

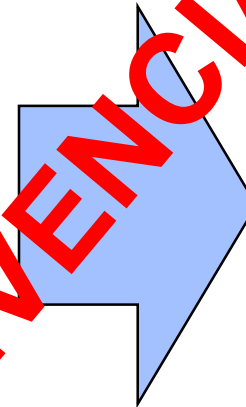
Gestão de Processos



QUALIDADE

“ADEQUAÇÃO PARA O USO”
(JURAN)

“UM CICLO SEM FIM, DE
MELHORIAS CONTÍNUAS”
(DEMING)

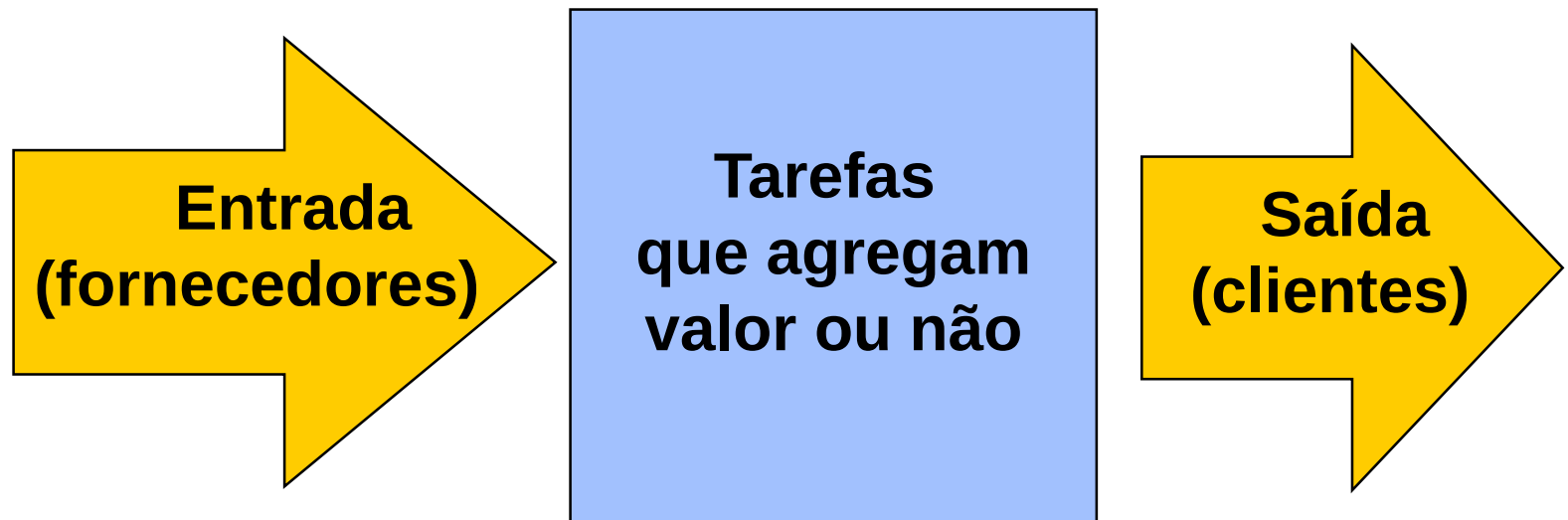


SATISFAÇÃO
DO CLIENTE

COMPETITIVIDADE & SOBREVIVÊNCIA

PROCESSO

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



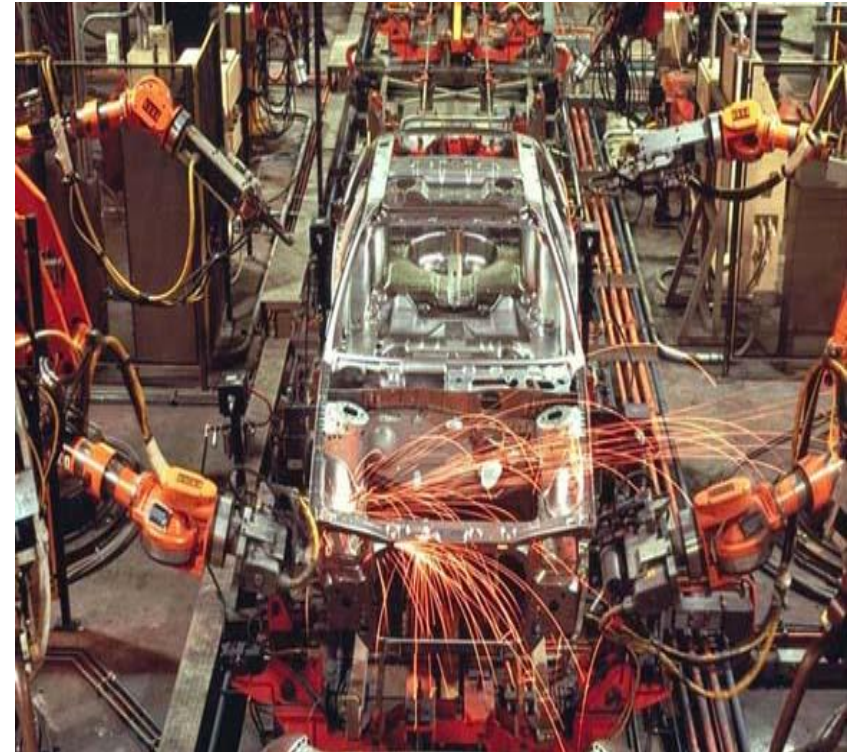








INOVAÇÃO DE PROCESSO



“As inovações de processo representam mudanças significativas nos métodos de produção e de distribuição.”

Manual de Oslo (2005)

Identificar “oportunidades/falhas”



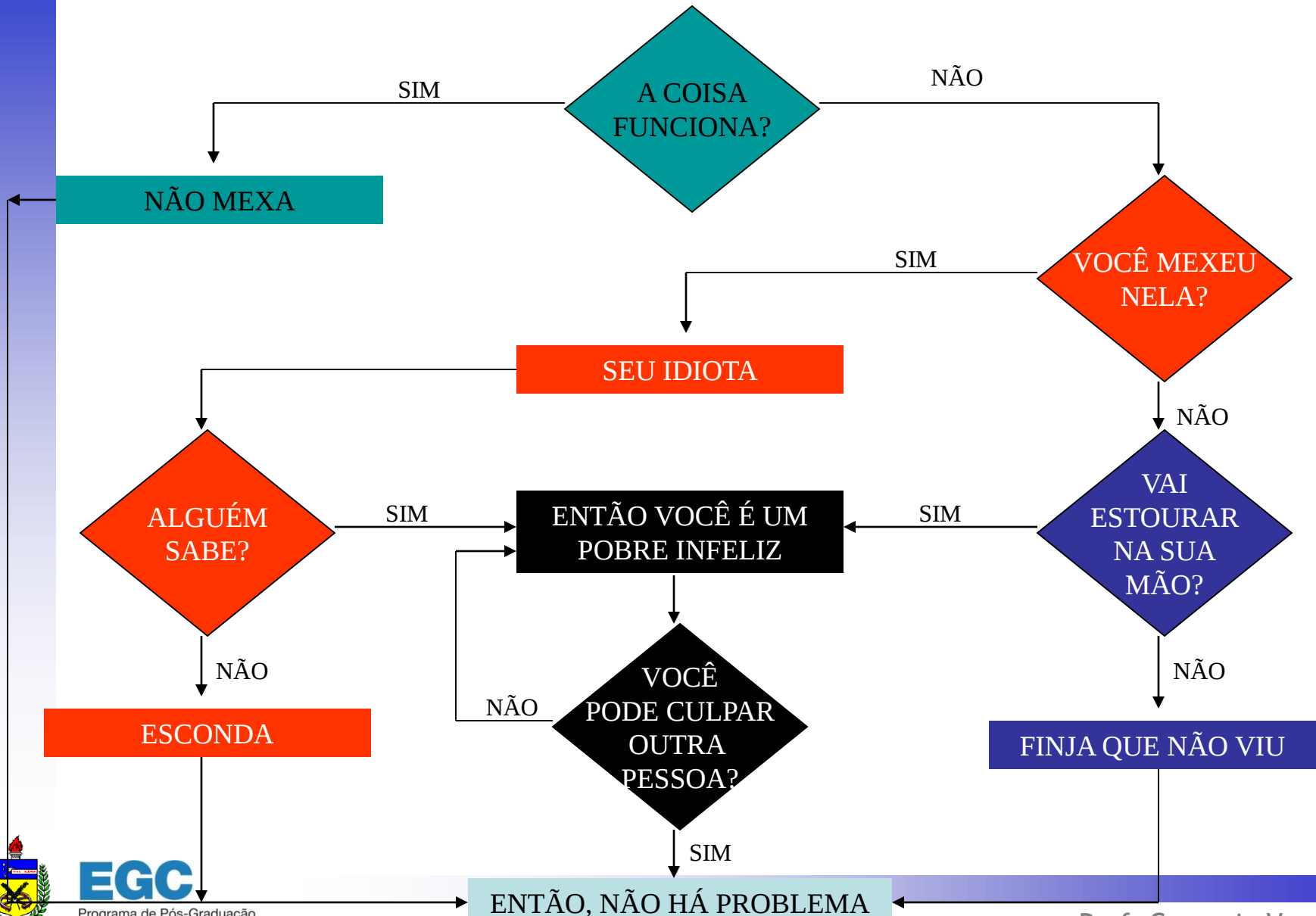
\$\$\$\$

tempo - 10'

Processos parecem sob controle e com resultados promissores



Que fazer ?????????



Como agir ?????????

CONCEITO

Gerenciamento de Processos é a definição, análise e melhoria contínua dos processos, com objetivo de atender as necessidades e expectativas dos clientes.



CONHECER —→ **IDENTIFICAR** —→ **CAPTURAR**



Esquema / Objetivo da metodologia de GP



Etapa 1 - Base para o GP

Informar sobre a metodologia de GP. Identificar e elaborar: missão, produtos finais, processos na visão macro, clientes e fornecedores externos.

Etapa 2 - Definição do Processo

Identificar e descrever clientes internos, saídas, entradas e objetivos dos subprocessos. Mapear o fluxo de atividades e informações, definir indicadores e identificar os recursos utilizados nos diferentes subprocessos.

Esquema / Objetivo da metodologia de GP



Etapa 3 - Identificação de Oportunidades de Melhoria

Priorizar oportunidades de melhorias. Gerar e avaliar impacto das idéias. Selecionar idéias.

Etapa 4 - Garantia da Melhoria do Processo

Concretizar as oportunidades de melhoria (desenvolver planos de ação, envolver as pessoas). Acompanhar implantação do plano realizando sua manutenção periódica, assegurando a continuidade do Gerenciamento de processo.

GERENCIAMENTO DE PROCESSOS



NÃO PRETENDE PUNIR

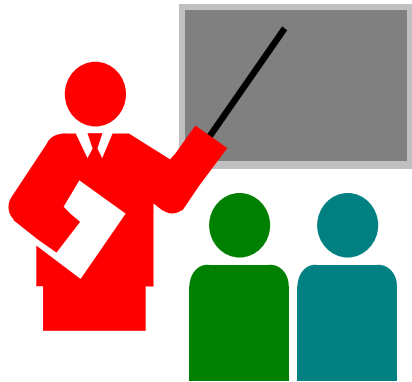
GERENCIAMENTO DE PROCESSOS



NÃO PROCURA O CULPADO

GERENCIAMENTO DE PROCESSOS

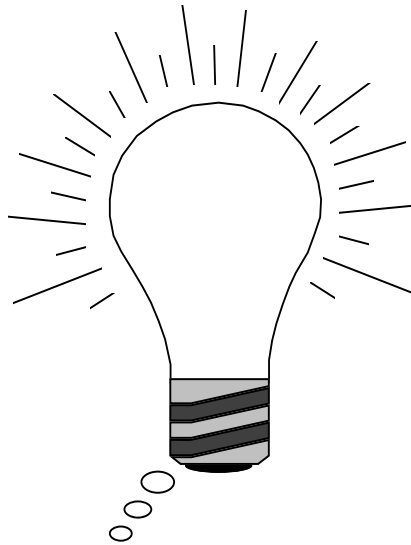
MUDANÇA CULTURAL



- Conhecer
- Identificar oportunidades de melhoria e gerar soluções
- Garantir a melhoria continua

GERENCIAMENTO DE PROCESSOS

BUSCA INCESSANTE DE MELHORIAS



- **motivação**
- **criatividade**
- **trabalho**

GERENCIAMENTO DE PROCESSOS

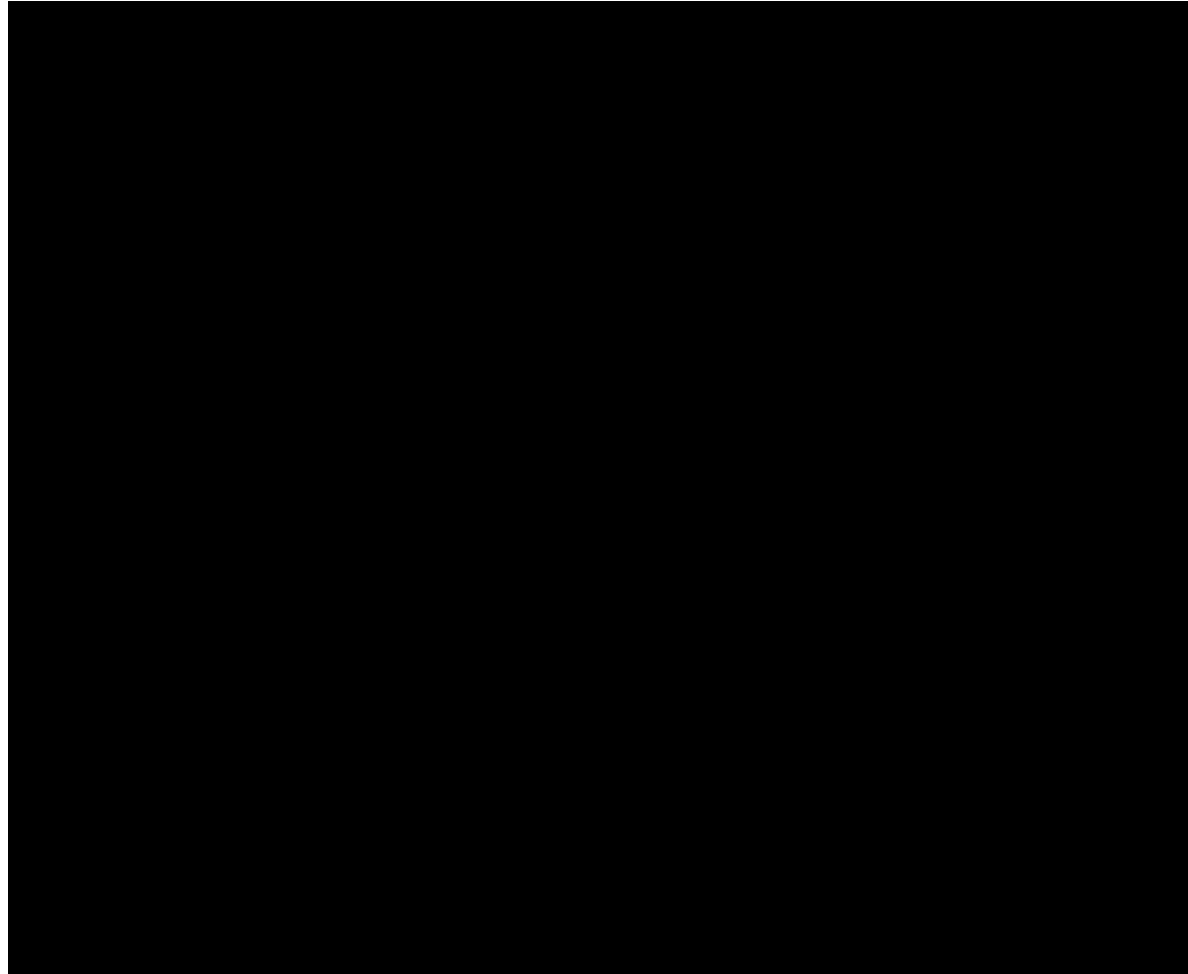


NECESSIDADE DE APRENDER NOVAS REGRAS:



- OPERACIONAIS
- COMPORTAMENTAIS

Processos podem ter falhas “incríveis”... e eles vão descobrir



Produto - Valor, Função

- **Criatividade – Inovação**
- **Enjambração – Gambiara**
- **Sorte -**

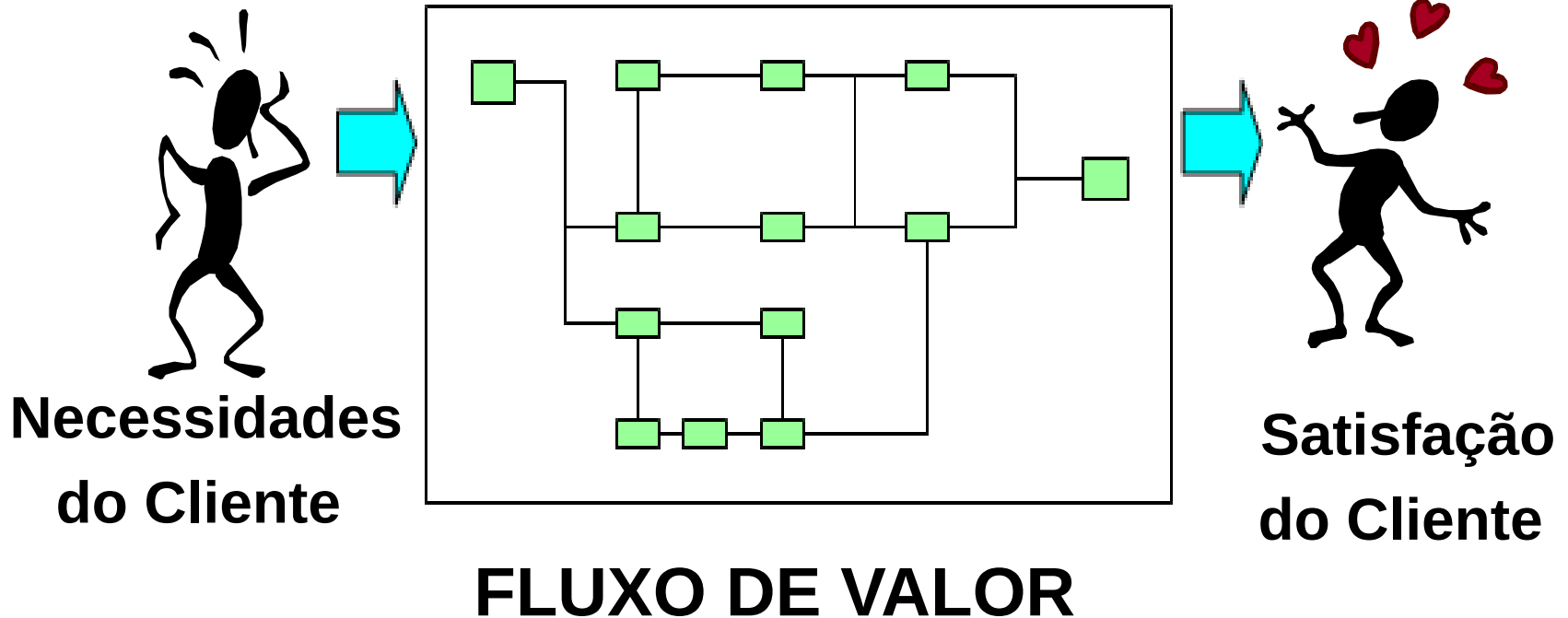
Lembrem-se um processo mal definido e/ou executado pode trazer “perdas”
– olha o jeitinho



Produto - Valor, Função

- **Criatividade – Inovação**
- **Enjambração - Gambiara**
- **Sorte -**

Um conjunto de processos forma o **fluxo de valor**



ANÁLISE DO VALOR AGREGADO

Análise do Valor Agregado = AVA

Objetivo é determinar quais atividades efetivamente contribuem para satisfazer as expectativas do cliente, interno ou externo, i.e. identificar quais as atividades que contribuem no atendimento das necessidades dos clientes.

Tipos de Atividades :

- atividades com Valor Real Agregado = VRA
- atividades com Valor Empresarial Agregado = VEA
- atividades Sem Valor Agregado = SVA



■ Exemplo: (Empréstimo Bancário) - AVA

PROCESSO - Empréstimo Bancário para Cliente Pessoa Física			
SUBPROCESSOS	Atividades VRA	Atividades VEA	Atividades SVA
A - Solicitação do Cliente	X		
B - Análise do Cadastro		X	
C - Análise Financeira		X	
D - Avaliação do Empréstimo			X
E - Pagamento do Empréstimo	X		
F - Ass. Promissórias e Cobranças		X	

Melhorando os Processos Empresariais

■ Princípios Básicos:

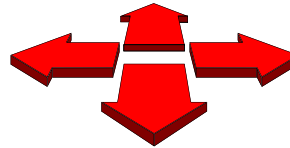
- Eliminação da Burocracia
- Eliminação da Duplicidade
- Avaliação do Valor Agregado
- Simplificação
- Redução do tempo de Ciclo
- Tornar o Processo à Prova de Erros
- Linguagem Simples
- Padronização
- Parceria com Fornecedores
- Automação e/ou Mecanização

VANTAGENS DO GERENCIAMENTO DE PROCESSO

- **ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DOS CLIENTES**

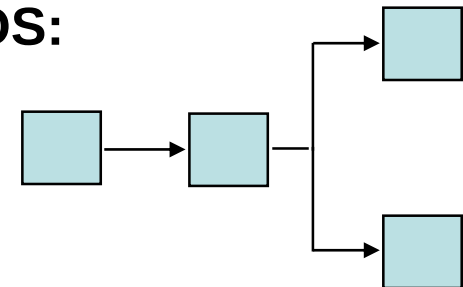


- **VISÃO AMPLA E HORIZONTAL DO NEGÓCIO**



- **PROCESSOS CLARAMENTE DEFINIDOS:**

- **Atividades**
- **Padrões de qualidade**



VANTAGENS DO GERENCIAMENTO DE PROCESSO

■ CONHECIMENTO GLOBAL DO PROCESSO

■ Melhor utilização dos recursos

- otimização

- priorização



■ Melhoria na comunicação

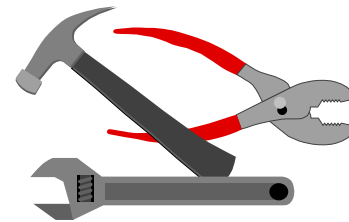
■ Maior envolvimento dos funcionários, em todos os níveis



Quando os objetivos da Organização são:

- Identificar processos e atividades
- Vislumbrar oportunidades de melhoria
- Mudança comportamental
- Racionalizar recursos e resíduos
- Introduzir novas tecnologias.

**Gerenciamento de processos
é uma das**



**para o
Incremento de Competitividade.**

Domínio de Processo



MUDANÇA É INEVITÁVEL

CRESCER É OPCIONAL