



## O que aprendemos

### Nesta 1ª aula abordamos:

- **Processo:** sequência de passos ordenados com o objetivo de transformar entradas em saídas de valor para um cliente interno ou externo. O processo segue um fluxo e consome tempo, trabalho e outros recursos, utilizando roteiros, procedimentos, métodos, receitas. Todo processo sempre apresenta perdas, refugos, desperdícios. Há sempre a necessidade de administrar riscos que se apresentam no dia a dia de qualquer processo.
- **SIPOC:** acrônimo que se refere a S=Supplier (fornecedor), I=Inputs (Entradas), P=Process (Processo), O=Outputs (Saídas) e C=Customer (Consumidor). A sigla se presta a não esquecermos de nenhum destes elementos na hora de concebermos ou analisarmos um processo.
- **Cadeia de valor / fluxo:** a cadeia de valor é a sequência de etapas através das quais valor é adicionado a um produto ou serviço. Esta cadeia de valor envolve fluxo(s). Valor é tudo aquilo que é percebido como atrativo pelo mercado e o mesmo se dispõe a comprar.
- **Monitoração:** envolve a coleta continuada de informações relevantes sobre um ambiente ou sistema, com o objetivo de percebermos o que está acontecendo.
- **Controle:** envolve ações de correção de rumo, tomadas com base nos dados monitorados, para manter um ambiente ou sistema operando dentro de parâmetros pré-estabelecidos considerados normais ou aceitáveis.

- **Documentação [de processos]:** artefatos na forma de documentos onde o processo é descrito. Presta-se a salvaguardar o conhecimento a respeito de detalhes do processo, muito úteis quando uma pessoa nova chega à organização e necessita ser posicionada.

- **Normatização [de processos]:** ação de transformar cada versão de processo em uma rotina sólida inserida no dia a dia. A normatização consolida, sedimenta e cristaliza mudanças, melhorias, avanços no processo.

**Na próxima aula: Garantia e controle da qualidade em processos**

**Vamos adiante?**