

4ª Avaliação

1. O que são processos nas empresas?

R: Processo é classificado como um trabalho contínuo e repetitivo dividido em etapas para produção de um serviço ou bem.

2. Como podem ser classificados os processos, considerando sua abrangência na organização?

R: De negócios, gerenciais e organizacionais.

3. Quais as características essenciais dos processos?

R: Eles abrangem as ações de medição e ajuste do desempenho da organização. Cada categoria se subdivide em tipos de processos, que se distinguem uns dos outros em função da sua capacidade de gerar valor, do fluxo básico, da atuação e da orientação básica com relação à estrutura organizacional.

4. Quais são e como podem ser caracterizadas as três categorias básicas de processos empresariais?

R: **Negócios:** São atividades ou tarefas estruturadas e conexas que produzem um serviço ou produto para os clientes ou para um cliente particular da organização em questão.

Gerenciais:

São processos com foco nos gerentes e em suas relações.

Organizacionais: São processos centralizados dentro da empresa, que auxiliam no funcionamento coordenando diversos subsistemas da mesma, buscando sempre uma excelente performance geral. Está sempre garantindo um apoio aos processos de negócios.

5. Por que os processos são importantes?

R: Pois eles ajudam a analisar a empresa com intuito de reduzir gastos, aumentar produtividade e o número de clientes.

6. Explique como é uma estrutura organizacional por processos.

R: Uma estrutura organizacional por processos se caracteriza por uma gestão voltada para entrega final de produtos e serviços que são realizados por meio de processos, ao longo da cadeia de valor. Dessa forma, uma área ou departamento será responsável por um processo específico do início ao fim

7. Quais são os principais indicadores de avaliação do desempenho organizacional?

R: Indicador de lucratividade, de produtividade, de turnover, de conversão de leads em clientes

8. Quais os requisitos que um indicador de avaliação de desempenho deve ter?

R: Os requisitos de indicadores são de disponibilidade, simplicidade, adaptabilidade, estabilidade e rastreabilidade. E devem medir a eficácia, o custo, o atendimento, segurança, desempenho, eficiência, efetividade, o nível em que as pessoas se sentem satisfeitas dentro da organização e do cumprimento às normas da empresa.

9. Quais os problemas identificados na utilização da Reengenharia na gestão dos processos?

R: Os problemas são na reestruturação completa, ou de setores específicos da empresa.

10. O Sistema Toyota de Produção (STP) redefiniu a noção de perdas, apresente as que foram identificadas.

R: Superprodução, transporte, processamento, movimentação, estoque, defeitos e espera.