



INTRODUÇÃO À PROCESSOS

Na aula de hoje iremos aprender...

- O que é um processo
- Quais os tipos de processos
- A hierarquia de um processo
- Como representar graficamente um processo
- Como a qualidade do processo interfere na qualidade do produto

1.

O que é um processo?

Como garantir que todos os funcionários de uma organização executem uma tarefa da mesma maneira?



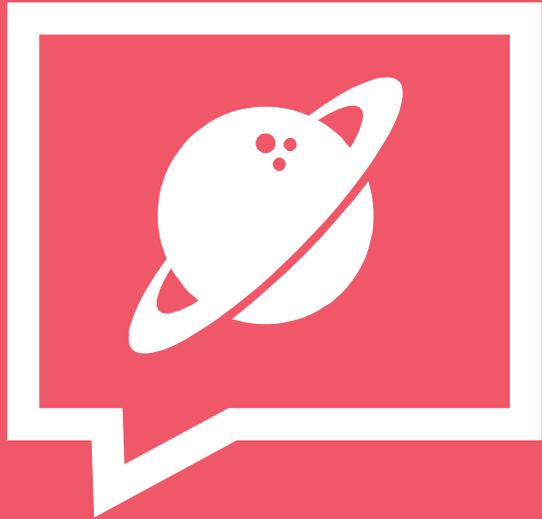
Processo é qualquer atividade que recebe uma entrada (input), agrega-lhe valor e gera uma saída (output) para um cliente interno ou externo (Harrington, 1993)



O processo é um grupo de atividades realizada em uma sequencia lógica com objetivo de produzir um bem ou um serviço (Davenport, 1994)



Um processo consiste em um conjunto de tarefas executadas sequencialmente com a finalidade de gerar um resultado identificável (Adair e Murray, 1996)



PROCESSO

- Consiste em um conjunto de atividade que apresentam uma lógica entre si
- Geram um resultado sob a forma de bens, serviços ou informações
- O resultado é sempre direcionado a um cliente, seja ele interno ou externo

E os tipos de processo?

As vezes é interessante separar os processos de produção dos bens e serviços dos demais processos da organização.

E os tipos de processo?

Existem três categorias básicas de processos organizacionais:

Negócio

São aqueles que caracterizam a atuação da organização, resultando no produto ou serviço que é recebido pelo cliente externo.

Organizacionais

São os centralizados na organização e viabilizam o funcionamento coordenado da organização, garantindo o suporte adequado aos processos de negócio.

Gerenciais

São aqueles focalizados nos gerentes e nas suas relações, incluindo as ações de medição e ajuste do desempenho da organização.

E os tipos de processo?

Existem três categorias básicas de processos organizacionais:

Negócio

- Desenvolvimento de software
- Verificação e validação
- Gerencia dos Requisitos

Organizacionais

- Treinamento
- Planejamento estratégico
- Aquisição de produtos
- Recrutamento e seleção

Gerenciais

- Medição
- Controle estatístico
- Gerencia de projetos
- Avaliação de desempenho

E os tipos de processo?

Processos Organizacionais

Processos Gerenciais

Processos de Negócio

Processos de Suporte

Processos Primários

E a hierarquia do processo?

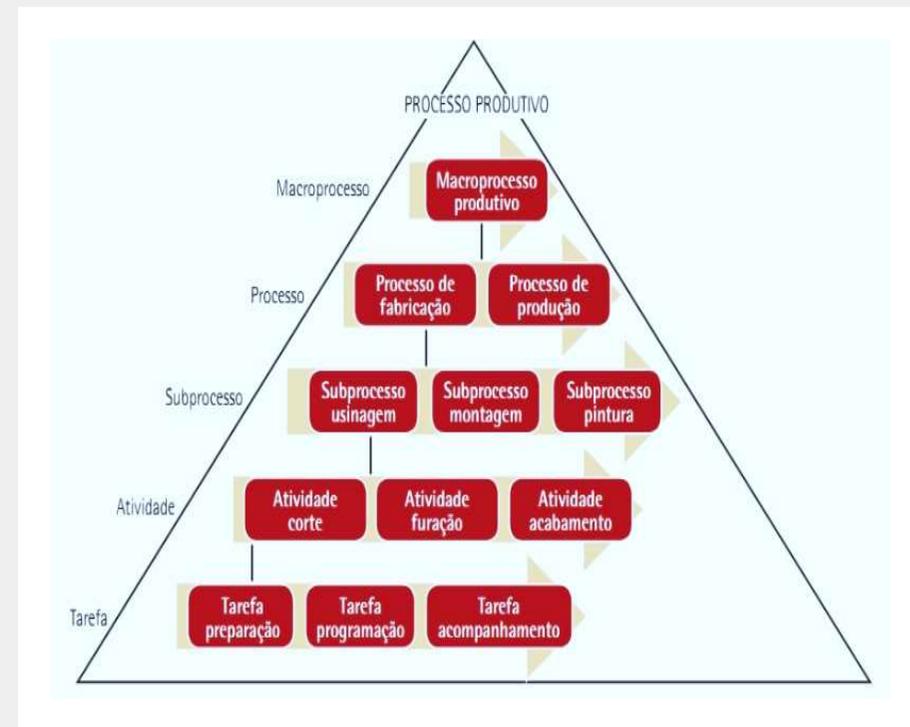
Um processo, ele pode ser constituído pelos seguinte itens:

- Macroprocesso
- Processos
- Subprocessos
- Atividades
- Tarefas

Estes itens compõem um diferente grau de detalhamento para o processo.

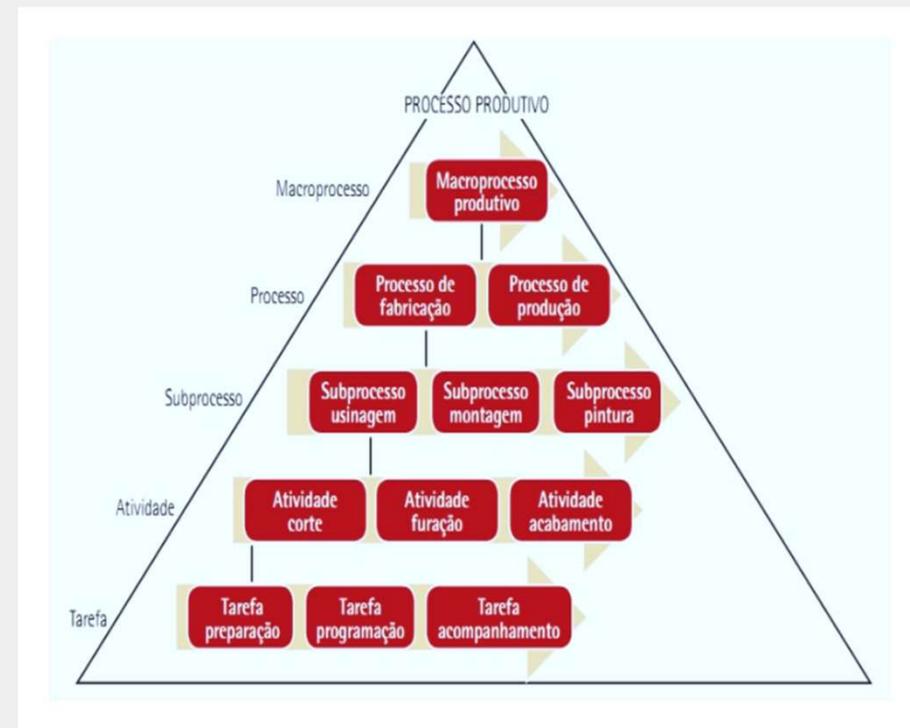
E a hierarquia do processo?

- **Macroprocesso:** apresenta um conjunto de processos
- **Processos:** divisões do macroprocesso com objetivos mais específicos
- **Subprocessos:** grupo de atividades de um processo



E a hierarquia do processo?

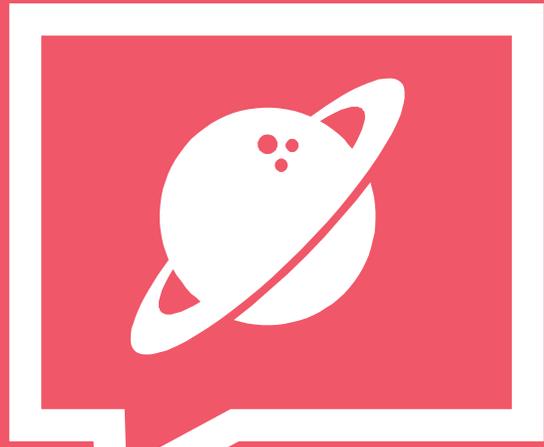
- **Atividades e tarefas:** trabalho tipicamente executado por uma pessoa



E como representar graficamente um processo?

A representação gráfica de um processo é tipicamente feita através de um fluxograma.

Os fluxogramas são um importante instrumento para compreensão e avaliação de como os processos são realizados.



FLUXOGRAMA

A É um diagrama e pode ser entendido como uma representação esquemática de um processo ou algoritmo.

E como representar graficamente um processo?

As principais vantagens do uso do fluxograma:

- Identificar facilmente tarefas repetidas, desnecessárias ou que podem ser unidas
- Percepção da sequência de tarefas
- Facilidade de compreensão

E como representar graficamente um processo?

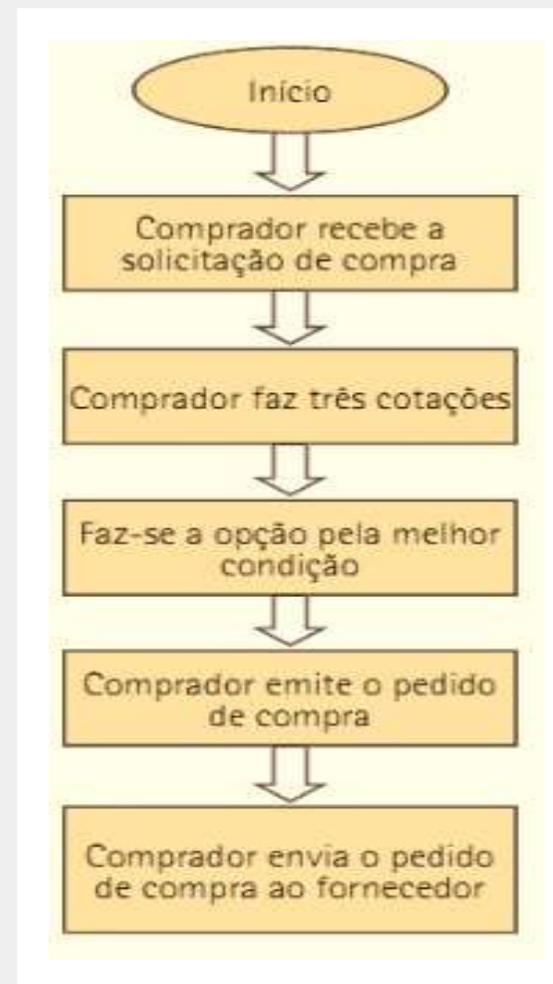
Alguns tipos e padrões de fluxogramas:

- Diagrama de blocos
- Fluxograma funcional

E como representar graficamente um processo?

Diagrama de Blocos:

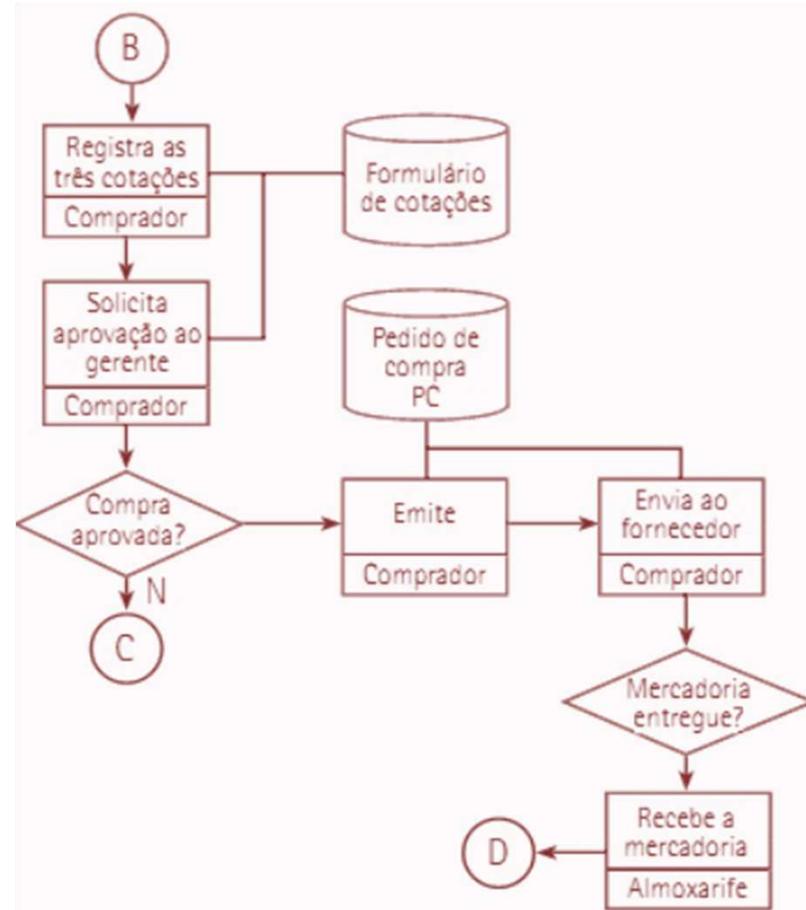
- É a representação mais simples de um processo
- É utilizado para uma visualização rápida do processo
- Devem ser utilizadas frases curtas que identifiquem as atividades
- Geralmente o ponto de partida, rascunho



E como representar graficamente um processo?

Fluxograma funcional:

- Apresenta uma representação mais detalhada do processo
- Retrata o movimento entre diferentes áreas de trabalho



Significado dos símbolos de um fluxograma



Setas

Setas de interligação que indicam sequencia das tarefas



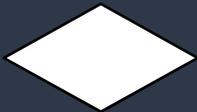
Retângulo Arredondado

Indicação de início ou fim, no qual se tem uma seta de saída ou uma de entrada



Retângulo

Indicação de tarefa executada, no qual se tem uma seta de saída e uma de entrada



Losango

Indica uma decisão, com uma seta de entrada e duas de saída (falso ou verdadeiro)



Documento

Formulário eletrônico ou em papel relacionado à tarefa correspondente através de uma linha



Interligação

Representa um bloco de interligação com a função de reduzir a complexidade do fluxograma

A photograph showing several people's hands raised in a gesture of approval, giving thumbs up. The background is a soft, out-of-focus blue sky. The hands are of various skin tones and are wearing different colored sleeves. One person on the right is wearing a black braided bracelet. A speech bubble is overlaid on the left side of the image.

**E isso melhora a
qualidade do
produto?**

E isso melhora a qualidade do produto?

A qualidade do produto está diretamente relacionada à qualidade do processo, mas o que é a qualidade?



Qualidade é a adequação ao uso. A conformidade com as exigências (ISO, 1993)

A red double quote icon inside a white speech bubble shape.

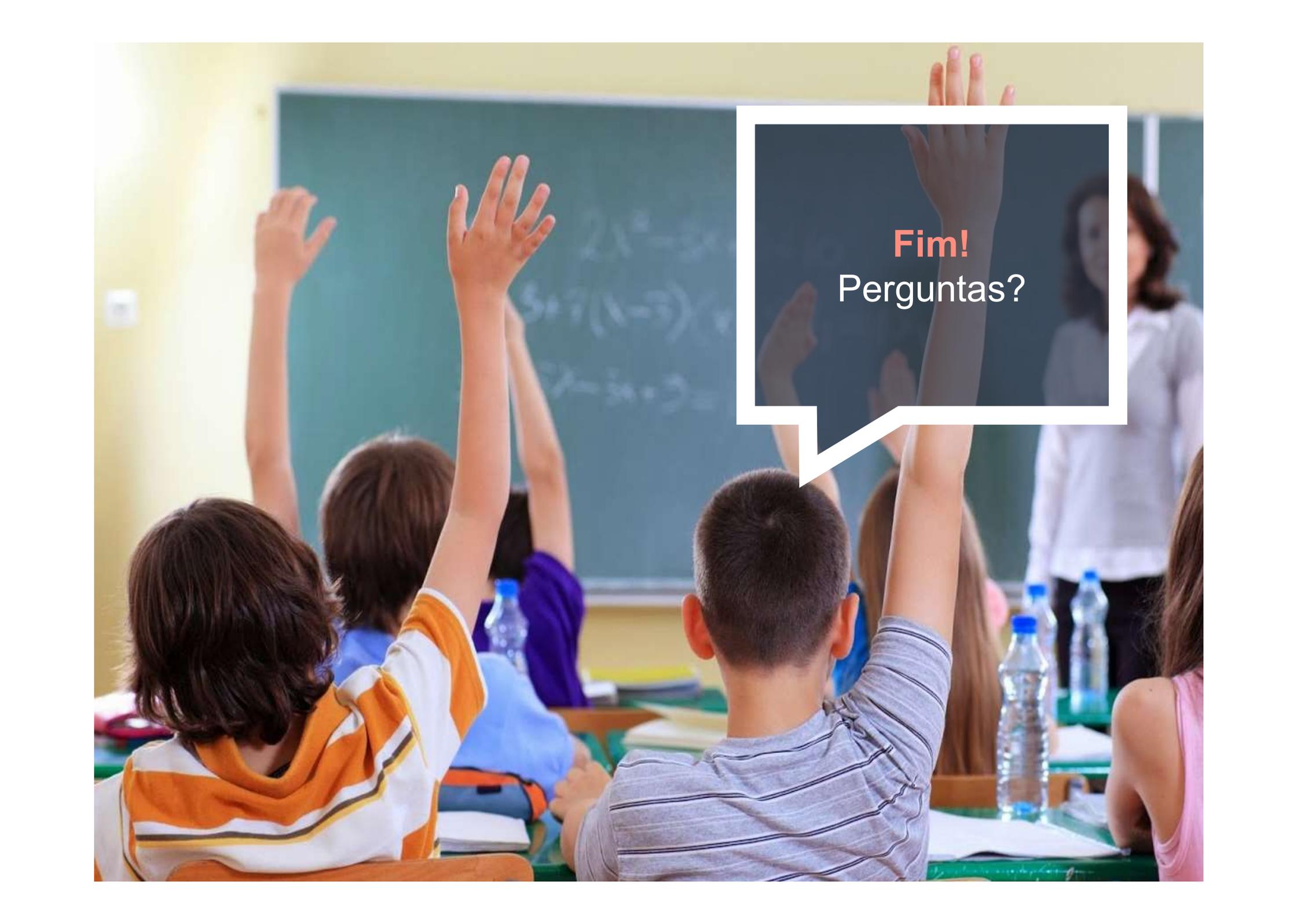
*A qualidade reside no que se faz e não
apenas no que se tem como
consequência disso (Lobos, 1991)*



QUALIDADE

É garantir que um processo gere sempre o produto com o mesmo padrão e que atenda as expectativas do cliente





Fim!
Perguntas?