

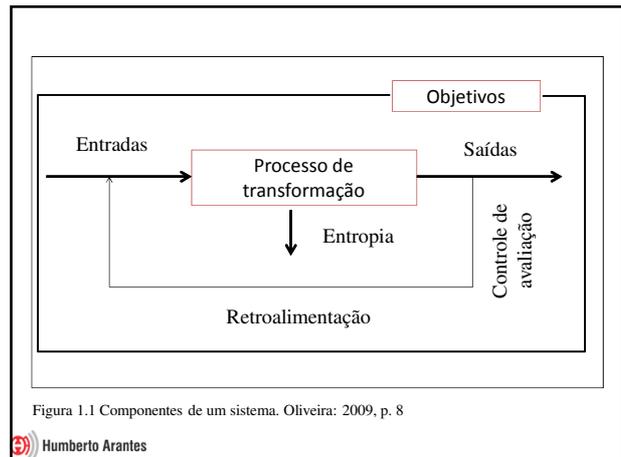
UNIDADE 1 GESTÃO DE PROCESSOS

Gestão Processos
Material extra Planejamento Estratégico



Humberto Arantes
humberto@humbertoarantes.com.br
www.humbertoarantes.com.br

09/02/2015 1



Processo

❑ Conjunto de Atividades que recebem Insumos Transformando-os de acordo com uma Lógica Pré-estabelecida e com a Agregação de Valores, em Produtos ou Serviços para Responderem às Necessidades dos Clientes ou Usuários.



Humberto Arantes

As Atividades do Analista de Processos

1. **Entender** – é preciso entender as necessidades de seus clientes, as reais preocupações de cada usuário.
2. **Levantar** – levantar e documentar os dados é um trabalho difícil de ser iniciado e completado.
3. **Analisar** – deve analisar o processo com base no conjunto de informações levantadas.
4. **Desenvolver** – uma, ou várias soluções para o problema apresentado
5. **Implantar** – executar a tarefa de implantar a solução previamente analisada.

Humberto Arantes

Desafios

- ❑ Fazer o processo produtivo mais eficiente;
- ❑ Mais barato;
- ❑ Mais limpo;
- ❑ Produzindo bens ou serviços com qualidade assegurada.

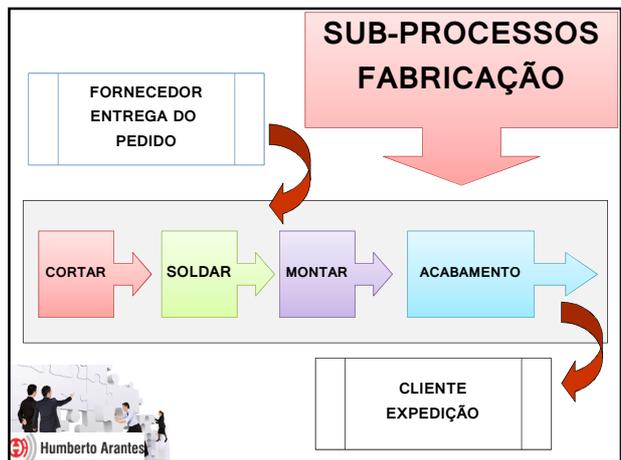
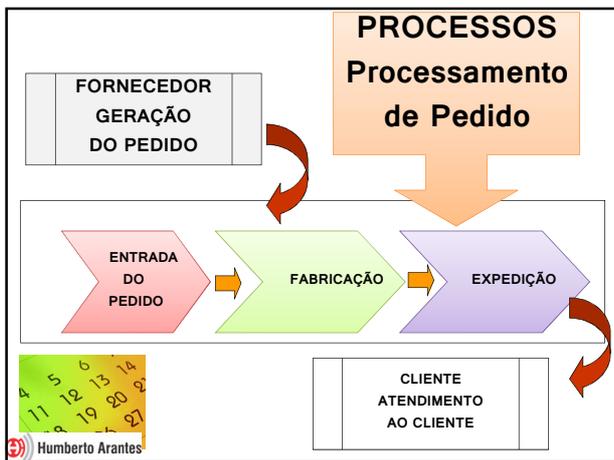
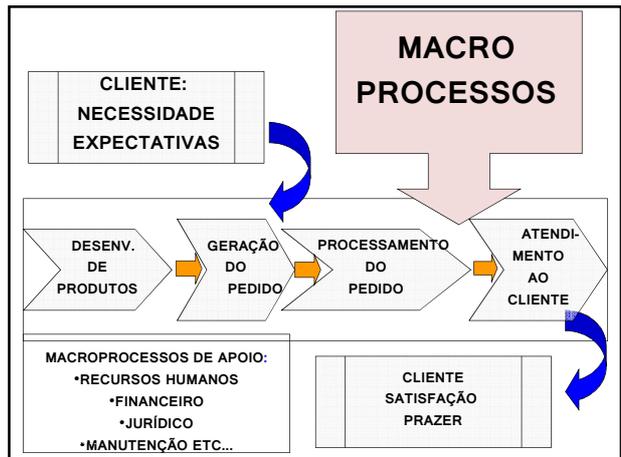
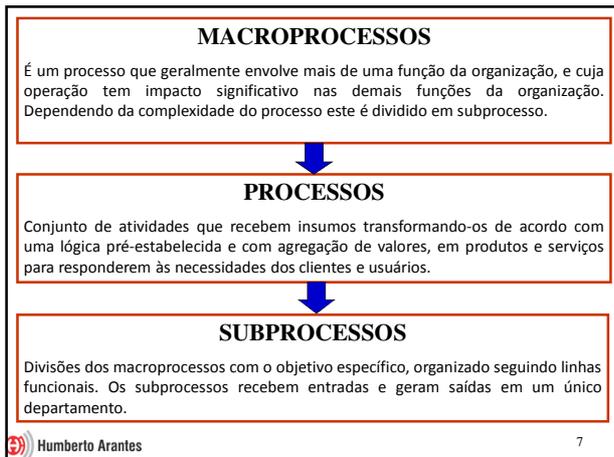
Humberto Arantes

Entender o Processo

PROCESSO é a forma pela qual um conjunto de **ATIVIDADES** cria, trabalha ou transforma insumos (entradas), agregando-lhes **VALOR**, com a finalidade de produzir **BENS** ou **SERVIÇOS**, com qualidade, para serem entregues a clientes (saídas), seja eles internos ou externos.

Humberto Arantes

UNIDADE 1 GESTÃO DE PROCESSOS



OBJETIVO DE TODO PROCESSO

- ❑ Atacar seus Pontos Fracos:
 - Custos Altos, Qualidade Baixa, Prazo de Entrega, Atendimento.
- ❑ Obter Maior Competitividade
- ❑ Enfatizar seus Fatores Críticos de Sucesso

Humberto Arantes

Fatores Críticos de Sucesso - FCS

❑ São aqueles fatores **INDISPENSÁVEIS** para que a empresa tenha sucesso no mercado em que atua.

Humberto Arantes

UNIDADE 1 GESTÃO DE PROCESSOS

EFICIÊNCIA

- ❑ FAZ CERTO AS COISAS
(Fazer corretamente as coisas)
- ❑ RESOLVE PROBLEMAS
- ❑ ÊNFASE NOS MEIOS
- ❑ CUMPRE TAREFAS E OBRIGAÇÕES



Humberto Arantes

EFICÁCIA

- ❑ FAZ CERTO AS COISAS CERTAS
(Fazer as coisas certas)
- ❑ ATINGE OBJETIVOS
- ❑ ÊNFASE NOS RESULTADOS
- ❑ OBTÉM RESULTADOS



Humberto Arantes

14

EFICIENTE

- Faz Certo as Coisas.
- Resolve Problemas.
- Ênfase nos Meios.
- Cumpre Tarefas e Obrigações.



Humberto Arantes

EFICAZ

- Faz Certo as Coisas Certas.
- Atinge Objetivos.
- Ênfase nos Resultados.
- Obtém Resultados.



15

As diferenças entre eficiência e eficácia

Eficiência

- Fazer corretamente as coisas
- Preocupação com os meios
- Ênfase nos métodos e procedimentos
- Cumprir os regulamentos internos
- Treinar e aprender
- Jogar futebol com arte
- Saber batalhar
- Ser pontual no trabalho
- Utilizar métodos de trabalho
- Não faltar à missa aos domingos

Eficácia

- Fazer as coisas necessárias
- Preocupação com os fins
- Ênfase nos objetivos e resultados
- Atingir metas e objetivos
- Saber e conhecer
- Ganhar a partida de futebol
- Ganhar a guerra
- Agregar valor e riqueza à organização
- Alcançar resultados
- Ganhar o céu

Humberto Arantes

Habilidades Para Exercer Gestão de Processos

Habilidade Técnica

Conhecimentos, técnicas, métodos, equipamentos.



Habilidade Humana

Capacidade e discernimento para trabalhar com pessoas, compreender atitudes, liderança, motivação.



Habilidade Conceitual

Capacidade de compreender a complexidade de toda a empresa, ajustamentos.



Humberto Arantes

17

Referência Bibliográfica

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, Organização & Métodos: estudo integrado das novas tecnologias de informação**. 3. ed. 5. reimp. São Paulo: Atlas, 2008.

CURY, Antônio. **Organização e métodos: uma visão holística**. 8. ed. ver. E ampl. – 4. reimp. São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistema, organização e métodos: uma abordagem gerencial**. 18. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

 **Humberto Arantes**
humberto@humbertoarantes.com.br
www.humbertoarantes.com.br

Humberto Arantes

18