



Técnico em Administração

Gestão de Qualidade



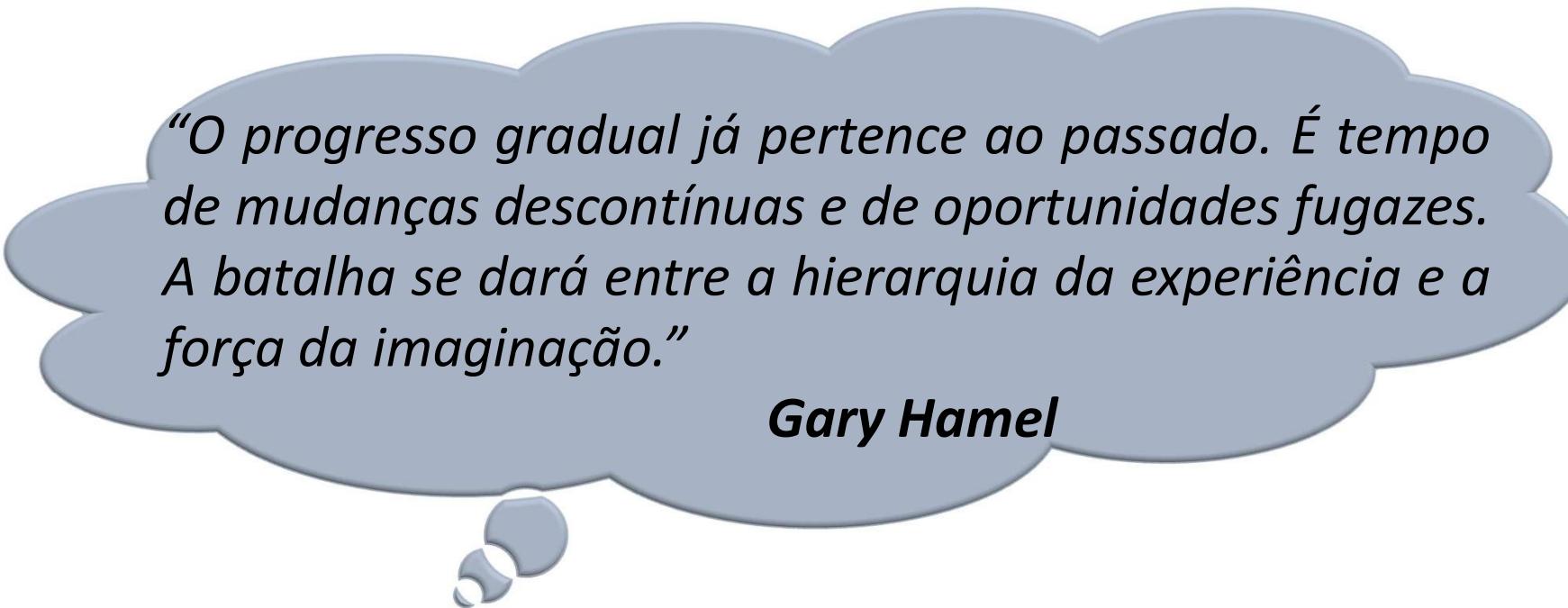
EDUCAÇÃO
Secretaria de Estado
da Educação / SEDUC



PROFESSOR: APOENA AMORIM
CONTEÚDO: GERENCIAMENTO
DE PROCESSOS- AULA 01
DATA: 29.10.2018

Gestão de Qualidade

AULA 1 – GERENCIAMENTO DE PROCESSOS



“O progresso gradual já pertence ao passado. É tempo de mudanças descontínuas e de oportunidades fugazes. A batalha se dará entre a hierarquia da experiência e a força da imaginação.”

Gary Hamel

Objetivos da Disciplina

- ❖ Compreender o que é processo e suas divisões.
- ❖ Conhecer os fundamentos básicos do gerenciamento de processos.

1

1.1 Histórico

A procura de modelos ideais para a gestão administrativa da produção tem feito surgir muitas e variadas alternativas para ajustar e tornar satisfatórias as relações do homem com boa parte de sua rotina diária representada pelo trabalho.

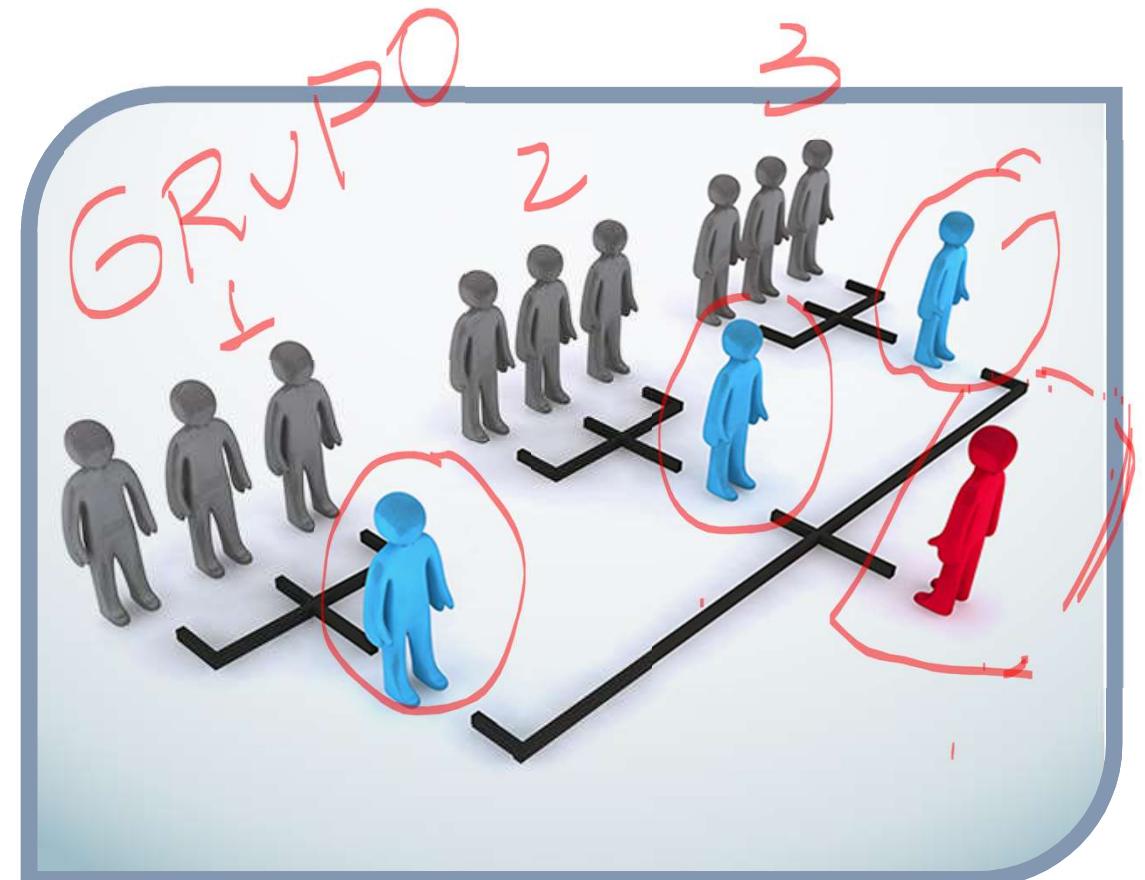
Nos primórdios da organização da produção, o homem realizava tarefas específicas e se dava pouca importância para a compreensão que o trabalhador pudesse ter de todo o universo que estava a sua volta.

Nesses modelos tradicionais foram criados sistemas de produção, conduzidos de forma individual, focados apenas na relação do empregado com a tarefa de sua responsabilidade. O trabalhador não conhecia a repercussão de seu trabalho no processo produtivo nem o reflexo de sua ação no produto final.

A cada um era designada apenas uma tarefa especializada, desenvolvida de modo repetitivo. Esse procedimento permitia ao trabalhador apenas uma visão parcial do processo global de produção.

Ao longo do tempo, as estruturas formais das empresas foram se cristalizando e se encarregaram de tornar muito arraigada a autoridade pessoal das chefias, estas sim com maior domínio e compreensão da organização da produção.

Assim, a posição na estrutura formal da administração passou a significar poder. E esse poder passou a reger as relações no processo produtivo, tornando cada vez mais rígidas as relações entre as pessoas e mais impositivas as formas de trabalhar.



As organizações encontraram nas estruturas formais o modelo mais ajustado para lidar com a amplidão e complexidade de sua atuação. Dessa forma, promoveram a instituição de hierarquias funcionais que as tornaram mais fáceis de controlar.

Entretanto, o que parecia uma forma conveniente de divisão do trabalho, tendo como finalidade facilitar o funcionamento da organização, tornou-se um mecanismo gerador de feudos (grupos).

A solução para esses conflitos pode ser encontrada com a aplicação de modelos mais articulados de gestão, que possibilitem uma intensa participação dos funcionários com ações e ideias no desenvolvimento do trabalho.

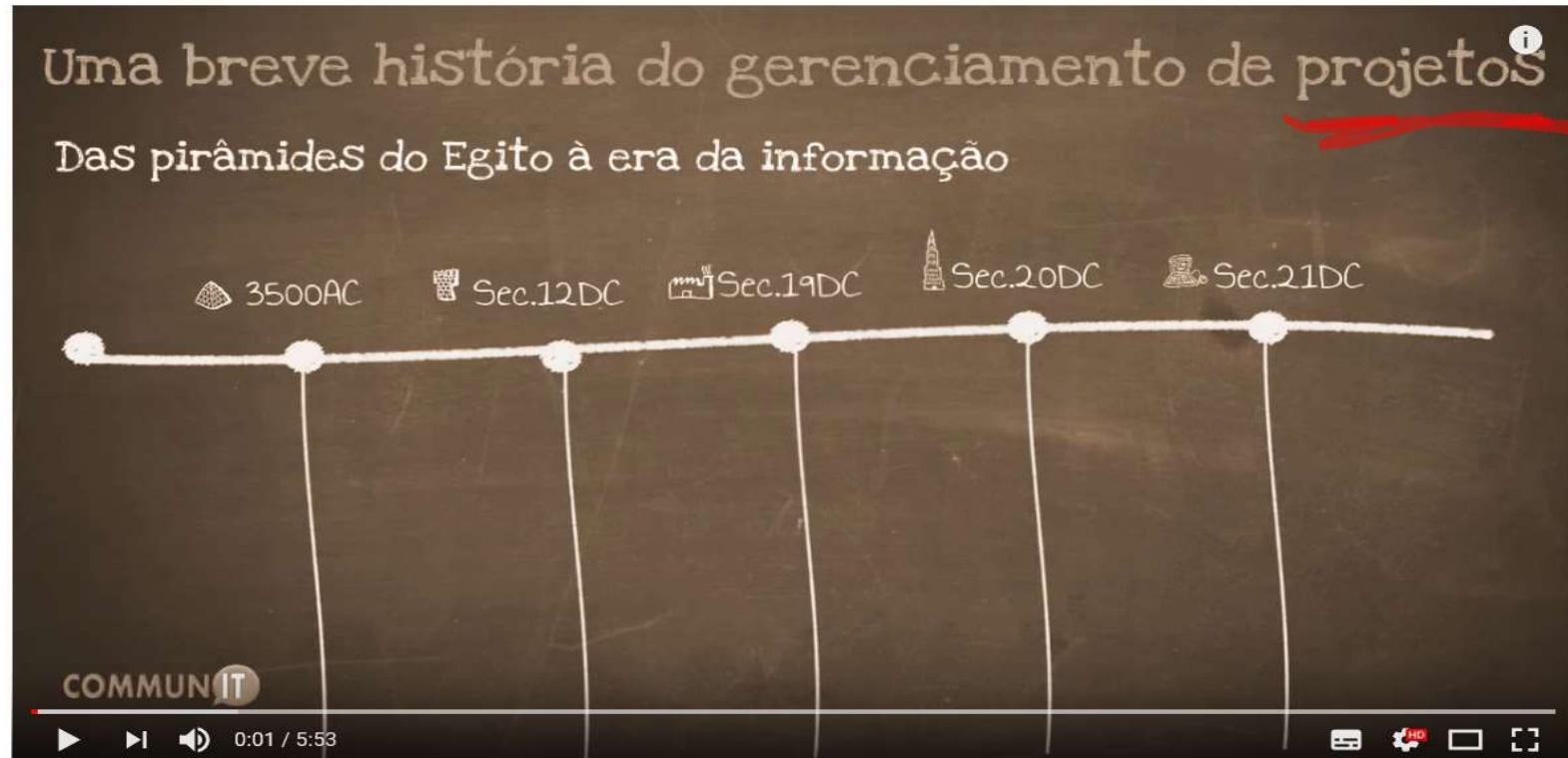


Ao envolver-se diretamente nas ações, o trabalhador assume um maior comprometimento com a empresa. Atuando com ampla participação no gerenciamento do processo produtivo com o qual se sente envolvido, ele experimenta maior motivação, uma vez que encontra liberdade e oportunidade para dar a sua contribuição.

É preciso lembrar que o pessoal da produção convive com a ação durante todo o tempo e, portanto, tem pleno conhecimento dos problemas que podem interferir no processo produtivo.

A procura de modelos ideais para a gestão administrativa da produção tem feito surgir muitas alternativas para ajustar e tornar satisfatórias as relações do homem com boa parte de sua rotina diária, representada pelo trabalho.





A história do Gerenciamento de Projetos

<https://www.youtube.com/watch?v=le0GTYjlvI4&t=2s>

O gerenciamento de processos vem com a proposta de manter a competitividade das empresas por intermédio da melhoria contínua e da desfuncionalização da estrutura organizacional, buscando a qualidade dos produtos e serviços, agregando-lhes maior valor para atender às necessidades dos clientes.



Gestão de Qualidade

O processo de melhoria contínua trata-se do modelo administrativo denominado **Kaizen**. O Kaizen originou-se na indústria Toyota no Japão, o significado da palavra é melhoria contínua ou mudar sempre para melhor. Todos participam da melhoria contínua, incluindo a alta gerência até o piso de fábrica, com o objetivo de identificar oportunidades de ganho melhorando a produtividade da organização.

O conceito do Kaizen é de que, independente de cargo ou título, todos deveriam admitir com sinceridade qualquer erro cometido, ou falhas que existam em seu trabalho e tentar fazer melhor na próxima vez.

O Kaizen deve ser implantado pelos próprios colaboradores visando sempre que possível desprender o mínimo de recursos.

O grande valor do Kaizen é o seu poder de gerar um ambiente de comprometimento com as metas proposta de melhoria contínua criando um forte clima motivacional em realizar os trabalhos, valorizando o esforço da equipe, todos em prol do mesmo objetivo.



Kaizen O Segredo da Produtividade Japonesa

<https://www.youtube.com/watch?v=je7qe6KX6pg>

1.2 - Processo

Processo é uma série de tarefas logicamente interrelacionadas que quando executadas produzem resultados esperados.

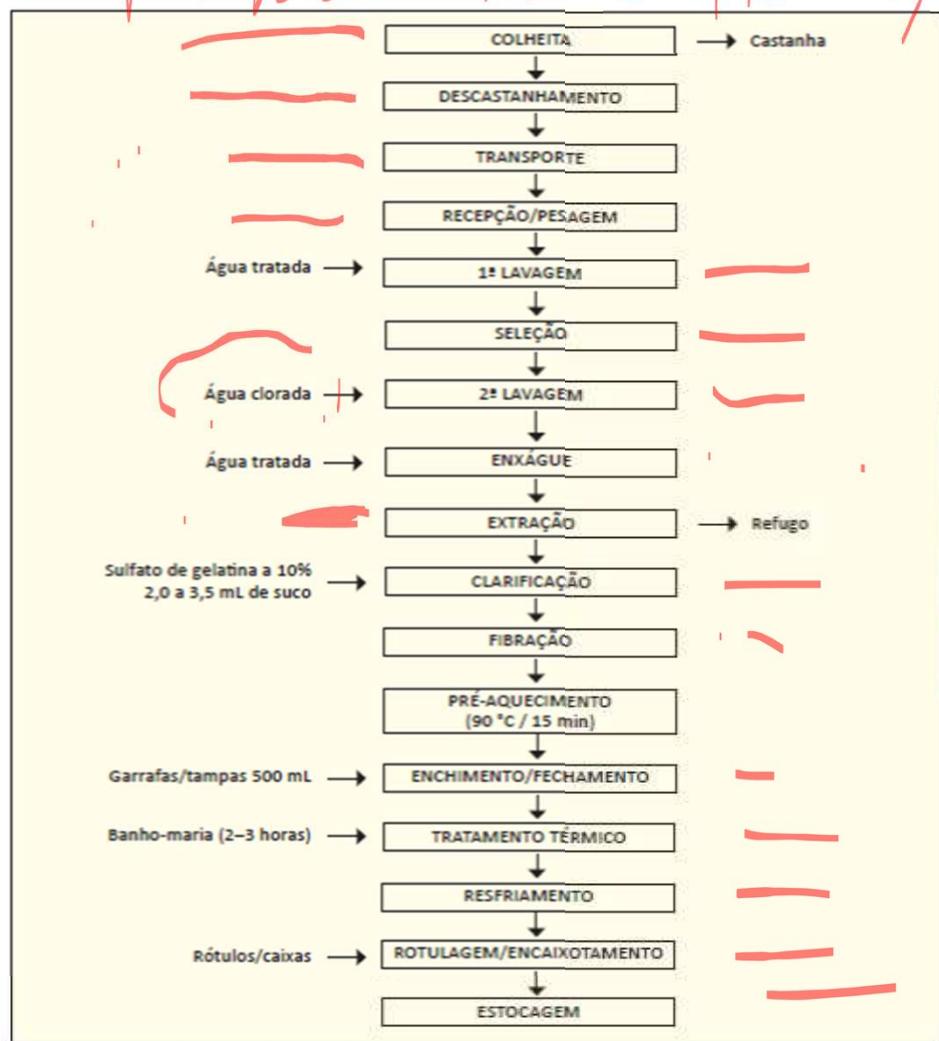
Toda empresa ou organização é uma coleção de processos que são executados, embora não estejam documentados em detalhe.



Para produzir um bem ou serviço é necessário construir um processo, mas antes, deve-se levar em conta o conceito, a importância, a utilidade e a lógica de um processo para uma organização.

Não existe um produto ou serviço sem que haja um processo. Da mesma maneira, não existe um processo sem um produto ou serviço.

Produção Cajuina



Se as pessoas conseguem aprender a visualizar as estruturas dentro das quais trabalham, acabam dominando a habilidade de lidar com elas e estar mais propensa às mudanças.

Daí a importância dos processos: identificar, entender e gerenciar um sistema de atividades interrelacionadas contribui para a melhoria da eficácia e da eficiência.



Um resultado desejado é mais eficientemente atingido quando os recursos e as atividades são gerenciados como um processo.

Tendo a identificação das suas dimensões e amplitudes, as empresas podem conhecer melhor o seu negócio e, assim, podem ter uma melhoria de sua produção e atendimento ao cliente.



Isso implica a obtenção de uma maior vantagem competitiva em relação à concorrência, uma vez que a empresa passa a ter uma visão mais holística e comprehende todos os que estão envolvidos nos processos, desde os clientes internos aos fornecedores.



O processo é uma definição importante para a empresa uma vez que fundamenta os meios pelos quais produzirá e entregará seus produtos e serviços aos clientes.

É necessário entender quem são os fornecedores das entradas dos processos; quem são os clientes das saídas dos processos e, finalmente, com que outros processos ele se integra.

Tipicamente, as entradas e saídas dos processos empresariais são constituídas por informações ou serviços e devem ser revisadas para assegurar que não ocorram incoerências ou omissões graves.

Uma vez que elas tenham sido definidas, pode-se identificar quem são os fornecedores e os clientes.



Os processos quando bem estruturados viabilizam e sustentam o ambiente das organizações, integrando pessoas e sistemas numa conjuntura colaborativa.

Os processos se subdividem em **macroprocesso, subprocesso, atividade e tarefa**.

