

GESTÃO POR PROCESSOS

INTRODUÇÃO – AULA 01

Instrutor: Sérgio Sampaio

Programa

- 1º Modelo de gestão baseado em processos
- 2º Identificação e mapeamento de processos
- 3º Gerenciamento dos processos
- 4º Análise e melhoria de processos
- 5º Padronização

COMPENTÊNCIAS A SEREM DESENVOLVIDAS

- ▶ Cognitivas – entender a dinâmica de todos os processos da empresa e sua importância para o funcionamento eficaz de toda a organização. Conhecer e entender a gestão da qualidade e a importância dos processos para a mesma.
- ▶ Atitudinal – perceber que os processos mapeados e interligados geram resultados. Desenvolver uma visão ampla da organização e da interação de seus processos, visando estabelecer indicadores de desempenho do SGQ.
- ▶ Operacional – implementar e acompanhar o gerenciamento por processos visando promover melhorias na organização. Praticar o método de análise de melhoria de processos. Padronizar processos visando garantir a conformidade e melhoria dos produtos e serviços da empresa. Executar a inter-relação de processos visando mudar o enfoque de departamental para processual e interdepartamental.

INSTRUTOR



▶ Sérgio Azevedo Sampaio

- Técnico em Administração – Colégio Frei Orlando
- Economista – PUC– MG
- Pós graduado em:
 - Gestão Empresarial – FGV
 - Engenharia Ambiental – IETEC
- Cursos de Aperfeiçoamento:
 - Engenharia de Produção – UFMG
 - Empreendedorismo – Babson College – Boston – USA.
- Experiências:
Usiminas, Fiat Automóveis, Xerox, Faculdades Pitágoras e SENAC, EPAMIG.
- Consultor/Instrutor credenciado:
 - SEBRAE–MG, SENAC–MG, IEL– FIEMG, PROISO.

O QUE É GERENCIAR?



O Que é Gerenciar



- ▶ Gerenciar não é resolver problemas e “apagar incêndios”.
 - Gerenciar é melhorar resultados continuamente.
- ▶ Gerenciar é bater meta.
 - Metas são objetivos mensuráveis.
- ▶ Como bater metas?
 - Definindo, organizando e controlando os recursos disponíveis na forma de processos.

Vocabulário do Gerenciamento

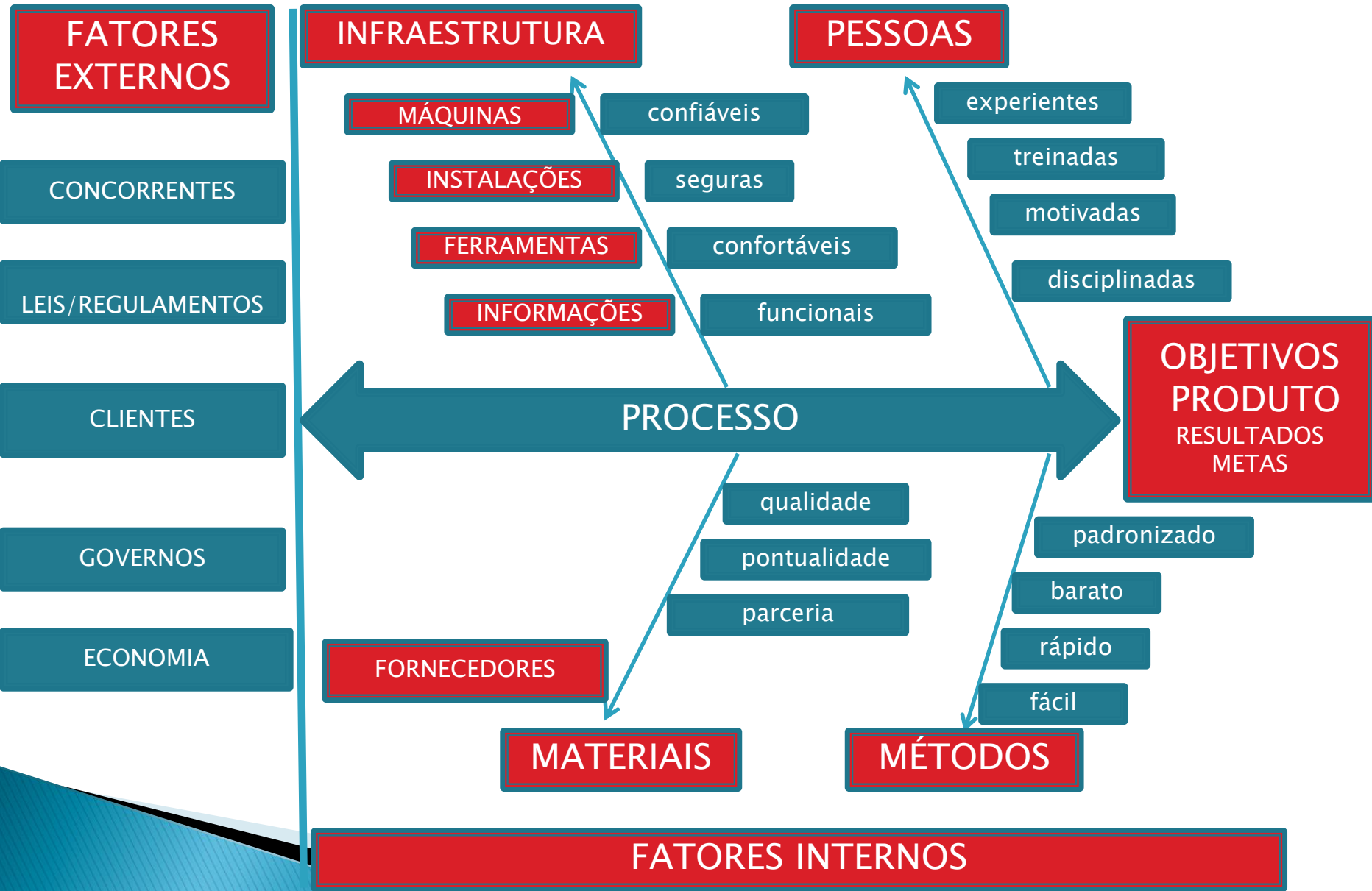
- ▶ Meta = resultado que torna a empresa eficaz e eficiente. (competitiva)
- ▶ Eficaz = alcançar a meta.
- ▶ Eficiente = alcançar a meta com menor custo, prazo ou maior produtividade.
- ▶ Problema = não atingir a meta

COMO BATER METAS

- ▶ **BATER METAS = GERENCIAR**
- ▶ **CONTROLANDO OS FATORES QUE AFETAM OS PROCESSOS.**
- ▶ **QUAIS SÃO OS FATORES QUE AFETAM OS PROCESSOS?**



FATORES QUE AFETAM OS PROCESSOS



DEFINIÇÃO DE METAS

META = objetivos + valor
+ prazo

META FÁCIL	META DESAFIADORA	META IMPOSSÍVEL
<p>A Equipe não precisa desenvolver todo o potencial para alcançá-la</p> <p>Consequência: Tédio</p>	<p>A Equipe desenvolve todo o potencial e define soluções muito criativas para alcançar a meta</p> <p>Consequência: Desenvolvimento da equipe e geração de conhecimento</p>	<p>A Equipe fica desanimada por saber que não alcançará a meta apesar do seu esforço</p> <p>Consequência: Ansiedade e Desmotivação</p>

Ex.: Reduzir o número de reclamações de clientes de X para Y até 31/12/05

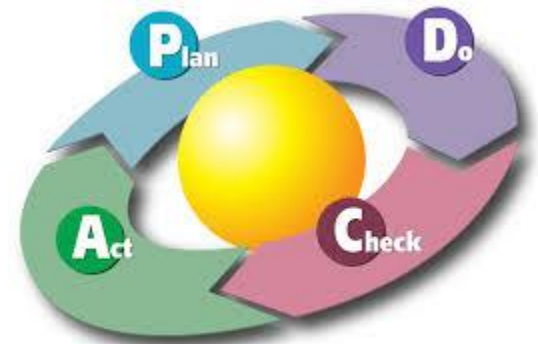
OBJETIVO

VALOR

PRAZO

Vídeo

- ▶ Entrevista Vicente Falconi.
- ▶ O que é gestão.
- ▶ https://www.youtube.com/watch?v=zV55_atcGuY



INTRODUÇÃO

GESTÃO POR PROCESSOS

O QUE SÃO PROCESSOS

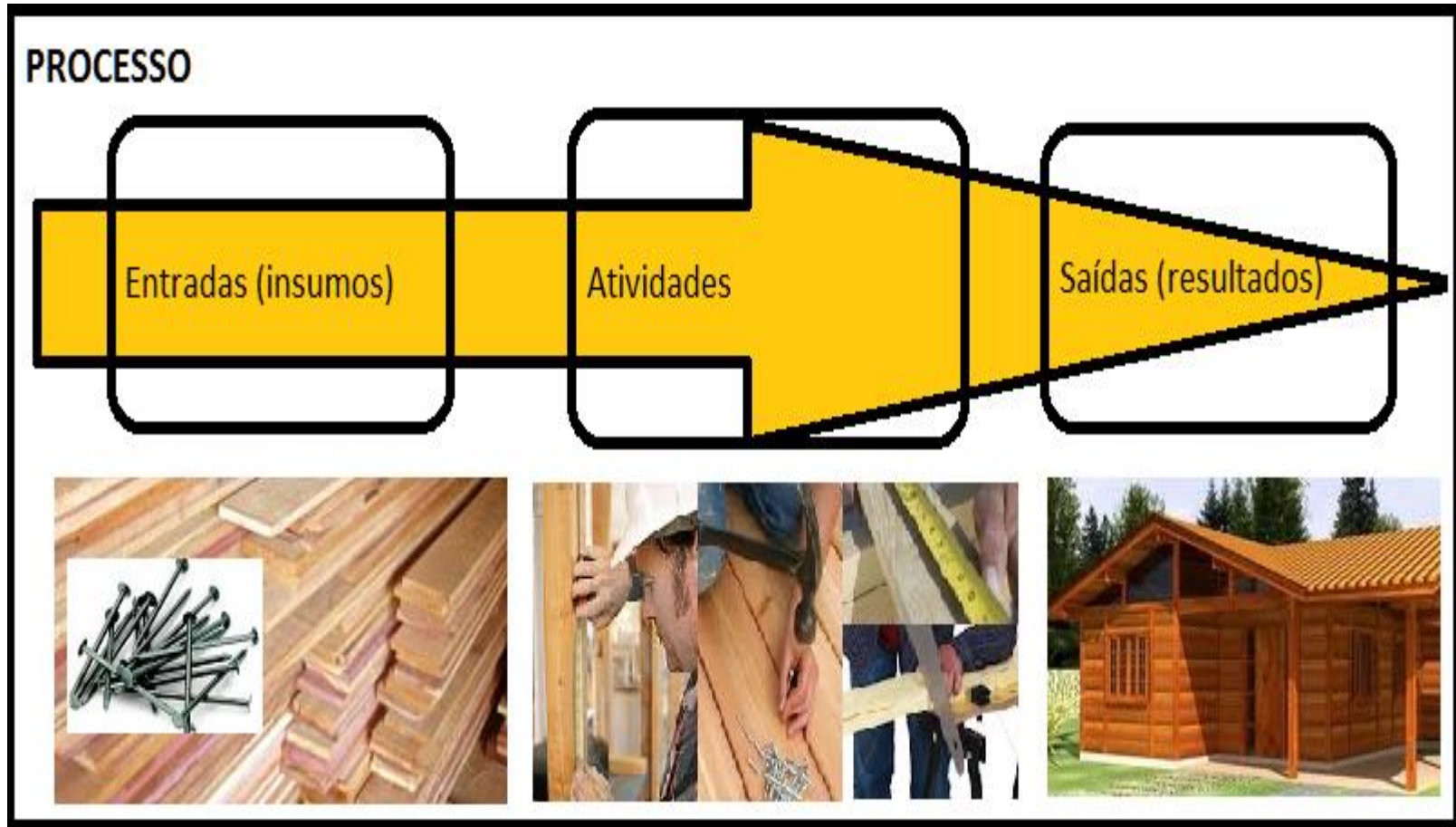
▶ Processos

- Conjunto de atividades interligadas em sequência com objetivo de obter determinado resultado.
 - Resultado = produto/serviço
 - Automóvel, celular, um bolo, um documento, uma planilha.
 - Com características definidas e/ou mensuráveis como:
 - cor, dimensões, desempenho, etc..
 - Visando atender as necessidades dos clientes.

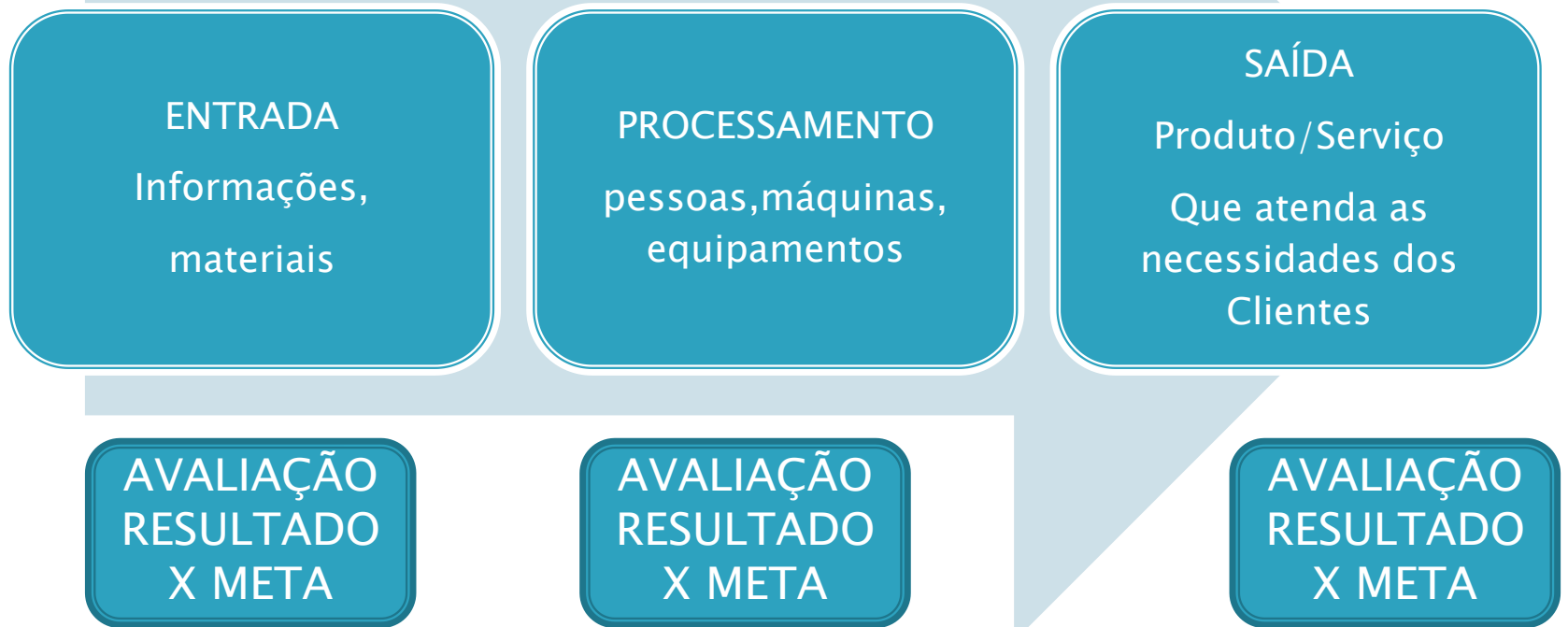
▶ Sistema = Empresa

- Conjunto de processos interligados com objetivo de atingir os objetivos da organização.

PROCESSO SIMPLIFICADO

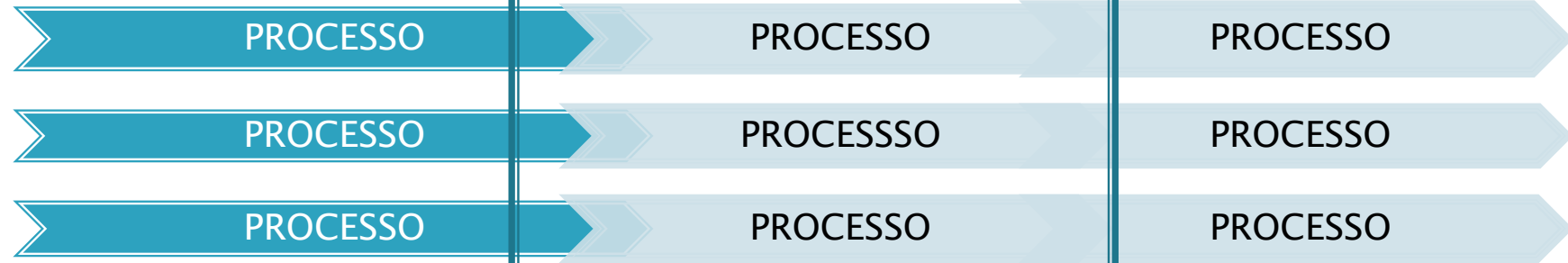
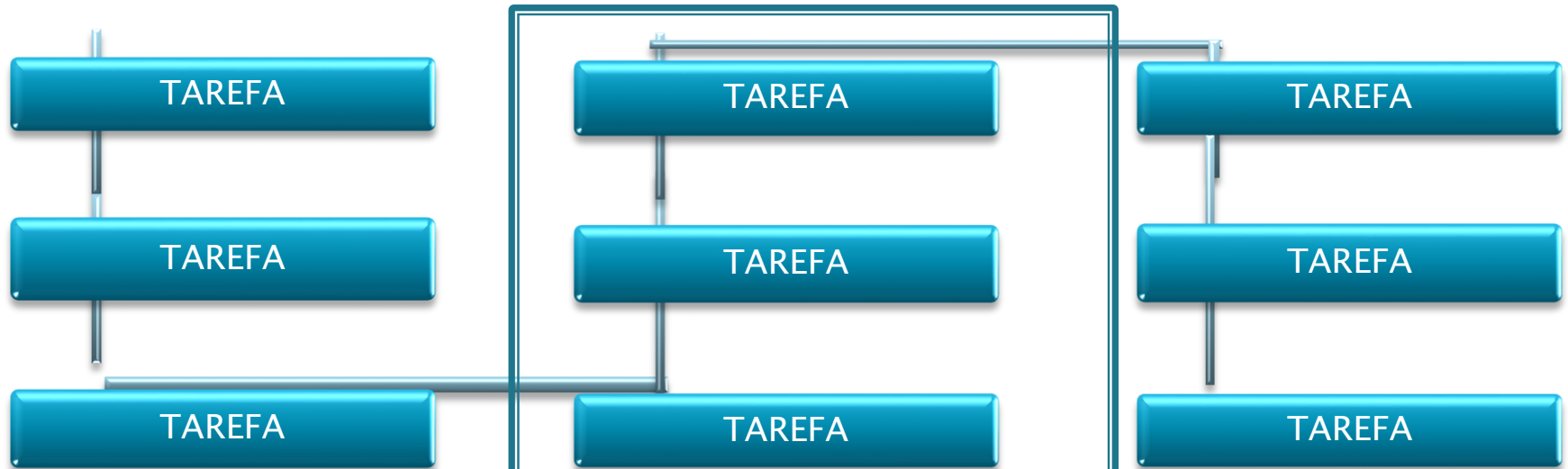


OBJETIVOS DE UM PROCESSO



VISÃO FUNCIONAL X PROCESSO

VISÃO FUNCIONAL OU DEPARTAMENTAL

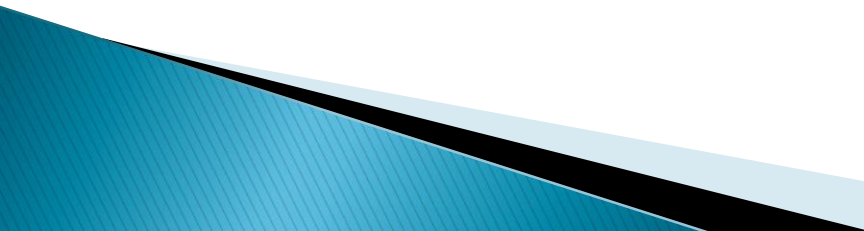


VISÃO DE PROCESSO


MUDANÇAS DE VISÃO

ATRIBUTOS	VISÃO TRADICIONAL	VISÃO DE PROCESSO
FOCO	VISÃO DO CHEFE	DESEJO DO CLIENTE
RELACIONAMENTO	CADEIA DE COMANDO	CLIENTE FORNECEDOR
ORIENTAÇÃO	HIERARQUIA	POR PROCESSO
QUEM TOMA DECISÃO	GERENCIA	TODOS OS PARTICIPANTES
LIDERANÇA	AUTORITARIA	PARTICIPATIVA


VOCABULÁRIO DE PROCESSOS

- ▶ **Fornecedor**
 - Empresa ou pessoa que fornece insumos, matérias-primas ou serviços que possibilitam a elaboração dos produtos ou serviços de uma organização.
 - ▶ **Cliente interno**
 - Setor ou pessoa que recebe o produto/componente de outro setor/colaborador.
 - ▶ **Cliente externo ou final**
 - Consumidor, organização que recebe o produto final.
- 

O QUE QUEREM OS CLIENTES?

- ▶ QUALIDADE – produto igual ao definido em termos técnicos ou mensuráveis.
 - (conforme pedido).
 - ▶ PRAZO – entrega no prazo acordado.
 - ▶ PREÇOS MELHORES – produtos com custos dentro do planejados e/ou preços menores.
 - ▶ SEGURANÇA – produto seguros que não ponham em risco sua saúde e segurança.
- 

ETAPAS DE UM PROCESSO

- ▶ PROCESSO – envolve vários departamentos, áreas, pessoas, fornecedores e clientes.
 - ▶ SUBPROCESSO – envolve geralmente apenas o departamento ou área.
 - ▶ ATIVIDADES – conjunto de tarefas necessárias a realização de um subprocesso em um departamento ou área, envolve a equipe.
 - ▶ TAREFAS – pequenas ações realizadas por uma pessoa para completar uma atividade.
- 

ETAPAS DE UM PROCESSO – EXEMPLO

PROCESSO – VENDAS

SUBPROCESSO – VISITA AO CLIENTE

SUBPROCESSO – ELABORAÇÃO PROPOSTA

ATIVIDADE

- DEFINIR PRODUTO MAIS ADEQUADO
- ACORDAR PRAZO ENTREGA DEP. PRODUÇÃO

TAREFA

- CALCULAR PREÇO DE VENDA
- PREENCHER PLANILHA




Outros Exemplos

- ▶ Processo – Fabricação de produto
 - Subprocesso – Programação da produção
 - Atividade – Juntar pedidos dos clientes
 - Tarefa – Digitar tabela de programação

- ▶ Processo – Compra de matérias primas
 - Subprocesso – Controle de Estoques
 - Atividade – Verificar estoque de material
 - Tarefa – Calcular quantidade a ser comprada.

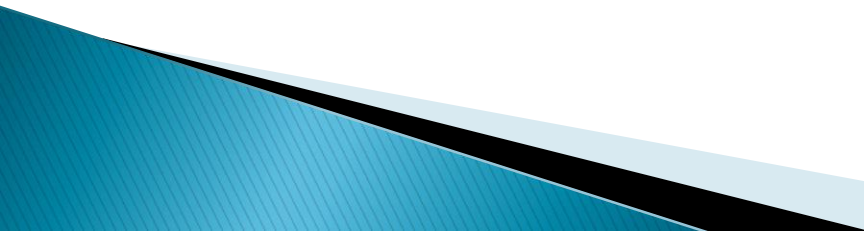
ATIVIDADE – RESPONDA

1. QUAIS SÃO OS PRODUTOS GERADOS EM SUA ÁREA DE TRABALHO?
 2. QUEM SÃO SEUS CLIENTES INTERNOS?
 3. QUAIS SÃO AS NECESSIDADES DE SEUS CLIENTES?
 4. OS PRODUTOS GERADOS ATENDEM AS NECESSIDADES DOS SEUS CLIENTES?
 5. QUAIS SÃO OS FATORES QUE MAIS AFETAM O RESULTADO?
- 

IMPORTÂNCIA ESTRATÉGICA DOS PROCESSOS

- É através dos processos que a empresa alcança seus objetivos e metas:
 - Lucro, rentabilidade, faturamento, satisfação dos clientes, etc.
 - Missão, Visão, Valores, Metas.
 - Satisfazer as necessidades das partes interessadas:
 - Clientes, colaboradores, sócios, sociedade, fornecedores.
- Sem processos eficientes a empresa não sobrevive.
 - Melhorar continuamente = maior competitividade

O QUE QUEREM AS PARTES INTERESSADAS

- ▶ Clientes – produtos/serviços que atendam a suas necessidades com boa relação custo/benefício.
 - ▶ Sócios – alcançar os objetivos da empresa (lucratividade, rentabilidade, etc.) e facilidade para gerenciar a empresa.
 - ▶ Colaboradores – manter o emprego, remuneração justa, reconhecimento, facilidade para trabalhar, bom ambiente.
- 

O QUE QUEREM AS PARTES INTERESSADAS

- ▶ Fornecedores – manter o cliente (parceria de longo prazo), remuneração adequada, e no prazo acordado.
- ▶ Sociedade – que a empresa não a afete negativamente e colabore para um mundo melhor (sustentabilidade).

GRANDE DESAFIO

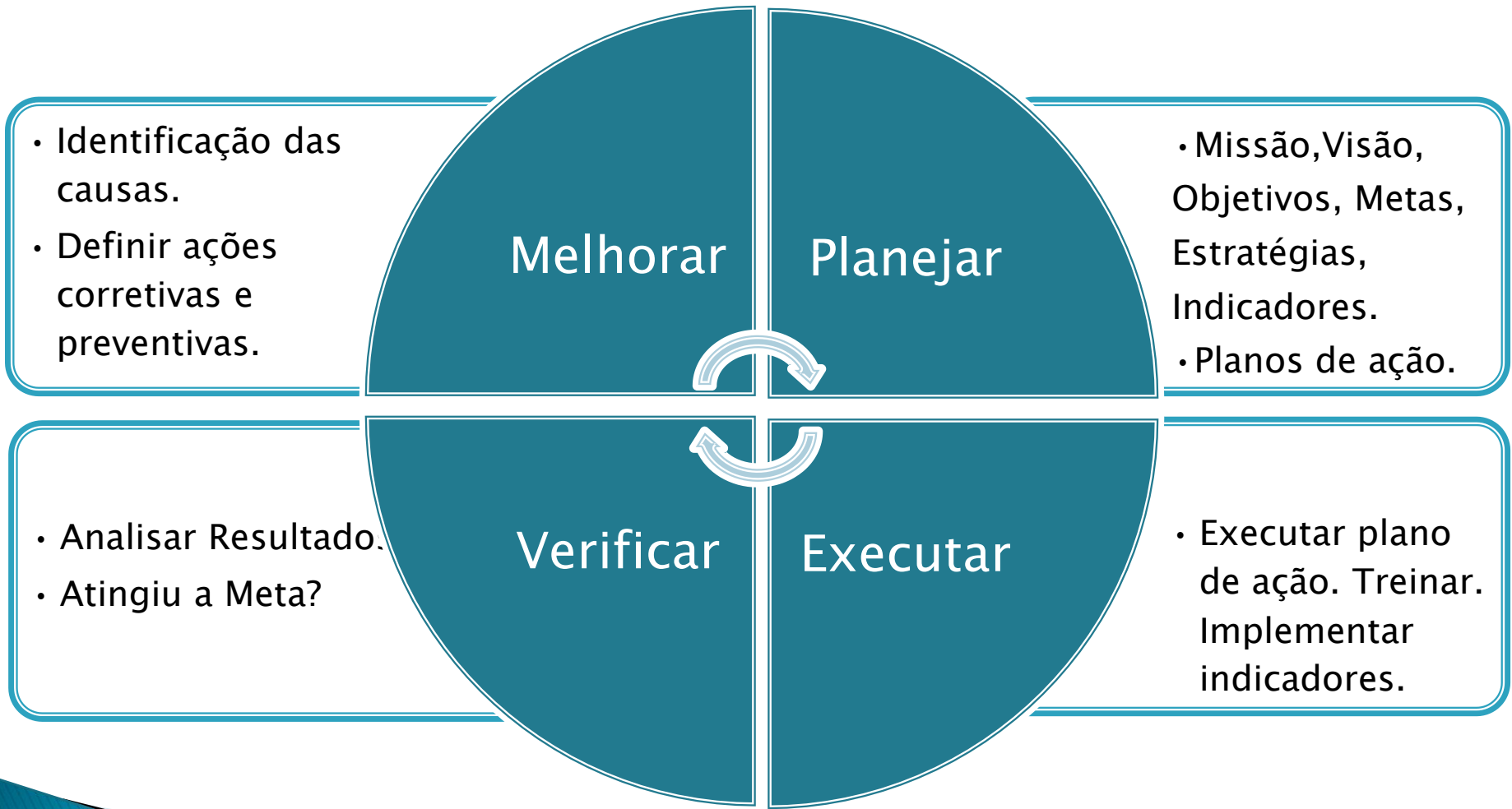


- ▶ COMO ATENDER E SATISFAZER TODAS AS PARTES INTERESSADAS?
- ▶ IDENTIFICANDO AS NECESSIDADES DAS PARTES INTERESSADAS E...
- ▶ FATORES QUE INFLUENCIAM OU INTERFEREM NO RESULTADO DOS PROCESSOS/ EMPRESA.

Como Definir Objetivos e Metas

- ▶ Os objetivos e metas devem ser definidos considerando as necessidades das partes interessadas.
- ▶ Utilizando ferramentas de análise estratégica?
 - Planejamento Estratégico.
 - Análise dos fatores internos e externos
 - Matriz SWOT
 - Balanced Scorecard
 - CANVAS

Como Gerenciar




REFLITA

- ▶ VOCÊ ESTÁ REALMENTE GERENCIANDO?
- ▶ Tem batido suas metas?



POR QUE ADOPTAR GESTÃO POR PROCESSOS?

- ▶ SATISFAZER OS CLIENTES/ PARTES INTERESSADAS.
 - ▶ IDENTIFICAR AS CAUSAS DOS PROBLEMAS.
 - ▶ DEFINIR AÇÕES CORRETIVAS/SOLUÇÕES.
 - ▶ ESTABILIZAR OS PROCESSOS.
 - ▶ MANTER A QUALIDADE DOS PRODUTOS/SERVIÇOS.
 - ▶ CRIAR UMA BASE PARA A MELHORIA DOS PROCESSOS/INOVAR.
- 

BENEFÍCIOS DA GESTÃO POR PROCESSOS

1. Organizar áreas e departamentos.
2. Definir a melhor forma de produzir ou prestar serviços.
3. Treinar e capacitar novos funcionários.
4. Manter a qualidade dos produtos ou serviços.
5. Ter uma base para melhorar os produtos e serviços.
6. Atingir os objetivos estratégicos e melhorar resultados.



BENEFÍCIOS

Permite delegar os processos padronizados para os funcionários, e...

concentrar esforços em projetos estratégicos e melhoria da organização.

Satisfazer os clientes e as partes interessadas.

MELHORAR RESULTADOS CONTINUAMENTE.



Vídeo

Gestão por processo e sua importância

- ▶ http://www.youtube.com/watch?v=r8nePjrO_fg



OBRIGADO

- ▶ Está com dúvidas? Será um prazer ajudar.
- ▶ TEL. 31-2511-0665
- ▶ CEL. 31-99602-9333
- ▶ contato@sampaioassessoriaemgestao.com.br