



# Gestão de Processos

**ESTRUTURAR PROCESSOS**

MELHORAR PROCESSOS

GERIR PROCESSOS

# Entendimento de Processos

## ESTRUTURAR OS PROCESSOS

CRIAR A CADEIA DE VALOR

DESDOBRAR A CADEIA DE VALOR NA ROTINA

IDENTIFICAR RISCOS E DESAFIOS

## MELHORAR OS PROCESSOS

**A** - Promover ações de correção ou novos desafios

**P** - Priorizar  
Analisar as Causas  
Melhorar

**C** - Checar os resultados

**D** - Implementar as mudanças

## GERIR OS PROCESSOS

ANALISAR OS RESULTADOS

TOMAR DECISÕES FUNDAMENTADAS

SATISFAÇÃO DO COLABORADOR  
SATISFAÇÃO DO CLEITE  
FLUXO DE CAIXA

VISÃO

# O QUE FAZEMOS A CADA MOMENTO NAS ORGANIZAÇÕES?

## PROCESSOS



# EXEMPLO: ESCOVAR OS DENTES

## PROCESSO

### ENTRADA



#### MATÉRIA-PRIMA

- ESCOVAS
- PASTA DE DENTE
- ÁGUA
- PESSOA - AGENTE

**ESCOVAR  
OS DENTES**



### AGREGAÇÃO DE VALOR

**(DENTES PROTEGIDOS CONTRA CÁRIE)**

### SAÍDA



#### PRODUTO/ SERVIÇO

- DENTES  
HIGIENIZADOS

# Conceito de processo

## O que é um processo?

- Um processo é qualquer sequência de atividades relacionadas para realizar um trabalho.

- Um processo pode ser

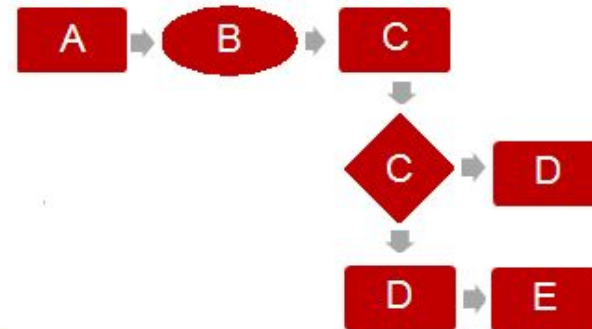
### **Simples:**

- Fazer uma cópia
- Comprar uma filmadora
- Checar o saldo bancário

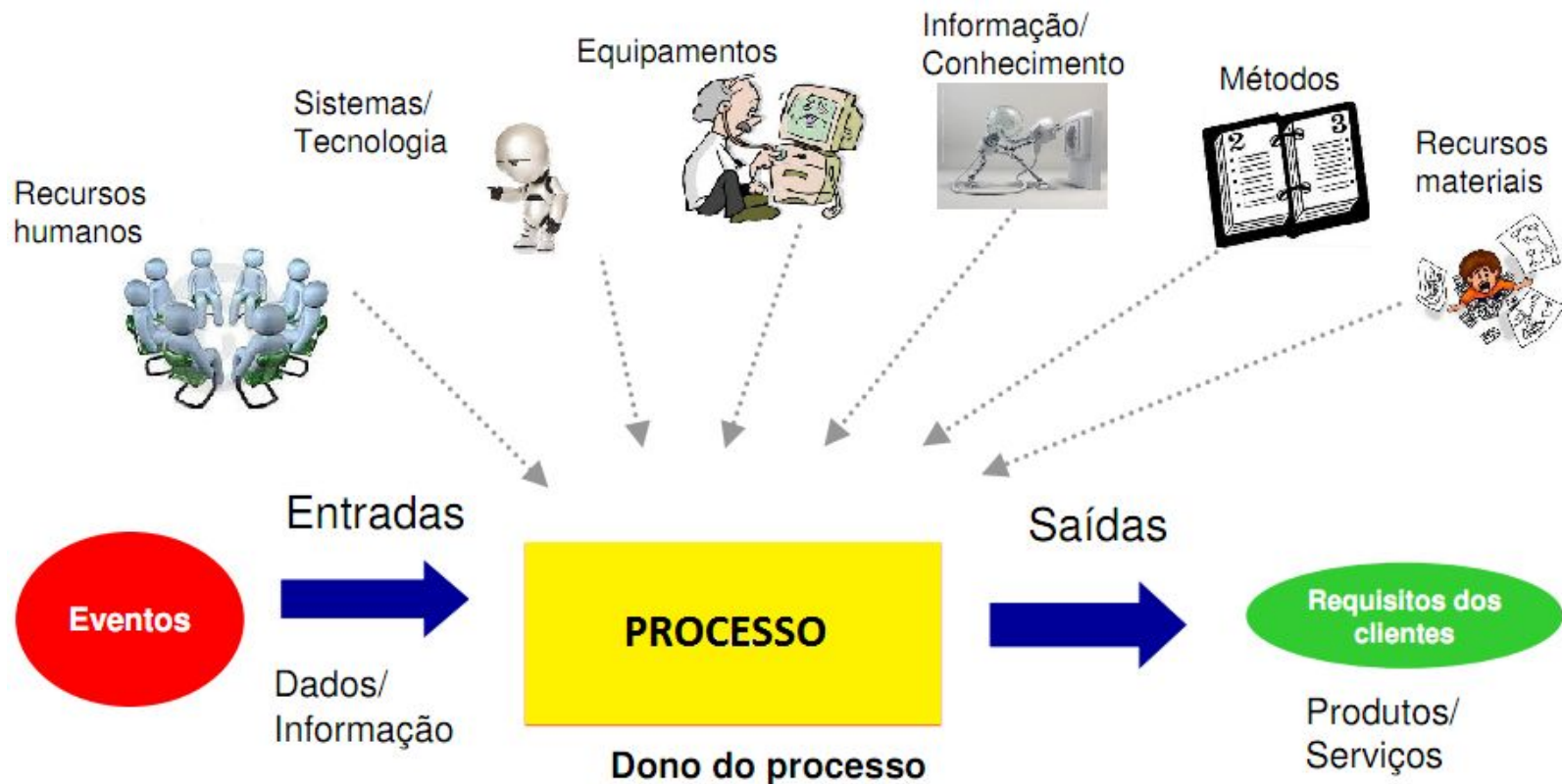


### **Complexo:**

- Produzir uma copiadora
- Projetar um sistema de segurança
- Verificar as contas da empresa

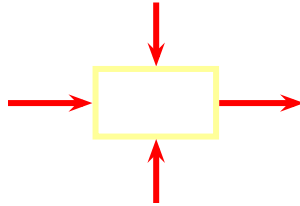


# Componentes principais de um Processo:

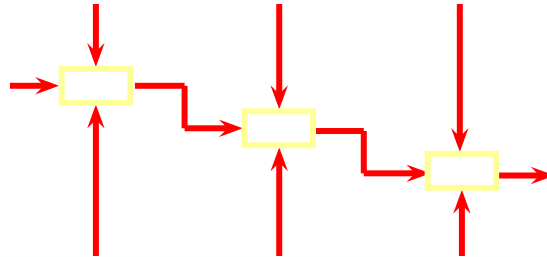


# A REDE DE PROCESSOS

- **Processo Simples** – unidade de um processo, composto de entrada, transformação e saída.

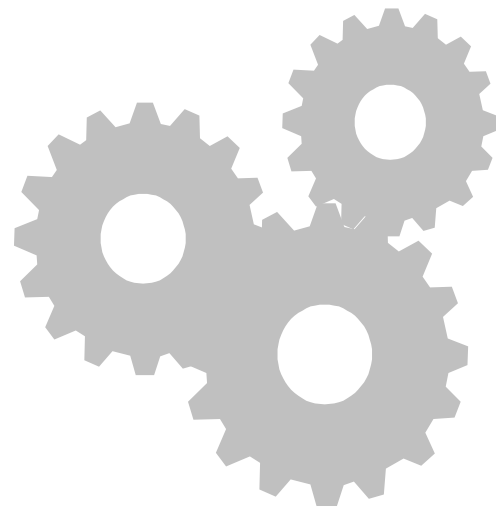


- **Processos complexos** – reunião de processos simples.



# QUAL A CONDIÇÃO PARA OBTENÇÃO DE PROCESSOS EFICIENTES E EFICAZES?

**A REDE DE CLIENTES  
INTERNOS DEVE FUNCIONAR  
HARMONIOSAMENTE, TENDO  
COMO OBJETIVO ESSENCIAL A  
SATISFAÇÃO DO CLIENTE DO  
PRÓXIMO PROCESSO**





# EFICIÊNCIA x EFICÁCIA

*EFICIÊNCIA*

Relação entre o resultado alcançado e os recursos usados

*EFICÁCIA*

Extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados, alcançados.

Definições da ISO 9000:2015

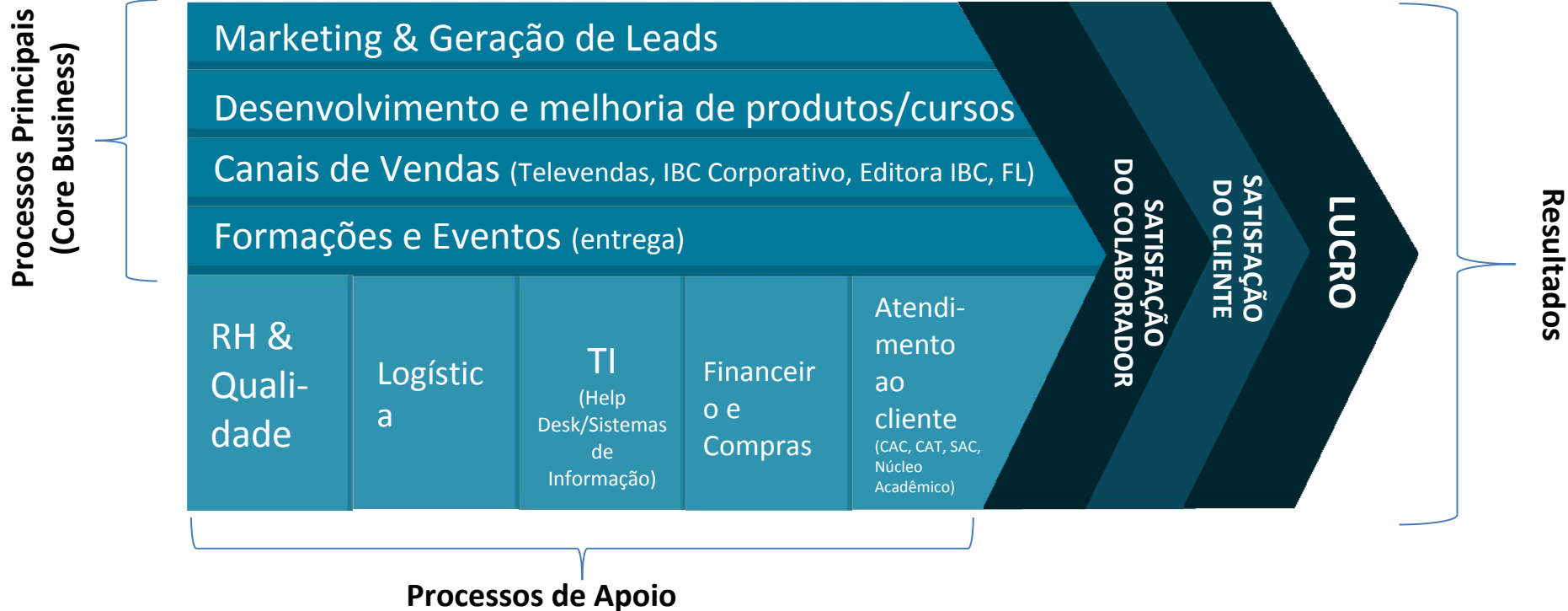
# EXEMPLOS DE PROCESSOS

## FORMULÁRIO SIMPLIFICADO PARA DESENHAR PROCESSO

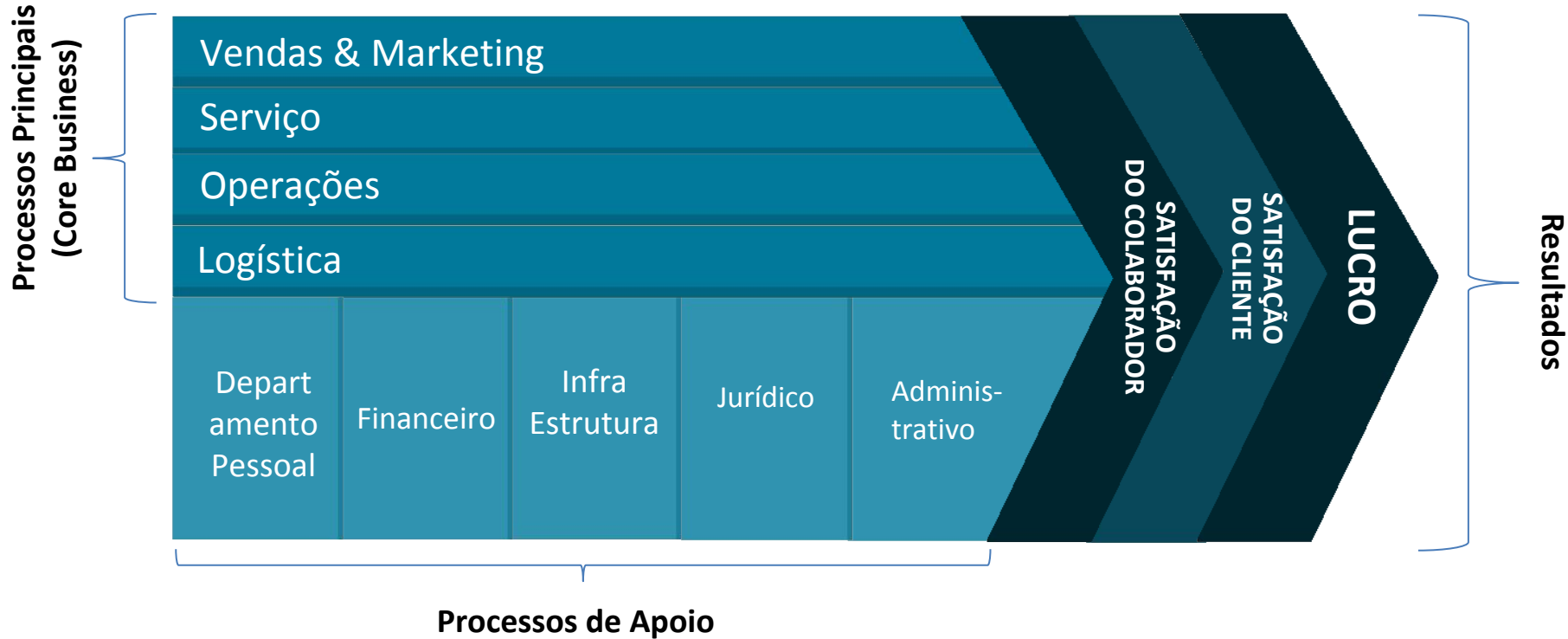
# Cadeia de Valor

- ❓ Refere-se a uma sequência de atividades realizadas pela organização, desde a compra e o recebimento dos insumos, a fabricação, a entrega ao cliente e serviços pós-entrega.
- ❓ É estruturada a partir da estratégia (objetivos) abrangendo:
  - PROCESSOS PRINCIPAIS (FOCO= AGREGAR VALOR AO CLIENTE!)
  - PROCESSOS DE APOIO (Apoiam a realização)

# Cadeia de Valor - Operação IBC



# Cadeia de Valor - Modelo Genérico



# Exercício - Construção da Cadeia de Valor

