



Kit de Ferramentas Essenciais para Melhoria da Qualidade: Fluxograma

Um fluxograma — também conhecido como “mapa do processo” — é uma representação visual da sequência de etapas de um processo. Compreender o processo como ele opera atualmente é uma etapa importante no desenvolvimento de ideias sobre como melhorá-lo. Isso torna os fluxogramas especialmente úteis nas fases iniciais do trabalho de melhoria.

Para criar um fluxograma, as equipes fazem um brainstorming de todas as etapas do processo conforme ele existe atualmente. As equipes escrevem cada etapa do processo em uma caixa (ou em um Post-it). Além das etapas em si, elas usam uma forma de diamante (ou um Post-it virado no canto) para indicar pontos no processo em que uma decisão precisa ser tomada. Para as etapas de decisão, a equipe escreve uma pergunta sim/não. Em seguida, elas usam linhas para mostrar as conexões entre as caixas e os diamantes.

Ter uma compreensão compartilhada do processo atual ajuda as equipes a identificarem problemas ou gargalos, focarem as discussões e identificarem recursos. Por exemplo, as equipes podem identificar etapas no processo que não agregam valor, como atrasos; trabalho desnecessário, duplicação ou custo; e falhas na comunicação. São nesses pontos que o trabalho de melhoria pode começar.

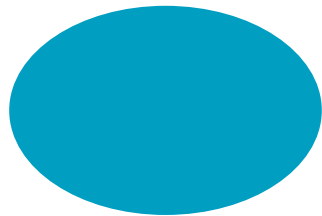
O **Kit de Ferramentas Essenciais do IHI** inclui as ferramentas e modelos necessários para iniciar e gerenciar um projeto de melhoria bem-sucedido. Cada uma das nove ferramentas do kit inclui uma descrição curta, instruções, um exemplo e um modelo em branco. **NOTA:** Antes de preencher o modelo, primeiro salve o arquivo no computador. Em seguida, abra e use essa versão da ferramenta. Caso contrário, suas mudanças não serão salvas.

- Diagrama de Causa e Efeito
- Diagrama Direcionador
- Análise de Modos e Efeitos de Falha (FMEA)
- **Fluxograma**
- Histograma
- Gráfico de Pareto
- Planilha PDSA
- Formulário de Planejamento de Projeto
- Gráfico de Tendência & Gráfico de Controle
- Diagrama de Dispersão

Tradução para o português em 2021 fornecida pela equipe do IHI América Latina, Ana Paula Gushken, Elenara Ribas, Paula Tuma, Ademir Petenate, Daniela Feitosa, Cristiana Gomes, Andrea Gushken, Sidiner Mesquita, Alexandre Valente, Manuela Dias, e Lilian Trabasso.

Instruções

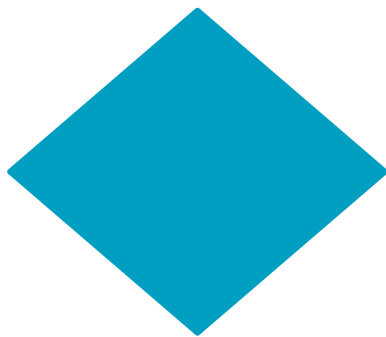
- 1) Coloque as pessoas “certas” na sala - aquelas que conhecem melhor o processo.
- 2) Comece definindo a primeira e a última etapa do processo - para que todos tenham um entendimento comum de onde o processo em que você está trabalhando começa e termina.
- 3) Usando as formas abaixo, preencha todas as etapas do processo, da primeira à última. Mostre o processo como ele realmente funciona (não como deveria funcionar).
 - Dica: Use notas adesivas (uma para cada etapa) para criar um fluxograma. Isso permite que você adicione e mova etapas conforme representa o processo.
 - Dica: Observe que algumas etapas são paralelas - ou seja, elas acontecem ao mesmo tempo.
- 4) Revise o fluxograma para verificar a precisão e a completude.
- 5) Atribua itens de ação aos membros da equipe para preencher as etapas desconhecidas e verificar a precisão
- 6) Quando o fluxograma estiver completo e preciso, analise-o, use-o, revise-o e mantenha-o atualizado.



Início e fim do processo



Atividade ou tarefa

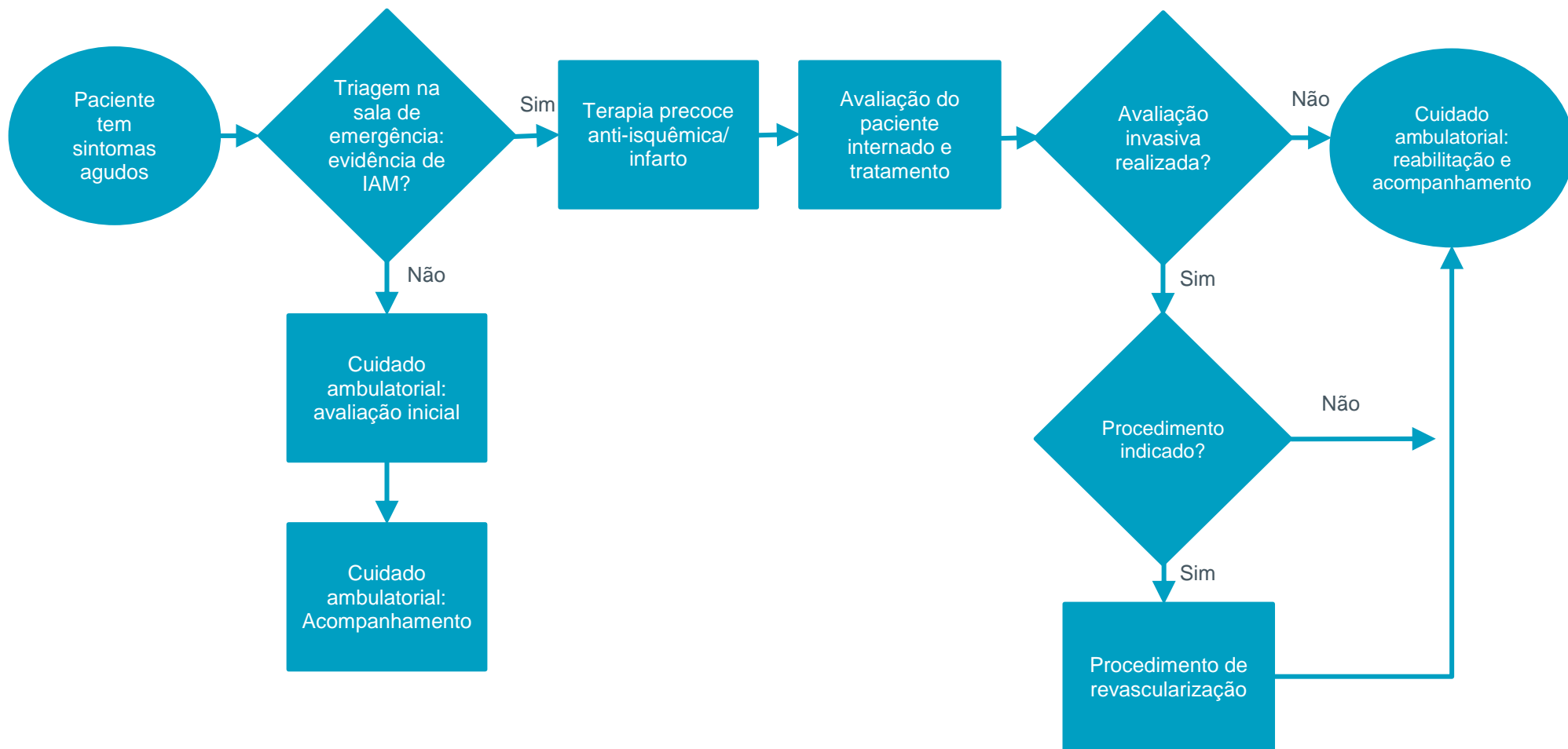


Ponto de decisão (pergunta sim/não)



Linha de fluxo

Exemplo: Fluxograma



Antes de preencher o modelo, primeiro salve o arquivo no seu computador. Em seguida, abra e use essa versão da ferramenta. Caso contrário, suas alterações não serão salvas

Modelo: Fluxograma

Use os símbolos da página anterior para mapear seu sistema ou processo.

