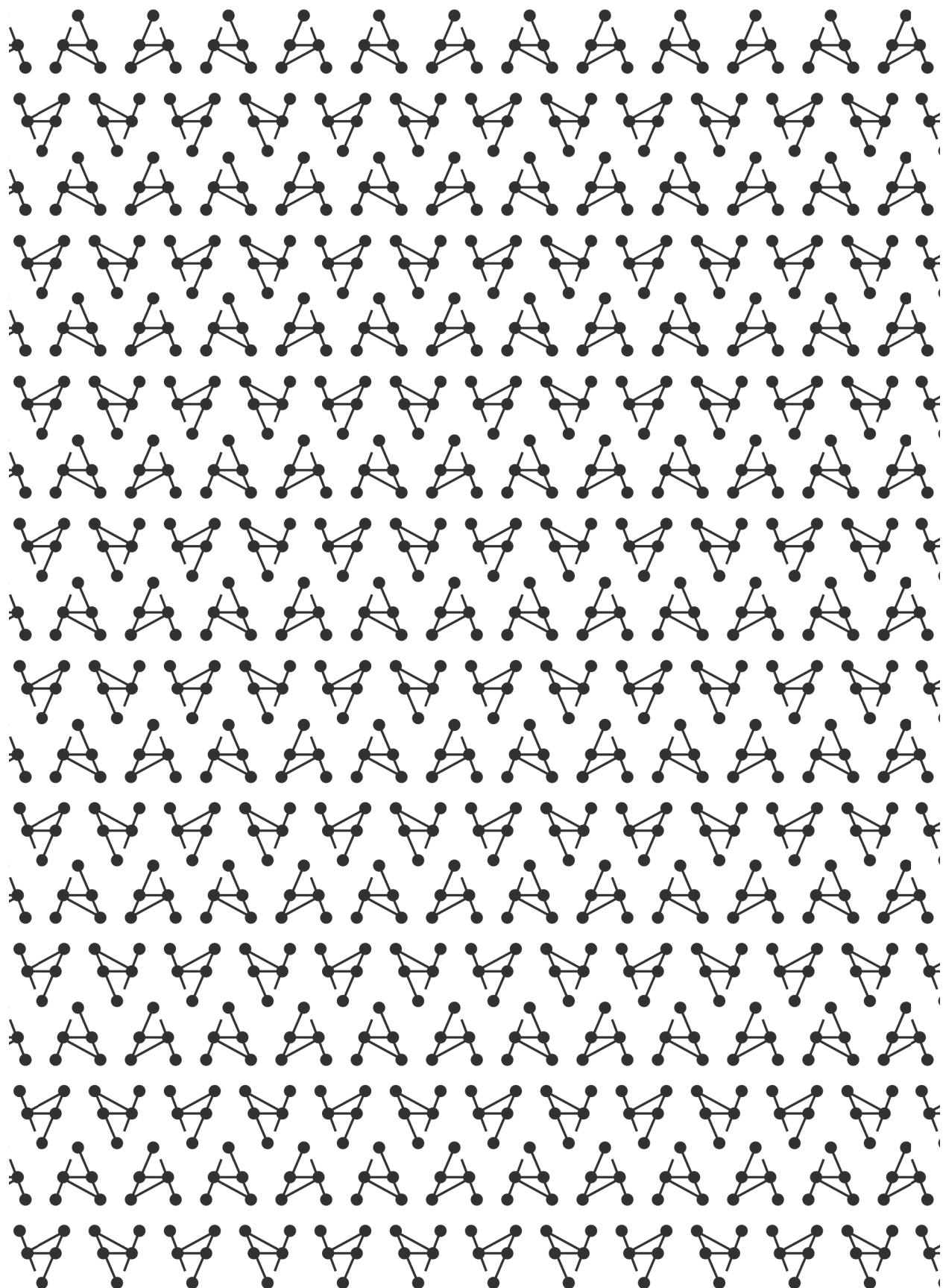
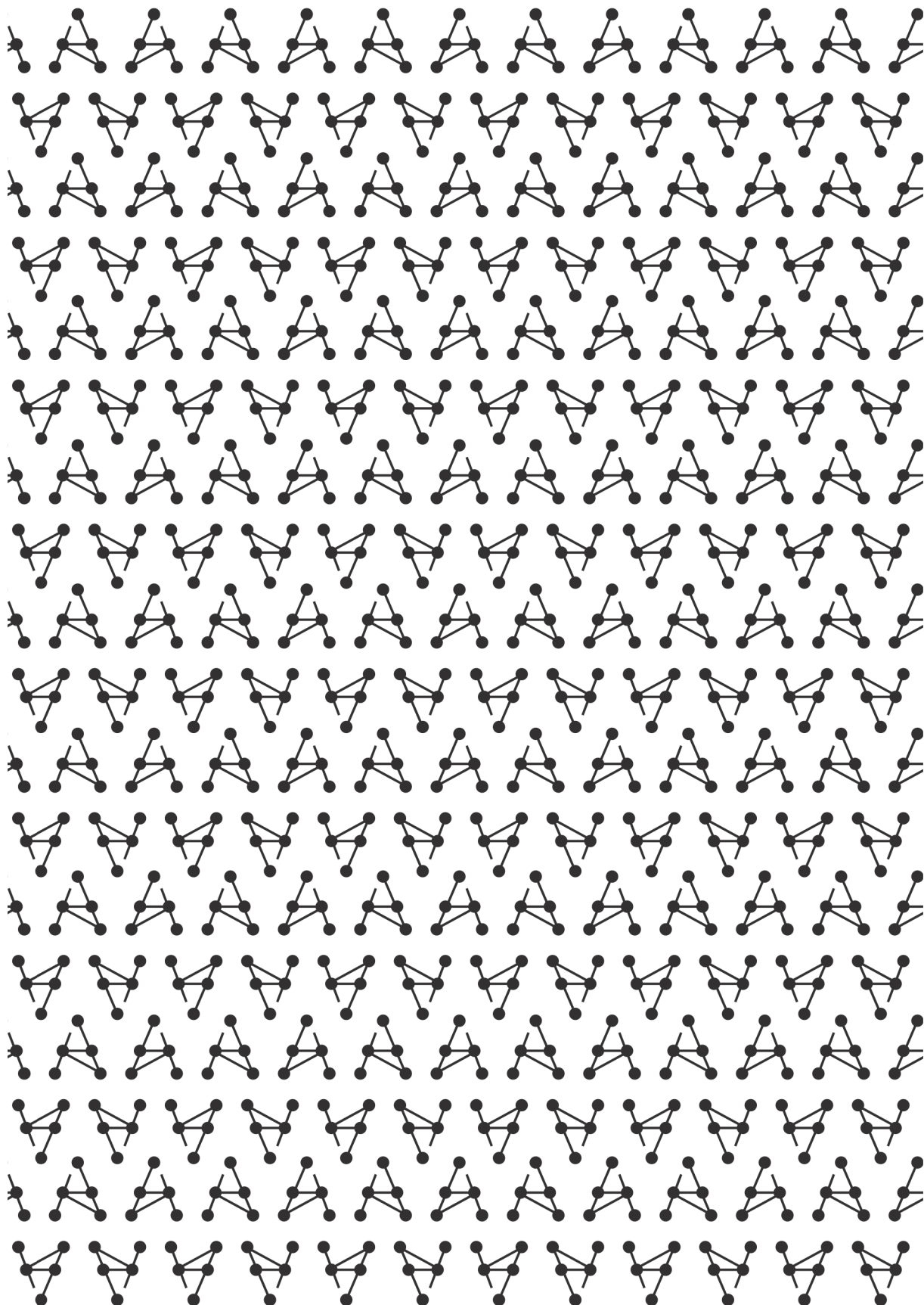










OTIMIZAR PROCESSOS

TÍTULO ORIGINAL

Otimizar Processos – Maximizar a Eficiência e Reduzir os Custos – 2.ª Edição

© Eurico Fertuzinhos e Conjuntura Actual Editora, 2025

AUTOR

Eurico Fertuzinhos

Direitos reservados para todos os países de língua portuguesa por

CONJUNTURA ACTUAL EDITORA, uma chancela de Edições Almedina, S.A.

Avenida Emídio Navarro, 81, 3.º D

3000-151 Coimbra – Portugal

REVISÃO

Teresa Martins

DESIGN DE CAPA

Metamorfose

PAGINAÇÃO

Patrícia Boleto

IMPRESSÃO E ACABAMENTO

???

maio 2025

1.ª EDIÇÃO: julho 2024

ISBN

978-989-694-856-6

ISBN DA 1.ª EDIÇÃO

978-989-694-792-7

DEPÓSITO LEGAL

000000/25

Toda a reprodução desta obra, por fotocópia ou qualquer outro processo, sem prévia autorização escrita do Editor, é ilícita e passível de procedimento judicial contra o infrator.



ACTUAL

GRUPOALMEDINA



OTIMIZAR PROCESSOS

2.^a EDIÇÃO

EURICO FERTUZINHOS



ÍNDICE

PREFÁCIO, por Vasco Marques	7
AGRADECIMENTOS	9
INTRODUÇÃO	11
Objetivos	31
Importância da otimização de processos nas empresas	35
FUNDAMENTOS DA OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS	45
O que é um processo?	45
Ciclo de um processo	50
O que é a otimização de processos	58
Vantagens da otimização de processos	64
Dez passos para otimizar processos	66
Perspetivas e motivações para otimização	79
ANÁLISE DE PROCESSOS	87
Identificação e mapeamento de processos	89
Análise do fluxo de processos	101
Identificação de ineficiências e pontos de estrangulamento	108
Priorizar as otimizações	115

FILOSOFIAS DE OTIMIZAÇÃO	123
Seis Sigma: melhoria contínua e redução de variações.....	124
<i>Lean</i>	135
Teoria das Restrições.....	142
Gestão da Qualidade Total.....	149
<i>Kaikaku</i> — a transformação através da mudança radical.....	156
<i>Benchmarking</i> — a arte de aprender com os melhores.....	164
 GESTÃO DA MUDANÇA: LIDAR COM RESISTÊNCIA.....	 177
 OTIMIZAR PROCESSOS.....	 189
Metodologia O4.....	190
Fase Observar	196
Fase Organizar.....	201
Fase Operacionalizar.....	208
Fase Otimizar	215
Exemplo de implementação da metodologia O4	226
 CONCLUSÃO.....	 233
 BIBLIOGRAFIA.....	 237
 SOBRE O AUTOR.....	 239