

Gestão por Processos

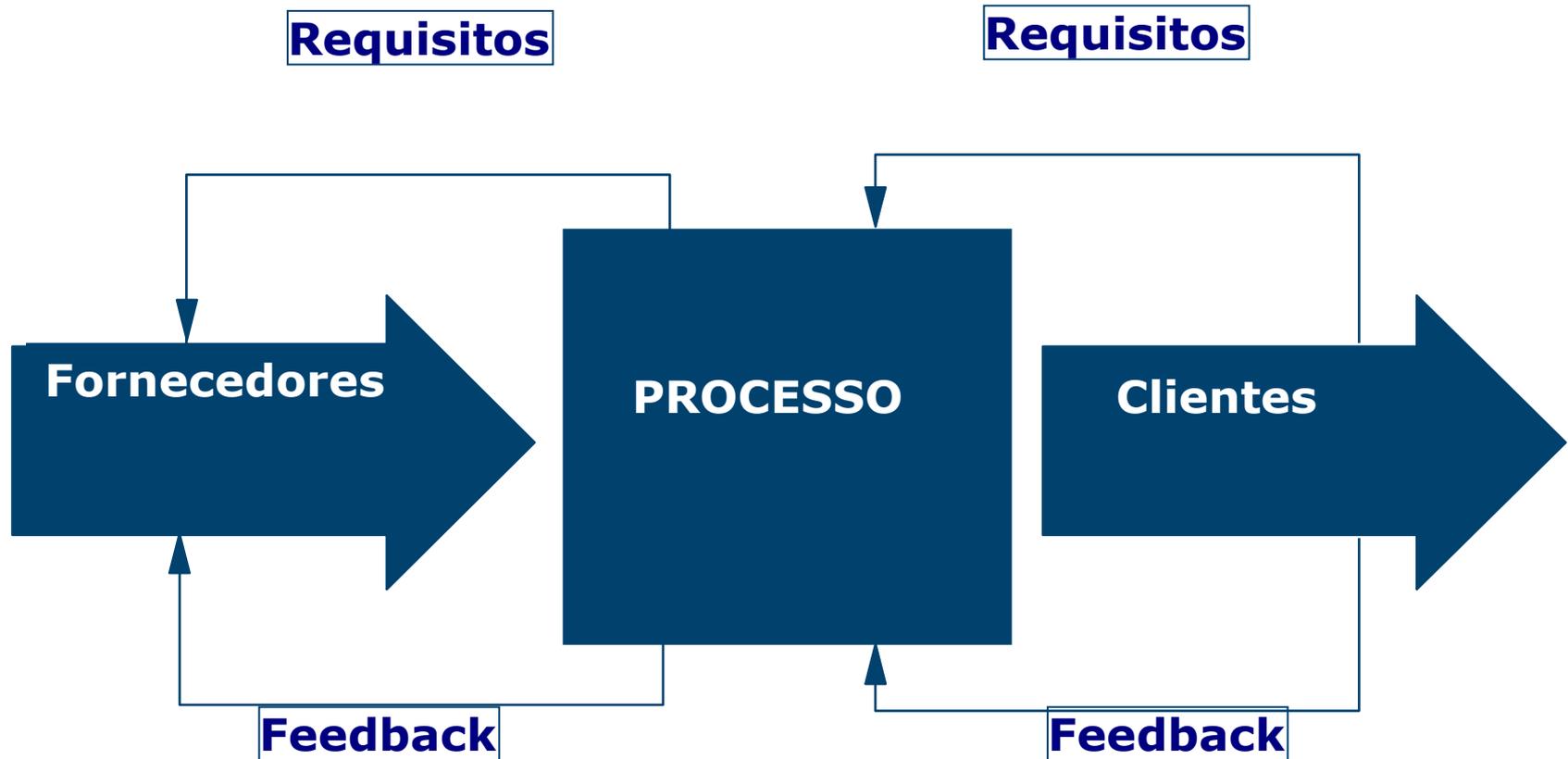
e

PDCA

Ivana Mara Rodrigues da Silva

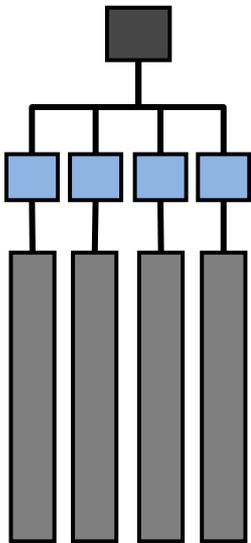
GESTÃO DE PROCESSOS
X
GESTÃO POR PROCESSOS.

Conceito de Processo

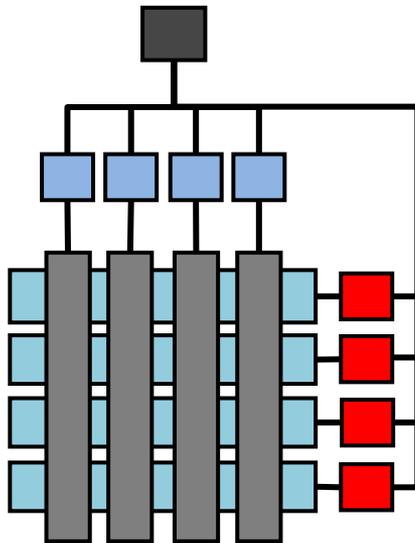


Conceito de Gestão por Processo

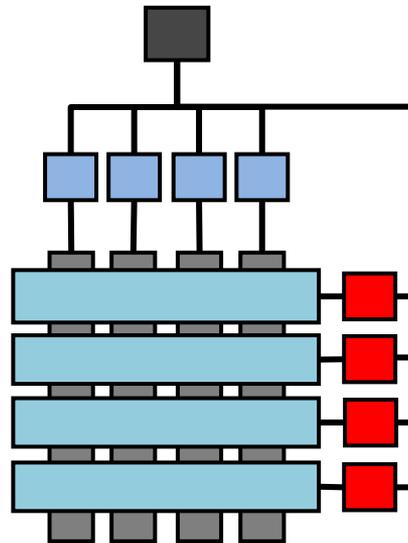
Vertical
Funcional



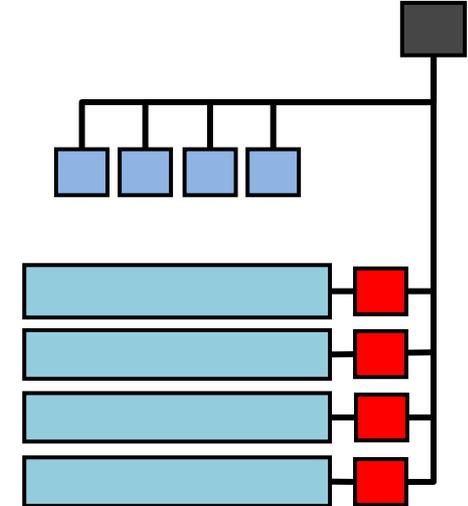
Funcional com
processos em
segundo plano



Processual com
Funcional em
segundo plano



Processos
Horizontais



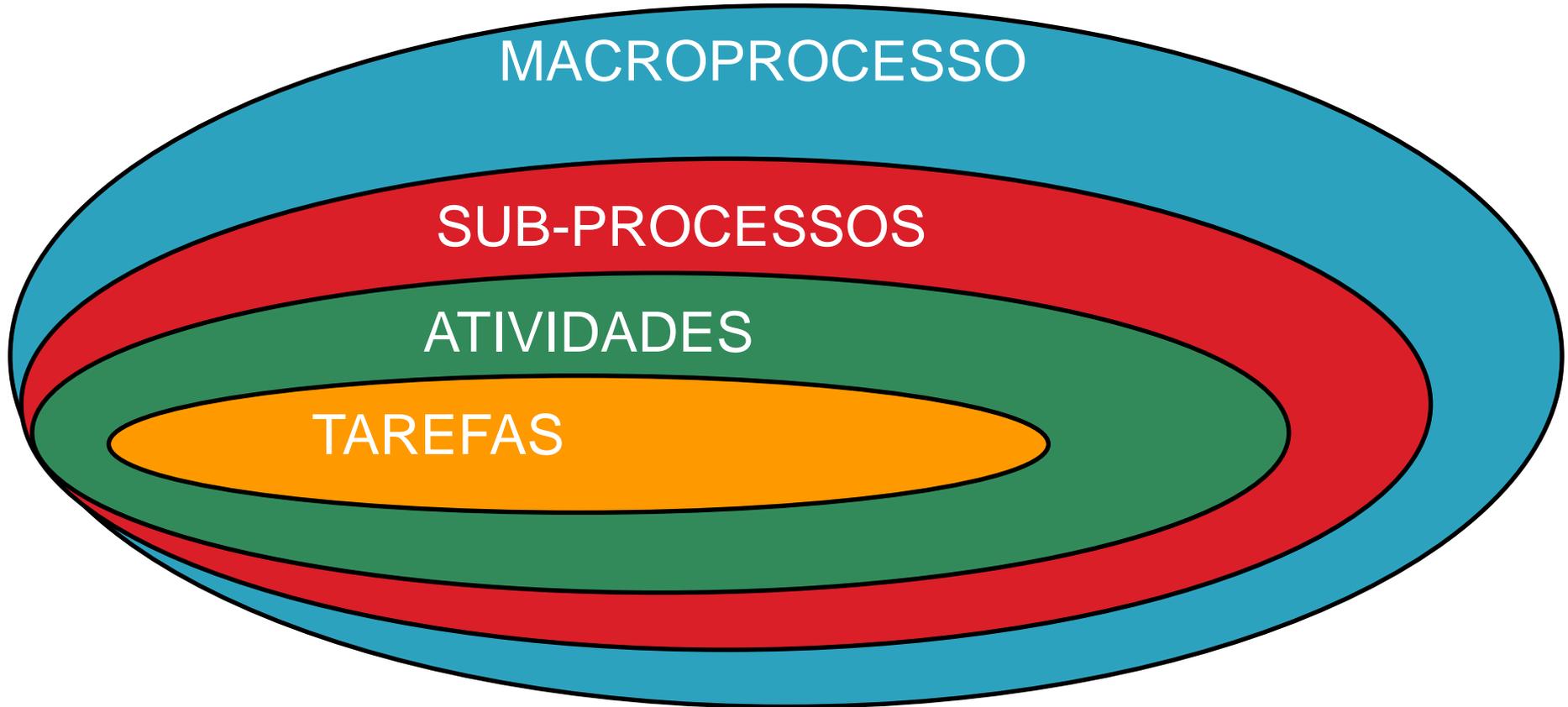
Gestão
Funcional
Tradicional



Estrutura orientada
por Processos

Conceito de Processo

- **Processo organizacional**: uma série de atividades/objetos, transformando entradas (inputs) em saídas/produtos (outputs), de forma a atribuir determinado grau (tangível) de agregação de valor. Um processo deve necessariamente começar e terminar em outro processo ou em um dos clientes externos. (ex: realizar comunicação organizacional)
- **Atividade organizacional**: conjunto de Tarefas orientadas para um objetivo definido. (ex: organizar reunião)
- **Tarefa organizacional**: sequência de passos/etapas predeterminados para realizar uma Atividade. Cada um desses passos pode demandar a necessidade de explicações detalhadas, justificando a construção de procedimentos documentados pertinentes. (ex: ligar participantes da reunião).
- **Macro-Processo**: Título dado ao agrupamento de diversos Processos conforme certos interesses (ex. comunicações) .
- **Sub-Processo**: Título dado ao desdobramento de um processo/ciclo em fluxos menores que agregam atividades de objetivos similares.



Processos operacionais

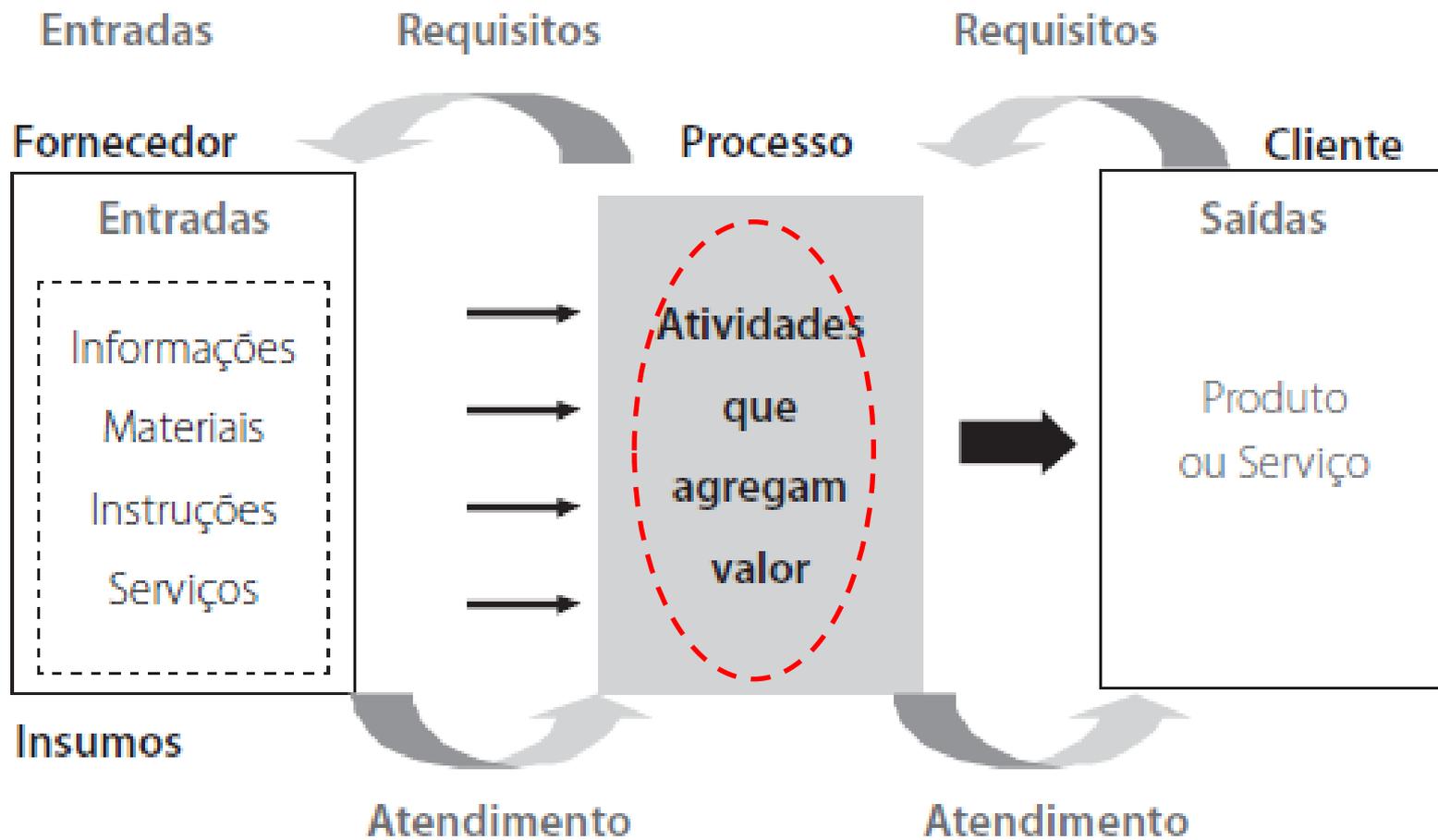
Transformam insumos em produtos



Processos gerenciais

Transformam informações em decisões





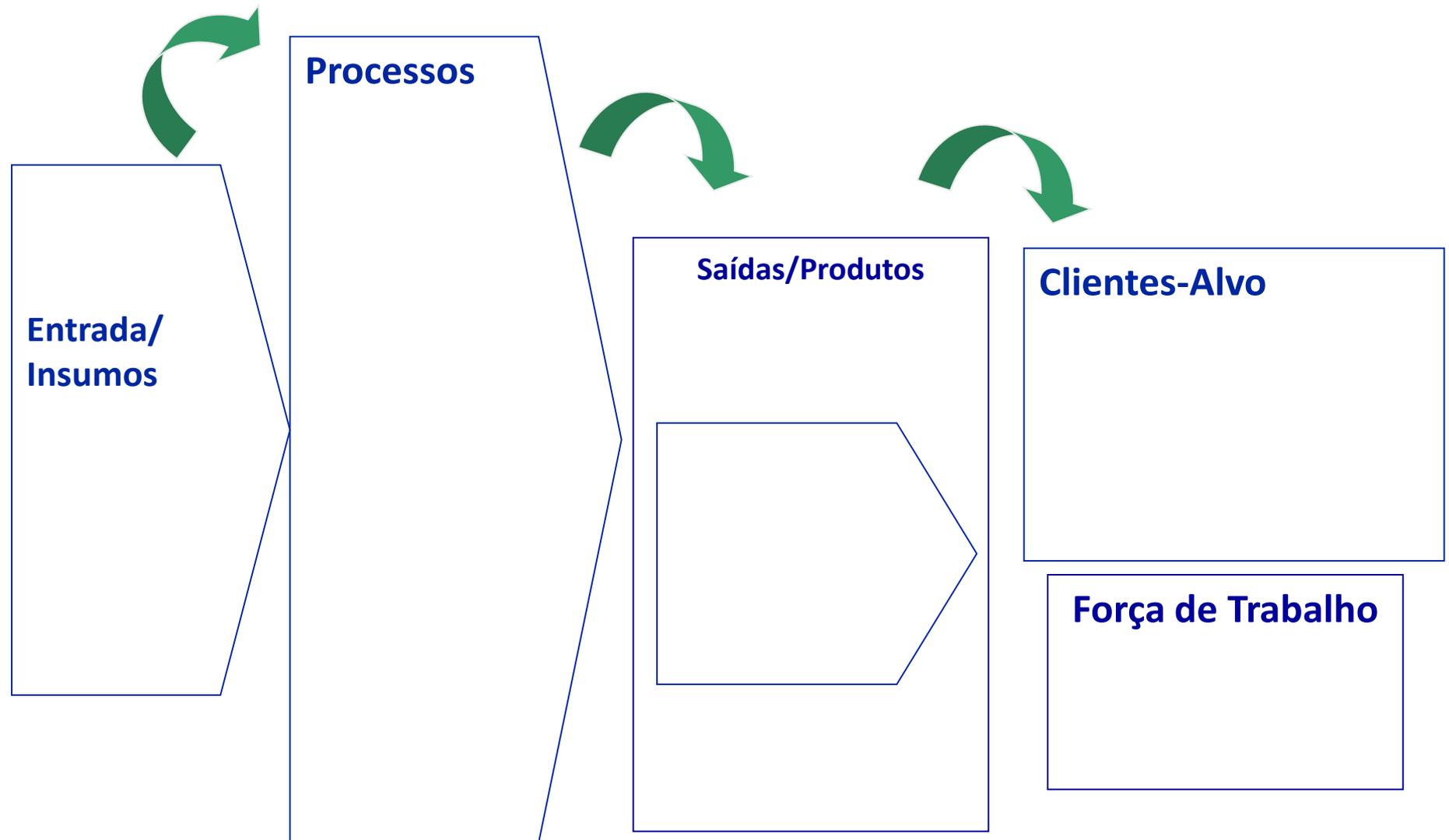
Fluxograma de Resolução Convencional de Problemas na Empresa



Premissas para um modelo por Processos

- Clareza estratégica.
- Disciplina estratégica e foco no desenvolvimento dos recursos humanos.
- Busca de eficiência e eliminação de desperdícios.
- Poder e autonomia aos gerentes e funcionários.
- Preocupação com a inovação e melhoria contínua.

Mapeamento do Perfil



Por que aperfeiçoar e gerenciar processos?

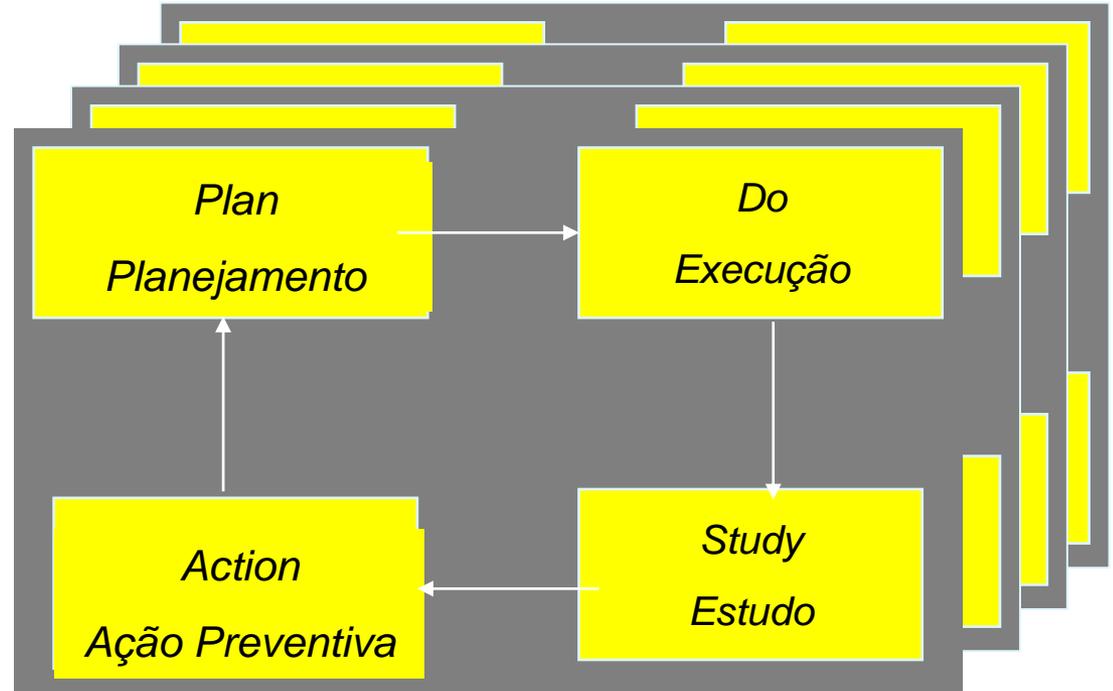
- Os processos geram os produtos e serviços de uma organização.
- Os processos são os meios pelos quais suprimos as necessidades dos clientes e atingimos as metas da organização.
- A performance dos indivíduos só pode ser tão boa quanto os processos permitem.

MAPEAMENTO DE PROCESSO

- Descrição gráfica de um processo, onde devem ser relacionadas as atividades necessárias para a execução do serviço / produto desejado;
- Para o mapeamento do processo é importante identificar previamente os **requisitos desse processo** (Fatores indispensáveis para a definição do bom funcionamento dos processos);
- O mapeamento de evidencia a sequência de atividades, os agentes envolvidos, os prazos e o fluxo de entradas e saídas, informações e documentos em uma organização ou unidade. Isso permite identificar mais facilmente oportunidades para a racionalização e aperfeiçoamento dos processos de trabalho em uma organização;

Oportunidade de Melhoria (OM)

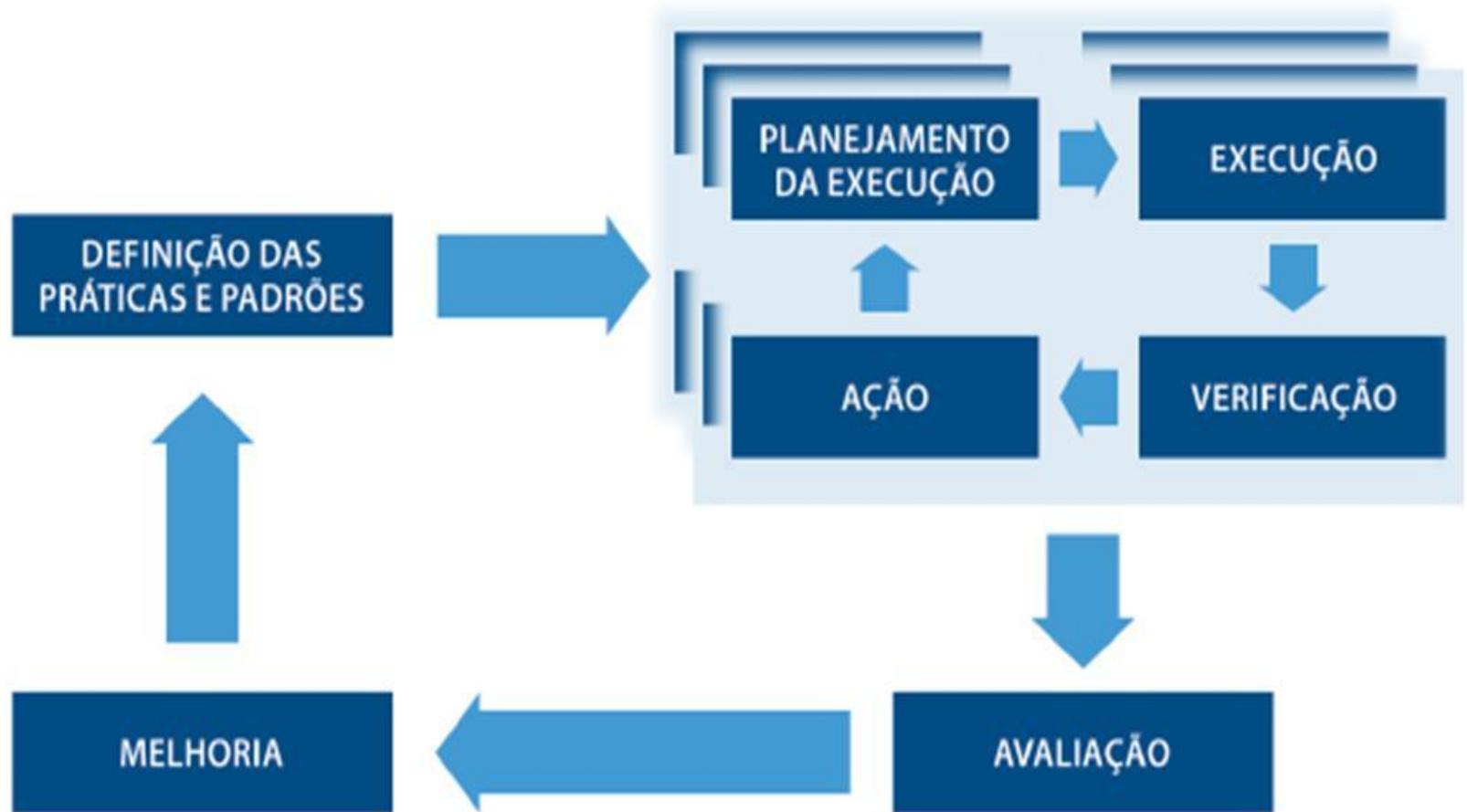
Chamamos de OM todo e qualquer resultado da Análise dos Processos Organizacionais



PDSA - Ciclo de Gestão da Oportunidade da Melhoria (foco na capacidade de analisar as potenciais otimizações dos resultados)

Diagrama da Gestão

Práticas de Gestão



Práticas de Gestão e Padrões de Trabalho

PADRÕES

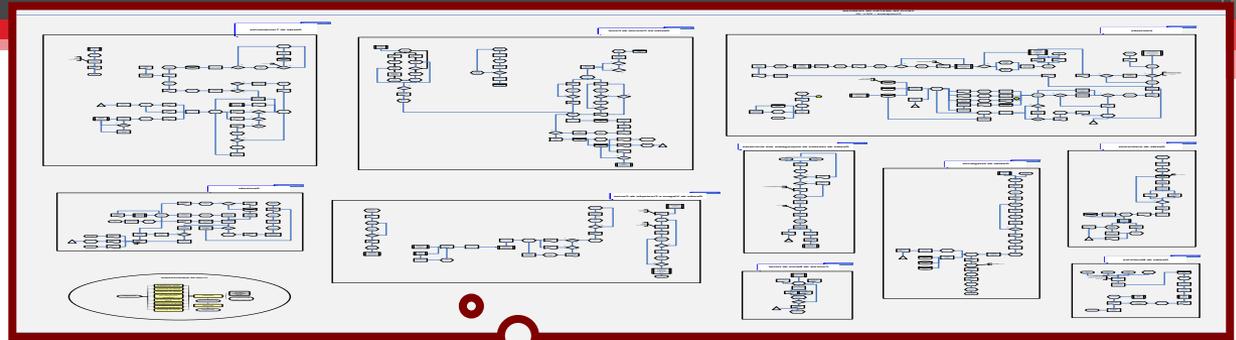
Regras de funcionamento das práticas de gestão, podendo estar na forma de diretrizes organizacionais, procedimentos, rotinas de trabalho, normas administrativas, fluxogramas, quantificação dos níveis que se pretende atingir ou qualquer meio que permita orientar a execução das práticas.

PRÁTICAS

Atividades executadas regularmente com a finalidade de gerir uma organização, de acordo com os padrões de trabalho.

Gestão por Competências

COMPETÊNCIAS MÍNIMAS
(POR CARGO/FUNÇÃO)



1 - FORMAÇÃO ACADÊMICA
Diplomas e / ou comprovantes de afiliação aos
Conselhos de Profissão

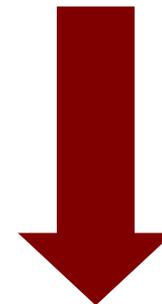
2 - TREINAMENTO / CURSO
Capacitação formal, normalmente muito
específica a cada organização

3 - EXPERIÊNCIA
Não é mais simplesmente TEMPO, mas um
determinado conhecimento comprovado

4 - HABILIDADE
Performance e Desempenho

4.1 - COMPORTAMENTO

Com base em 100%
dos PROCESSOS já
mapeados e
otimizados



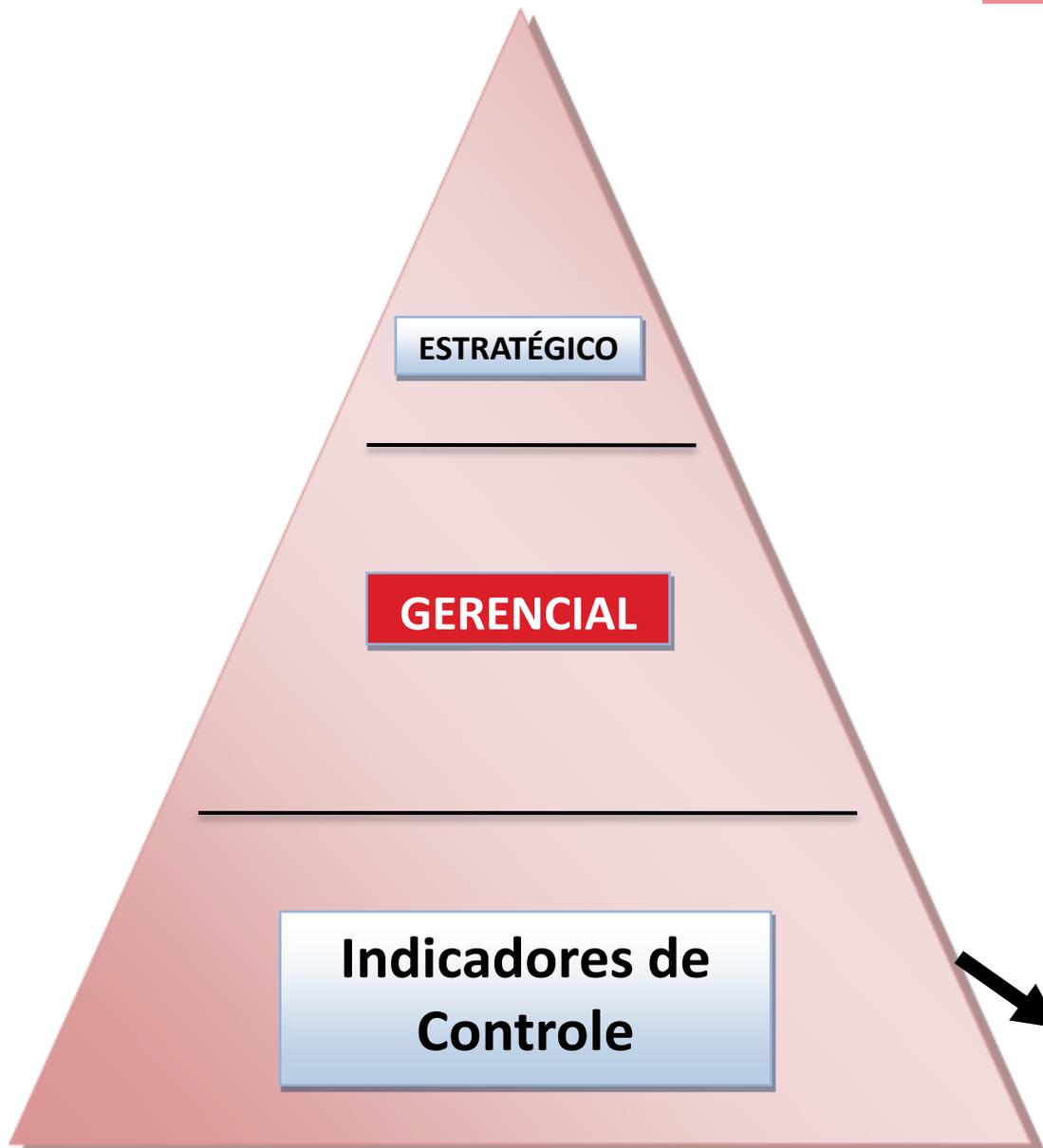
São feitas as
especificações de
competência mínima

Organização da Força de Trabalho



Característica de uma Boa Prática de Gestão





Indicadores que controlam a execução do processo

BENCHMARKING

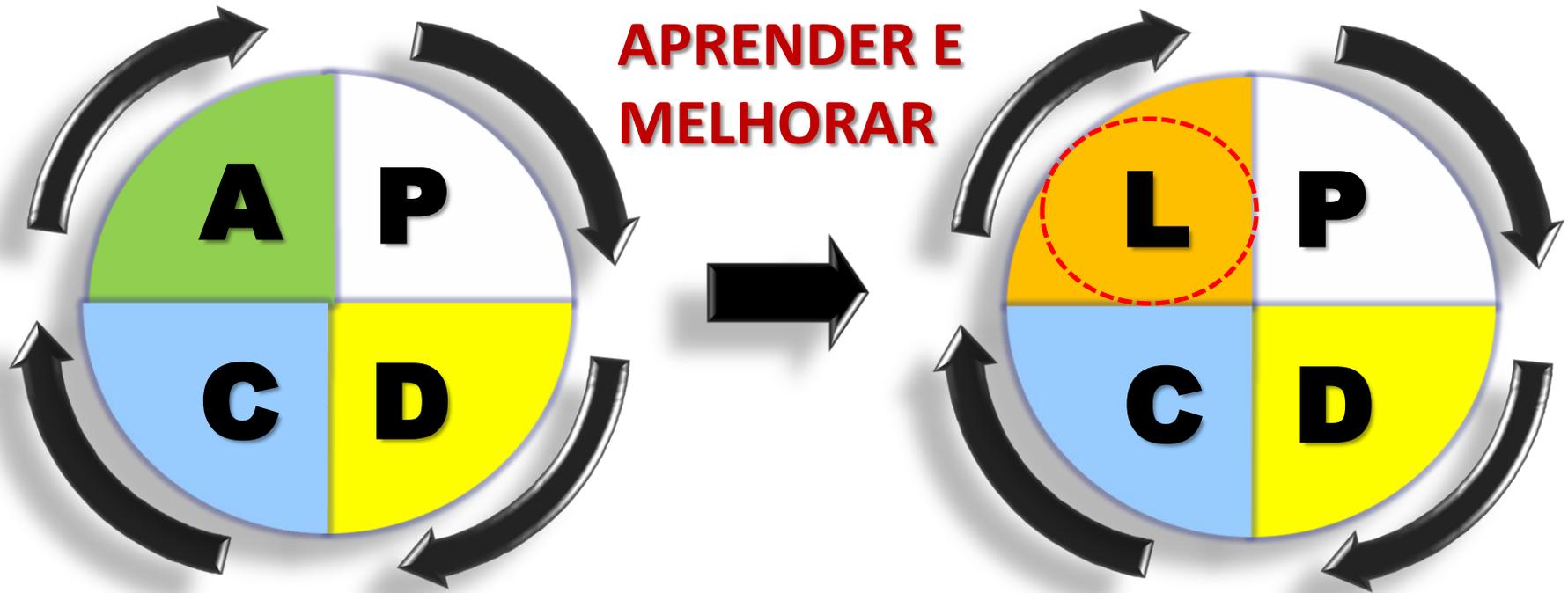
Benchmarking



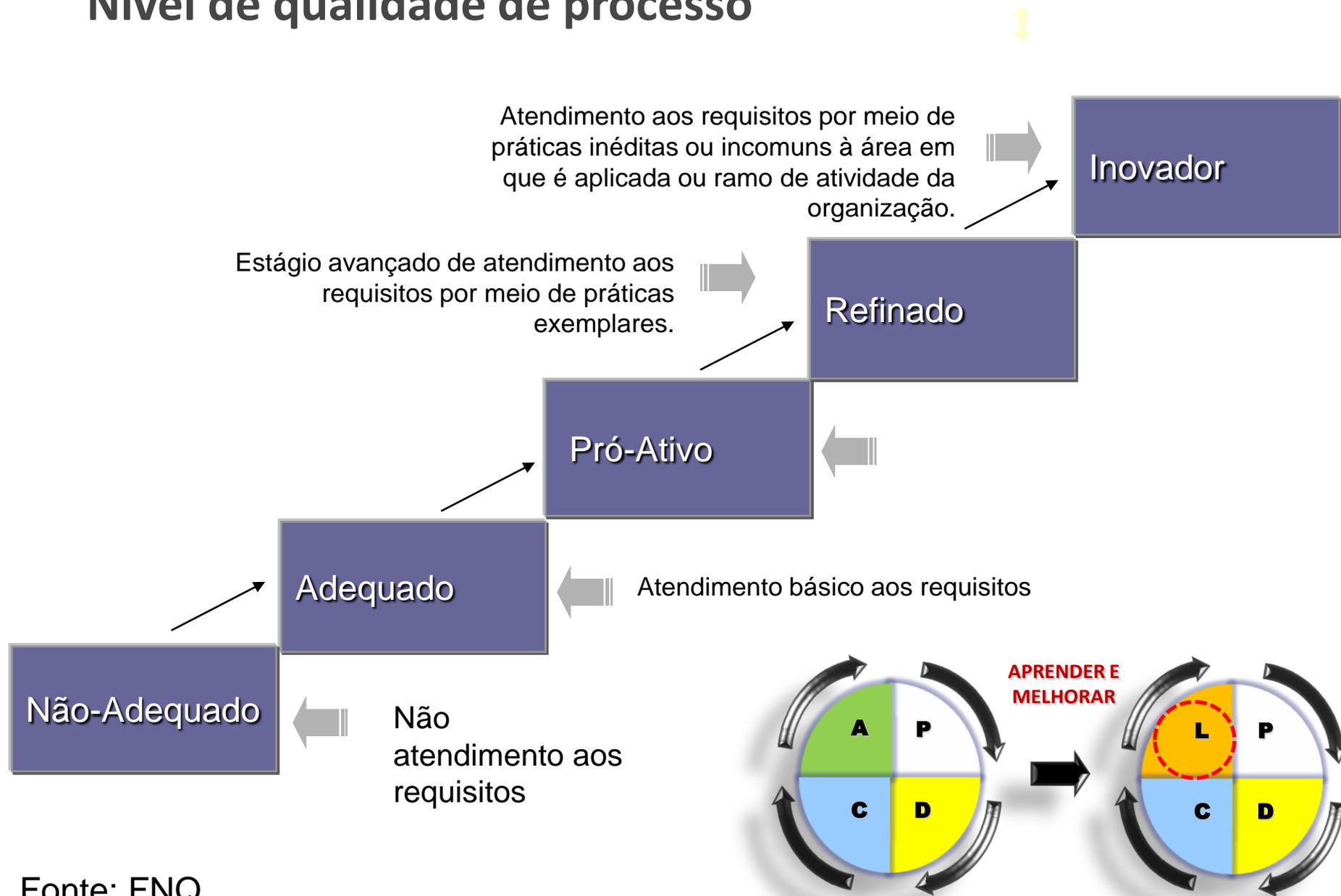
Processo

Método para comparar o desempenho de algum processo, prática de gestão ou produto da organização com o de um processo, prática ou produto similar, que esteja sendo executado de maneira mais eficaz e eficiente, na própria ou em outra organização, entender as razões do desempenho superior, adaptar à realidade da organização e implementar melhorias significativas.

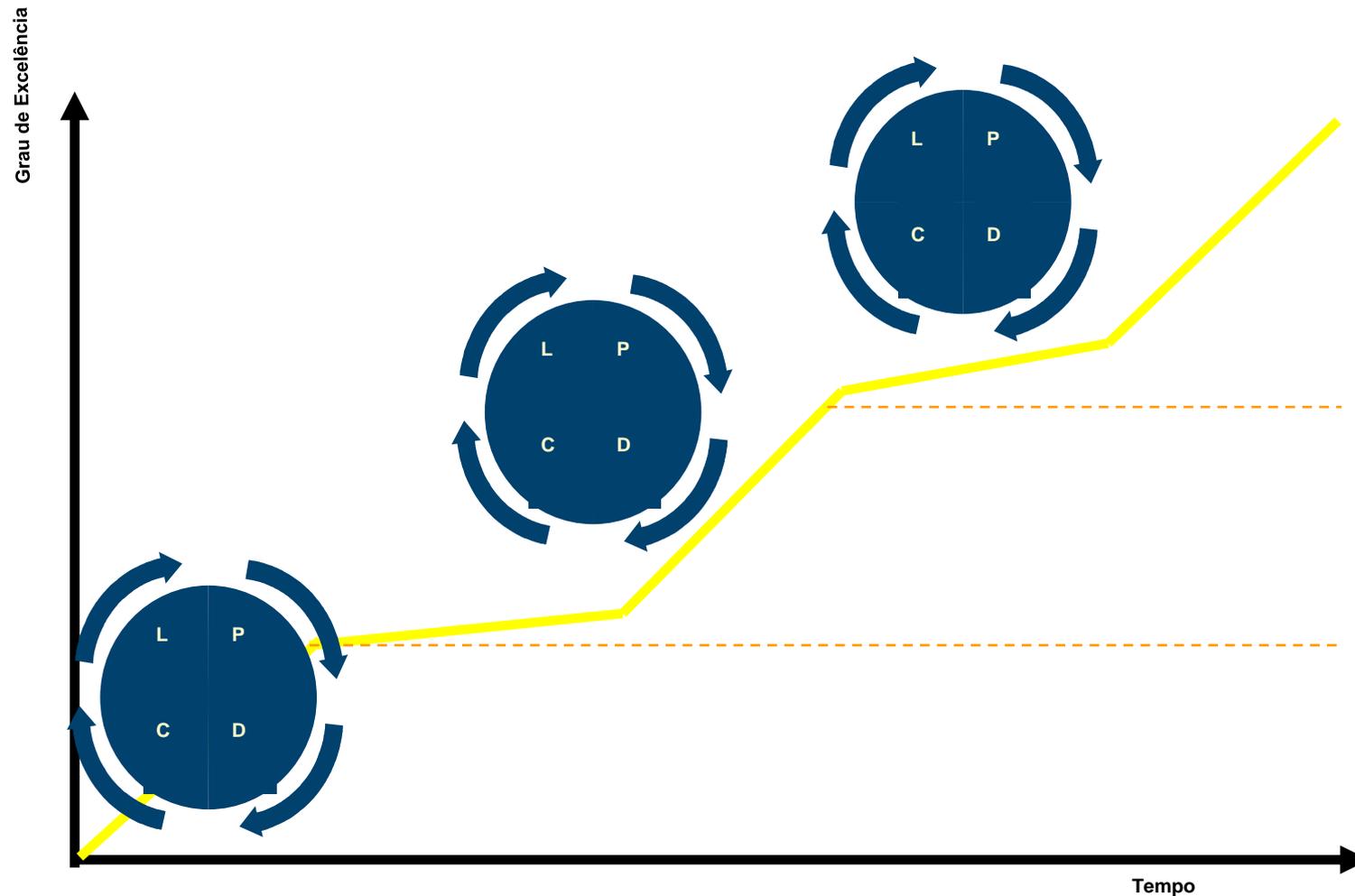
Ciclo PDCL



Nível de qualidade de processo



Ciclos de Aprendizado Organizacional



OBRIGADO!

TEL: 3066-8280

E-MAIL:

imrodrigues@saude.sp.gov.br

