

1.2 Cadeia de valor. Níveis descritivos.



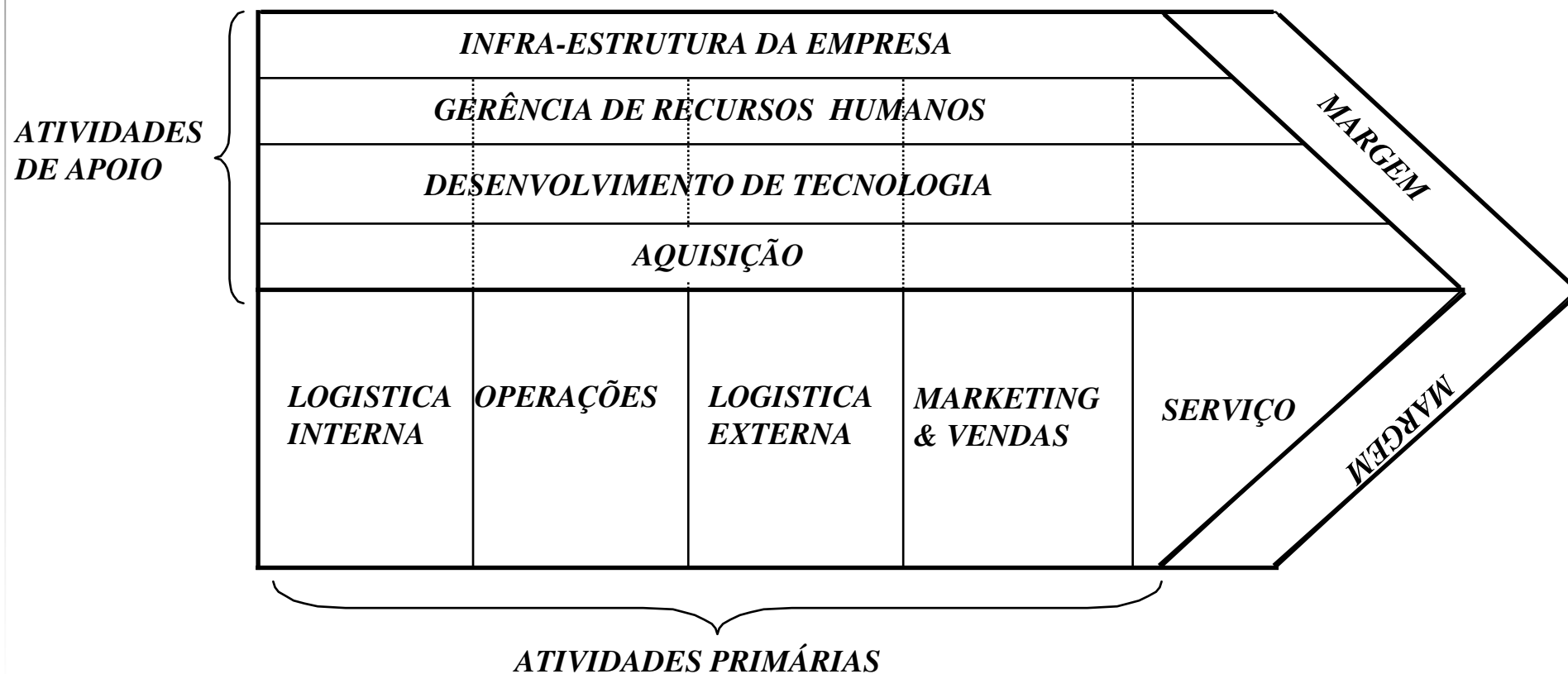
Cadeia de Valor.

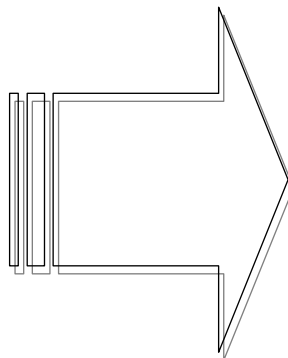
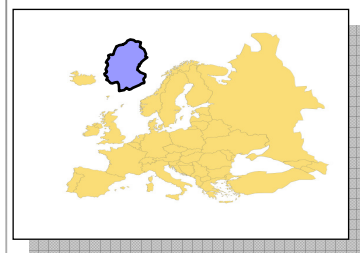
*A cadeia de valor é a visão macro das atividades (processos – **macro processos**) que integram a operação da empresa. Ela responde a pergunta: Como funciona essa empresa?*

Os macro processos podem ser divididas em dois tipos gerais básicos:

- *primárias: criação física do produto, venda, transferência para o comprador e assistência após a venda.*
- *de suporte: sustentam às primárias fornecendo insumos adquiridos, tecnologia, recursos humanos e outras funções.*







*Macro
processos*

Nível 1

Processos

Nível 2

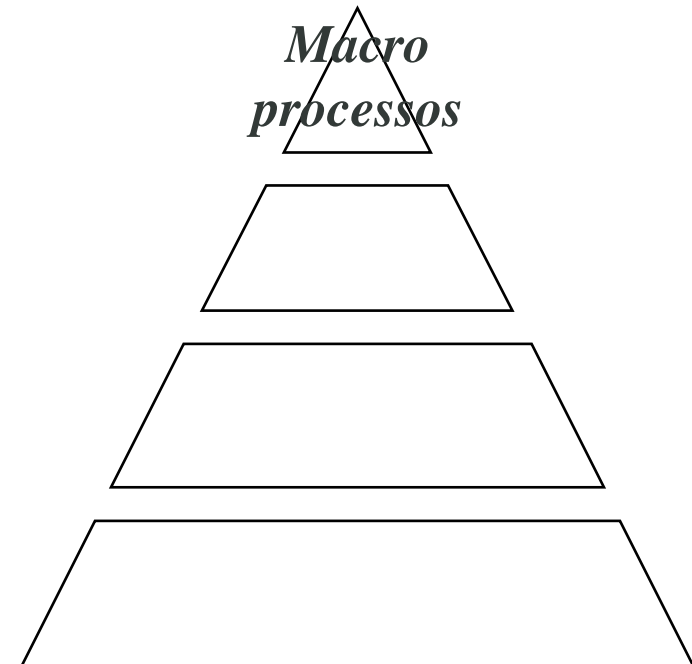
Atividades

Nível 3

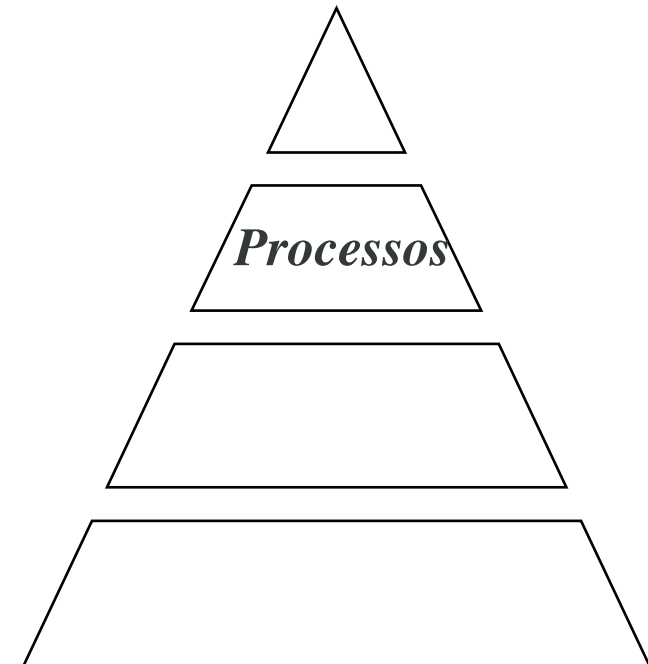
Tarefas/procedimentos

Nível 4

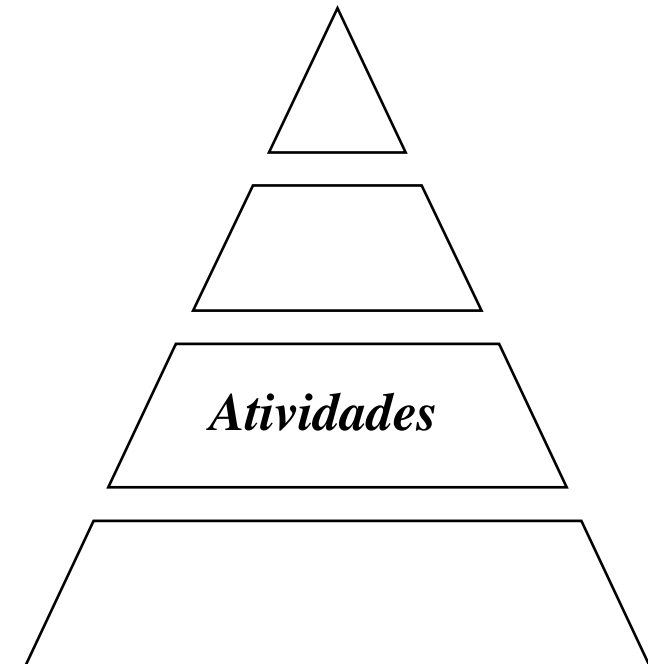
- ▶ *Macro processos estão posicionados no nível estratégico de uma organização.*
- ▶ *Podem ser classificados em categorias diferentes, Ex.*
 - *estratégicos*
 - *de gestão*
 - *primários*
 - *apoio*
- ▶ *Enquanto a descrição for macro, podem ser divididos em níveis.*
- ▶ ***Cada macro processo inicia com o surgimento de uma necessidade de cliente externo/ interno e finaliza com a o seu completo atendimento.***
- ▶ *Cada processo principal possui um dono/gestor a nível estratégico.*



- ▶ *É o nível anterior ao operacional. Isto significa que é composto de atividades operacionais.*
- ▶ *Um processo possui uma missão e gera produtos/serviços claramente identificáveis.*
- ▶ ***Deve ter um gestor, responsável pela sua performance operacional.***
- ▶ *Dependendo do tipo de gestão escolhida, dele podem participar pessoas provenientes de diferentes unidades organizacionais.*



- ▶ *Uma atividade de processo é caracterizada pelo fato de modificar (agregar valor) ao objeto do processo.*
- ▶ *Atividades podem ser executadas de forma manual, automatizada, conduzida por operador ou totalmente automatizada.*
- ▶ *Elas são compostas por tarefas ou procedimentos de como executa-las.*
- ▶ *Elas são o alicerce para as descrições da ISO 9000 e avaliação de trabalho para remuneração variável por produtividade.*



- ▶ *Neste nível se descreve a forma de executar uma atividade de processo (procedimentos). Normalmente é o ultimo nível de detalhe.*
- ▶ *Elas estão sujeitas a instruções de trabalho pelas descrições da norma ISO 9000.*
- ▶ ***Elas são compostas de tarefas elementares, ou seja que não há necessidade de especifica-las em maior detalhe.***

