



Organização – Sistema composto de processos

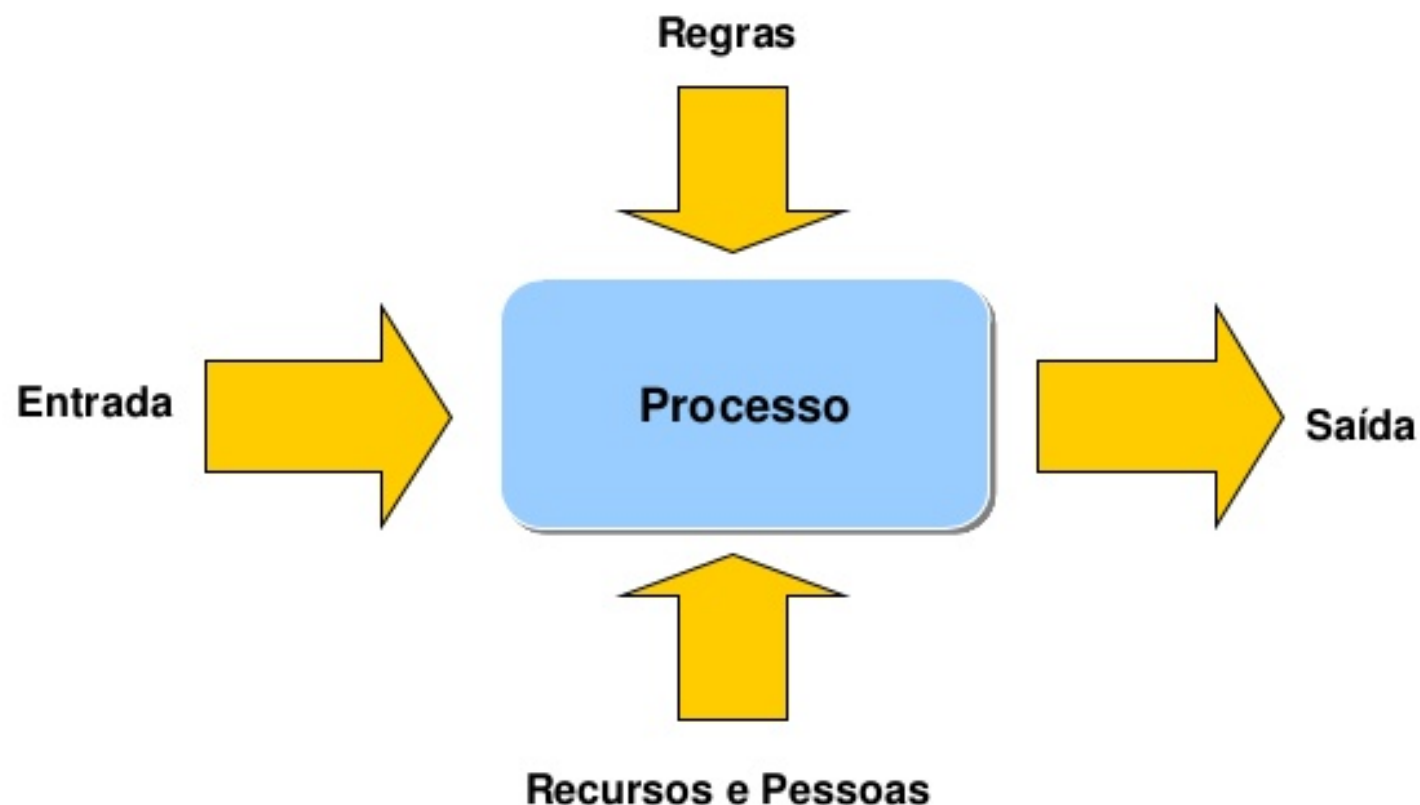
Teoria dos Sistemas - Ludwig Von Bertalanffy



O que é um processo ?

Uma definição simples e objetiva:

Processo é um conjunto de atividades relacionadas com **objetivo de atingir resultados**

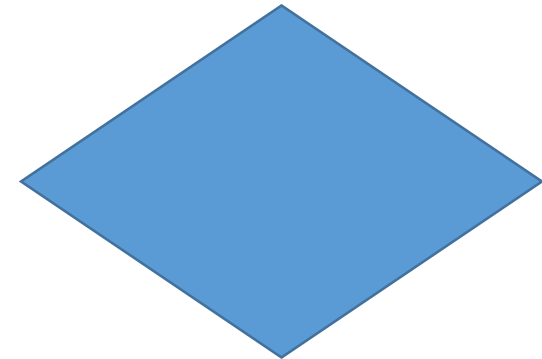
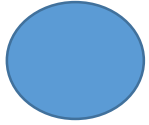


Segundo (Hammer & Champy, 1993), definição de processo:

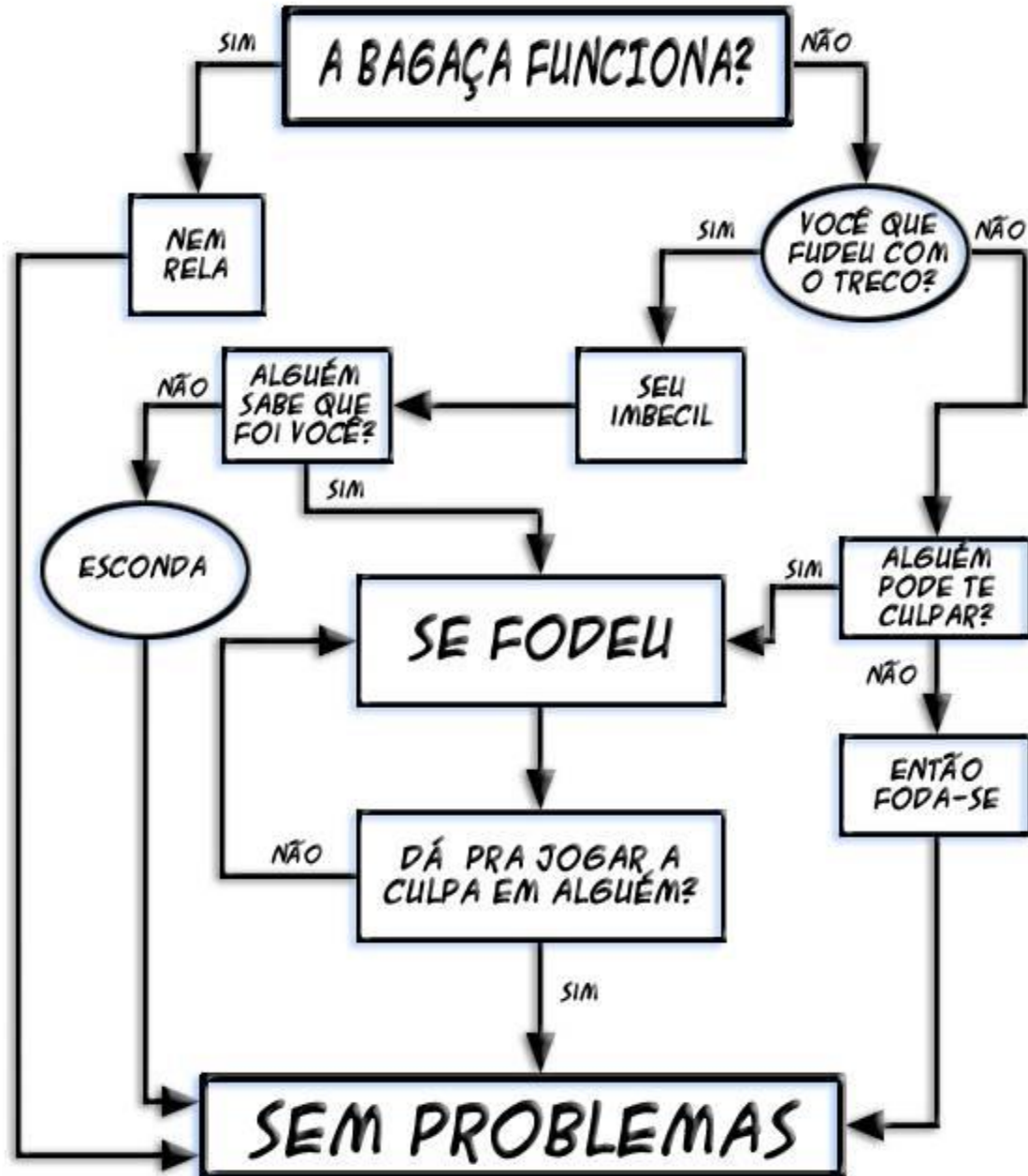
“conjunto de atividades que representam os métodos de execução de um trabalho necessário para alcançar um objetivo empresarial”.



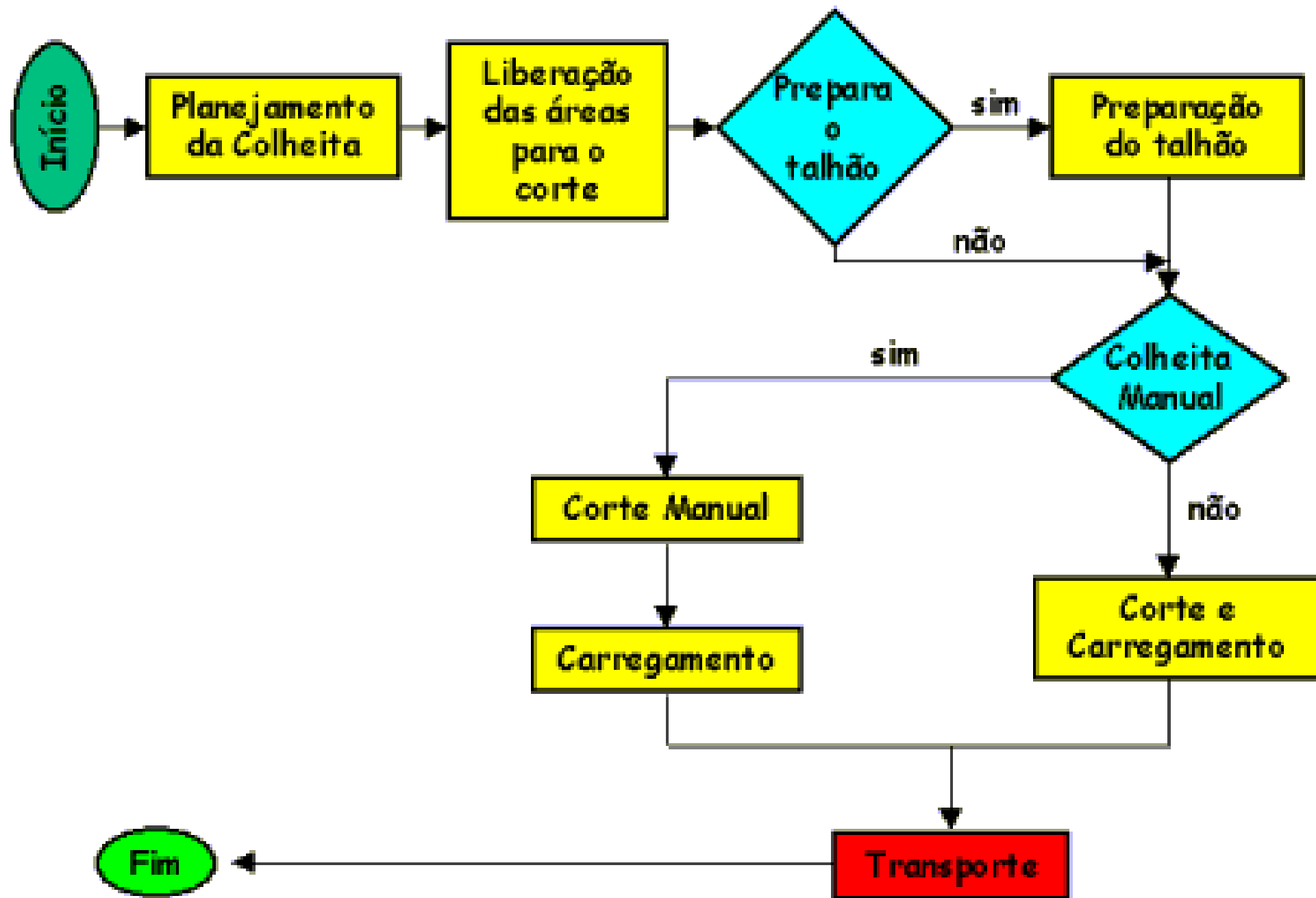
Fluxograma



SOLUCIONADOR DE PROBLEMAS



Processo Colheita





Matriz

Fluxograma

SIPOC

S (supplier – fornecedor),

I (input – entrada),

P (process – processo),

O (output – saída),

C (customer – cliente)



Suppliers

Provedores
dos inputs
para o
processo



Inputs

Materiais
Recursos
Informações
Necessárias
p/ execução
do processo



Process

Atividades
estruturadas de
tal forma que
transforme
entradas em
saídas,
provendo valor
aos clientes e
stakeholders



Outputs

Os produtos
ou serviços
resultantes
do processo



Customers

Receptores
dos
resultados do
processo



Para criar um SIPOC do processo você deve seguir alguns passos. São eles:

1. Concordar com o nome do processo. use verbo no infinitivo mais complemento (Ex: Realizar Planejamento Estratégico da Área Comercial);

2. Defina as saídas do processo. Use saídas tangíveis que o processo produz (Ex: um relatório, uma carta, um produto, etc);



Para criar um SIPOC do processo você deve seguir alguns passos. São eles:

3. Defina os clientes do processo. Toda saída deverá possuir um cliente;

4. Defina as entradas do processo. Coisas necessárias para iniciar o processo, geralmente tangíveis (Ex: Requisição do cliente);



Para criar um SIPOC do processo você deve seguir alguns passos. São eles:

5. Defina os fornecedores do processo. Pessoas ou outros processos que fornecem as entradas. Toda entrada deve possuir um fornecedor. Em alguns processos o fornecedor e o cliente poderão ser a mesma pessoa ou processo;

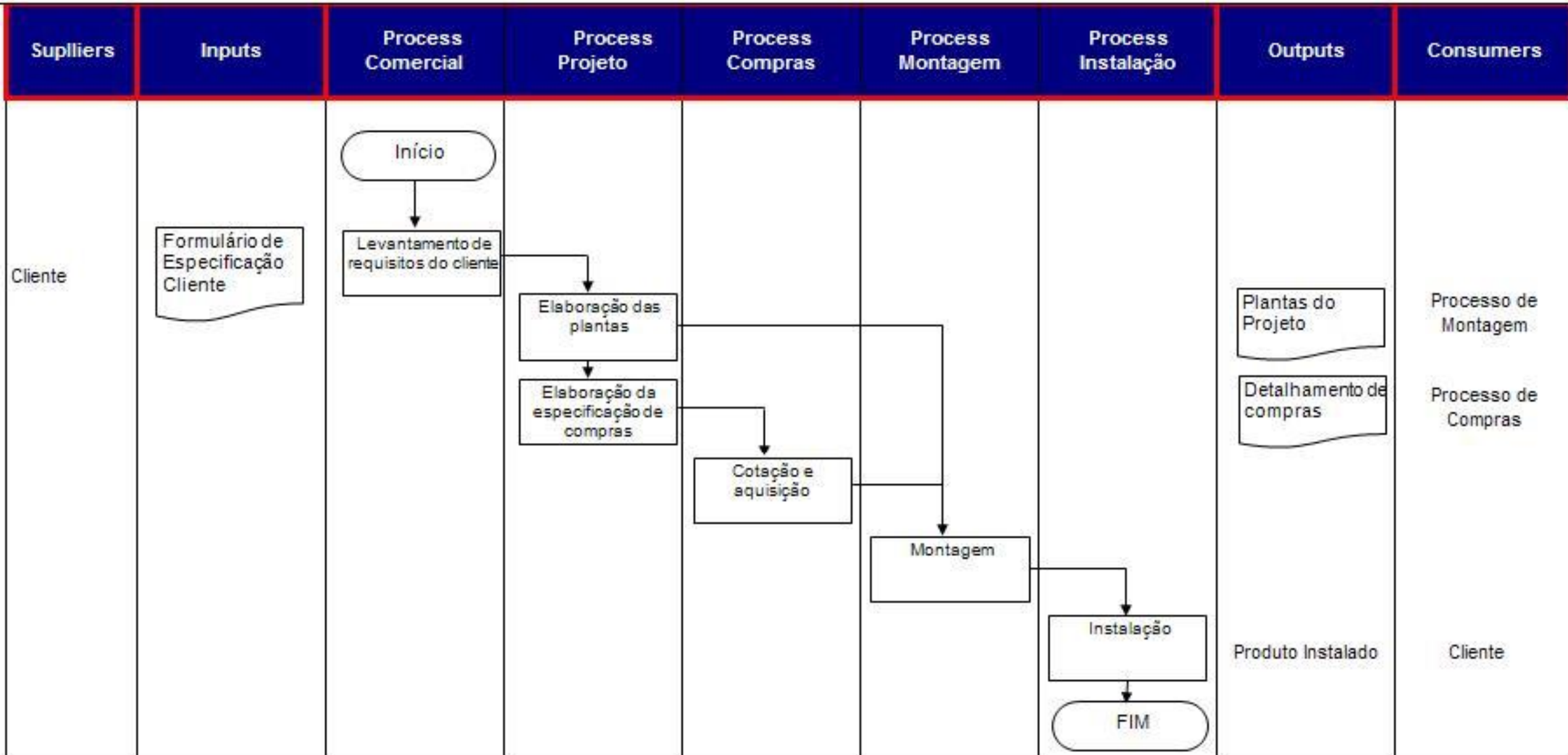


Para criar um SIPOC do processo você deve seguir alguns passos. São eles:

6. Defina os sub-processos que fazem parte do processo mapeado. Estas são as atividades que são feitas para converter as entradas em saídas. Elas serão a base para o mapa do processo a ser criado a após a elaboração do SIPOC.



Fluxograma SIPOC ou Matriz SIPOC





Análisis SIPOC

Nombre del proceso:	Reparar Auto		
Autor:		Fecha:	06-07-2013 15:08

5 Proveedores	4 Entradas	1 Proceso	2 salidas	3 Clientes
		Descripción del proceso: <i>Reparar auto dañado por un choque</i>		
*Dueño del Auto	*Auto Dañado		*Auto Reparado	*Dueño del Auto
* Distribuidores de Repuestos	* Repuestos Nuevos		*Factura	*Aseguradora
			*Respuestos Viejos	

