

GESTÃO DE processos

CONCEITOS ESSENCIAIS

- Processo = série de tarefas/etapas que:
 1. Recebem insumos
 2. Agregam-lhes valor
 3. Produzem produtos para o cliente
- Tipos: (Gonçalves e Cury)
 - De negócios
(Ou de clientes, finalísticos, primários,)
centrais, ponta a ponta ou essenciais)
 - Organizacionais
(Ou de apoio , de suporte
ou administrativos)
 - Gerenciais
(ou de gerenciamento)

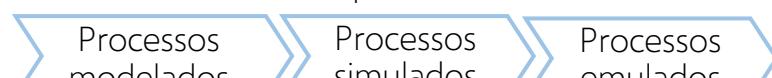
MATURIDADE DE PROCESSOS



- Conforme o guia **BPM-CBOK**/Gespública:



- Conforme **SDPS**/Gespública:



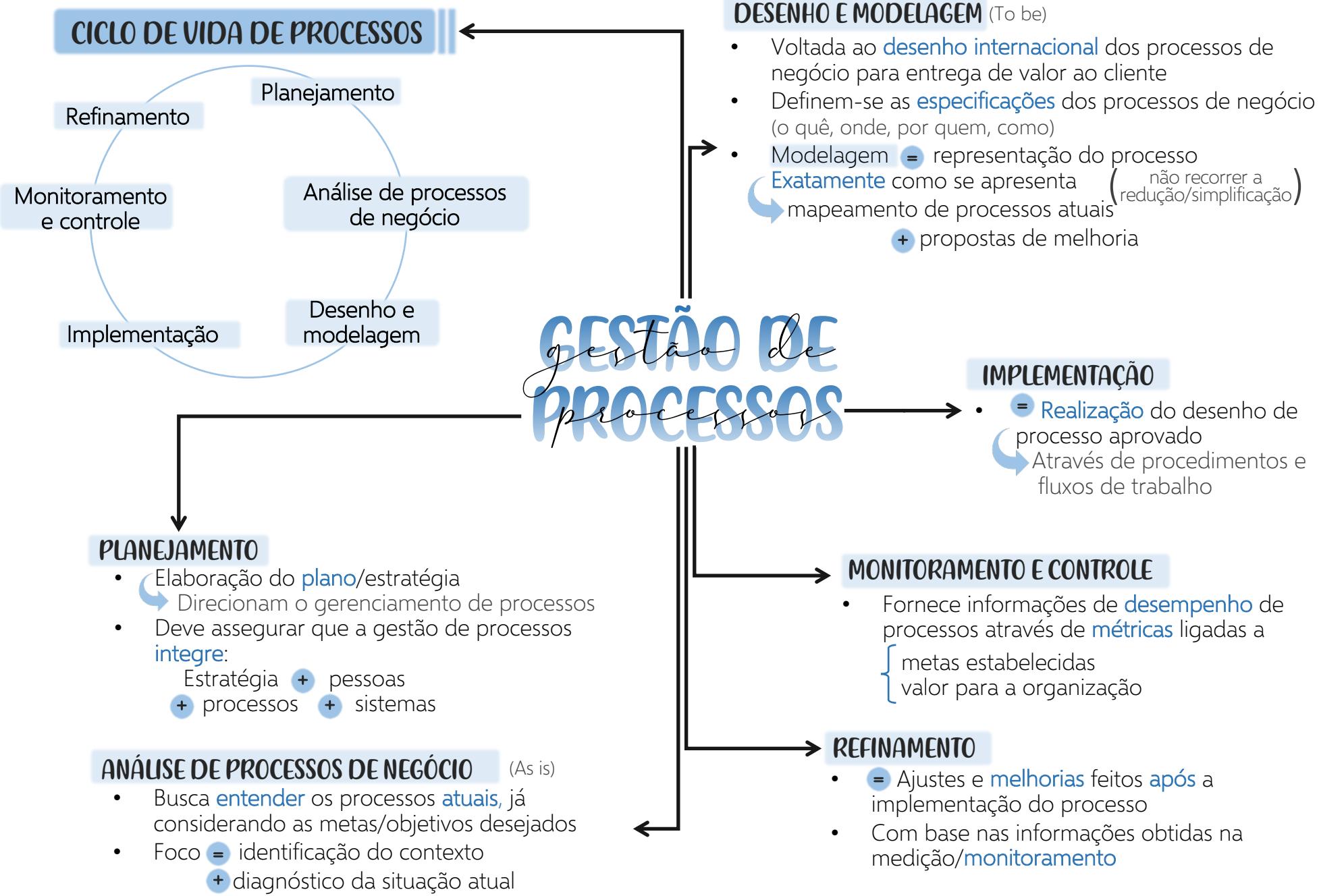
GUIA BPM CBOK

(Business Process Management common body of knowledge)

- É um guia de **melhores práticas**
(não é uma metodologia)
- Visa **alinhar** os processos de negócio à estratégia
da organização
para que ela obtenha o desempenho desejado

ÁREAS DE CONHECIMENTO EM GESTÃO DE PROCESSOS

1. Gerenciamento de processos de negócio
2. Modelagem de processos
3. Análise de processos
4. Desenho de processos
5. Gerenciamento de desempenho de processos
6. Transformação de processos
7. Organização do gerenciamento de processos
8. Gerenciamento corporativo de processos
9. Tecnologias de BPM



GESTÃO DE processos



LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES ||

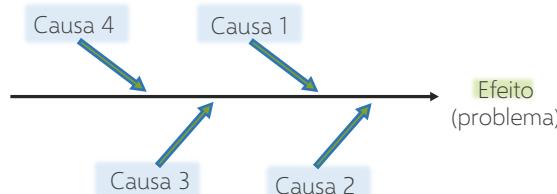
- Pesquisa (técnicas)
- Entrevistas
- Workshops estruturados
- Videoconferências
- Observação direta
- Fazer em vez de observar
- Análise de vídeo
- *Brainstorming* (Geração de ideias através de uma discussão sem julgamento)
- Simulações
- 5W1H (Técnica baseada em perguntas e respostas)

ABORDAGENS NA MODELAGEM DE PROCESSOS:

- *Top-down* (de cima para baixo)
- *Middle-out* (do meio para fora)
- *Bottom-up* (de baixo para cima)

FERRAMENTAS DE MODALEGEM ||

- Quadro branco e *flip charts*
- Modelagem e projeção audiovisual
- Fluxogramas
(Representa o fluxo/sequência normal de um processo, utilizando-se de símbolos)
- BPMN (*Business Process Model and Notation*)
(notação padronizada para modelagem de processos)
- Mapofluxogramas
(Fluxo de movimentação física de um item conforme uma rotina preestabelecida)
- Service Blueprinting
Retrata:
 - Processo de serviço
 - Pontos de contato
 - Evidências físicas do serviço (Ponto de vista do cliente)
- Mapeamento *Lean*
(Mapeamento baseado no Just In Time, tentando gerar economias para um processo enxuto)
- S.I.P.O.C.
- Diagrama de causa-efeito (*Ishikawa*)



GESTÃO DE PROCESSOS

APRIMORAMENTO DE PROCESSOS

TÉCNICAS INCREMENTAIS

- = Melhoram **gradativamente** processos já existentes
- Exemplos:
 - *Lean Management* (Visa reduzir os 7 desperdícios: produção excessiva, tempo de espera, transporte, processamento, estoque, movimentação e refugo)
 - Melhoria contínua (Mudança organizacional de forma incremental, participativa, suave e contínua, é bottom up)
 - TQM ("Gerenciamento de Qualidade Total": visa garantir que a organização satisfaça/exceda os requisitos do cliente enfatiza medição e controle de processos)
 - *Benchmarking* (Processo sistemático e continuo de avaliação de produtos, serviços, processos de trabalho que representem as melhores práticas)
 - Seis Sigma (Enfoca a redução de defeitos em qualquer processo utilizando-se de dados estatísticos)
 - Método ABC/ABM (Custeio baseado em atividades)
 - Modelo de melhoria de desempenho (Visa alinhar os processos da organização com sua estratégia e com requisitos do cliente)

REENGENHARIA CAI MUITO!

- = Repensar **fundamentalmente** a organização
 - Traz mudanças radicais e drásticas aos processos → São substituídos por outros inteiramente novos/revolucionários
- Deve ser feita de **cima para baixo**

REDESENHO

- = Redefine os processos com base naqueles **já existentes**
- É um **meio termo** entre reengenharia e a melhoria contínua

ISO 9000

- = Normas de **qualidade**
- Pressupõe uma organização que faça a gestão de seus processos com **foco no cliente**
- Contexto da {Qualidade total e Melhoria contínua}

PRINCÍPIOS DA GESTÃO DE QUALIDADE

- Foco no cliente
- Liderança
- Engajamento das pessoas
- Abordagem de processo
- Melhoria
- Tomada de decisão baseada em evidência
- Gestão de relacionamento