GOL II

Atividade 2

1. Elabore o fluxograma de uma atividade que realiza de acordo com o quadro 8.
2. Martins e Laugeni (2006) sugerem algumas dicas para um trabalho mais produtivo e sem danos à saúde. Os princípios, conforme os autores denominam, dividem-se em formas de melhor usar o corpo humano, como organizar o posto de trabalho, e em relação à disposição dos equipamentos. Escolha um princípio de cada e compare com a sua realidade em seu trabalho diário.
3. Exemplifique para a sua organização o que seria:
	1. Serviço básico
	2. Serviço com zero defeito
	3. Serviço de valor agregado
4. Quais exemplos no Serviço Público você pode listar para cada uma das áreas de agregação de valor em Serviços .
5. Qual dos sistemas de filas é o mais indicado para o atendimento ao cliente em sua organização? Justifique.
6. Quais das alternativas propostas por Santos e Varvaskis (2008) seriam mais apropriadas para o aumento da capacidade no atendimento ao cliente em sua organização (ou uma organização pública de seu interesse)? Comente pelo menos como ficaria o atendimento utilizando as três mais adequadas no seu ponto de vista.
7. Em sua organização é realizada a atividade de previsão da demanda? Como é feita? Qual dos métodos é utilizado? Se não, qual o que você considera mais adequado?
8. Elabore o ciclo PDCA para uma atividade de sua rotina visando aprimorá-la e garantir sua qualidade.