

---

# **CAPÍTULO 11**

GLOSSÁRIO



---

---

## GLOSSÁRIO

1. Ação: O que é feito por cada ator.
  2. Área de TI: compreende todos os setores e subprocessos de trabalho inerentes a esta unidade administrativa.
  3. Atividade Gerencial: É aquela que envolve comando e aferição de resultados.
  4. Atividade Operacional: É aquela que envolve ações pré-programadas e que fera produtos palpáveis.
  5. Atores: Quem executa alguma ação no sub-processo.
  6. Atuação integrada: consiste na articulação e envolvimento das diversas áreas na tentativa de inovar a gestão e colocar em prática as teorias gerenciais, possibilitando a realização de propostas e ideais ainda não implementadas na solução de problemas que dificultam o andamento dos trabalhos.
  7. Benchmarking: é um processo contínuo de medição de produtos, serviços e práticas (processos), em relação aos concorrentes mais competitivos, ou às empresas reconhecidas como líderes.
  8. Brainstorming: é uma técnica de criatividade em grupo, na qual se busca a geração de idéias que isoladamente ou associadas, estimulem novas idéias e subsídios direcionados à solução de um problema.
  9. Checklist: são simples e poderosas ferramentas para listar, relacionar, comparar, verificar ou lembrar fatores importantes relativos às atividades.
  10. Ciclo PDCA: é uma ferramenta que busca a lógica para fazer certo desde a primeira vez, e cuja as iniciais são P – Plan (planejar), D – Do (fazer), C – Control (controlar) e A – Action (atuar corretivamente).
  11. Diagrama de interação do Processo: é uma ferramenta de identificação e de visualização dos elementos essenciais dos sub-processos de trabalho (fornecedor, entrada/insumo, saída/produto e cliente), que foram formados a partir das atividades levantadas e agrupadas.
  12. Efetividade: refere-se aos resultados objetivos e práticos da atividade real.
-

- 
13. Metaplan: É o nome registrado de uma empresa alemã, que desenvolveu em meados dos anos 70 integração entre as técnicas de visualização e moderação em um conjunto de procedimentos para o trabalho participativo em grupo, que vem tendo desde então tendo aceitação cada vez maior tanto no setor público como junto à iniciativa privada.
  14. Modelagem do Processo: é a observação de todo o fluxo do processo na organização.
  15. Norma NBR ISO-9000: norma que apresenta padrões mundiais de qualidade.
  16. Ontologia da Linguagem: Estudo da linguagem humana para uma reflexão a respeito do sentido abrangente do ser, como aquilo que torna possível as múltiplas existências [Opõe-se à tradição metafísica que, em sua orientação teológica, teria transformado o ser em geral num mero ente com atributos divinos.]
  17. Organização: grupo de instalações e pessoas com conjunto de responsabilidades, autoridades e relações.
  18. Ponto de controle: são aqueles que geram regras ou restrições quanto à execução do processo de trabalho.
  19. Processo: conjunto de recursos e atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em serviços/produtos (saídas). Esses processos são geralmente planejados e realizados para agregar valor aos serviços/produtos.
  20. Rastreabilidade da informação: capacidade de recuperar o histórico, a aplicação ou localização daquilo que esta sendo considerado.
  21. Retrabalho: ação implementada sobre um produto não-conforme, a fim de transformá-lo conforme os requisitos estabelecidos.
  22. Satisfação do Cliente: percepção do cliente do grau no qual os seus requisitos foram atendidos.
  23. SICAF: Cadastro Unificado de Fornecedores. É um sistema de cadastramento unificado, em nível nacional, que permite a participação do fornecedor em qualquer licitação pública.
-

- 
24. Sistema de monitoramento: qualquer entidade (processo, produto, equipamento, pessoa, grupo, organização ou outros) que seja objeto de nossa observação.
25. Subprocesso: subdivisões dos processos.
-