



Gestão de Processos

ESTRUTURAR PROCESSOS

MELHORAR PROCESSOS

GERIR PROCESSOS

MM MARCUS
MARQUES



Entendimento de Processos

ESTRUTURAR OS PROCESSOS

CRIAR A CADEIA DE VALOR

DESOBRAR A CADEIA DE VALOR NA ROTINA

IDENTIFICAR RISCOS E DESAFIOS

VISÃO

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 CLIENTE
FLUXO DE CAIXA

O QUE FAZEMOS A CADA MOMENTO NAS ORGANIZAÇÕES?

PROCESSOS



EXEMPLO: ESCOVAR OS DENTES



Conceito de processo

O que é um processo?

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

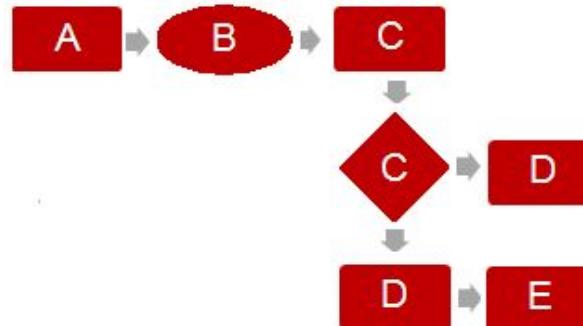
Simples:

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

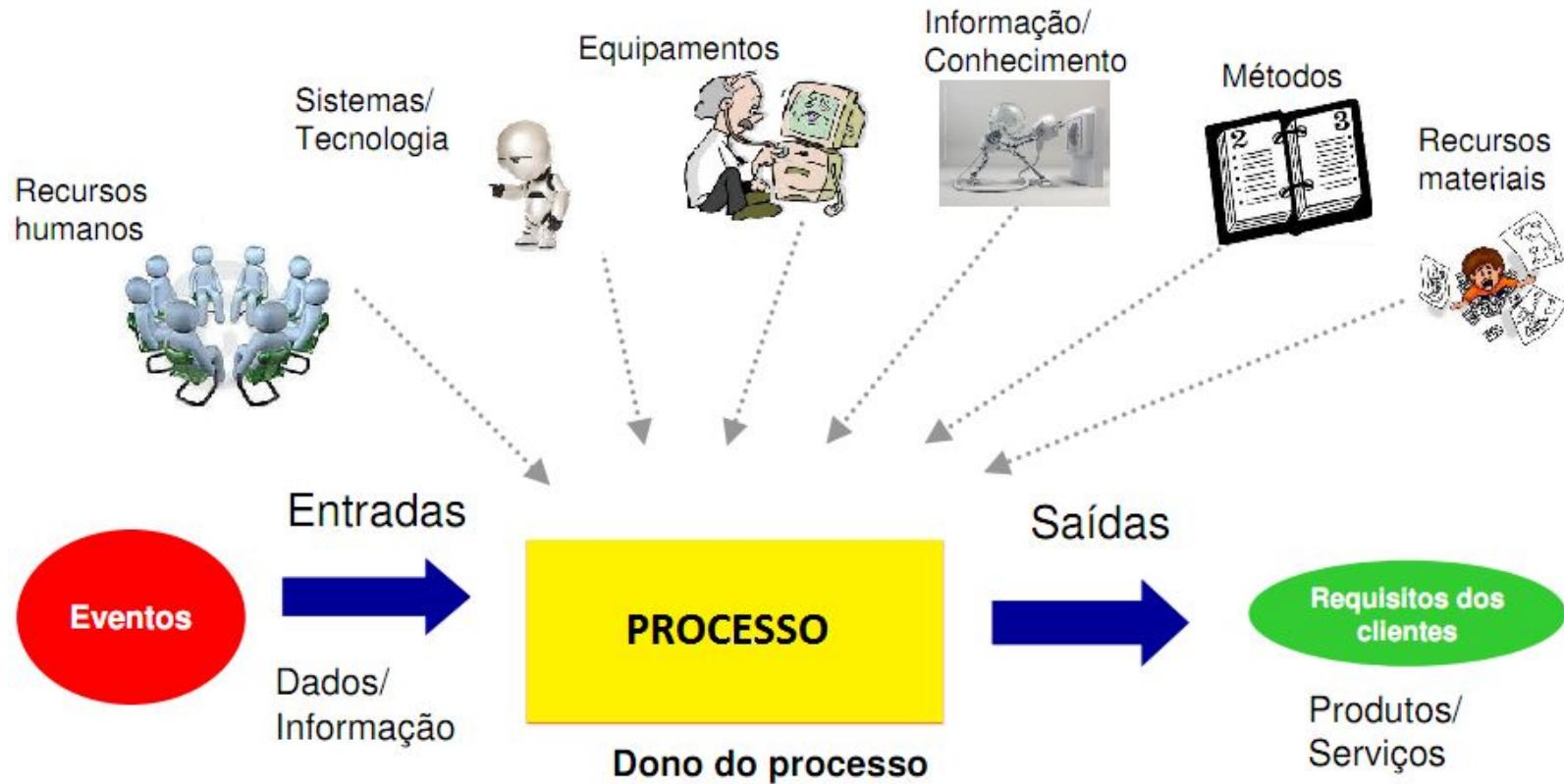


Complexo:

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

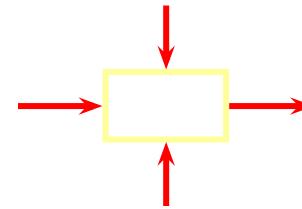


Componentes principais de um Processo:

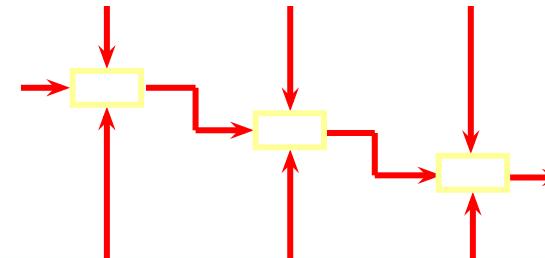


A REDE DE PROCESSOS

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

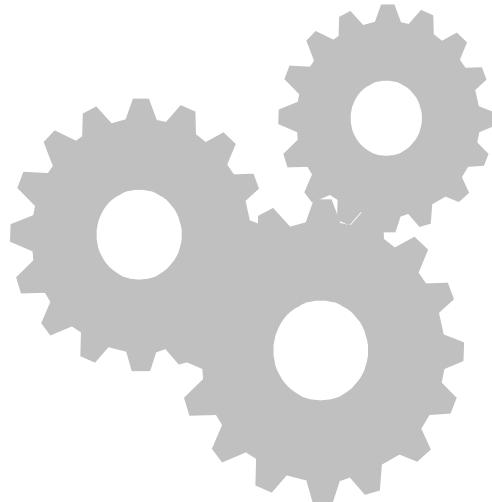


- **Processos complexos** – reunião de processos simples.



QUAL A CONDIÇÃO PARA OBTENÇÃO DE PROCESSOS EFICIENTES E EFICAZES?

**A REDE DE CLIENTES
INTERNAL 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

Processos Principais
(Core Business)

Marketing & Geração de Leads

Desenvolvimento e melhoria de produtos/cursos

Canais de Vendas (Televendas, IBC Corporativo, Editora IBC, FL)

Formações e Eventos (entrega)

RH &
Quali-
dade

Logística

TI
(Help
Desk/Sistemas
de
Informação)

Financeir
o e
Compras

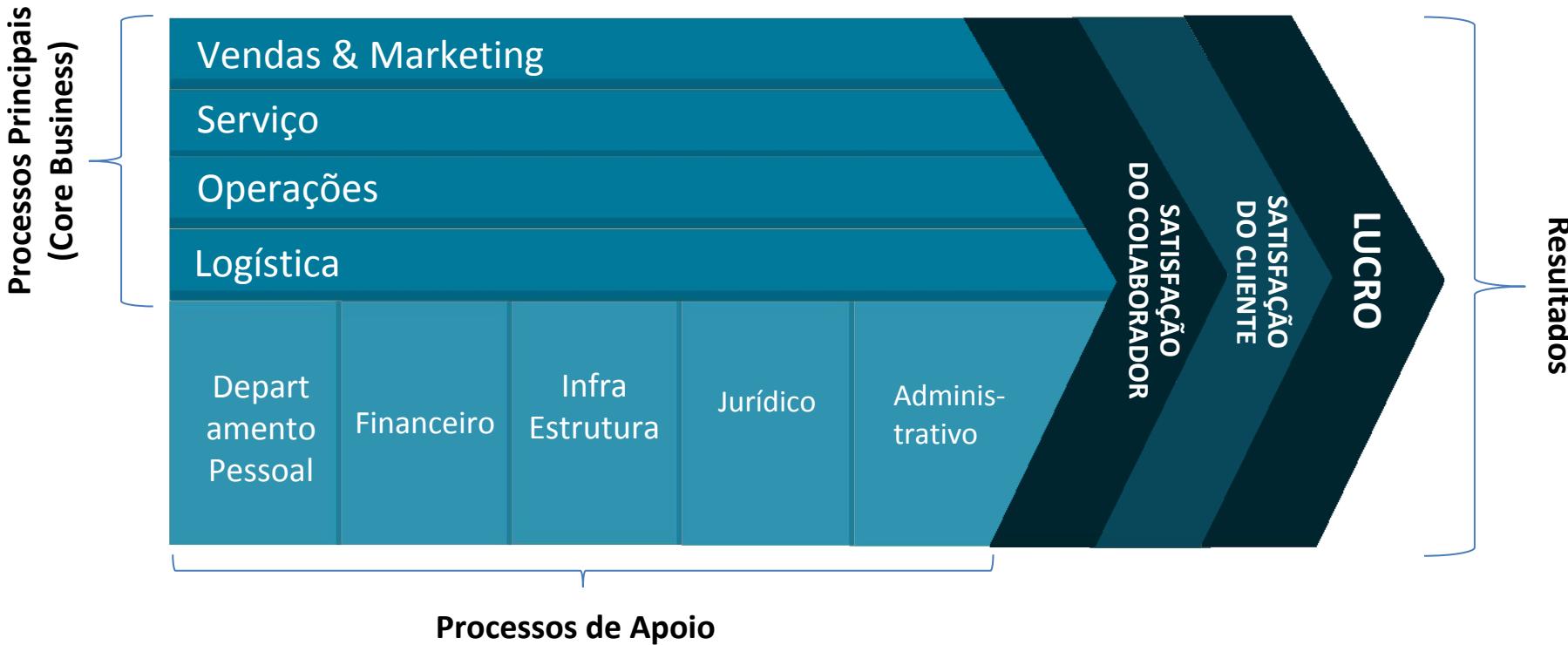
Atendi-
mento
ao
cliente
(CAC, CAT, SAC,
Núcleo
Acadêmico)

Processos de Apoio

SATISFAÇÃO
DO COLABORADOR
SATISFAÇÃO
DO CLIENTE
LUCRO

Resultados

Cadeia de Valor - Modelo Genérico



Exercício - Construção da Cadeia de Valor

