



GUIA DE ATIVIDADE 03

Atividade	Atividade em dupla: gestão de processos.
Material de consulta	Texto-base Texto-complementar Pesquisa na internet
Quanto vale essa atividade?	2,0 (dois pontos) para a AB1
Tarefas	<ol style="list-style-type: none">1. Escolham um processo de trabalho em uma organização.2. Elaborem o mapeamento do processo:<ul style="list-style-type: none">• Identificação da missão do processo.• Caracterização do processo, com a identificação dos limites do processo, fornecedores, entradas, processamento, saídas, clientes e suas necessidades, eventos de disparo e de conclusão.• Registro do fluxo do processo: representação gráfica da maneira como o processo é executado, inclusive com a decomposição do processo em subprocessos e/ou atividades.3. Façam a análise e crítica do processo. Uma vez mapeado o processo, procedam a identificação



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
Coordenadoria Institucional de Educação a Distância/UAB
Curso de Graduação em Sistema de Informação
Disciplina O,S&M

das disfunções do processo. As disfunções, uma vez identificadas, devem ser priorizadas. As disfunções mais comuns são: inadequação de entradas e saídas; falhas na padronização de informações; tempos de espera (fluxo parado); deficiências nas normas; encadeamento indevido de atividades; atividades que não agregam valor; retrabalho; insuficiência de recursos (pessoal, equipamentos, instalações etc.); sobrecarga ou ociosidade de unidades funcionais e trabalhadores envolvidos.

4. Identifiquem e selecionem as possibilidades de melhoria do processo: **revisão das atividades? Mudanças em normas?** Revisão das entradas e saídas? Incorporação de TI ? Adequação de recursos humanos? Adequação de infra-estrutura?