



4.1 Infraestrutura e melhorias

A infraestrutura e o ambiente de trabalho figuram como questões importantes na entrega da Proposta de Valor, uma vez que afetam diretamente a rotina das pessoas que fazem essa entrega. Isso pode ser um ponto muito forte ou muito fraco de sua empresa. Esse é o momento de entendermos os recursos, a infraestrutura e o ambiente de trabalho da sua empresa para que possamos torná-los pontos positivos e não negativos.

Além de uma auto avaliação, vamos fazer uma pesquisa com os funcionários da empresa para saber como eles avaliam cada um dos itens abordados. Para isso, consideraremos:

1. Check list de infraestrutura: avaliaremos as melhorias necessárias em termos de infraestrutura;
2. Controle de manutenções: acompanharemos as manutenções necessárias para o bom andamento da organização e eventuais prejuízos futuros derivados de paradas desnecessárias;
3. Pesquisa de satisfação interna: nesse momento avaliaremos como os funcionários se sentem em relação ao trabalho e analisaremos possíveis melhorias;
4. Para finalizar, realizaremos o levantamento das necessidades de melhorias do SGQ para acompanhar as avaliações realizadas anteriormente.

Para iniciarmos o trabalho, vamos voltar ao documento Objetivos estratégicos que foi preenchido na primeira etapa desta implementação (Planejamento do Sistema de Gestão). Vamos analisar com calma o item RECURSOS PRINCIPAIS. Destaque todos os pontos indicados no documento e os RISCOS ASSOCIADOS a esse campo, pois eles serão o ponto de partida para identificarmos o que precisa ser melhorado em sua empresa.

4.2 Infraestrutura e ambiente de trabalho

Nesta etapa você deve garantir que toda a infraestrutura e o ambiente de trabalho necessário ao processo produtivo estejam nas condições ideais para que os requisitos do cliente sejam atendidos.

Serão considerados infraestrutura:

- Edifício, espaço de trabalho e instalações associadas;
- Equipamentos de processo (materiais, equipamentos, programas de computador);
- Serviços de apoio (transporte, comunicação, informação).

Serão considerados ambiente de trabalho:

- As condições de ruído, temperatura, umidade, iluminação, condições meteorológicas, limpeza, vibração, entre outros.

Disponível no link ao lado o formulário Check list de infraestrutura que lhe auxiliará na verificação de itens básicos relacionados à infraestrutura e ao ambiente de trabalho. É importante destacar que se trata de um modelo geral que deve ser completado com os itens levantados no item Recursos Principais do documento



ANEXO - REFERENCIAL INFRAESTRUTURA E MELHORIAS

Objetivos Estratégicos. Além da verificação da situação atual, você terá a oportunidade de realizar um planejamento para aqueles itens que necessitam de melhorias.

Faça o download do arquivo, salve o formulário na pasta Formulários, complete com os itens referentes à sua realidade e preencha os campos conforme solicitados no próprio formulário.

NOTA:

O campo Observações deverá ser preenchido no caso da existência de itens NC (Não Conforme) e PM (Potencial de Melhoria). Neste caso, liste os pontos a serem melhorados.

Após o preenchimento do formulário, arquive-o na pasta Registros e envie para o consultor por e-mail

4.3 Controle de manutenções

Normalmente, no decorrer do nosso dia, temos diversos itens em nossa estrutura que necessitam de manutenções corretivas e/ou melhorias, tais como equipamentos, veículos e até o próprio prédio. Em muitas dessas atividades de reparação, porém, não conseguimos mensurar o tempo e os recursos investidos.

O objetivo desse passo é estabelecer uma sistemática para o controle das melhorias e manutenções corretivas da empresa. Para isso, utilizaremos o formulário Controle de manutenções.

Abra o formulário, cole a logomarca no local indicado e salve o documento na pasta Formulários. Para preenchê-lo, siga as explicações abaixo e, assim que estiver completo, salve-o na pasta Registros e envie para o consultor por e-mail.

PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO:

Data Ocorrência: data em que a manutenção foi programada ou, no caso de uma manutenção corretiva, quando houve a ocorrência.

Tipo de Manutenção: descrever se tratasse de manutenção corretiva ou melhoria.

Data Limite Realização: quando a manutenção deverá ser realizada.

Problema Detectado: qual foi a causa da manutenção corretiva ou o que deve ser analisado para realizar a melhoria

Local da Manutenção: onde a manutenção foi realizada.

Recursos: indicar se os recursos para manutenção são internos e externos.

Valor: indicar o valor gasto para essa manutenção.

Responsável: pessoa que deve acompanhar e liberar tal atividade.

Status: Programado, em andamento ou realizado.

Eficaz: sim ou não, de acordo com a resolução do problema detectado.

DICA:

Preencha as primeiras linhas com os itens detectados como NÃO CONFORMES ou POTENCIAIS DE MELHORIA no Check List de Infraestrutura realizado no passo anterior.

IMPORTANTE:

Elaboração: Gilmar Júnior

Aprovação:

Revisão: **01**

Data: **12/02/2016**



ANEXO - REFERENCIAL INFRAESTRUTURA E MELHORIAS

Estabeleça a frequência das manutenções melhorias conforme sua necessidade.

Acompanhe as manutenções melhorias e corretivas e mantenha o formulário sempre atualizado. Após o preenchimento do formulário, você deve arquivá-lo na pasta Registros.

4.4 Pesquisa de satisfação interna

Baixe o arquivo disponível para download. Abra o documento e cole a logomarca da sua organização no local indicado. Perceba que já existem alguns itens preenchidos. Verifique se todos esses pontos adequam-se à realidade da sua empresa e inclua novos pontos, se necessário. Salve o documento na pasta Formulários.

Na sequência, imprima uma cópia para cada funcionário e distribua um a um. Coloque uma urna em um local comum para que todos depositem a pesquisa respondida e estabeleça um prazo para entrega das respostas.

NOTA:

O formulário realmente não conta com o campo nome justamente para que o colaborador se sinta à vontade para indicar a sua real opinião, sem a necessidade de identificar-se.

Ao término do prazo, você deverá coletar todas as pesquisas e realizar a tabulação dos resultados. Na última linha, preencha o campo TOTAL somando os resultados obtidos em cada item da pesquisa: ótimo, bom, regular e ruim.

Neste momento apenas compile os dados. Na etapa Operação você implementará os indicadores da qualidade, onde eles serão analisados.

Para chegarmos ao resultado esperado é necessário que, ao término da análise, os funcionários sejam informados sobre os resultados, as análises e as ações que serão tomadas para sanar os eventuais itens de insatisfações.

DICA:

Para facilitar a tabulação e análise dos resultados, você pode fazer essa pesquisa utilizando o Google Docs.

4.5 Provisão de recursos

Desde o início da implementação já identificamos diversos pontos de melhorias em sua empresa por meio dos seguintes documentos:

- Diagnóstico Inicial: evidenciamos aquilo que precisava ser melhorado na empresa;
- Objetivos Estratégicos: identificamos os custos dos processos que impactam em sua proposta de valor;
- Gestão de Riscos: fizemos o plano de ação daqueles riscos mais preocupantes para a sua empresa;
- Infraestrutura: fizemos o levantamento das questões de infraestrutura que impactam o seu negócio;
- Manutenção: fizemos o levantamento das manutenções a serem realizadas em sua empresa.

Agora, tendo todas essas informações em mãos, precisamos montar o Plano anual de melhorias que visa unificar todos esses levantamentos em um único lugar para facilitar a sua gestão. E é exatamente isso que faremos nesse passo.



ANEXO - REFERENCIAL INFRAESTRUTURA E MELHORIAS

Para isso, você deve fazer o download do formulário Plano anual de melhorias disponível no link ao lado. Abra o documento, inclua a logomarca da sua organização no local indicado e salve o documento na pasta Formulários. Abra todos os documentos citados acima e relacione, no Plano Anual de Melhorias, todas as ações a serem realizadas pela sua empresa no ano vigente. Após o preenchimento do documento, salve-o na pasta Registros e envie para o consultor por e-mail.

4.6 Concluindo a etapa

Estamos concluindo a etapa Infraestrutura e melhorias. Abaixo seguem os tópicos que foram tratados:

1. Fizemos os levantamentos das condições de infraestrutura e ambiente de trabalho, identificando aqueles pontos que podem ser melhorados;
2. Criamos uma sistemática para controlar as manutenções corretivas e melhorias da empresa;
3. Realizamos uma pesquisa de satisfação interna, onde pudemos conhecer a opinião dos funcionários de sua empresa a respeito das condições de infraestrutura e ambiente de trabalho;
4. Preenchemos o Plano anual de melhorias, unificando todos os pontos de melhoria em um único documento, visando facilitar a sua gestão.

Muito bem! Agora, da mesma forma que já fizemos anteriormente, temos que mostrar para todos os envolvidos tudo o que aconteceu nesta etapa. Chegou o momento de reunirmos os colaboradores para a apresentação do que foi realizado nesta etapa. Estimule a participação de todos deixando claro e evidenciando como o trabalho de cada um contribui para o sucesso do Sistema de Gestão!

Não se esqueça de utilizar o arquivo Registro de treinamento interno para registrar essa reunião realizada. Para isso, utilize o arquivo que você já tem salvo na pasta Formulários. Preencha-o com os dados do treinamento desta etapa, colete as assinaturas de todos e salve-o como um NOVO registro na pasta Registros (acrescente no nome do arquivo a temática do treinamento em questão. Por exemplo: Registro de treinamento interno - tema do treinamento. É este texto em verde que você deverá alterar a cada novo registro salvo). Para finalizar, envie o documento por email ao consultor

4.7 Lista mestra de documentos e registros

Chegou a hora de atualizarmos a Lista mestra de documentos e registros, que você salvou na pasta Registros na etapa Gestão de documentos e informação.

Abra o arquivo e atualize-o com a relação dos documentos criados nesta etapa, conforme abaixo:

PROCEDIMENTOS/ DOCUMENTOS DE GESTÃO:

Não aplicáveis



FORMULÁRIOS:

Check list de infraestrutura
Controle de manutenções
Pesquisa de satisfação interna
Plano anual de melhorias

REGISTROS:

Check list de infraestrutura
Controle de manutenções
Pesquisa de satisfação interna
Plano anual de melhorias

Acrescente a listagem acima na planilha, preencha as informações de ARMAZENAMENTO, PROTEÇÃO, RECUPERAÇÃO, RETENÇÃO e DISPOSICÃO, conforme orientações na etapa Gestão de documentos e informação, e envie para análise.

NOTA:

Ao final de cada etapa este documento deverá ser atualizado, mantendo-se aqueles documentos já listados nas etapas anteriores. Seu correto preenchimento é muito importante afim de evitar retrabalho.

4.8 Revisão das atividades

Agora que todos na empresa já estão cientes das atividades realizadas na etapa de infraestrutura e melhorias do processo de implementação de seu Sistema de Gestão e sua lista mestra já está preenchida, chegou a hora de novamente focarmos na gestão dos seus documentos para ter certeza de que estão alocados nos locais corretos.

Assim como na etapa anterior, faça o download do check list de verificação das atividades realizadas nesta etapa e confira se tudo foi realizado.

Se algum item não tiver sido realizado, esse é o momento de finalizar a atividade em questão. Certifique-se também que não existam pendências. É fundamental que finalize todas as pendências antes de seguir adiante.

Se tudo tiver sido realizado, salve o check list preenchido na pasta outros documentos e envie ao consultor, junto com ele, toda a documentação criada até agora por e-mail para análise do consultor. Esse procedimento fará com que sua documentação fique sempre organizada e com fácil identificação dos itens criados.

O procedimento de envio dos documentos deve ser o mesmo das etapas anteriores: compacte a pasta raiz Sistema de Gestão e envie ao consultor juntamente com o check list de verificação.

4.9 Impressão e aprovação do procedimento

A última atividade de cada etapa sempre é a impressão dos procedimentos, pois nesta altura já estarão corretos e todos já terão sido treinados. É necessário, portanto, evidenciar a sua aprovação.

Elaboração: Gilmar Júnior

Aprovação:

Revisão: **01**

Data: **12/02/2016**



ANEXO - REFERENCIAL INFRAESTRUTURA E MELHORIAS

Para saber os documentos que devem ser impressos, abra a sua Lista mestra de documentos e registros e veja a relação existente na coluna Procedimentos/ Documentos de Gestão. Todos esses documentos devem ser impressos e colocados na pasta catálogo que começamos a utilizar na etapa anterior.

Imprima cada um dos documentos relacionados. Carimbe a lateral de cada uma das páginas com o carimbo Original, preencha a tabela com a assinatura do diretor no campo APROVAÇÃO, colete a assinatura do representante da direção no campo ELABORAÇÃO e guarde o documento na parte PROCEDIMENTOS da pasta catálogo.

NOTA:

A partir deste momento o procedimento está oficialmente aprovado.

CÓPIA NÃO CONTROLADA