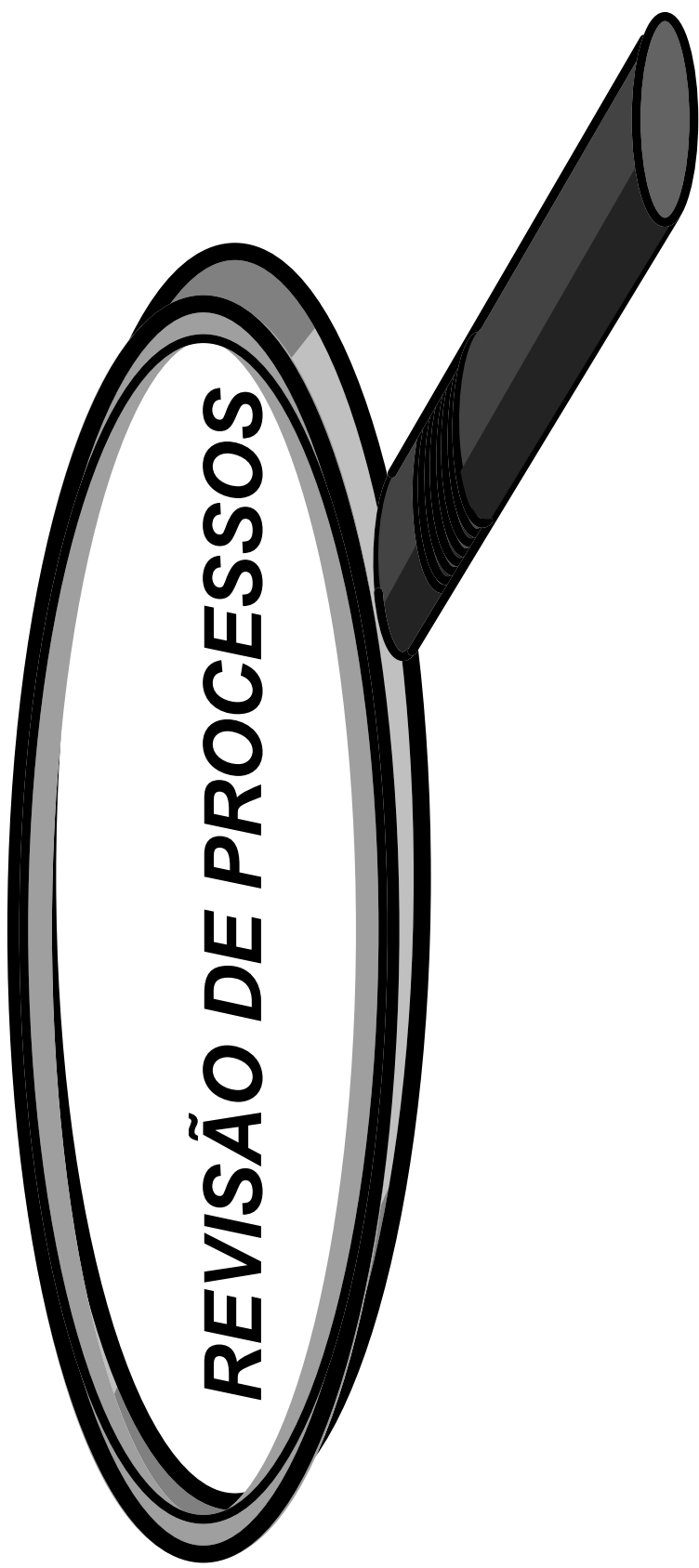




UNICAMP

CENTRO DE COMPUTAÇÃO



# TÓPICOS

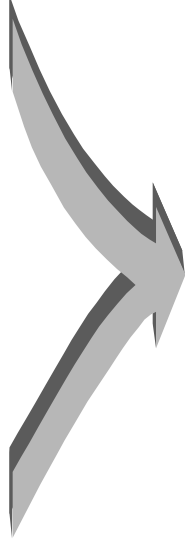
---

- ◆ **Cenário atual**
- ◆ **Objetivo do trabalho**
- ◆ **Benefícios da Revisão de Processos**
- ◆ **Conceitos da Revisão de Processos**
- ◆ **Etapas da Revisão de Processos**
- ◆ **Instrumentos para o Gerenciamento**

# CENÁRIO ATUAL

---

- ◆ Pressão da Globalização
  - ◆ Flexibilidade às mudanças
  - ◆ Ação/decisão rápida
- ⇒ **Vantagem Competitiva**

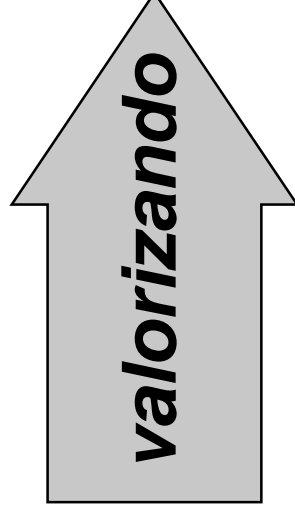
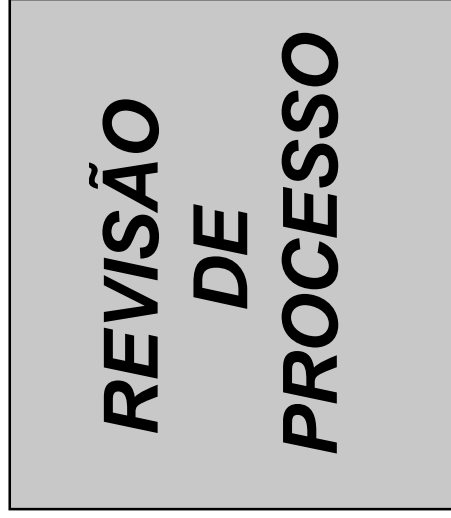
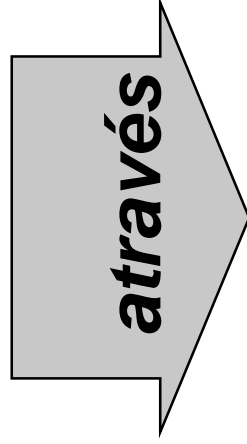


- ◆ Conhecimento dos processos de trabalho
- ◆ Utilização das inovações tecnológicas



# OBJETIVO DO TRABALHO

*Agilizar e qualificar a prestação de serviços*



⇒ **atendimento**

**ao cliente**

⇒ **inovação das  
soluções**

⇒ **compromisso**

**com resultados**

# **BENEFÍCIOS DA REVISÃO DE PROCESSO**

---

- ◆ **Melhorar a qualidade/satisfação do cliente**
- ◆ **Melhorar a produtividade/reduzir custos**
- ◆ **Reduzir o tempo do ciclo**
- ◆ **Estabelecer um sistema integrado de medição**
- ◆ **Melhorar a comunicação interdepartamental**

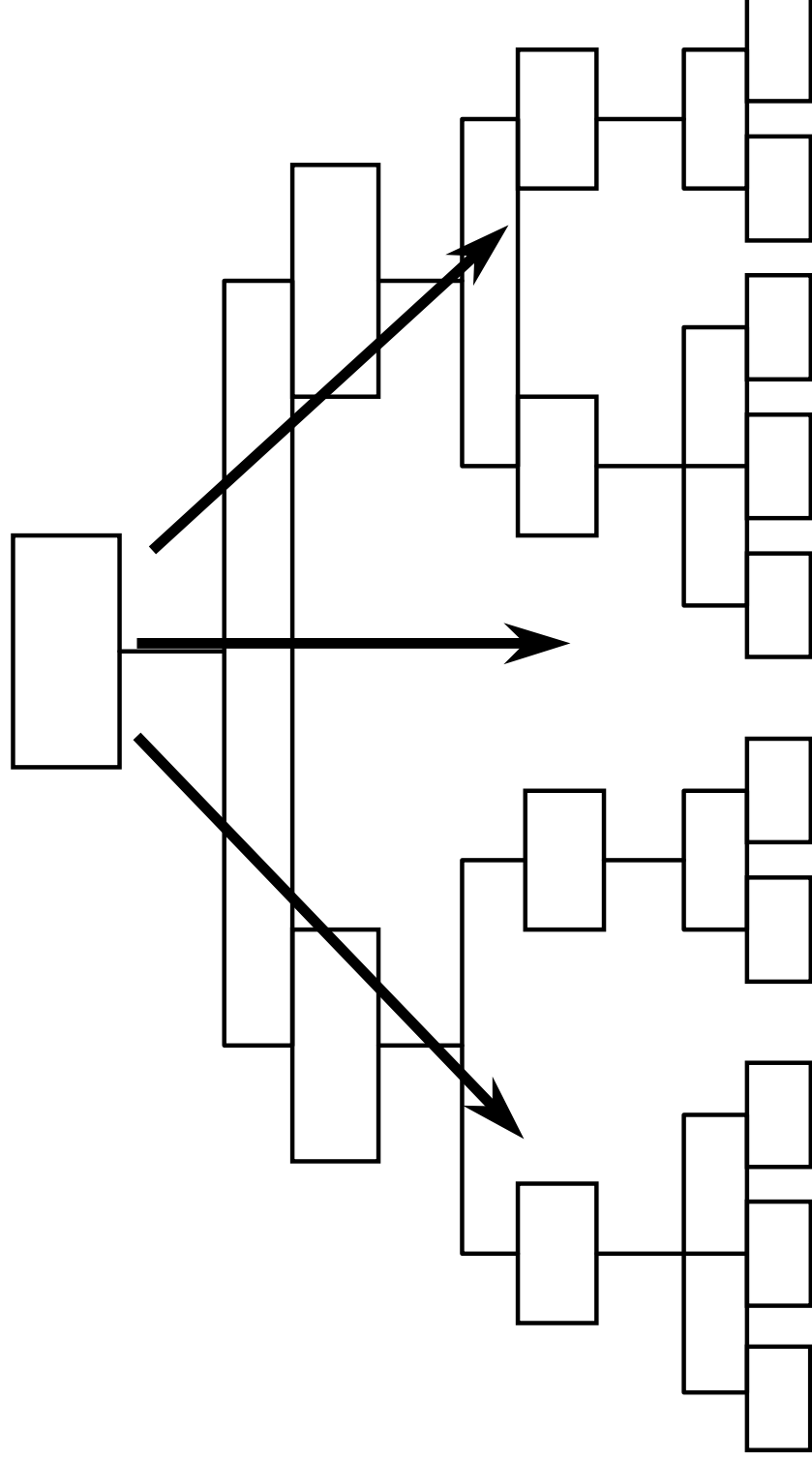
# **BENEFÍCIOS DA REVISÃO DE PROCESSO**

---

- ◆ **Reforçar o relacionamento interno cliente <=> fornecedor**
- ◆ **Aumentar a visibilidade do desempenho**
- ◆ **Decidir o que automatizar**
- ◆ **Proporcionar o trabalho em equipe**

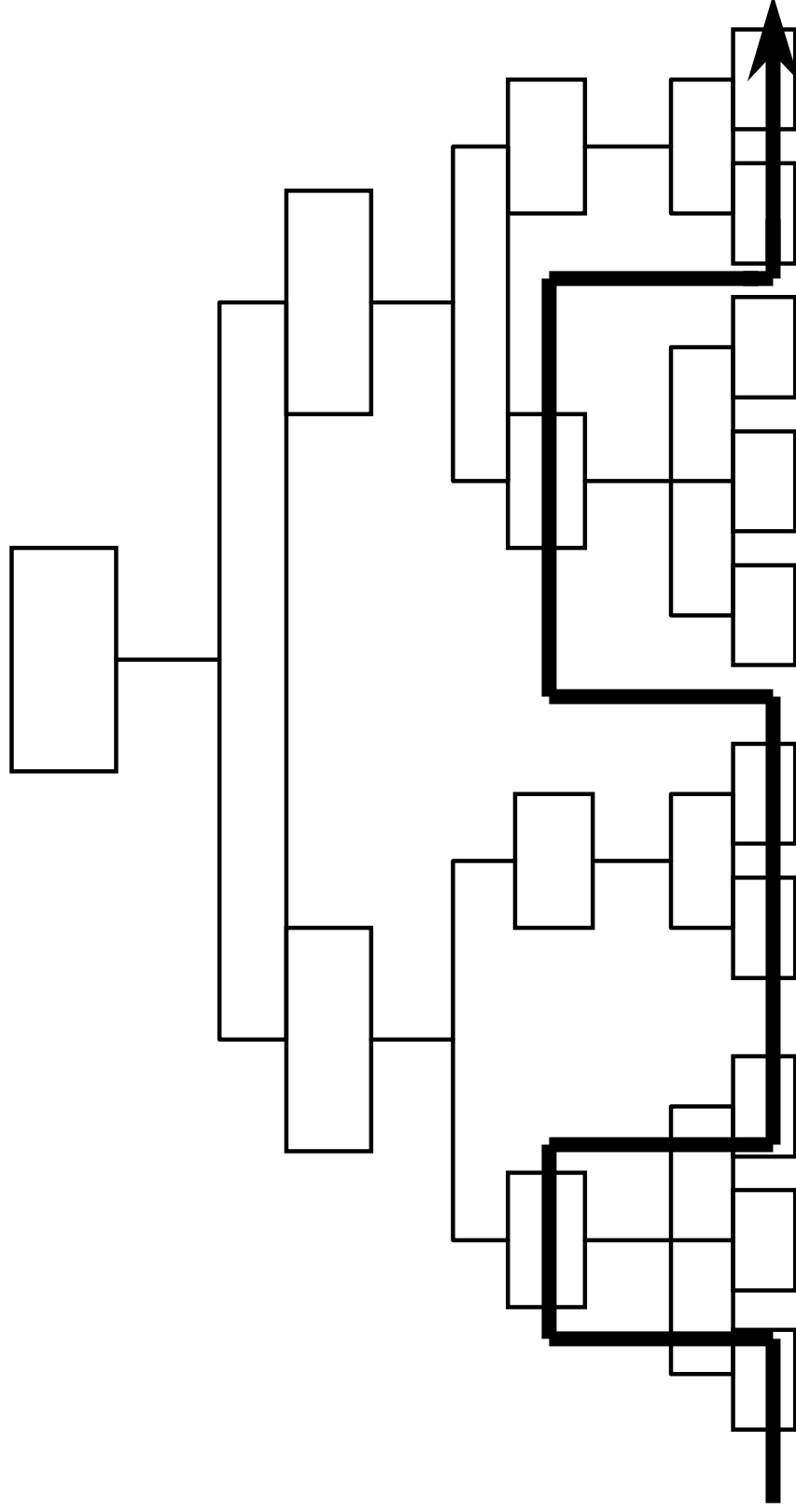
# A MUDANÇA BÁSICA ORGANIZACIONAL

*DO FOCO NAS FUNÇÕES...*



# A MUDANÇA BÁSICA ORGANIZACIONAL

*... AO FOCO NOS PROCESSOS*





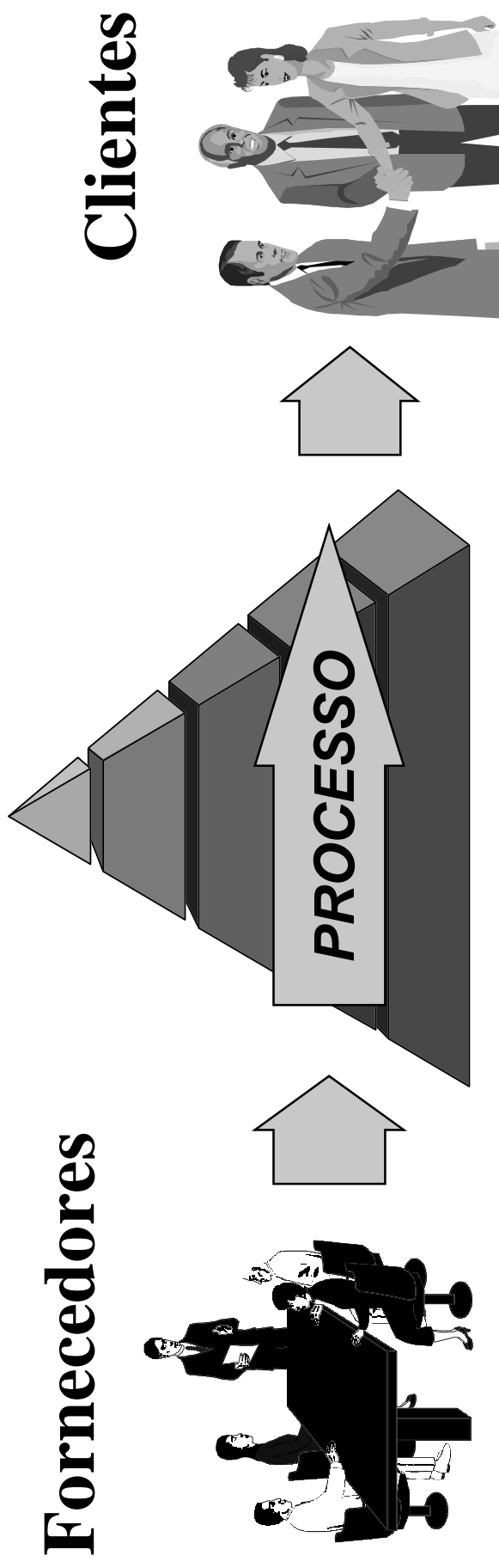
# ORGANIZAÇÃO CENTRADA EM PROCESSOS

---

## *UMA MUDANÇA CULTURAL*

- ◆ **Sistemas de trabalho específicos**
  - **Novas habilidades**
  - **Maior autonomia e responsabilidade**
- ◆ **Sistema gerencial descentralizado**
  - **Proprietário do processo e time**
- ◆ **Sistema de medição balanceado**
- ◆ **Trabalhar para o cliente e não para o chefe**
- ◆ **Foco em atividades que agregam valor**
  - **Eliminar tarefas que não agregam valor**
  - **Reduzir interfaces**
  - **Medir o valor ao cliente**
- **Sistemas de custo por atividade ABC e ABM**

# A VISÃO DE PROCESSOS NO NEGÓCIO

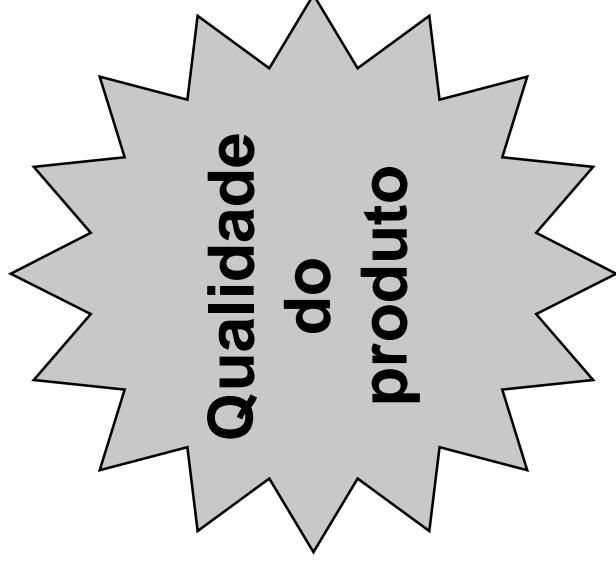
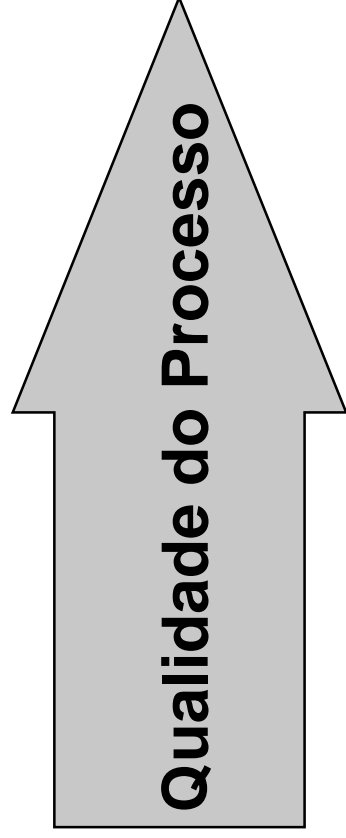


- ◆ *decisões --> necessidades dos clientes*
- ◆ *áreas não concorrentes*
- ◆ *necessidades processo --> alocação de recursos*
- ◆ *visão do todo*
- ◆ *estímulo a cooperação/comunicação direta*

# PROCESSOS versus PRODUTOS

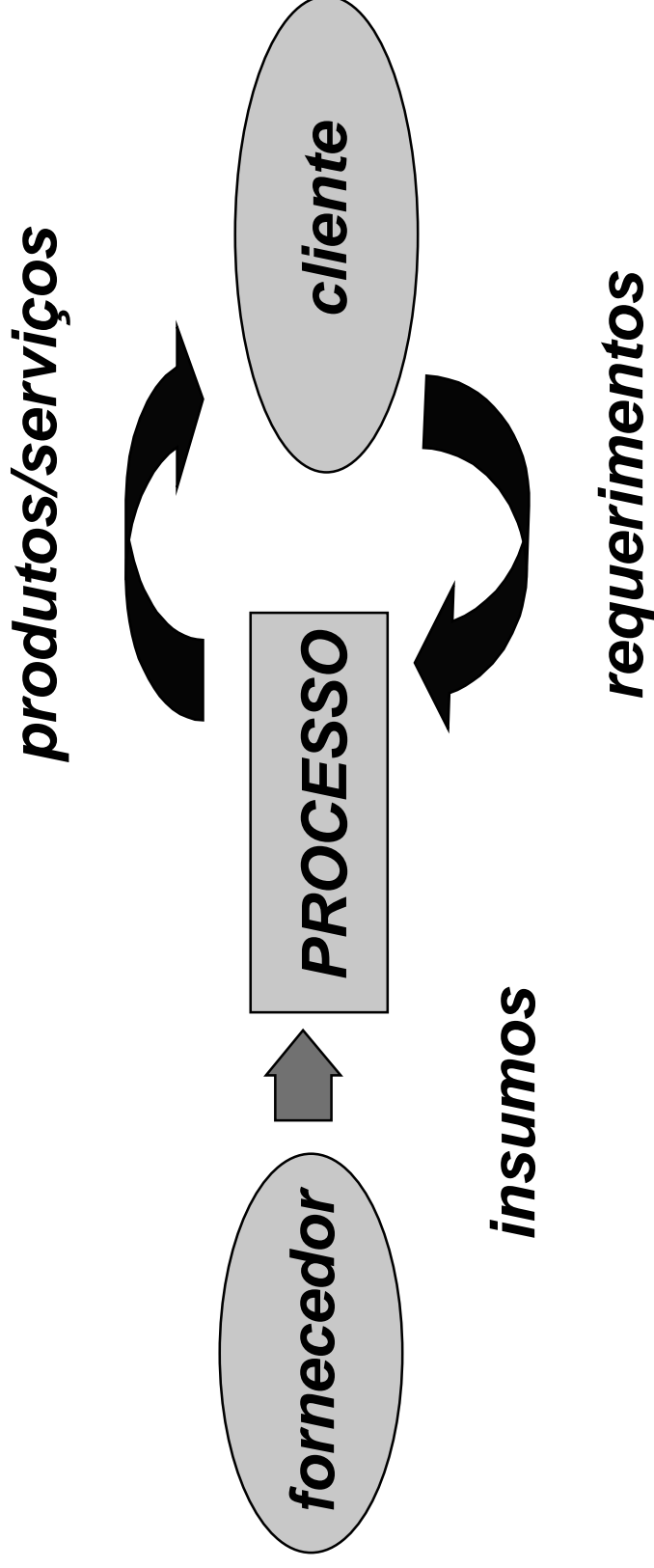
---

*A qualidade do produto é o resultado da qualidade do processo*



# PROCESSO

É um conjunto de atividades seqüenciais que transforma um ou mais tipos de entrada e cria um produto que tem valor para seus clientes.

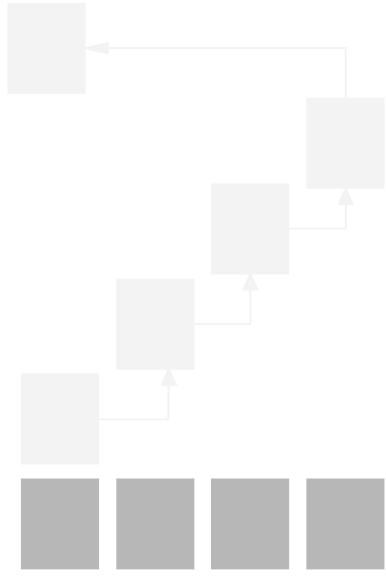


# CARACTERÍSTICAS

---

***Processos eficientes e eficazes possuem as seguintes características:***

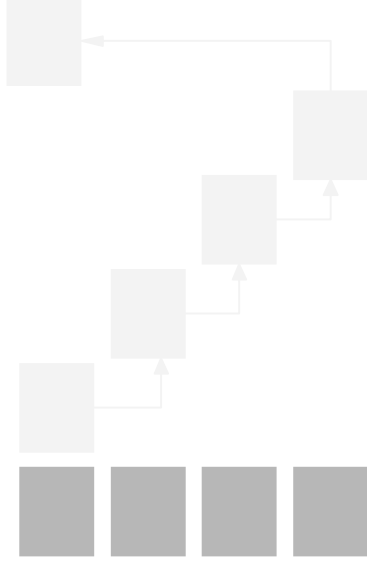
- ◆ **Repetibilidade**
- ◆ **Estabilidade**
- ◆ **Previsibilidade**
- ◆ **Mensurabilidade**
- ◆ **Documentação**



# ELEMENTOS DE UM PROCESSO

---

- ◆ **Nome**
- ◆ **Escopo e Limites**
- ◆ **Clientes**
- ◆ **Fornecedores**
- ◆ **Requisitos de Entrada e Saída**
- ◆ **Atividades e Participantes**
- ◆ **Mapa**
- ◆ **Indicadores e Medidas**
- ◆ **Documentos**



# DIAGRAMA DE UM PROCESSO

**FORNECEDOR**

**Entradas**

**Informações**

**Insumos**

**Instruções**

**Materiais**



**PROCESSO**

**ATIVIDADES  
COM  
VALOR  
AGREGADO**



**CLIENTE**

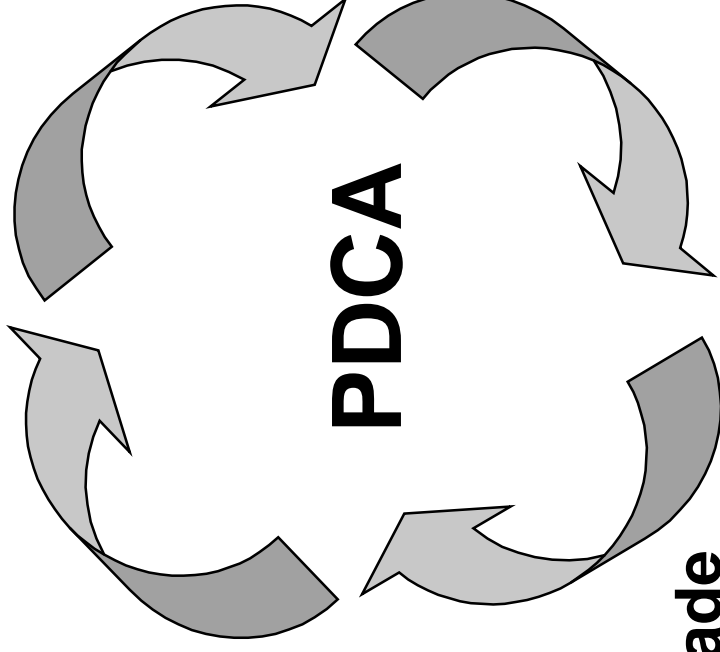
**Saídas**

**Produto  
ou  
Serviço**

# CICLO DA MELHORIA DE PROCESSO

**Act**

( agir, analisar,  
propor melhorias,  
aperfeiçoar )



**Plan**

( planejar,  
padronizar,  
modelar o  
processo )

**Check**

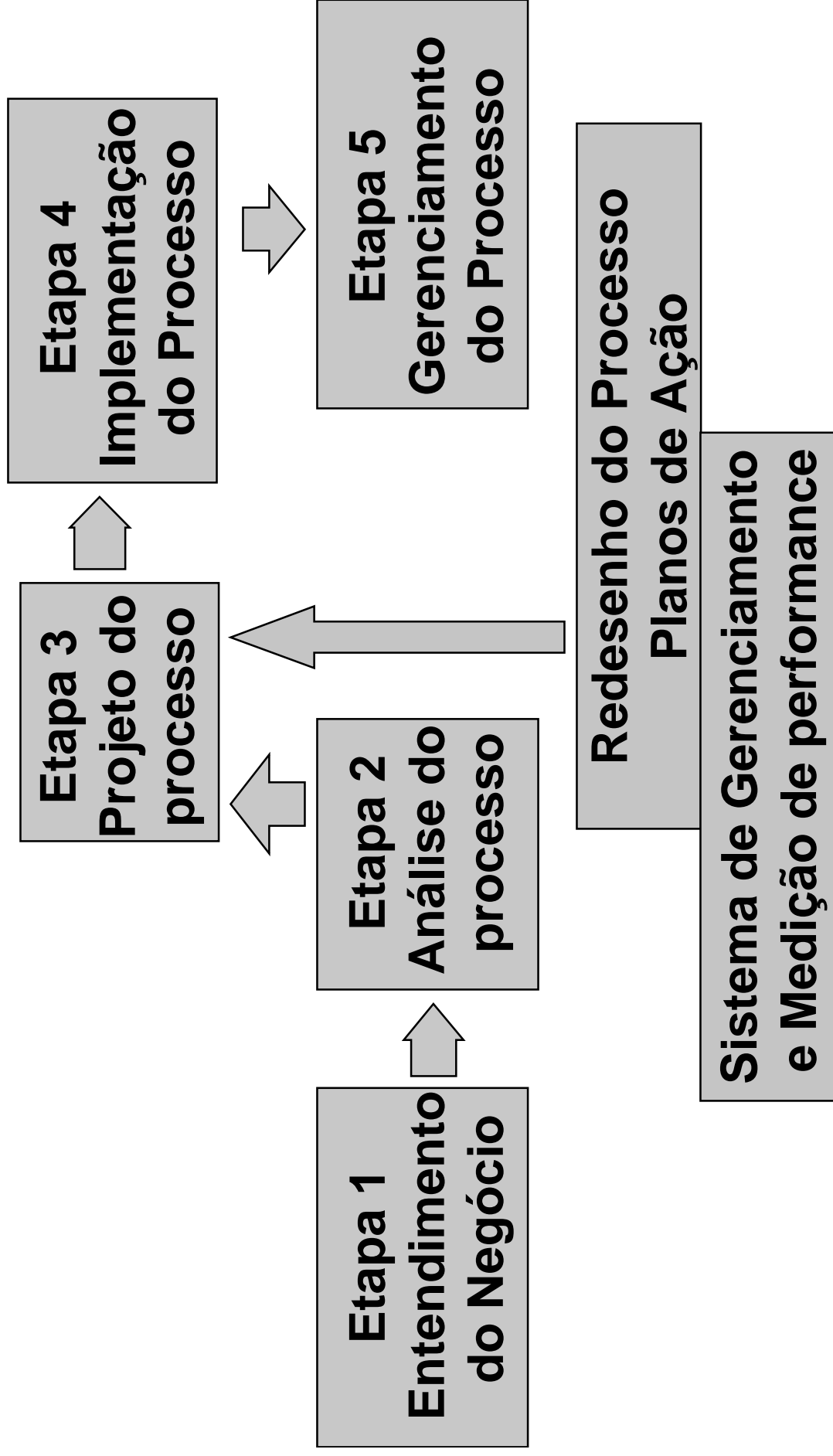
( verificar, medir,  
avaliar a capacidade  
do processo )

**Do**

( fazer, treinar,  
implementar o  
processo )



# ETAPAS DA REVISÃO DE PROCESSO



# 1. ENTENDIMENTO DO NEGÓCIO



**HOJE**

*“Habilidade de  
considerar uma  
variedade de  
paradigmas de  
uma forma nunca  
combinada antes”*

**FUTURO**

**Cultura  
Processos  
Negócio  
Clientes  
Produtos  
Tecnologia  
Fornecedores**

# 1. ENTENDIMENTO DO NEGÓCIO

## Resultados da Etapa:

- ◆ **Visão do Negócio**
  - ✓ **Objetivos**
  - ✓ **Produtos**
  - ✓ **Necessidades em relação aos produtos**
  - ✓ **Matriz de Importância e Desempenho**
  - ✓ **Processos**

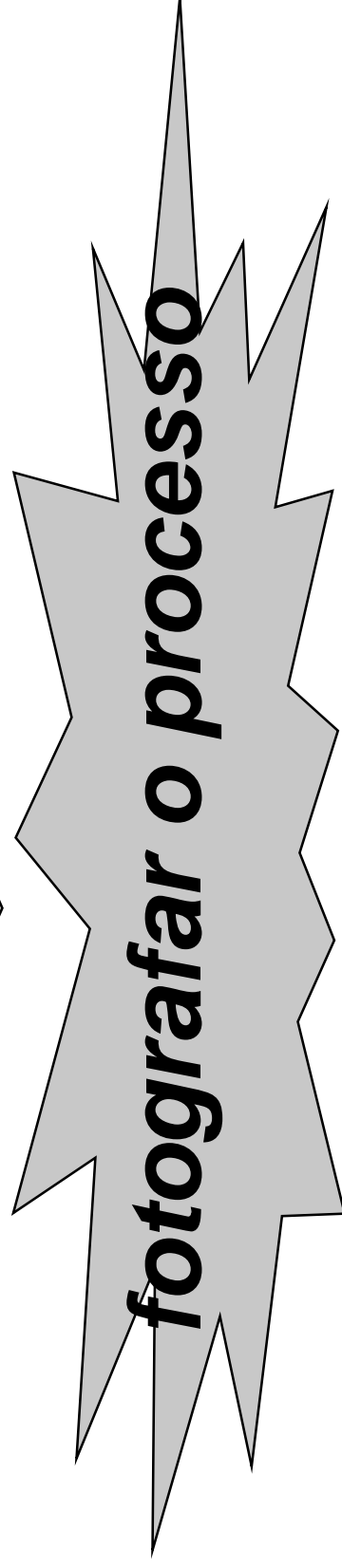
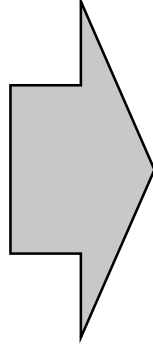
## **Participantes:**

- ⇒ **patrocinadores**
- ⇒ **dono do processo**
- ⇒ **colaboradores**
- ⇒ **clientes**
- ⇒ **fornecedores**
- ⇒ **facilitadores**

## 2. ANÁLISE DO PROCESSO

---

*Estabelecer a seqüência de passos que converte uma entrada específica na saída necessária, identificando as áreas/pessoas envolvidas, e pontos que geram impacto negativo sobre o processo (desconexão).*



## 2. ANÁLISE DO PROCESSO

### Resultados da Etapa:

- ◆ Mapa do processo atual
- ◆ Pontos de desconexão identificados
- ◆ Análise das causas



### *Participantes:*

- ⇒ dono do processo
- ⇒ colaboradores
- ⇒ facilitadores

### **3. PROJETO DO PROCESSO**

---

- ◆ **Estabelecer metas globais**
- ◆ **Elaborar mapa do novo processo**
- ◆ **Avaliar o novo processo**
  - # **Metas globais e intermediárias**
  - # **Desconexões (antigas e novas)**
- ◆ **Estabelecer sistema de medição**
- ◆ **Elaborar plano de implementação do novo processo**
- ◆ **Validar novo processo**

# PLANO DE AÇÃO

**Objetivo:**

**Resultados a serem alcançados:**

**Responsável:**

**Atividades**

**Participantes**

**Tempo**

- 1.
- 2.

**Pré-requisitos:**

### 3. PROJETO DO PROCESSO

#### Resultados da Etapa:

- ◆ Projeto do novo processo
- ◆ Sistema de Medição
- ◆ Plano de Implementação
  - # Recursos
  - # Responsáveis
  - # Cronograma

#### Participantes:

- ⇒ patrocinadores
- ⇒ dono do processo
- ⇒ colaboradores
- ⇒ clientes
- ⇒ fornecedores
- ⇒ facilitadores



## 4. IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO

- ◆ Executar planos de ação
- ◆ Estabelecer plano de implantação piloto
- ◆ Executar plano de implantação piloto

### Resultados da etapa:

- ◆ Planos de ação executados
- ◆ Processo piloto implantado
- ◆ Data de início efetivo do novo processo

### *Participantes:*

- ⇒ patrocinadores
- ⇒ dono do processo
- ⇒ colaboradores
- ⇒ responsáveis pelos planos
- ⇒ envolvidos no processo

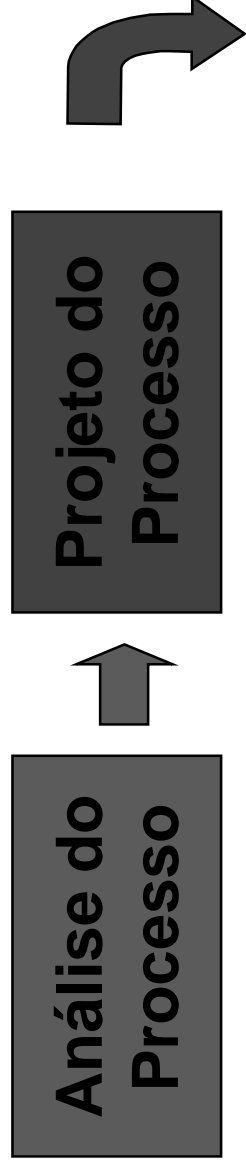
## 5. GERENCIAMENTO DO PROCESSO

---

- ◆ Analisar os resultados
- ◆ Obter *feedback*
- ◆ Acompanhar o andamento do processo
- ◆ Avaliar mudanças
- ◆ Avaliar habilidades
- ◆ Informar sistema gerencial

**Participantes:** ↗ dono do processo

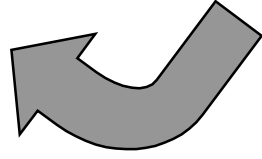
# CICLO DA MELHORIA DE PROCESSO



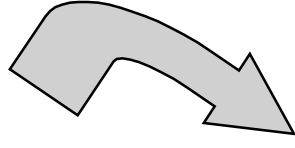
Entendimento do Negócio

**PDCA**

Implementação do Processo



*Gerenciamento do Processo*

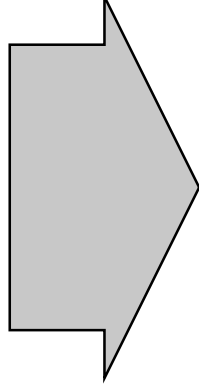


# INSTRUMENTOS PARA O GERENCIAMENTO

**M  
A  
P  
A**

**Sistema de Medição**

- ◆ **Planejar e implementar mudanças**
- ◆ **Orientar novos funcionários**
- ◆ **Avaliar alternativas estratégicas**
- ◆ **Acompanhar, avaliar e monitorar o processo**



***aperfeiçoar os serviços prestados***

## **PREMISSAS DO TRABALHO**

---

- ◆ **Comprometimento dos patrocinadores com o projeto (visibilidade de apoio, colaboração)**
- ◆ **Participação efetiva dos escolhidos**
- ◆ **Alocação de recursos já durante o projeto**
- ◆ **Definição/negociação de políticas necessárias**
- ◆ **Consciência e disposição de todas as áreas envolvidas para aproveitar as oportunidades**
- ◆ **Comprometimento da equipe com os resultados e com as soluções encontradas**

# VALORES PARA A EQUIPE DE TRABALHO

---

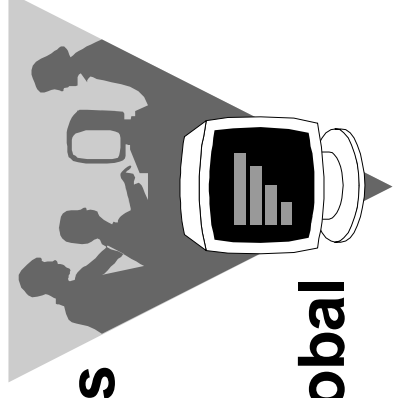
- ◆ *“foco” no futuro*
- ◆ *“foco” no cliente*
- ◆ *motivação*
- ◆ *credibilidade*
- ◆ *confidencialidade/confiança*
- ◆ *relevância*
- ◆ *criatividade*



# Benefícios para o processo de informatização

---

- ◆ **Identificação clara do que deverá ser automatizado**
- ◆ **Aponta a priorização dos módulos a serem automatizados**
- ◆ **Visão do todo com responsabilidades bem definidas**
- ◆ **Garantia de automatização de um processo já racionalizado**
- ◆ **Necessidades de suporte de SI já identificadas (políticas, normas, recursos, capacitação, etc)**
- ◆ **Redução do tempo para obtenção da visão global**



INTE