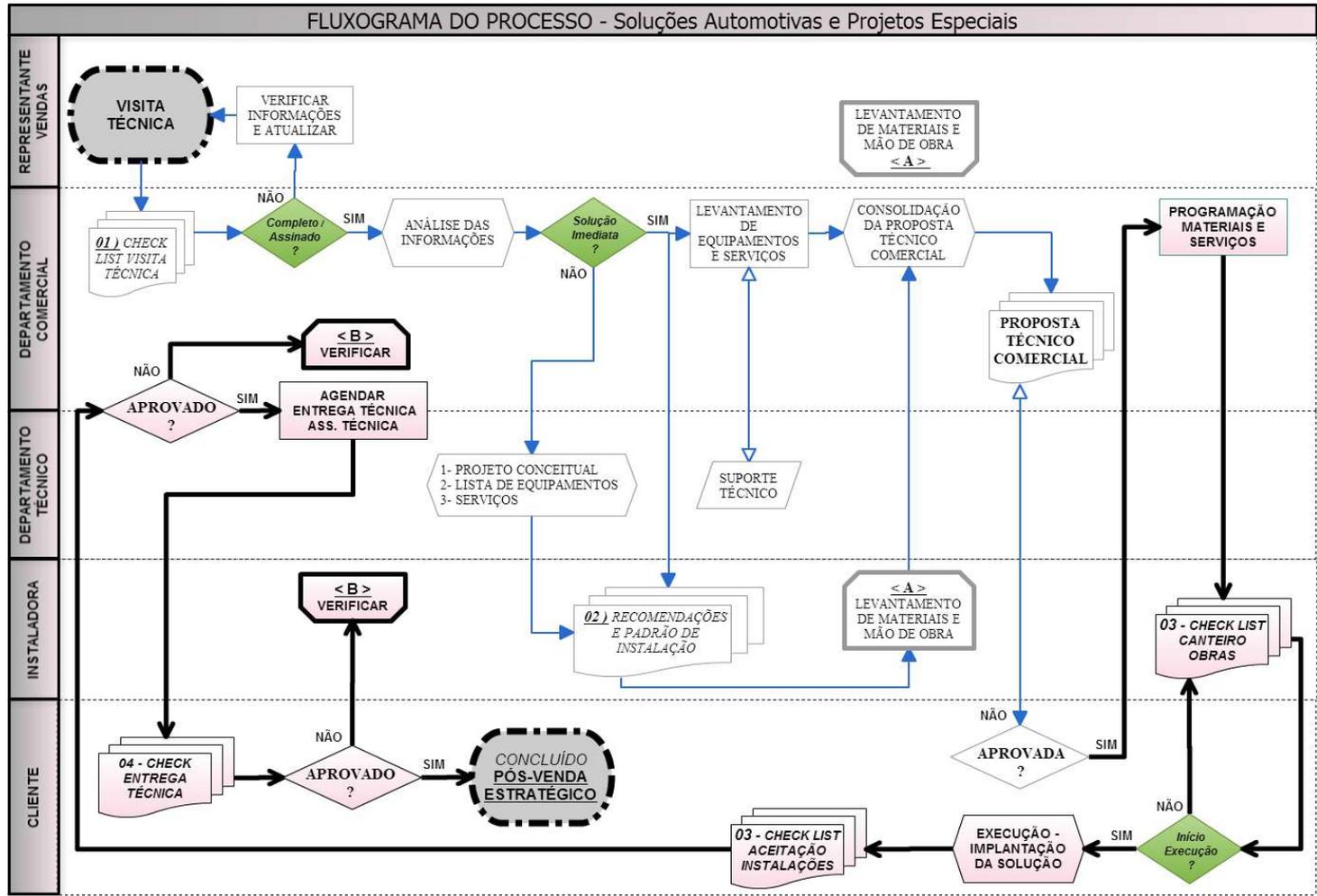
**SIMBOLOGIA DE FLUXOGRAMAS**  
**PADRÃO ANSI - American National Standards Institute**

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Operação		Armazenagem
	Movimento / Transporte		Sentido de fluxo
	Ponto de decisão		Conexão <sup>1</sup>
	Inspeção		Limites (início, pare, fim)
	Documento impresso	1 -	Utilizado quando o fluxograma não cabe em uma única página
	Espera		

**RODADA 5**

SOLUÇÕES AUTOMOTIVAS E PROJETOS ESPECIAIS

FLUXOGRAMA DO PROCESSO - Soluções Automotivas e Projetos Especiais



Mapeamento de processos

## RODADA 6

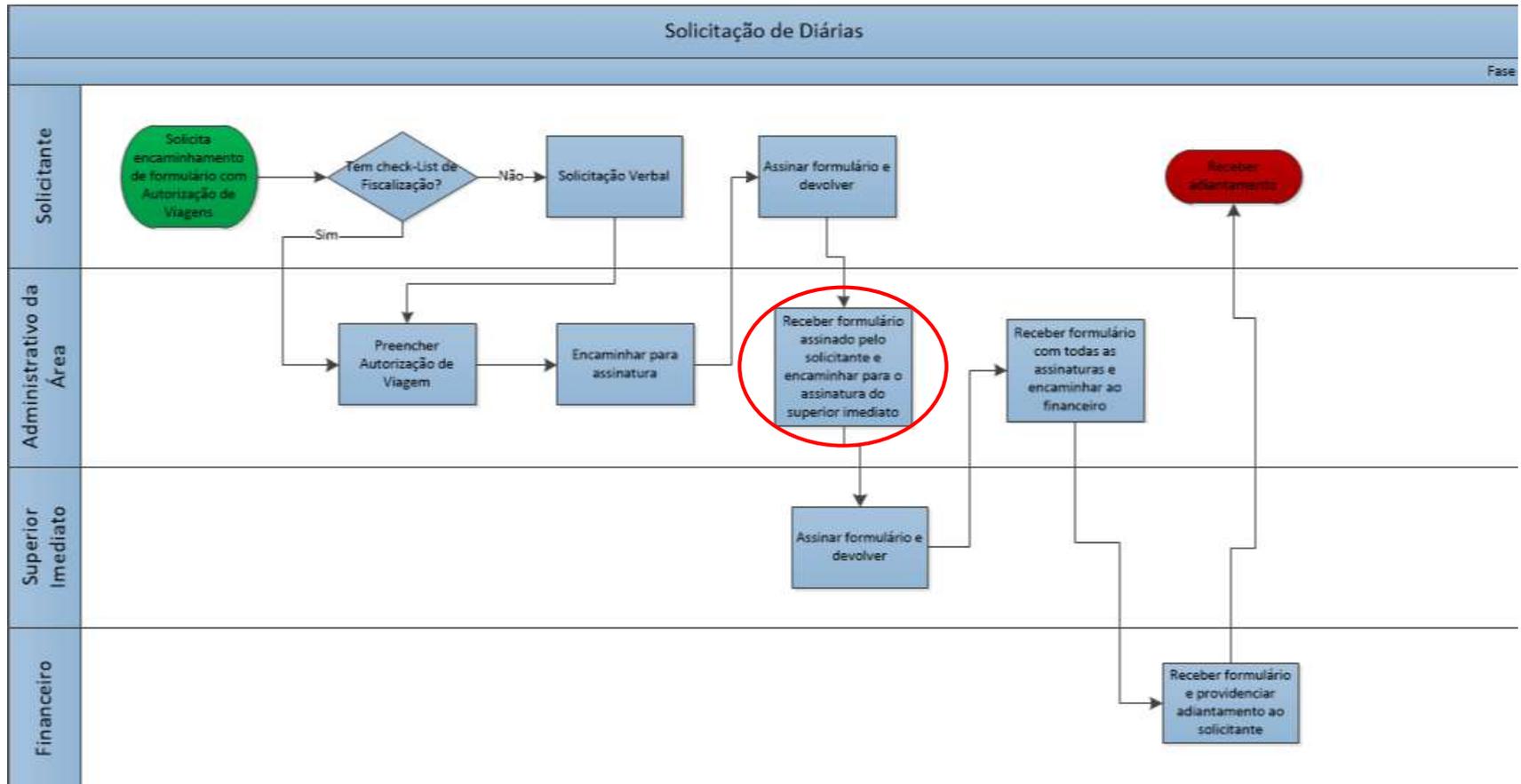
**MATERIAL:** Fluxograma

**ATIVIDADE:** Identificar oportunidades de melhoria

**TEMPO ESTIMADO:** 60 minutos

RODADA 6

Mapeamento de processos

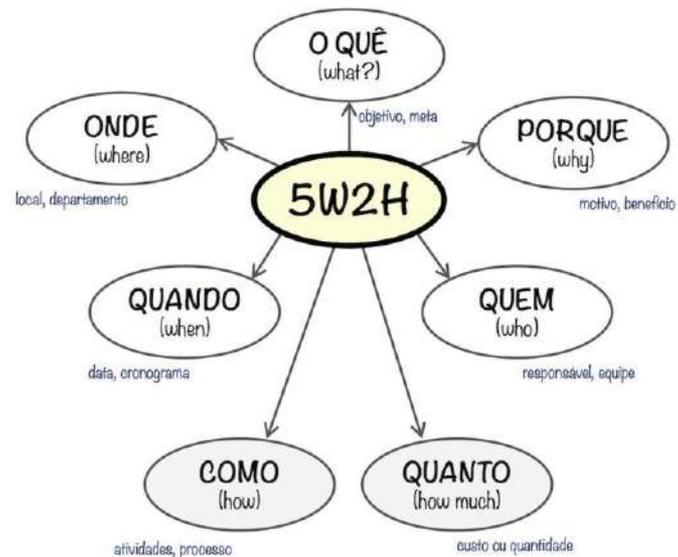


## RODADA 7

**MATERIAL:** flip chart, post-it, rascunhos etc

**ATIVIDADE:** Criar plano de ação usando metodologia  
5w2h

**TEMPO ESTIMADO:** 60 minutos



**RODADA 7**

**Sugestão de Verbos**

Ações FIM	Ações MEIO	Intenções
Implementar	Levantar	Reduzir
Negociar	Analisar	Aumentar
Efetivar	Estudar	Diminuir
Bloquear	Reunir	Melhorar
Redesenhar	Verificar	Amenizar
Trocar	Pesquisar	Beneficiar
Definir	Conscientizar	Ampliar
Eliminar	Divulgar	Ganhar
Treinar	Estratificar	Perder

**RODADA 7**

**Mapeamento de processos**

**Exemplo**

PLANO DE AÇÃO: (Título da ação / projeto)						
O que fazer	Por que fazer	Quando fazer	Onde fazer	Quem (líder)	Como fazer	Quanto custa

# Obrigado

Esse material é parte do projeto "Gestão do processo de fiscalização de saneamento"

Elaborado por:

Flávia O. Della Santina – Especialista em regulação e fiscalização de serviços públicos – Arsesp –  
fsantina@sp.gov.br

Marlene Amorim – Assessora da Diretoria de Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico – Arsesp –  
mramorim@sp.gov.br

Rodolfo Gustavo Ferreras – Superintendente de fiscalização de saneamento – Arsesp – rferreras@sp.gov.br

---