



# Técnico em Administração



## Gestão de Qualidade

**Professor: Jorge Augusto**

**Conteúdo:**

**Gerenciamento por  
Processos**

**Data: 29/10/2018**

**Prof. Jorge Augusto Costa**

**E-mail: [jct.jac2705@gmail.com](mailto:jct.jac2705@gmail.com)**

**Celular: 86 9.9851-5570 TIM WhatsApp e Telegram**

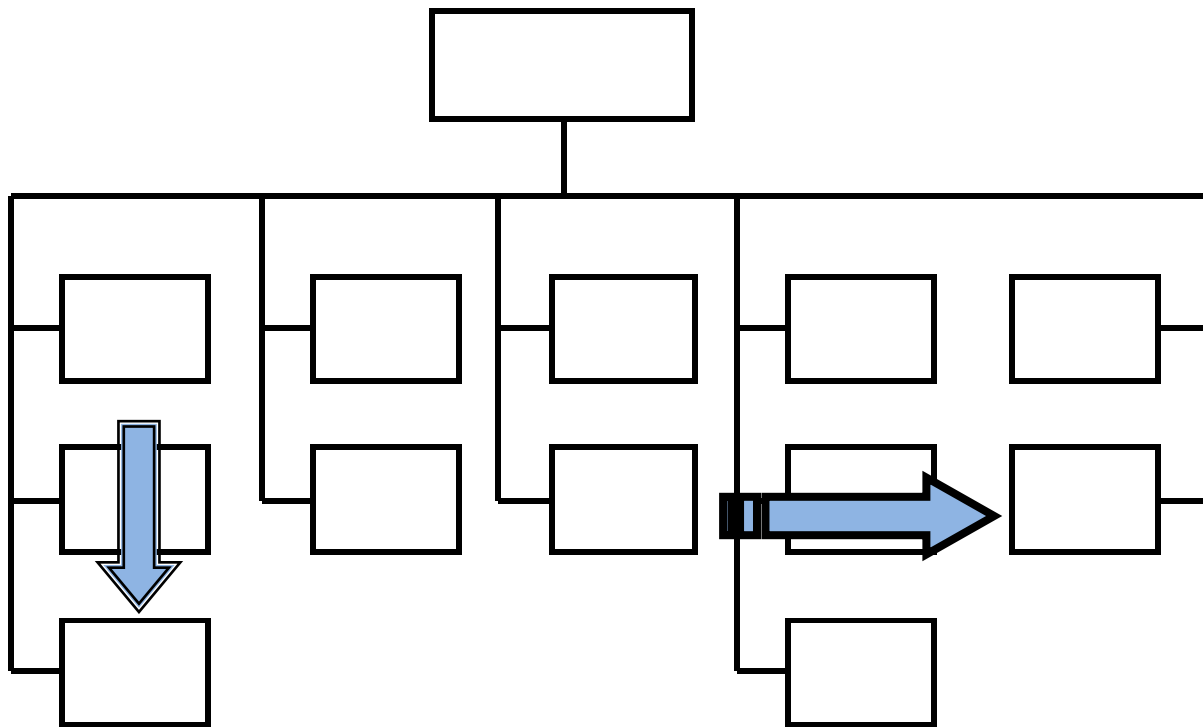
**Para participar do grupo Informe:**

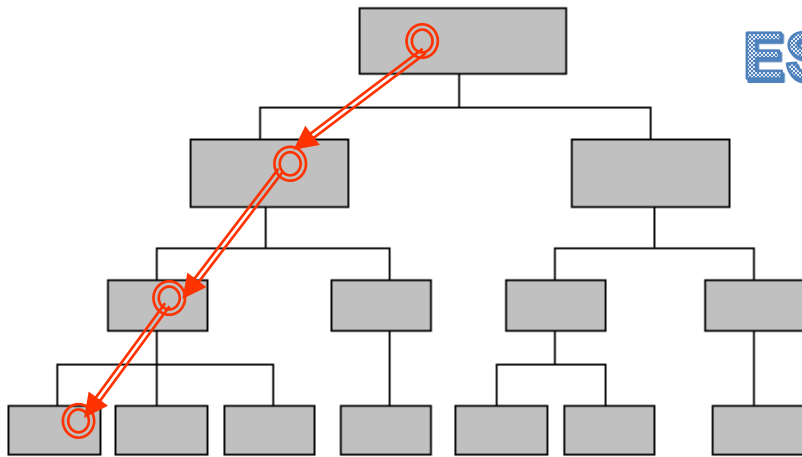
**Nome, Cidade, Curso**

**Turno( manhã ou tarde)**

**Se é: Prof. ou aluno**

# Gerenciamento de Processos



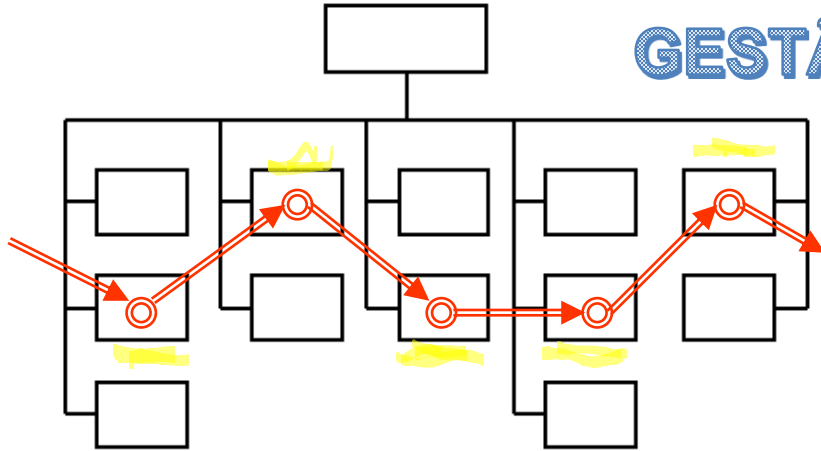


## ESTRUTURA FUNCIONAL

Há gerentes e chefes de departamentos e setores. Não há pessoas responsáveis por processos. O sistema de trabalho funciona com um formato vertical, ou seja, seguindo as linhas de autoridade da organização (Diretor – Gerente – Supervisor – Encarregado – Auxiliar) e realizando partes de processos.

É a estrutura tradicional, organizada em departamentos e setores. O trabalho é distribuído entre as áreas, de forma que cada setor ou departamento faz a sua parte.

## GESTÃO POR PROCESSOS



A maioria dos processos empresariais não é executada em somente um departamento ou setor.

Na gestão por processos, há uma visão horizontal dos trabalhos, procurando dar um sentido de conjunto aos processos e organizar a sua execução da melhor forma. Em geral a estrutura organizacional formal funciona como barreira para a gestão por processos. Isso deve ser compreendido e administrado.

# ESTRUTURAS HIERÁRQUICA E POR PROCESSOS

*“A estrutura do processo pode ser distinguida das versões mais hierárquicas e verticais da estrutura.*

*Enquanto a estrutura hierárquica é, tipicamente, uma visão fragmentária e estanque das responsabilidades e das relações de subordinação, a estrutura de processos é uma visão dinâmica da forma pela qual a organização produz valor.”*

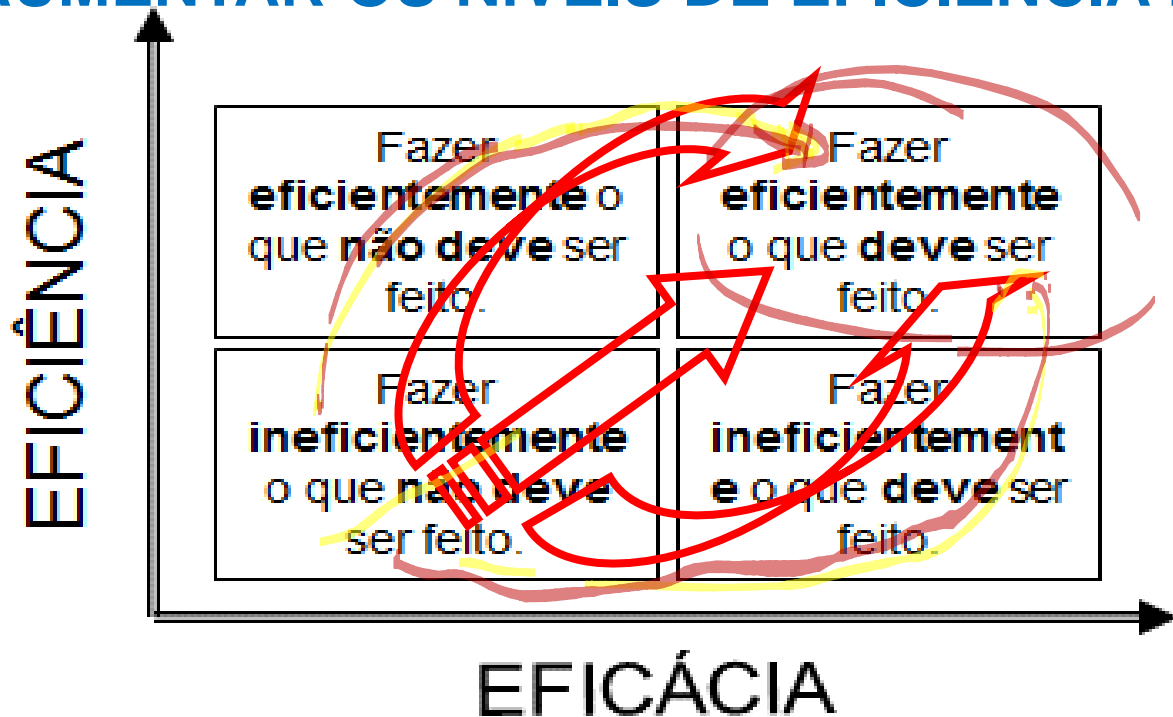
# EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

UM DOS OBJETIVOS DA GESTÃO POR PROCESSOS:  
AUMENTAR OS NÍVEIS DE EFICIÊNCIA E EFICÁCIA.



# EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

UM DOS OBJETIVOS DA GESTÃO POR PROCESSOS:  
AUMENTAR OS NÍVEIS DE EFICIÊNCIA E EFICÁCIA.



## RESPONSABILIDADES DO “DONO DO PROCESSO”

- Ter uma visão completa de todo o processo
- Administrar toda a documentação relacionada ao processo
- Coordenar e acompanhar a execução do processo
- Avaliar o desempenho do processo através de indicadores-chave
- Corrigir deficiências do processo
- Buscar sempre melhorias contínuas no processo
- Treinar os participantes do processo na compreensão da transfuncionalidade do mesmo.

# MAPEAMENTO DE PROCESSOS

IDENTIFICAÇÃO  
DO FUNCIONÁRIO

DADOS DA  
TAREFA

DESCRIÇÃO  
DA TAREFA

MAPEAMENTO  
DA ATIVIDADE  
E DO PROCESSO

Mapeamento de Processos
Relatórios

## MAPEAMENTO DE PROCESSOS

COLABORADOR(A):

Nome:		Fone:		e-mail:	
Cargo:		Setor:			
Depto.:		Diretoria:			

DADOS DA TAREFA:

<input type="checkbox"/> Manual	<input type="checkbox"/> Excel	<input type="checkbox"/> Word	<input type="checkbox"/> Power Point	<input type="checkbox"/> Access	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Telefone	<input type="checkbox"/> Visitas	<input type="checkbox"/> Sistema
<input type="checkbox"/> Outro		PERÍODO:				Horas/semana:		
Classif. ABC:		Prazo de entrega:				Custo/mês:		
Projeto:							<input type="radio"/> Descartável?	

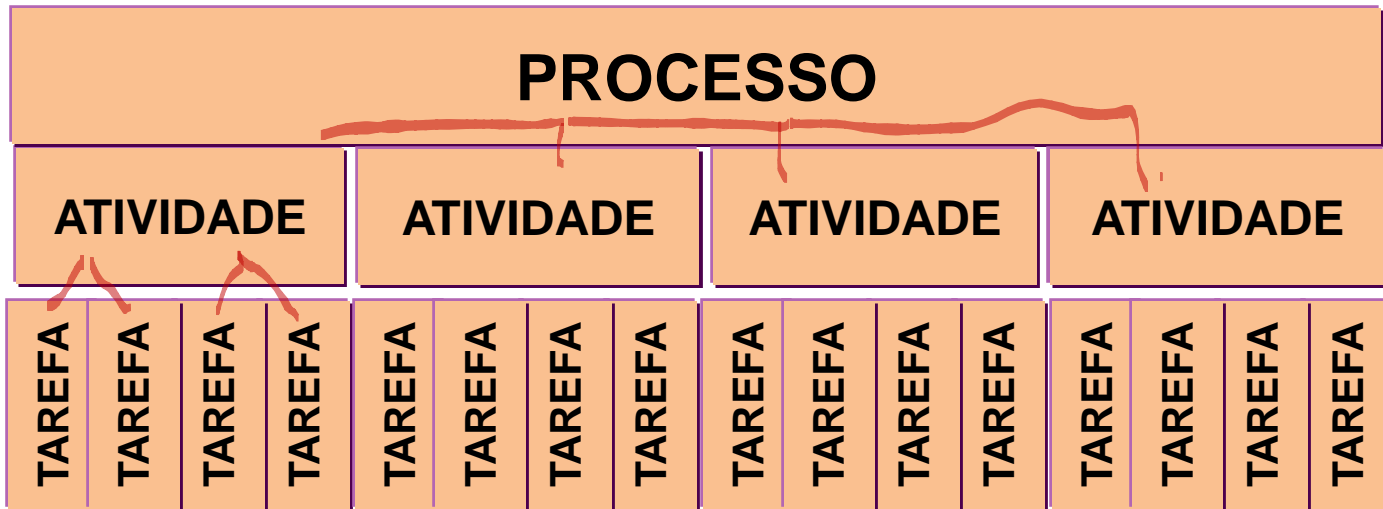
DESCRIÇÃO DA TAREFA:

1

MAPEAMENTO:

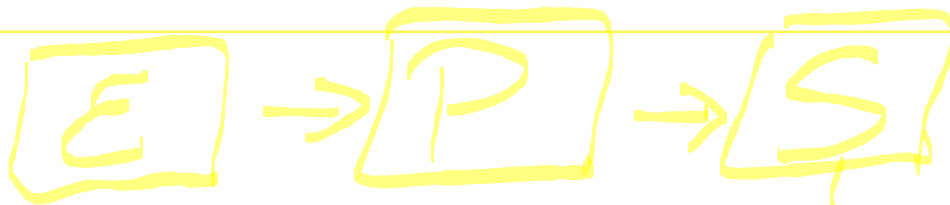
PROCESSO:	
ATIVIDADE:	
OBSERVAÇÕES:	

# PROCESSOS, ATIVIDADES E TAREFAS



Na metodologia que utilizamos, o processo se divide em atividades e estas em tarefas. Para o mapeamento dos processos e das atividades, são inicialmente inventariadas as tarefas e posteriormente é feito o trabalho de agrupá-las.

# Conceitos de Gestão por Processos



“De maneira simplificada, processo é aquilo que cria os resultados que a empresa fornece aos clientes.”



***Vamos avançar para melhor entendimento do conceito***

“Em termos técnicos, processo é um grupo organizado de atividades correlatas que, em conjunto, cria um resultado de valor para os clientes”.

✓ “Processo é um grupo de atividades, não apenas uma.”

“Nenhuma atividade isolada cria o resultado almejado”.

✓ “O valor é consequência de todo o processo, em que se fundem as atividades, de maneira sistemática, com vistas a um propósito específico.”

✓ “As atividades de um processo não são aleatórias ou improvisadas: elas são integradas e organizadas.”

✓ “Todas as atividades de um processo são feitas em conjunto, com vistas a um objetivo comum.”