

Técnico em Administração



**Organização,
Sistemas e Métodos**

PROFESSOR: EDER FABENI
CONTEÚDO: AULA 07 - O
PROFISSIONAL DE OSM
DATA: 20.04.2020



AULA 7 - O PROFISSIONAL DE OSM

EDER FABENI



Nesta aula, continuaremos conhecendo o profissional de OSM e destacaremos as suas funções.

Conforme Ricardo Mello na estrutura clássica empresarial, cabia ao profissional de Organização e Métodos (O&M) a meticulosa estruturação das rotinas comunicacionais e dos processos administrativos, principalmente nas organizações de grande porte.

Nas pequenas empresas, havia pouco espaço para este tipo de profissional desenvolver as suas atividades, fosse pelo desconhecimento da natureza do seu trabalho por parte do empresário, ou ainda pelo impacto dos seus vencimentos mensais na folha de pessoal. De todas as formas, seria mais uma das múltiplas funções administrativas que o empresário deveria exercer. Graças à disseminação do uso de microcomputadores a partir dos anos 80 do século XX, tornou-se até mais fácil para qualquer “curioso”, sem grandes conhecimentos técnico gerenciais, a desenvolver por conta própria formulários e modelos de circulares, entre outros instrumentos normativos.

Neste mesmo período, a função do profissional que tratava dos processos e estruturas organizacionais passou a incorporar a letra “s”, correspondente a “sistemas”, consolidando a denominação de “Organização, Sistemas e Métodos” (OSM). Não obstante, aos ouvidos dos incautos, soa ainda hoje pomposo: “o departamento de OSM precisa revisar e propor uma nova norma zero para a Instituição”, ou ainda “o OSM está elaborando um **funcionograma** para a empresa”. Para o microempresário, alheio ao **jargão** administrativo, pode aparentar mais uma sofisticação típica das grandes empresas dispostas e com condições de investir em serviços que sequer imaginava dispor.

Mas, afinal, quais são as funções e qual o papel do OSM em uma empresa?

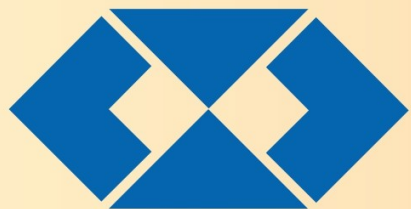
A natureza do trabalho do analista de OSM gira em torno do estudo das estruturas e os processos organizacionais. Em outras palavras, cabe ao profissional analisar a estrutura e os procedimentos administrativos em uma empresa com o objetivo de aperfeiçoar o fluxo de trabalho e de informações. Ao contrário do que se imagina a essência do trabalho não consiste em aplicar métodos burocráticos que emperram a empresa, mas em desenvolver uma visão crítica acerca da distribuição deste ao longo da estrutura de negócio.

Os empresários que, eventualmente – mas não continuamente – contaram com o apoio de um profissional de OSM, acham que no final das contas o trabalho deste analista se resume a elaborar manuais e normas. Entretanto, é bem mais que isso.

A racionalização dos fluxos de processos exige conhecimento apurado dos sistemas de informação corporativo. **Você é capaz de estabelecer a diferença, por exemplo, entre dados e informações?** Pois saiba que este é um dos pilares para a tomada de decisão eficaz. O analista de OSM, conhecedor dos conceitos, consegue identificar onde são gerados, armazenados e redistribuídos os dados e quem são os responsáveis pela alimentação do fluxo informacional na empresa. Ou seja, a decantada “inteligência competitiva” (business intelligence), pois, apesar de estar fortemente ligado a aspectos mercadológicos, inicia-se a partir de uma abordagem de sistemas e métodos.

Atividade de aprendizagem

1) Liste o que cabia ao papel antigo de OSM.



Técnico em Administração



**Organização,
Sistemas e Métodos**

PROFESSOR: EDER FABENI
CONTEÚDO: AULA 08 - A
FUNÇÃO ATUAL DO
PROFISSIONAL DE OSM
DATA: 20.04.2020



AULA 8- A FUNÇÃO ATUAL DO PROFISSIONAL DE OSM

EDER FABENI

Nesta aula, vamos estudar as funções atuais do analista de OSM. Ou seja, o seu papel nas organizações hoje.

Para estudarmos as funções atuais do analista de OSM, vamos iniciar tratando de Qualidade, uma palavra que com toda certeza você tem ouvido muito atualmente.

Então vamos lá.

Quando falamos de qualidade, a contribuição do OSM é enorme. Desde o final da década de 90, por força da legislação no Brasil, as empresas de engenharia e terraplanagem que desejem participar de concorrência, tomadas de preço e processos licitatórios devem obter certificação de qualidade da série ISO, que se pauta na normalização dos procedimentos operacionais. Outras certificações, também pautadas em rígidos métodos de normalização, são exigidas as empresas que desejem exportar para países da Europa e América do Norte.



A **ISO 9001** é uma norma de garantia da qualidade de projetos/processos de uma empresa. ... É uma organização não governamental fundada em 1947 na Genebra, a qual tem como **função** instaurar a normatização de produtos e serviços, fazendo uso de determinadas normas, objetivando, sempre, melhora na qualidade destes.

O que é a NBR ISO 9001?

A ABNT **NBR ISO 9001** é a versão brasileira da norma internacional **ISO 9001** que estabelece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de uma organização, não significando, necessariamente, conformidade de produto às suas respectivas especificações.

O que é a NBR ISO?

O que significa NBR ISO 9001? A **NBR ISO 9001** é a versão brasileira da norma internacional **ISO 9001** tendo em vista que **NBR** é a sigla para Norma Brasileira que é aprovada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

As normas foram elaboradas por meio de um consenso internacional acerca das práticas que uma empresa deve tomar a fim de atender plenamente os requisitos de qualidade total. A ISO 9000 não fixa metas a serem atingidas pelas organizações a serem certificadas; as próprias organizações são quem estabelecem essas metas.

Uma organização deve seguir alguns passos e atender a alguns requisitos para serem certificadas. Dentre esses podem-se citar:

- Padronização de todos os processos-chave da organização, processos que afetam o produto e conseqüentemente o cliente;
- Monitoramento e medição dos processos de fabricação para assegurar a qualidade do produto/serviço, através de indicadores de performance e desvios;
- Implementar e manter os registros adequados e necessários para garantir a rastreabilidade do processo;
- Inspeção de qualidade e meios apropriados de ações corretivas quando necessário; e
- Revisão sistemática dos processos e do sistema da qualidade para garantir sua eficácia

- **Ação corretiva** - ação para eliminar a causa de uma não-conformidade identificada ou de outra situação indesejável
- **Ação preventiva** - ação para eliminar a causa de uma potencial não-conformidade
- **Cliente** - organização ou pessoa que recebe um produto
- **Conformidade** - satisfação com um requisito
- **Eficácia** - medida em que as atividades planejadas foram realizadas e obtidos os resultados planejados
- **Eficiência** - relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados
- **Fornecedor** - organização ou pessoa que fornece um produto
- **Política da Qualidade** - conjunto de intenções e de orientações de uma organização, relacionadas com a qualidade, como formalmente expressas pela gestão superior

- **Procedimento** - modo especificado de realizar uma atividade ou um processo;
- **Processo** - conjunto de atividades inter-relacionadas que transformam entradas em saídas;
- **Produto** - resultado de um processo;
- **Qualidade** - medida de atendimento a expectativas, dada por um conjunto de características intrínsecas;
- **Requisito** - necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória;

- **Satisfação de clientes** - percepção dos clientes quanto ao grau de atendimento aos seus requisitos
- **Sistema de Gestão da Qualidade** - parte do sistema de gestão da organização orientada para atingir os resultados em relação com os objetivos da qualidade. Fornece diretrizes para implantar e implementar o sistema da qualidade: fatores técnicos, administrativos e humanos que afetem a qualidade de produtos ou serviços; aprimoramento da qualidade; -referência para o desenvolvimento e implementação de um sistema da qualidade e para a determinação da extensão em que cada elemento desse sistema pode ser aplicado.

Os elementos descritos abaixo são alguns dos aspectos a serem abordados pela organização no momento da implementação da ISO 9001:2008, lembrando sempre que alguns desses requisitos variam de acordo com o tamanho e ramo de atividade da empresa.

Deve ser feita a análise de todo o processo e garantir a padronização, monitoramento e documentação de todo o processo que tem influência no produto.

- **Responsabilidade da direção:** requer que a política de qualidade seja definida, documentada, comunicada, implementada e mantida. Além disto, requer que se designe um representante da administração para coordenar e controlar o sistema da qualidade.
- **Sistema da qualidade:** deve ser documentado na forma de um manual e implementado também.
- **Análise crítica de contratos:** os requisitos contratuais devem estar completos e bem definidos. A empresa deve assegurar que tenha todos os recursos necessários para atender às exigências contratuais.

- **Controle de projeto:** todas as atividades referentes à projetos (planejamento, métodos para revisão, mudanças, verificações, etc.) devem ser documentadas.
- **Controle de documentos:** requer procedimentos para controlar a geração, distribuição, mudança e revisão em todos os documentos codificados na empresa.
- **Aquisição:** deve-se garantir que as matérias-primas atendam às exigências especificadas. Deve haver procedimentos para a avaliação de fornecedores.
- **Produtos fornecidos pelo cliente:** deve-se assegurar que estes produtos sejam adequados ao uso.
- **Identificação e rastreabilidade do produto:** requer a identificação do produto por item, série ou lote durante todos os estágios da produção, entrega e instalação.

- **Controle de processos:** requer que todas as fases de processamento de um produto sejam controladas (por procedimentos, normas, etc.) e documentadas.
- **Inspeção e ensaios:** requer que a matéria-prima seja inspecionada (por procedimentos documentados) antes de sua utilização.
- **Equipamentos de inspeção, medição e ensaios:** requer procedimentos para a calibração/aferição, o controle e a manutenção destes equipamentos.
- **Situação da inspeção e ensaios:** deve haver, no produto, algum indicador que demonstre por quais inspeções e ensaios ele passou e se foi aprovado ou não.

- **Controle de produto não-conformes:** requer procedimentos para assegurar que o produto não conforme aos requisitos especificados é impedido de ser utilizado inadvertidamente.
- **Ação corretiva:** exige a investigação e análise das causas de produtos não-conformes e adoção de medidas para prevenir a reincidência destas não-conformidades.
- **Manuseio, armazenamento, embalagem e expedição:** requer a existência de procedimentos para o manuseio, o armazenamento, a embalagem e a expedição dos produtos.
- **Registros da qualidade:** devem ser mantidos registros da qualidade ao longo de todo o processo de produção. Estes devem ser devidamente arquivados e protegidos contra danos e extravios.

- **Auditorias internas da qualidade:** deve-se implantar um sistema de avaliação do programa da qualidade.
- **Treinamento:** devem ser estabelecidos programas de treinamento para manter, atualizar e ampliar os conhecimentos e as habilidades dos funcionários.
- **Assistência técnica:** requer procedimentos para garantir a assistência à clientes.
- **Técnicas estatísticas:** devem ser utilizadas técnicas estatísticas adequadas para verificar a aceitabilidade da capacidade do processo e as características do produto.

Entre as grandes corporações atuando no território Brasileiro, é cada vez maior a quantidade de interessadas em participar do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), cujos rigorosos indicadores de excelência demarcam um alto padrão de excelência nos processos. Para isso, requer-se uma ótima definição e delegação de competências ao longo dos processos organizacionais.

Mesmo que o objetivo da organização não seja obter selos de qualidade ou ter vontade de internacionalizar suas operações, o profissional em OSM deve ser percebido como uma função administrativa estratégica que possibilita harmonizar os fluxos produtivos, por aperfeiçoar os processos empresariais, desde a concepção do negócio até o estudo dos indicadores de sucesso e competitividade.

1) Cite as principais funções de um profissional de OSM e quais são os benefícios que este pode trazer para a empresa que atua.