

CENTRO UNIVERSITÁRIO
BRASILEIRO



A MELHOR NOTA DO
NORDESTE
SEGUNDO O MEC

AQUI É
**UNI
BRA**



UNIBRA

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO

Processos, organização e métodos

**Organização,
Sistemas e
Métodos**

Prof. Carlos Polonio
carlos.polonio@grupounibra.com



Embora toda empresa seja formada por uma **coleção de processos** para poder produzir bens e serviços, na maioria das vezes eles são puramente informais, isto é não tem nenhum tipo de documentação, ninguém sabe como eles funcionam na totalidade e, por conta disso, não podem ser melhorados.

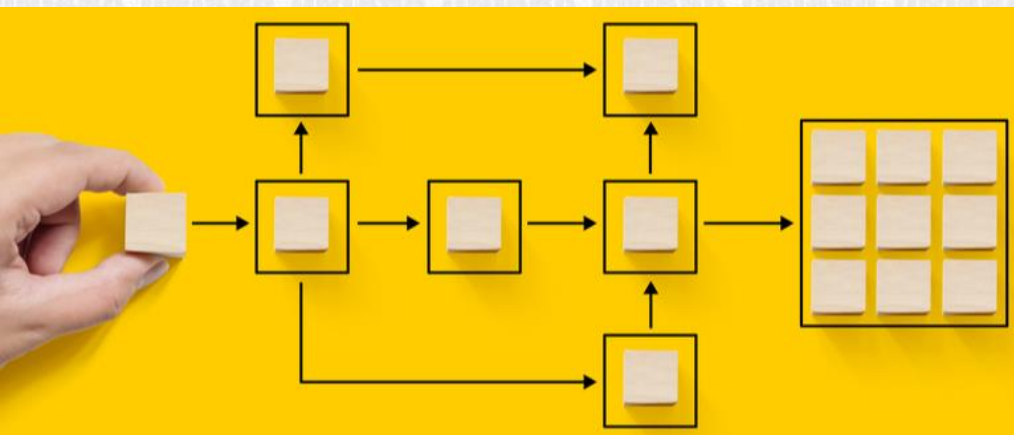
(CRUZ, 2017)



Por que **processos de negócios** devem ser mapeados, analisados, modelados, melhorados, recriados?

1. Nunca foram documentados.
2. Ninguém sabe como funciona.
3. Nunca foram melhorados.
4. Nunca foram simplificados.
5. Estão visivelmente deteriorados.
6. As reclamações são constantes.
7. A diretoria quer.

(CRUZ, 2017)



ADMINISTRADORES

como analistas de organizações e métodos

Antes, as empresas até podiam se dar ao **luxo de errar**, hoje não. Cada erro corresponde a uma posição ganha pelos concorrentes.

(CRUZ, 2017)



"Se você usar esse produto, sua roupa vai se rasgar até o ponto da indecência".

1990 - Unilever perdeu cerca de US\$ 350 milhões



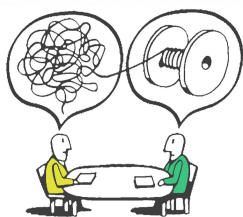
automóvel mais vendido
do Reino Unido



1950 - produzir custava
535 libras, vendido por 500.

ADMINISTRADORES como analistas de organizações e métodos

As principais responsabilidades do analista de processos:



Entender



Mapear



Analisar



Desenvolver



Implantar

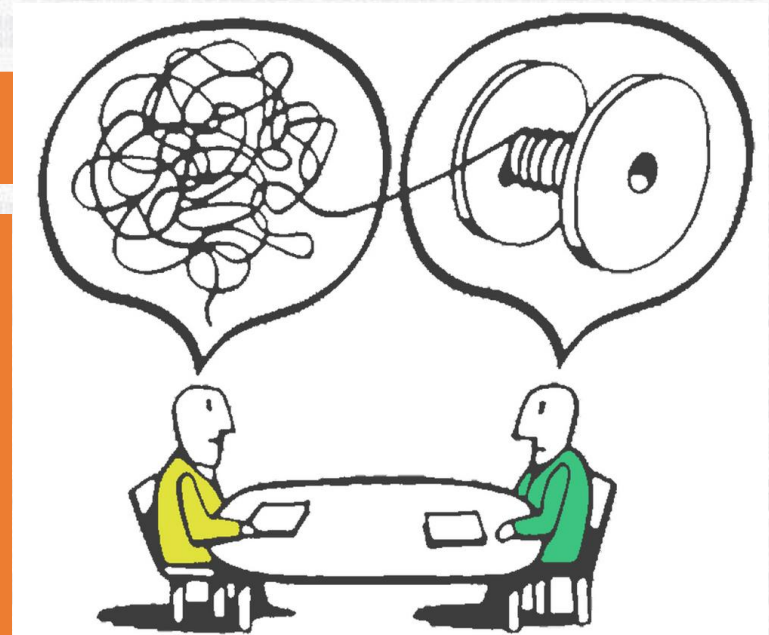
ADMINISTRADORES como analistas de organizações e métodos

As principais responsabilidades do analista de processos:

Entender

Entender as necessidades dos clientes, conhecer as reais preocupações dos usuários de um projeto, distinguir as necessidades reais das necessidades imaginárias.

(CRUZ, 2017)





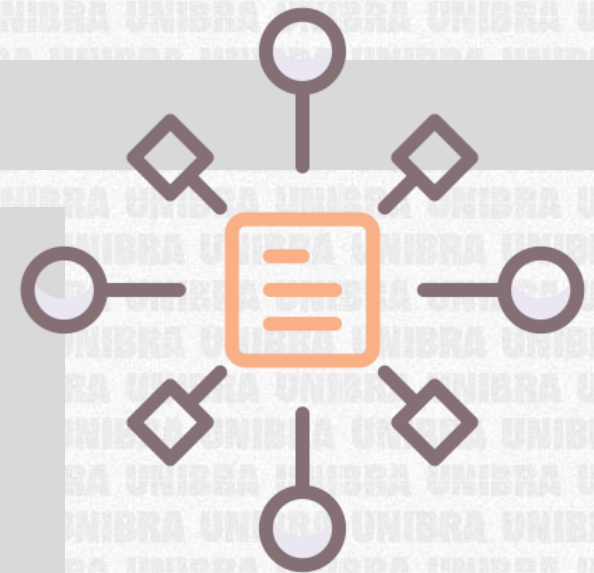
ADMINISTRADORES como analistas de organizações e métodos

As principais responsabilidades do analista de processos:

Mapear

Mapear um processo é um trabalho difícil e deve ser iniciado e completado, pois através dele o analista de processos pode entender todas as variáveis de cada problema.

(CRUZ, 2017)





ADMINISTRADORES como analistas de organizações e métodos

As principais responsabilidades do analista de processos:

Analisar

Realizar análise baseada no conjunto de informações levantadas durante o mapeamento.



(CRUZ, 2017)

ADMINISTRADORES como analistas de organizações e métodos

As principais responsabilidades do analista de processos:

Desenvolver

Desenvolver - uma ou várias soluções para o problema apresentado. As várias opções dariam aos usuários o benefício da escolha.

(CRUZ, 2017)





ADMINISTRADORES como analistas de organizações e métodos

As principais responsabilidades do analista de processos:

Implantar

É necessário implantar as soluções e sugestões previamente analisadas discutidas e escolhidas pelo usuário.



(CRUZ, 2017)



ADMINISTRADORES como analistas de organizações e métodos

As principais responsabilidades do analista de processos:

Esse trabalho bem desenvolvido, o cerne da questão permanece o mesmo: fazer os **processos** se tornarem mais **eficientes**, mais **baratos**, mais **limpos**, produzindo bens e serviços com **qualidade assegurada**.

(CRUZ, 2017)





entender o **PROCESSO**

Processo é a **forma** pela qual um conjunto de atividades, dispostas em uma ordem lógica e cronológica, cria, trabalha outras forma insumos (entradas), agregando-lhes valor, por meio de recursos e tecnologias, com a finalidade de produzir bens e serviços, com qualidade para ser entregues a clientes (saídas), sejam eles internos ou externos.

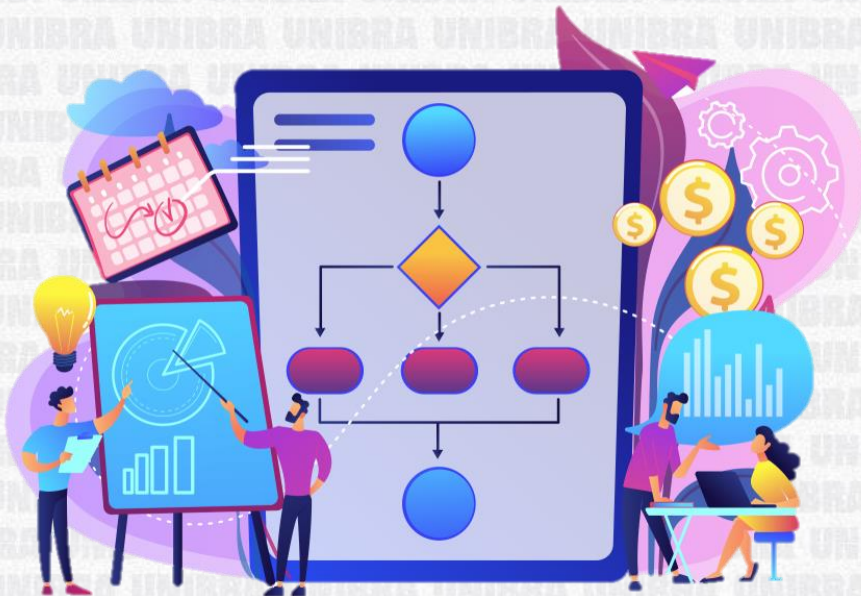
(CRUZ, 2017)



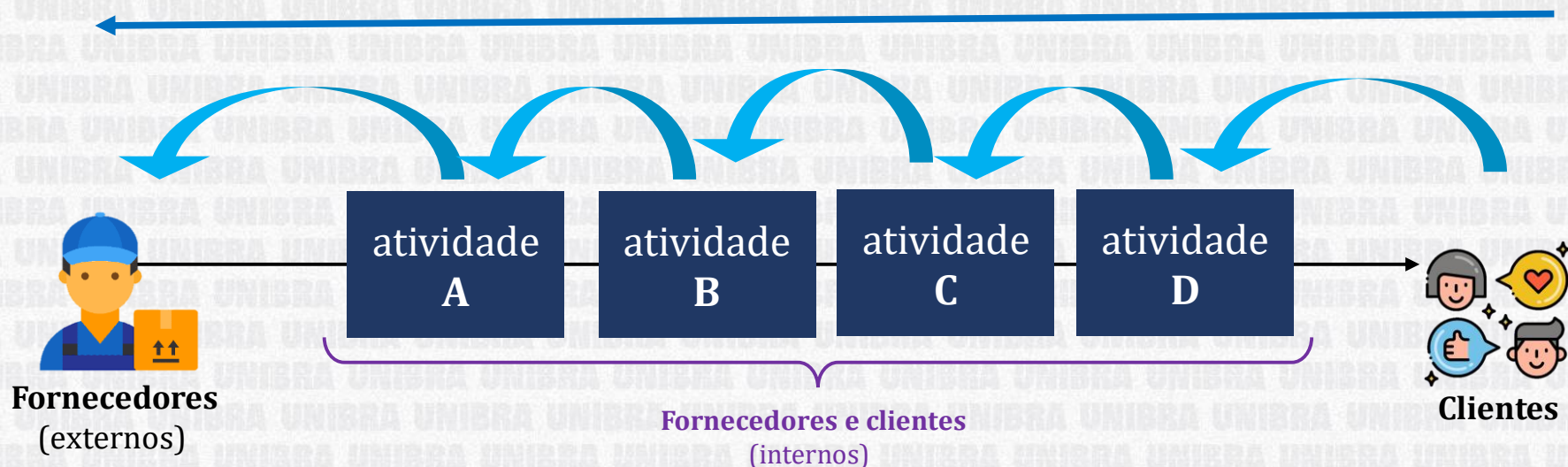


Processo de negócios é o conjunto de **atividades**, cadeia de eventos, que tem por objetivo transformar insumos (entradas) adicionando-lhes valor através de procedimentos, em bens ou serviços (saídas) que são entregues, e devem atender aos clientes.

(CRUZ, 2017)



CADEIA DE REQUISITOS (dos clientes)



CADEIA DE CONFORMIDADES (com clientes)

(CRUZ, 2017)



levantar dados do **PROCESSO**

Elementos do processo

Atividades

Conjunto de instruções (conhecidas como procedimentos, normas e regras), mão de obra, recursos e tecnologias cujo objetivo é o de processar as entradas para produzir parte do produto de um processo.

Capacidade de efetuar ou realizar um ato ou uma ação; Aglomerado de ações conectadas numa determinada ordem para a efetuação de certa finalidade.

É uma unidade de trabalho existente em todo e qualquer processo.

levantar dados do **PROCESSO**

Atividades

Existem dois tipos de atividades:

- **Atividade operacional** que está diretamente envolvida em produzir parte do produto do processo
- **Atividade gerencial**, que existe para supervisionar, gerenciar orientar e facilitar a vida das atividades operacionais





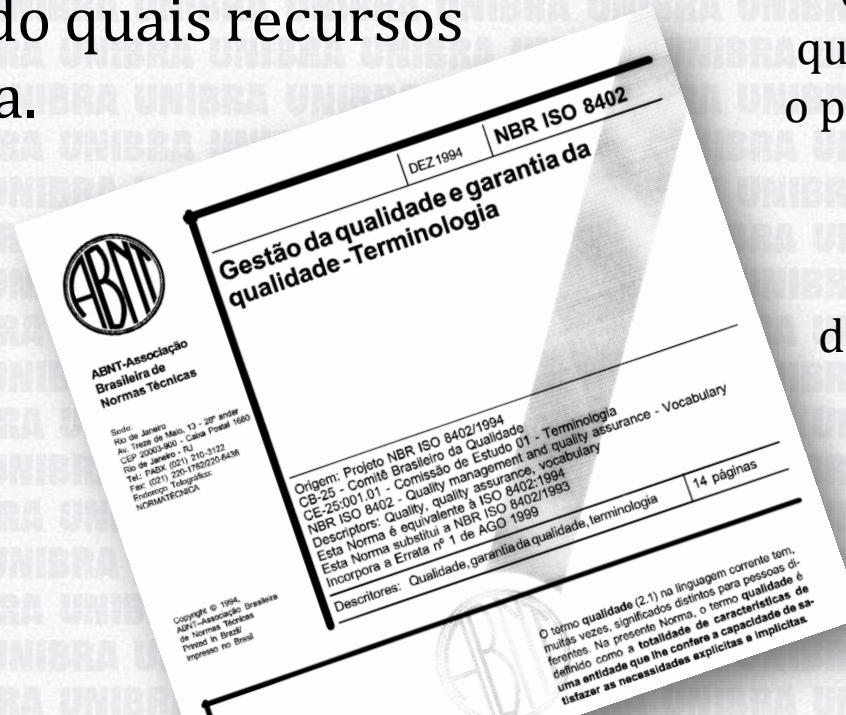
levantar dados do **PROCESSO**

Procedimentos

Os procedimentos especificam o que as atividades têm por responsabilidade fazer, como, quando, usando quais recursos e de que forma.

Segundo Norma ISO 8402:

“Um procedimento escrito ou documentado inclui normalmente o escopo da atividade, o que deve ser feito e qual o papel funcional, onde e como deve ser feito; quais materiais, equipamentos e documentos devem ser usados e como a atividade deve ser registrada e medida.”



levantar dados do **PROCESSO**

Procedimentos

Os procedimentos dividem-se em:

Formais – são os que foram criados para serem executados pelo ocupante do cargo correspondente a atividade.

Informais – são aqueles que não estão escritos em nenhum manual, quer técnico, quer funcional e nem foram definidos como padrão, mas são do conhecimento exclusivo do ocupante do cargo.

Os procedimentos formais estarão nos manuais de processo.



A falta de documentação e de gerenciamento do processo é a principal causa da criação de procedimentos informais.



levantar dados do **PROCESSO**

Tarefas

Elas são o detalhamento de cada procedimento. Perguntas como:

1. O que é que eu faço primeiro?
2. Como é que eu faço que eu tenho que fazer?
3. Como é que eu me comporto na situações a, b e c?

**Essas perguntas
respondidas por meio das
tarefas de um procedimento**





levantar dados do **PROCESSO**

Tempos

Existem, no mínimo, três tipos de tempos em ambientes de processos de negócio. São eles:

tempo de ciclo é a quantidade de tempo gasto na produção de um item. É o tempo necessário para concluir uma tarefa.

1. Tempo de ciclo

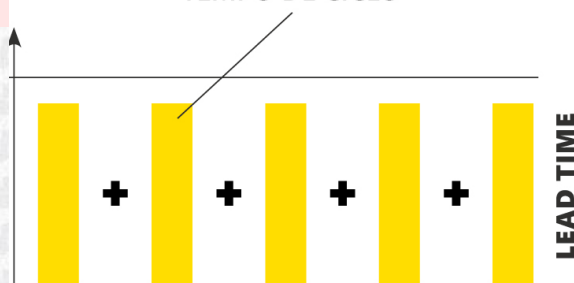
2. Tempo de processamento

é o tempo que leva para preparar o seu pedido de produto customizado.

3. Tempo de retardo

O tempo de **atraso** pode ser inseridos como um **duração** ou um **porcentagem da duração da tarefa predecessora** (por exemplo, inicie a tarefa quando a duração do predecessor estiver 50% concluída).

TEMPO DE CICLO



levantar dados do **PROCESSO**

Papéis funcionais

Toda atividade só deve existir baseada numa função, isto é, sua existência deve estar baseada em função do esforço para produzir o produto que ela, atividade, deve produzir.

O **papel funcional** é justamente a **representação** dessa função em termos operacionais.



levantar dados do **PROCESSO**

Recursos

Tudo que é consumido por cada atividade quando da sua operação: luz, água, gás, dinheiro.

Todo recurso é finito, i.e., recursos financeiros energéticos, hídricos e **recursos humanos**.





levantar dados do **PROCESSO**

Insumos

Conjunto de fatores que entram na produção de bens ou serviços. Por exemplo: matérias-primas, conjuntos, subconjuntos. Os insumos são divididos em dois tipos:

- **Dados e informações** - o dado é o sangue que corre nas veias do processo é ele que movimenta todo o processo. Já a informação são os dados processados e contextualizados.
- **Tempos** - componente fundamental de todo e qualquer processo. Coloca o processo dentro de uma perspectiva prática. Tempo para que cada atividade faça o que tem que ser feito para que o bem ou serviço seja produzido.





Referências

CRUZ, T. **Sistemas, Organização & Métodos**: estudo integrado orientado a processos de negócios sobre organizações e tecnologia da informação. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2017.