



Técnico em Administração

Gestão de Qualidade

Professor: Jorge Augusto
Conteúdo:
Gerenciamento por
Processos
Data: 29/10/2018



EDUCAÇÃO
Secretaria de Estado
da Educação / SEDUC



Prof. Jorge Augusto Costa

E-mail: jct.jac2705@gmail.com

Celular: 86 9.9851-5570 TIM WhatsApp e Telegram

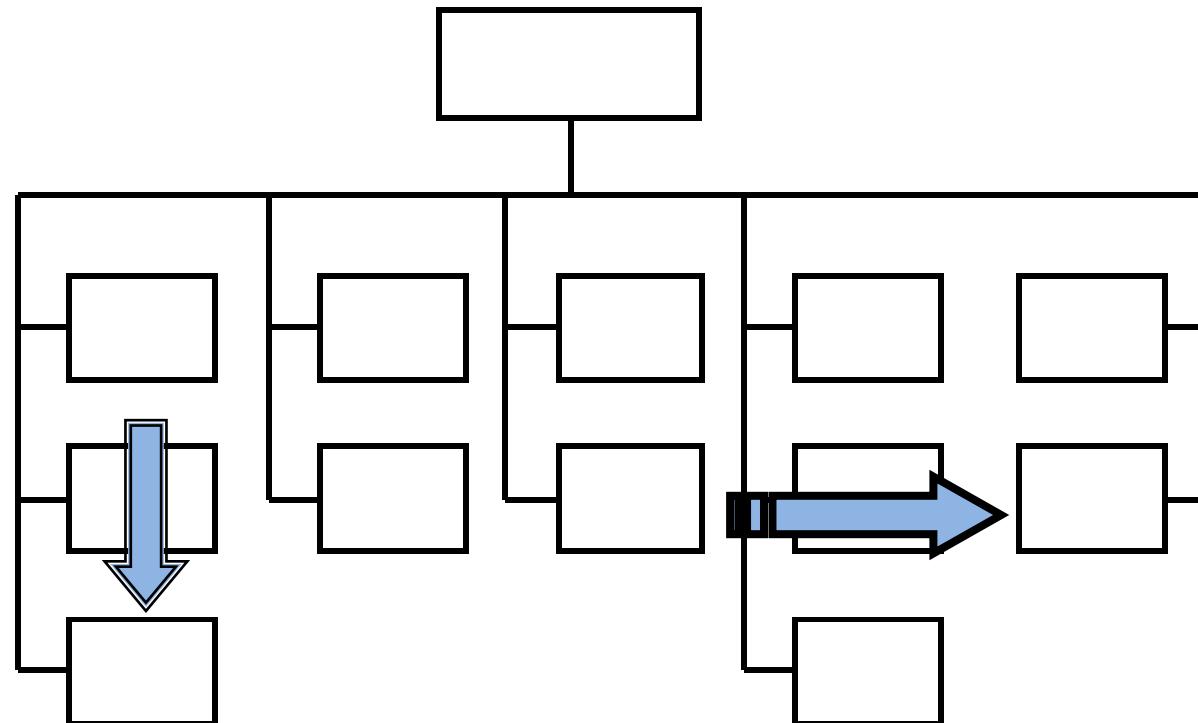
Para participar do grupo Informe:

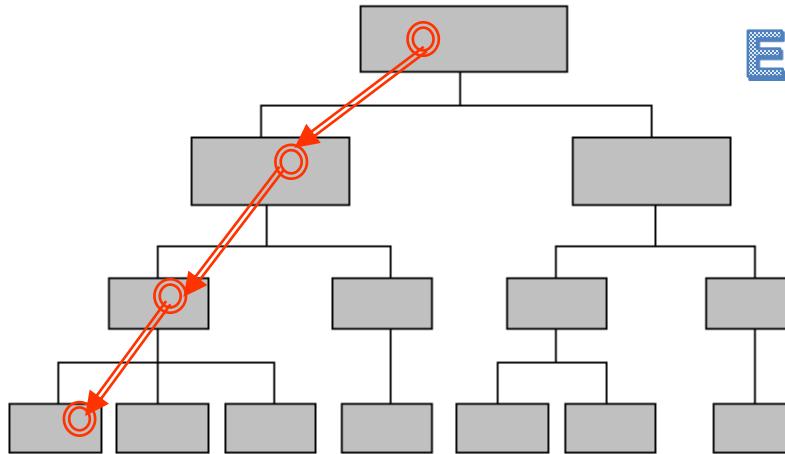
Nome, Cidade, Curso

Turno(manhã ou tarde)

Se é: Prof. ou aluno

Gerenciamento de Processos



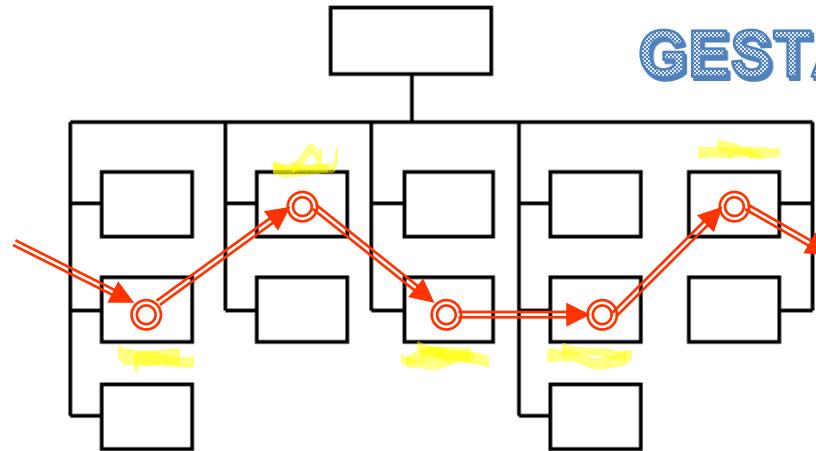


ESTRUTURA FUNCIONAL

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.

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.

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.”

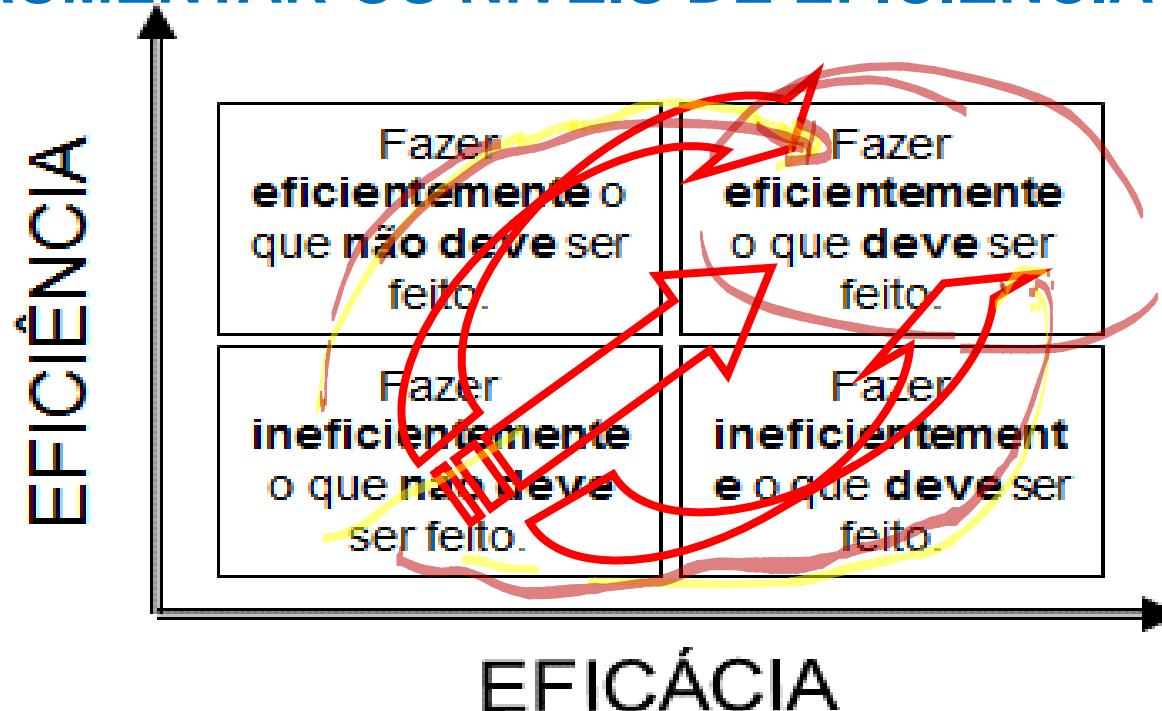
EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

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.

IDENTIFICAÇÃO
DO FUNCIONÁRIODADOS DA
TAREFADESCRÍÇÃO
DA TAREFAMAPEAMENTO
DA ATIVIDADE
E DO PROCESSO Mapeamento de Processos

MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Relatórios



COLABORADOR(A):

Nome:	<input type="text"/>	Fone:	<input type="text"/>	e-mail:	<input type="text"/>
Cargo:	<input type="text"/>	Setor:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dept.:	<input type="text"/>	Diretoria:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Horas/semana:		
Classif. ABC:		Prazo de entrega:			Custo/mês:			<input type="checkbox"/> Descartável?
Projeto:								

DESCRÍÇÃO DA TAREFA:

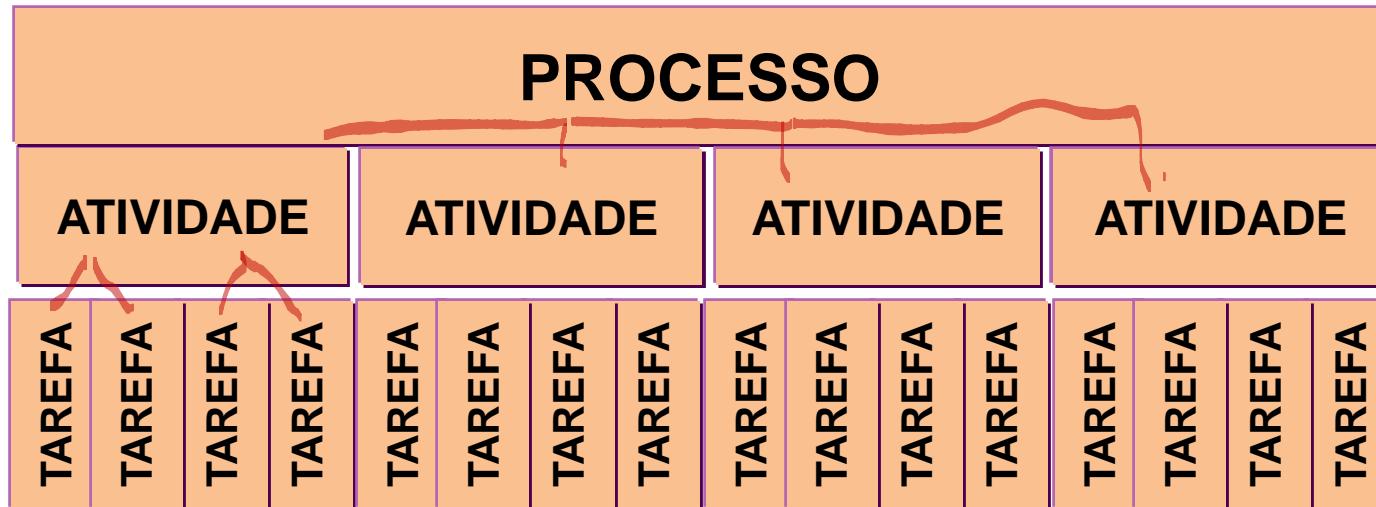
1

<input type="text"/>

MAPEAMENTO:

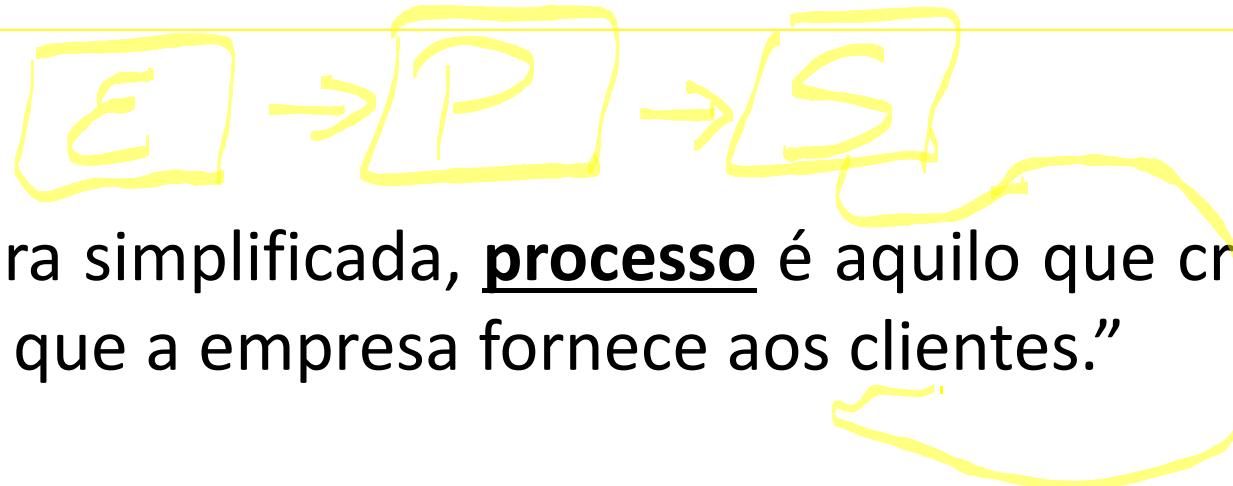
PROCESSO:	<input type="text"/>
ATIVIDADE:	<input type="text"/>
OBSERVAÇÕES:	<input type="text"/>

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.”