
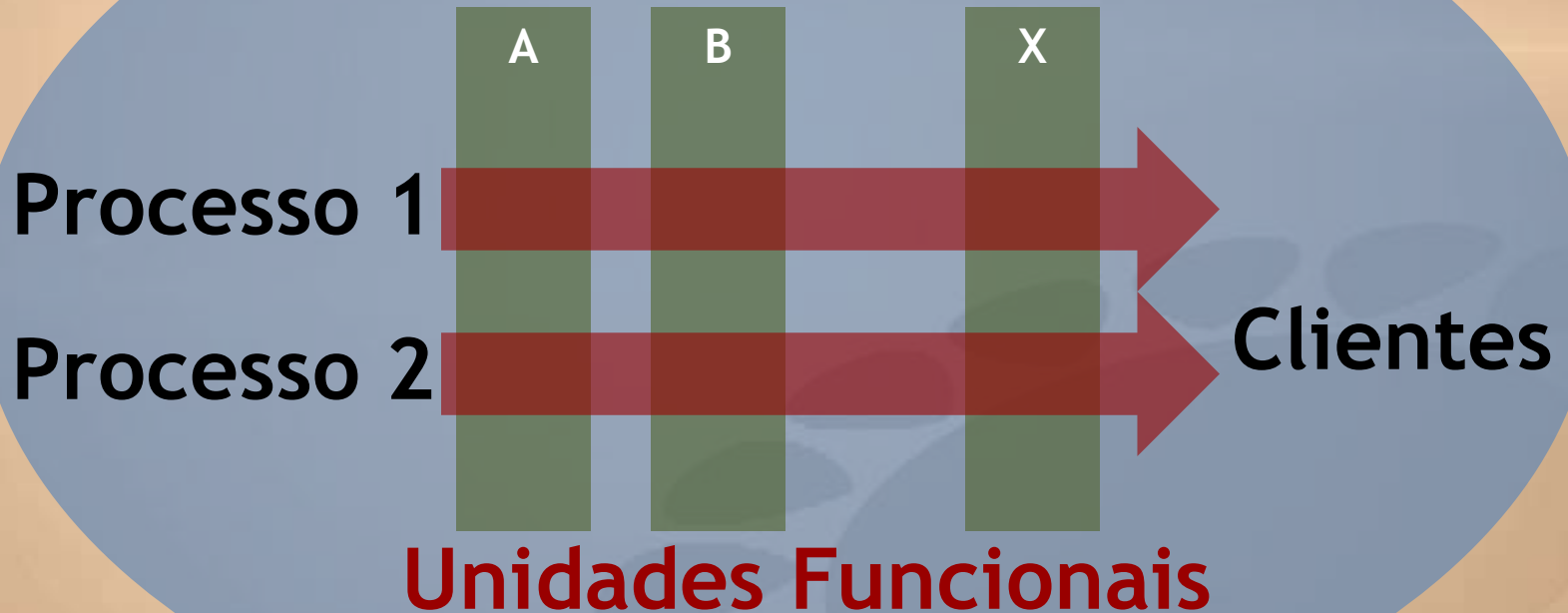


**A qualidade dos serviços
depende da qualidade dos
processos**



A abordagem por Processos cruza as funções para focalizar o cliente

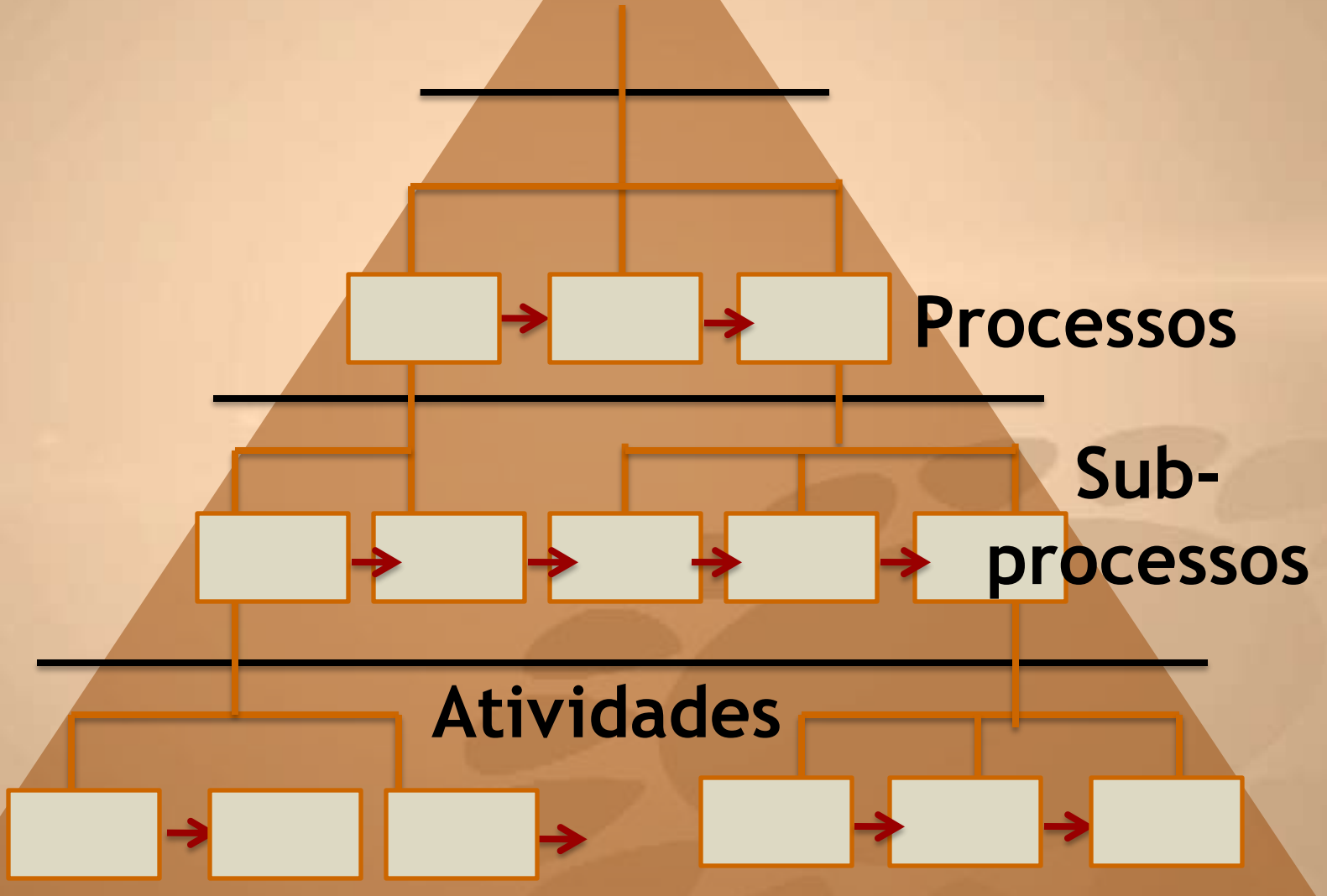
Organização



A Árvore de Processos



Macroprocessos



Exemplo de uma árvore da Escola



| Macroprocessos | Processos | Sub-processos | Atividade |
|-----------------------|-----------------------------|----------------------|---|
| Gerir pessoas | Gerir vida funcional | Remuneração | <ul style="list-style-type: none">• Controlar frequência• Elaborar livro ponto• Lançar frequência no sistema DRHU |
| | | Aposentadoria | <ul style="list-style-type: none">• Providenciar Ficha 100• Providenciar Ficha 101• Providenciar Planilha tempo |



| Macroprocessos | Processos | Subprocessos | Atividade |
|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|--|
| Gerir pessoas | Atribuir Classe Aula | Inscrição do professor | <ul style="list-style-type: none">- Criar agenda- Distribuir horários |
| | | Matrícula do aluno | <ul style="list-style-type: none">- Dividir classes- Convocar alunos |

O que NÃO É função da Árvore de Processos?

- A) Ajudar a entender a relação entre os processos.**
- B) Perceber a consequência e o encadeamento das atividades.**
- C) Segmentar as atividades em cada departamento**

A identificação e descrição dos processos

Destacar:

- os seus objetivos
- as atividades desenvolvidas para a sua realização
- a sequência da execução destas atividades,



Destacar:

- **a atividade que dá início ao processo**
- **o seu resultado final (produto)**
- **os agentes envolvidos (clientes) e processo**
- **os recursos necessários para a sua realização**

Fluxograma

É a representação gráfica de processo em que estejam envolvidos documentos, informações recebidas, processadas, emitidas e seus responsáveis e/ou unidades organizacionais.



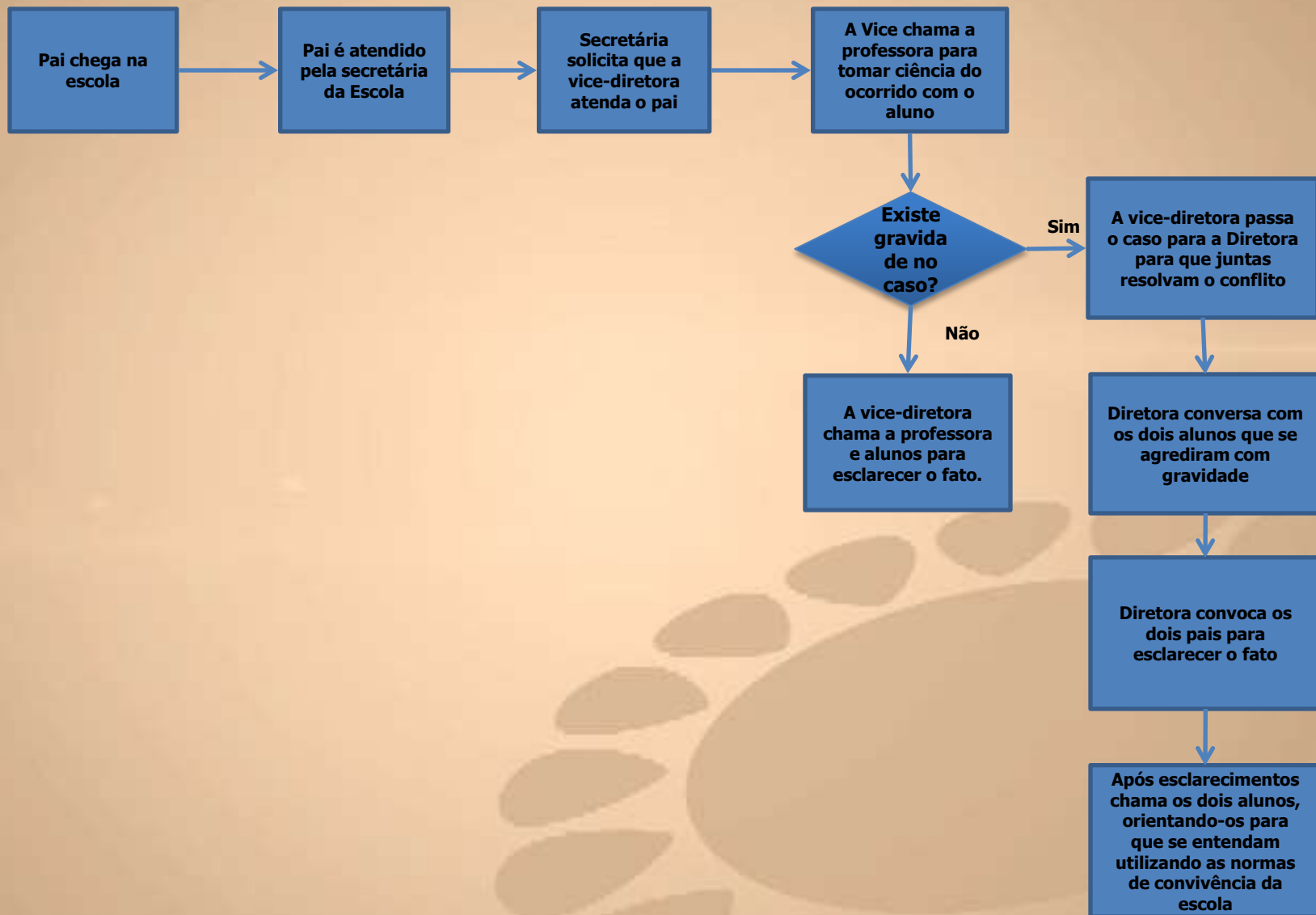
Fluxograma

- Tem uma sequência de passos.
- Pode ter atividades em paralelo e decisões.

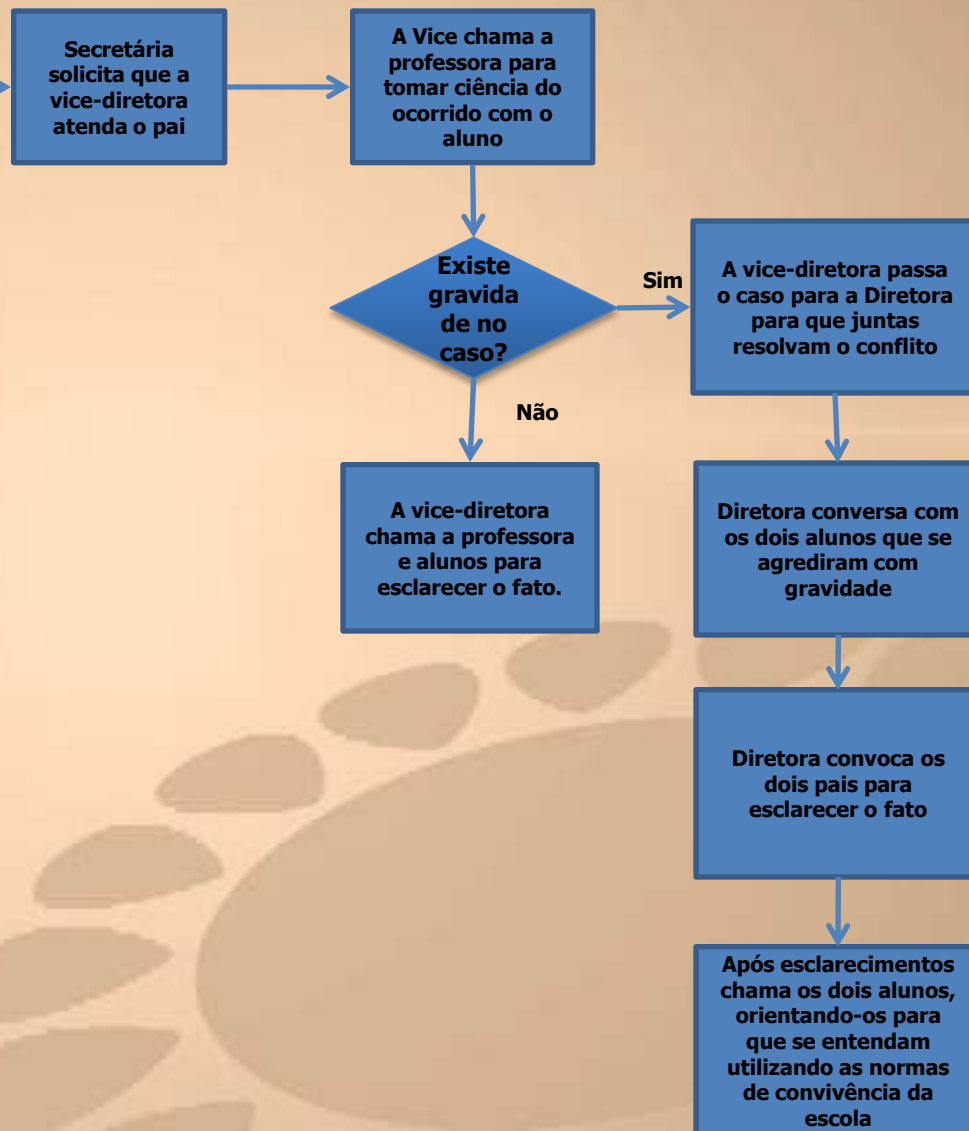


Exemplo de Fluxograma





Pai chega na escola



Pai é atendido pela secretária da Escola

Pai chega na escola

A Vice chama a professora para tomar ciência do ocorrido com o aluno

Existe gravidade de no caso?

Sim

A vice-diretora passa o caso para a Diretora para que juntas resolvam o conflito

Não

A vice-diretora chama a professora e alunos para esclarecer o fato.

Diretora conversa com os dois alunos que se agrediram com gravidade

Diretora convoca os dois pais para esclarecer o fato

Após esclarecimentos chama os dois alunos, orientando-os para que se entendam utilizando as normas de convivência da escola

Pai chega na escola

Pai é atendido pela secretária da Escola

Secretária solicita que a vice-diretora atenda o pai

Secretária chama a vice-diretora para a presença do pai com o aluno

Este caso envolve violência no ambiente escolar?

Sim

Não

A vice-diretora passa o caso para a Diretora para que juntas resolvam o conflito

A vice-diretora chama a professora e alunos para esclarecer o fato.

Diretora conversa com os dois alunos que se agrediram com gravidade

Diretora convoca os dois pais para esclarecer o fato

Após esclarecimentos chama os dois alunos, orientando-os para que se entendam utilizando as normas de convivência da escola

Pai chega na escola

Pai é atendido pela secretária da Escola

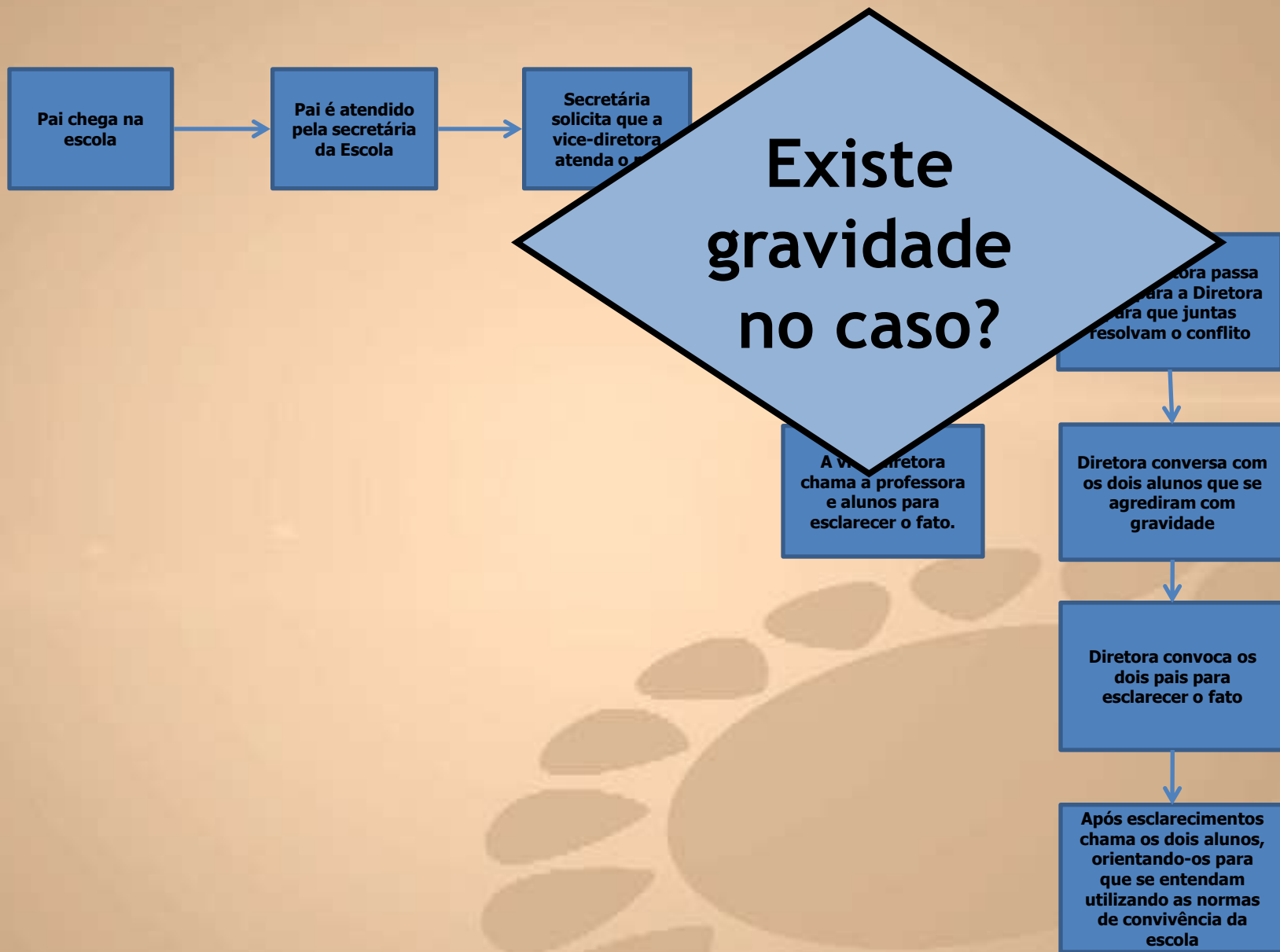
A Vice chama a professora para tomar ciência do ocorrido com o aluno

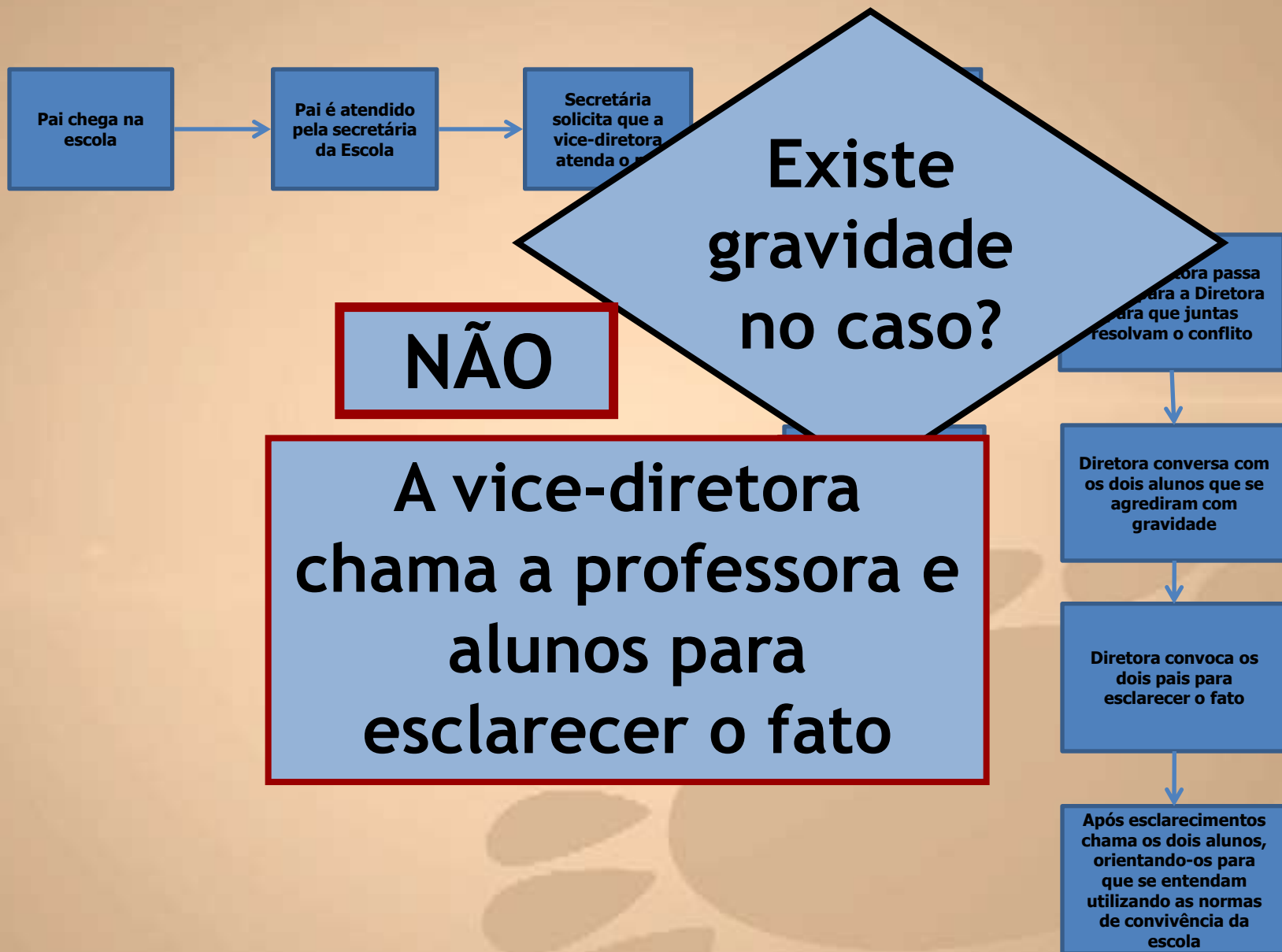
Não
A vice-diretora chama a professora e alunos para esclarecer o fato.

Diretora conversa com os dois alunos que se agrediram com gravidade

Diretora convoca os dois pais para esclarecer o fato

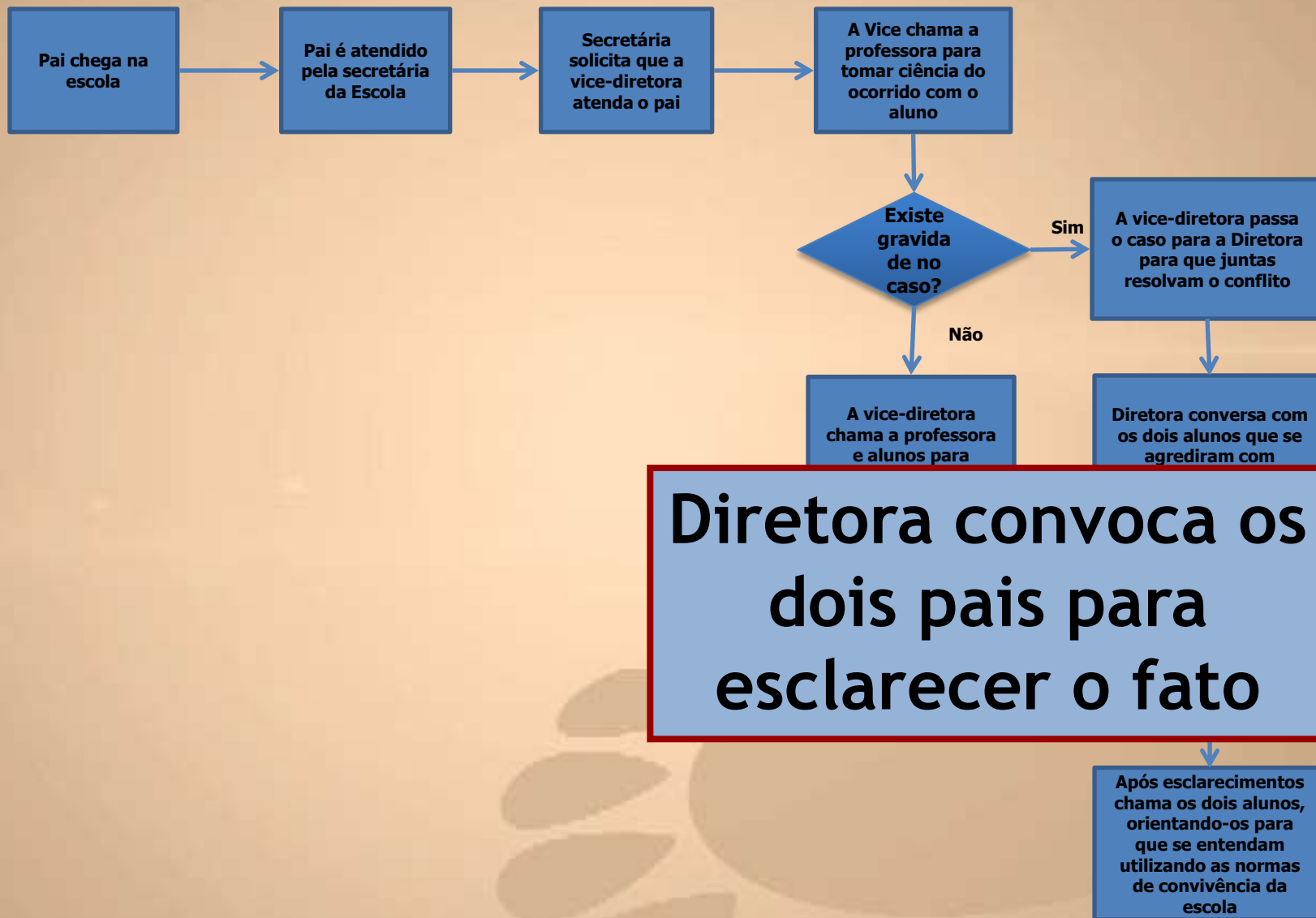
Após esclarecimentos chama os dois alunos, orientando-os para que se entendam utilizando as normas de convivência da escola

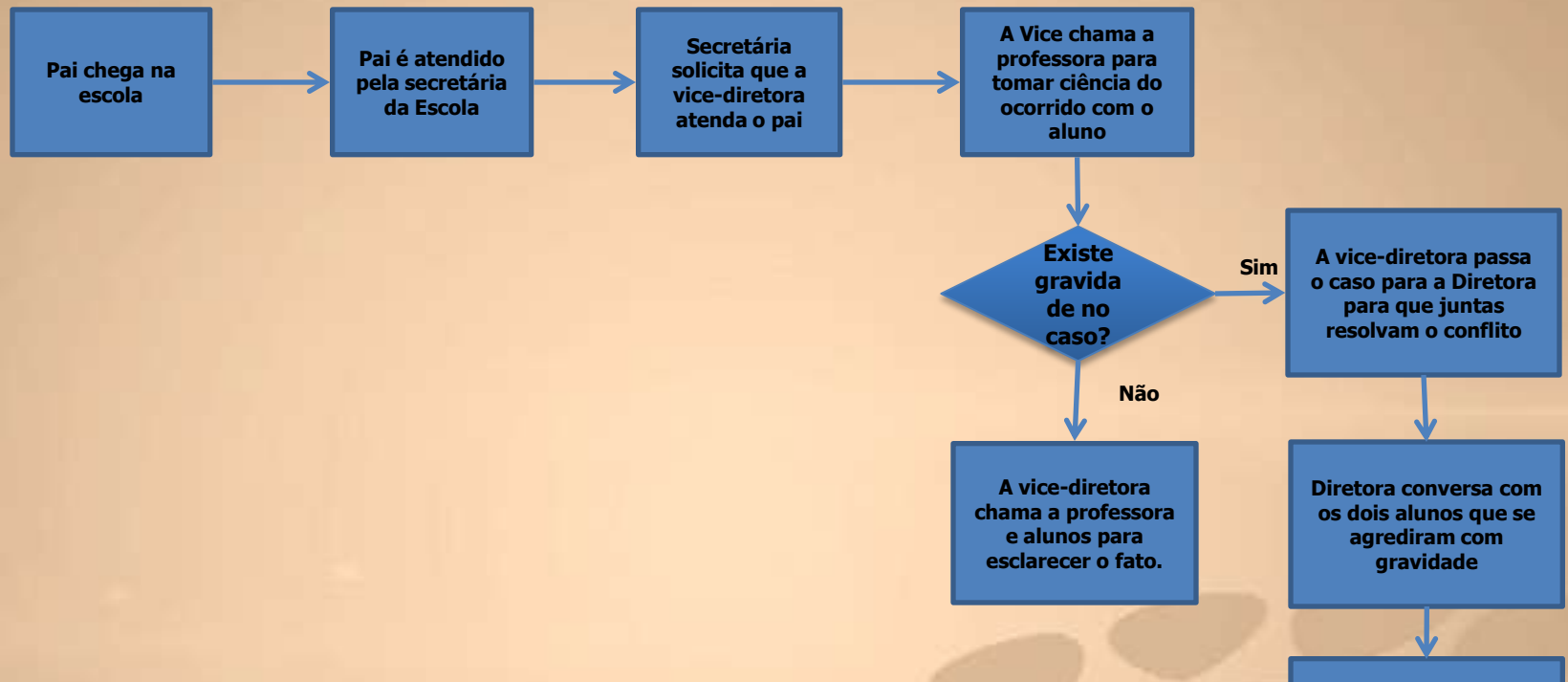












Após esclarecimentos chama os dois alunos, orientando-os para que se entendam utilizando as normas de convivência da escola

Melhoria de processos: Para que serve?

1. Adotar uma sequência de atividades de acordo com as necessidades.

- **Eliminar retrabalhos e diferentes versões do processo**



- **Simplificar**
- **Integrar**
- **Criar**
- **Automatizar - Remover atividades especializadas, com o apoio da tecnologia da informação e software**



- 2. Restringir possibilidades de inconsistência - fazer bem feito na primeira vez, diminuindo atividades de verificação e controle.**
- 3. Definir e organizar os pontos de contato com o cliente.**



- 4. Identificar operações centralizadas/descentralizadas.**
- 5. Reforçar o caráter multifuncional do trabalho.**
- 6. Atribuir maior poder de decisão aos profissionais.**

MELHORIA DE PROCESSOS



Roteiro para realizar melhorias nos processos

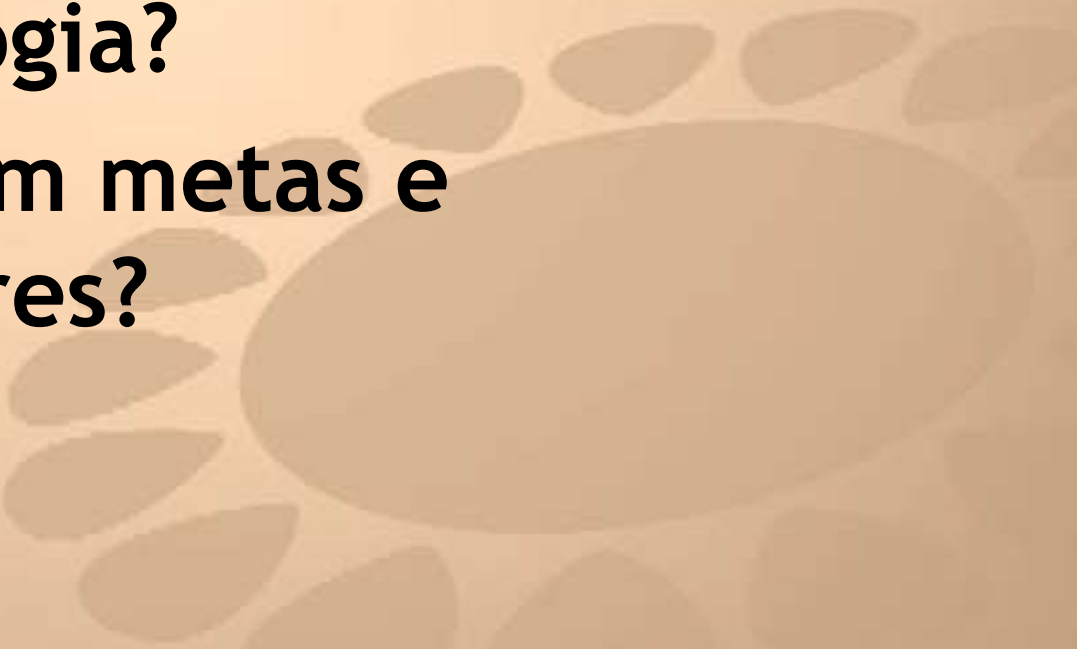
Quanto ao processo:

- **Existe documentação clara sobre como ele se dá?**
- **O fluxo é racional?**



- Há duplicidades nas atividades, gargalos na sua realização e/ou apresenta problemas no uso do tempo?
- A tecnologia da informação e de comunicação é bem aproveitada?
- Há clareza quanto aos objetivos do processo e o valor que agrega?



- **As normas que o regulamentam estão atualizadas e coerentes com seu objetivo, contexto e tecnologia?**
 - **Conta com metas e indicadores?**
- 

Roteiro para realizar melhorias nos processos

Quanto às equipes do processo:

- As pessoas envolvidas conhecem o processo como um todo?**



- Os conhecimentos, habilidades e atitudes da equipe estão sendo bem aproveitados em sua realização?
- O dimensionamento de pessoal está adequado?
- As pessoas estão caminhando na mesma direção (esforços divergentes x convergentes)?



- **Há governabilidade para se implantar melhorias? Se não houver, é possível administrar interfaces para viabilizá-las?**



PDG EDUCAÇÃO
Secretários de Escola