



TEORIA GERAL DOS SISTEMAS

Prof.: Ronaldo Marques

QUINTA LISTA DE EXERCÍCIOS DE TGS

Valor: 20 pontos

CONSULTE:

- **Slides Parte II: Gestão de processos;**

1) **Conceitue corretamente o que vem a ser Processo**

Conjunto definido de passos para a realização de uma tarefa, um processo definido é aquele que é descrito suficientemente em detalhes de forma que possa ser consistentemente usado.

Um fluxo de atividades realizadas numa sequência lógica/sistêmica, com o objetivo de produzir um bem ou um serviço que tem valor para um grupo específico de clientes.

2) **Explique o que vem a ser Gestão por Processos?**

É um Modelo de gestão organizacional orientado para gerir a organização, com foco nos processos.

3) **Quais são os cinco modelos básicos de processos empresariais e suas finalidades? Exemplifique cada um deles**

4) **Como podemos classificar os processos empresariais? Destaque a sua importância**

Podemos classificar como família, categorias, fluxo de material, fluxo de trabalho, série de etapas, atividades coordenadas, mudanças de estado.

Os processos de negócios permitem que a organização tenha foco no atendimento ao cliente e, conseqüentemente, possa dirigir seus recursos e esforços para a melhoria contínua deste atendimento.

5) **Para a análise e modelagem de processos de negócios o que deve ser considerado. Explique cada item**

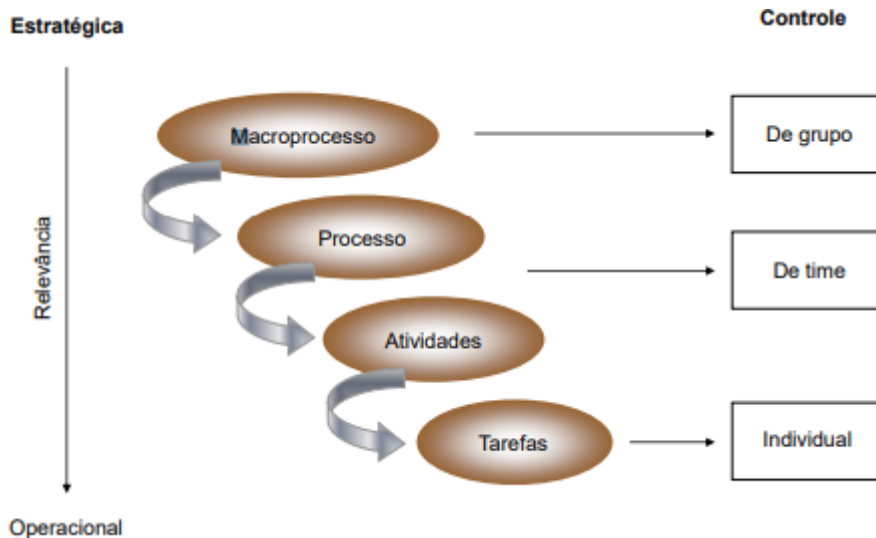
Processos primários: são os que afetam positiva ou negativamente a relação com os clientes.

Processos de apoio: são os que colaboram com os processos primários na busca de sucesso com os clientes.

Processos gerenciais: dão suporte à coordenação das atividades de apoio e dos processos primários

6) **O entendimento sobre como os processos podem ser logicamente organizados e fisicamente estruturados contribui muito para sua melhor compreensão e gestão da**

organização com foco nos processos. Apresente graficamente como ocorre a Hierarquia de Processos



7) Explique o que vem a ser unidades de negócios e os processos-chave na gestão de processos

Unidade de negócio é o conjunto de pessoas, processos e tecnologias que se unem para processar energia e informações (conhecimento) e gerar produtos ou serviços para satisfazer às necessidades da sociedade.

Os processos-chave de negócio estão diretamente relacionados às atividades-fim, são críticos para o sucesso organizacional e por isso: Seus resultados produzem alto impacto para os clientes; Falhas nesses processos comprometem o desempenho de todo o sistema; São críticos para a execução da estratégia da organização.

8) Explique o que vem a ser sistema de gestão integrada de processos?

9) Quais são os componentes da documentação de processos

Macroprocessos, procedimento, análise de processo, atividade, evento, tarefa, instrução de trabalho operacional, registro, requisitos, manual da qualidade, manuais das unidades de negócios.

10) Como os processos podem ser representados?

Organogramas, scripts de processos, mapa de processos

11) Explique o que você entendeu por “Script do Processo”

Script do processo é o “passo a passo” utilizado para realizar o processo.

12) Explique o que vem a ser:

a) Diagrama de SIPOC

Um diagrama SIPOC é uma ferramenta usada por uma equipe para identificar todos os elementos relevantes de um projeto de melhoria de processo antes do início do trabalho

b) Diagrama de bloco

é uma linguagem gráfica utilizada em controladores lógicos programáveis. Esta linguagem é descrita por blocos elementares de funções, onde as entradas e saídas são conectadas no bloco por linhas de conexão

c) Fluxogramas

São usados para descrever diversas situações, processos ou fluxos de material ou pessoas. Para garantir esta flexibilidade de objetivos são usados inúmeros modelos diferentes e símbolos que terão sua aplicabilidade determinada pelo que se quer representar e por qual motivo. Até mesmo o significado dos símbolos pode mudar dependendo da terminologia a que se recorre, por isso, sempre que possível, é bom usar legendas.

13) Qual a diferença entre fluxograma vertical e fluxograma horizontal?

O fluxograma vertical, também denominado diagrama do processo, folha do processo, é um fluxograma em um formato diferente, é formado por colunas verticais, onde se tem as simbologias referente ao processo, descrição, e outras informações referentes as operações. A característica do fluxograma vertical é a sua facilidade de entendimento devido a sua maior clareza, e por ter mais informações do que um fluxograma comum ou “horizontal”.

Utiliza, na maioria das vezes, os mesmos símbolos do fluxograma vertical e enfatiza os órgãos ou as pessoas envolvidas em um determinado procedimento ou rotina. Em procedimentos ou rotinas que envolvam muitos órgãos ou pessoas, o fluxograma horizontal permite visualizar a parte cabível a cada um e comparar a distribuição das tarefas entre os envolvidos para uma possível racionalização ou redistribuição, ou para dar uma idéia da participação existente, a fim de facilitar os trabalhos de coordenação e de integração.

14) Explique as principais vantagens de se utilizar um fluxograma

Facilita a organização:

- Do raciocínio
- Das atividades e tarefas.

Possibilita:

- Identificar pendências, relacionamentos, pontos de estrangulamentos, atividades que não agregam valor;
- Localizar elos e elementos desconexos ou perdidos;
- Controlar o processo;
- Pontos de verificação, decisão, revisão, arquivamento, registro etc.