



Módulo IV

A Importância dos Processos e técnicas para mapeá-los

Teoria

Conceito

Na concepção mais frequente, processo é qualquer atividade ou conjunto de atividades que toma um *input*, adiciona valor a ele e fornece o *output* a um cliente específico.

Mais formalmente, um processo é um grupo de atividades realizadas numa sequência lógica com o objetivo de produzir um bem ou serviço que tem valor para um grupo específico de clientes.

Os *inputs* podem ser materiais, equipamentos e outros bens tangíveis, mas também podem ser **informações e conhecimento**.

Fonte: José Ernesto Lima Gonçalves

Fundação Getúlio Vargas, EAESP, Departamento de Administração Geral e Recursos Humanos, Brazil



Teoria

As empresas estão procurando se organizar por processos para terem maior eficiência na obtenção do seu produto ou serviço, melhor adaptação à mudança, melhor integração de seus esforços e maior capacidade de aprendizado

Fonte: José Ernesto Lima Gonçalves
Fundação Getúlio Vargas, EAESP , Departamento de Administração Geral e Recursos Humanos, Brazil



Exemplo de um processo interno de uma empresa de vendas de equipamentos tecnológicos



Teoria

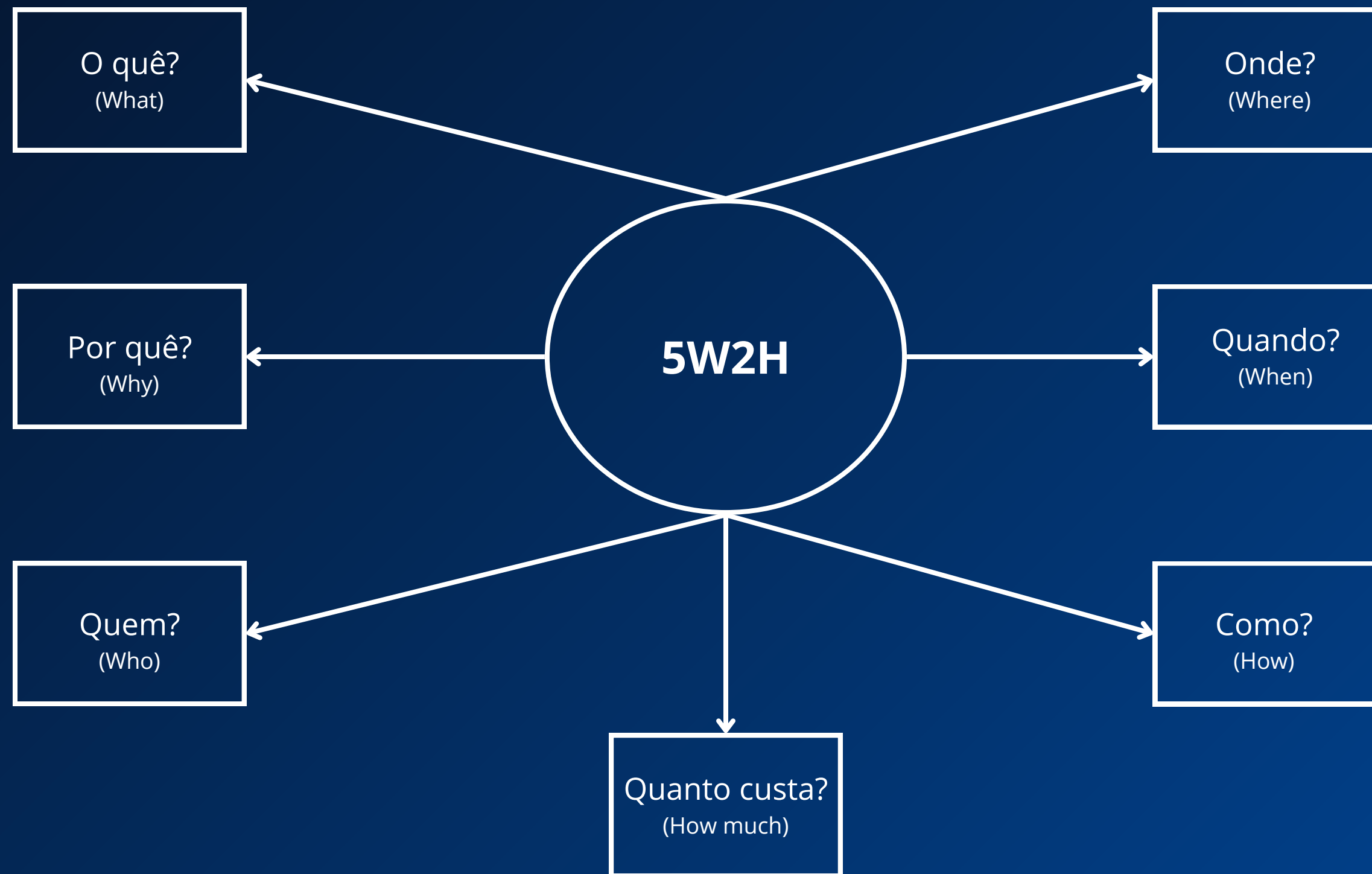
Para que esses processos ocorram da melhor maneira possível você precisa saber exatamente qual a finalidade, o porquê, quem, por qual canal as tomadas de decisão desse processo serão realizados. Para isso, você pode seguir a metodologia **5W2H**:

5W: What; When; Who; Where; Why

2H: How Much; How



Teoria



Teoria

O **5W2H** é uma metodologia de planejamento e gestão utilizada para **estruturar** e **otimizar** processos dentro de uma **organização**.

O nome vem das iniciais das sete perguntas que guiam a análise e a execução de qualquer atividade ou projeto:

What? (O quê?) - Qual é a atividade, processo ou problema que precisa ser resolvido?

Why? (Por quê?) - Qual é o motivo ou objetivo dessa ação?

Where? (Onde?) - Onde o processo será implementado ou onde ocorre o problema?

When? (Quando?) - Qual é o prazo ou a frequência de execução?

Who? (Quem?) - Quem são os responsáveis pela execução do processo?



Teoria

How? (Como?) - Como o processo será realizado, quais etapas e métodos serão utilizados?

How much? (Quanto custa?) - Qual é o custo ou investimento necessário para implementar a solução?

No contexto de processos, o 5W2H é uma ferramenta essencial para mapear atividades, melhorar a eficiência operacional e facilitar a tomada de decisões.

Ele pode ser aplicado na padronização de processos, identificação de gargalos, implementação de melhorias e definição de planos de ação, garantindo clareza e objetividade na execução das tarefas.





Módulo IV

Utilizando o 5W2H no exemplo de um processo interno de uma empresa de vendas de equipamentos tecnológicos

Pergunta (5W2H)	Aplicação no Processo
What? (O quê?)	Gestão do processo de pedidos de compra, desde a solicitação até a entrega.
Why? (Por quê?)	Garantir que os clientes recebam seus pedidos de forma eficiente e sem erros.
Where? (Onde?)	O processo ocorre no sistema de atendimento da empresa, no contato com fabricantes e distribuidores, e na logística de entrega ao cliente.
When? (Quando?)	O fluxo inicia quando o cliente faz um pedido e finaliza na entrega, seguindo prazos definidos para cada etapa.
Who? (Quem?)	Envolve o cliente (pedido), time de atendimento (recebimento e verificação), fabricantes e distribuidores (disponibilidade) e logística (entrega ao cliente).
How? (Como?)	O pedido é recebido pelo atendimento, verificado com fornecedores, processado e enviado ao cliente por meio de transporte adequado.
How much? (Quanto custa?)	O custo envolve atendimento ao cliente, negociação com fabricantes/distribuidores, custos logísticos e possíveis taxas adicionais de entrega.



Teoria

O 5W2H ajuda a visualizar claramente cada etapa do processo, garantindo que todas as atividades estejam bem definidas, organizadas e possam ser otimizadas para melhorar a eficiência e reduzir custos.

Além disso, ajuda a identificar possíveis erros de maneira mais precisa já que temos todas as etapas muito bem mapeadas.

