
Dicionário de RH

Termos, siglas, palavras estrangeiras ...

5S - Senso de simplificação, organização, limpeza, conservação e participação.

Absenteísmo - Do francês absentéisme, derivado do inglês absenteeism, de absentee, ou pessoa que falta ao trabalho, à escola etc. Que vive ou está, via de regra, ausente. (Qualidade nº 68)

Adhocracia - Organizações ágeis, organizações complexas e flexíveis. (ad hoc = "aqui agora").

ASAP - as soon as possible, o quanto antes, assim que possível assunto ou problema, sem censura, com alguém estimulando a todos e anotando tudo falado.

B2E - Business-to-employee - relação entre empresa e funcionário.

Behaviorismo - procedimento, (comportamento), (teoria comportamental)

Benchmarking - (marcos referenciais) - Processo sistemático usado para estabelecer metas para melhorias no processo, nas funções, nos produtos etc., comparando uma empresa com outras. As medidas de benchmark derivam, em geral, de outras empresas que apresentam o desempenho "Melhor da classe", não sendo necessariamente concorrentes. (Qualidade nº 74)

Benchmarking - Segundo International Benchmarking Clearinghouse (IBC), o benchmarking é um processo sistemático e contínuo de medida e comparação das práticas de uma organização com as das líderes mundiais, no sentido de obter informações que a possam ajudar a melhorar o seu nível de desempenho. Ou seja, é uma técnica de observação e adaptação das melhores práticas das melhores empresas, que, no entanto, não deve ser confundida com a espionagem industrial. A Rank Xerox é considerada a empresa pioneira na aplicação do benchmarking. (Prof. Luciano Rodrigues)

BPF - Boas Práticas de Fabricação (Qualidade nº 74)

Brainstorming - É uma técnica para reuniões de grupo que visa ajudar os participantes a vencer as suas limitações em termos de inovação e criatividade. Criada por Osborn em 1963, uma sessão de brainstorming pode durar desde alguns minutos até várias horas, consoante as pessoas e a dificuldade do tema. Em regra, as reuniões não costumam ultrapassar os 30 minutos. O brainstorming tem quatro regras de ouro: nunca critique uma sugestão; encoraje as idéias bizarras; prefira a quantidade à qualidade; e não respeite a propriedade intelectual. Além de zelar para que todos os participantes (geralmente entre 6 e 12 pessoas) cumpram as regras, o líder da sessão deve manter um ambiente relaxante e propício à geração de novas idéias. (Prof. Luciano Rodrigues)

Brainstorming - Procedimento utilizado para auxiliar um grupo a criar o máximo de idéias no menor tempo possível. (Qualidade nº 72)

Break-even Point - É o nível de produção ou nível de volume de vendas a partir do qual o empreendimento ou negócio se torna rentável. Qualquer valor abaixo do Ponto de Equilíbrio significa prejuízo. (CAM 1/85)

BSC - Balanced Scorecard - Sistema de medição do desempenho e controle gerencial. MM&A

BTB ou B2B - Business-to-Business ou comércio eletrônico entre empresas.

BTC ou B2C - Business-to-Consumer ou comércio eletrônico de empresa para o consumidor.

Budgets - orçamento.

Business Intelligence - conjunto de softwares que ajudam em decisões estratégicas.

CEO – Chief Executiver Officer – Diretor Superintendente da Empresa – Controller - (Marcone) - Exame 15/05/02. pág. 125

CEP - Controle Estatístico de Processo. Metodologia usada para o controle de dados de forma estatística para o aprimoramento contínuo da qualidade.(Qualidade nº 67)

CEP - Controle Estatístico do Processo.

CGMP - Current Good Manufacturing Practice - Trata das Boas e Atuais Práticas de fabricação de produtos voltados para as áreas de saúde humana e animal.(Qualidade nº 74)

CIF – Cost Insurance Freight – Custo seguro frete, empregadas para designar o sistema de pagamento para mercadorias embarcadas quando os custos do seguro e do frete estão incluídos no preço. (Dicionário de Economia – Sandroni)

Cinco S (5s) - Programa de gerenciamento participativo que objetiva criar condições de trabalho adequadas a todas as pessoas em todos os níveis hierárquicos da organização. A sigla 5S deriva das iniciais de cinco palavras japonesas: SEIRI, senso de utilização; SEITON, senso de ordenação; SEISO, senso de limpeza; SEIKETSU, senso de saúde; e SHITSUKE, senso de autodisciplina. (Qualidade nº 72)

CKO - executivo responsável pela gestão do conhecimento.

Coach - Professor, treinador, facilitador; instrutor; entidade (pessoa, equipe, departamento, empresa etc.) que atue como agregador das capacidades de cada elemento da cadeia (equipe, departamento, empresa, etc.).

Coachee – Indivíduo que passa pelo processo de Coaching.

Coaching – Treinamento, “desenvolvimento” Sessões de aconselhamento feitas por um consultor de carreira que acompanha e se envolve no desenvolvimento contínuo do profissional. Rev. Exame set/2005.

Cobertura Média - (CM) É a indicação de quantas vezes o estoque se renovou durante o período (n) (CAM 1/85) $CM = 12/Cr$ ou sejam os 12 meses do ano divididos pelo coeficiente de rotação.

Coeficiente de Rotação - É a relação entre as retiradas de um estoque e o seu próprio estoque médio: $Cr = \text{saídas/estoque médio}$.(CAM 1/85)

Cognição – Ato ou ação de conhecer, aquisição de um conhecimento. (Larusse)

Comitê Draft - Comitê de Planejamento. (Qualidade nº 67)

Continuous Improvement - (melhoria contínua) Componente essencial no just-in-Time e na Qualidade Total que reflete uma determinação inabalável para eliminar as causas dos problemas. É o oposto da mentalidade de “apagar incêndios”. (GBRH96)

Core Business - relativo ao próprio negócio ou especialidade no negócio que faz.

CRM - Customer Relationship Management ou marketing one-to-one".

Cultura Organizacional - As empresas, tal como os países, têm uma cultura única. É, por isso, crucial que as empresas divulguem de forma explícita quais são os valores que valorizam. Quando o fazem por escrito, o documento chama-se declaração de missão. Para James Collins e Jeremy Porras, autores do livro Built to Last, a razão por que algumas empresas têm sucesso a longo prazo, enquanto outras acabam por desaparecer está na cultura organizacional. Nesta era de incerteza tudo deve ser posto em causa, à excepção dos valores. Esses têm de ser imutáveis. (Prof. Luciano Rodrigues)

Disruptiva - Empresas insurgentes, entrantes "processo de entrar no mercado por baixo" Revista Linha Direta – Ano 8 nº 88 julho 2005.

Downsizing - Nos anos 80, as grandes empresas cresceram de forma desordenada através da diversificação para novos negócios. Criaram estruturas gigantescas para competir numa era em que a velocidade e a flexibilidade são os dois requisitos-chave. Por isso, nos anos 90 foram forçadas a reestruturar-se, um processo designado downsizing (um termo importado da informática). Aplicado à gestão significa a redução radical do tamanho da empresa, geralmente através do delayering (redução dos níveis hierárquicos) ou da venda de negócios não estratégicos. As empresas ganham flexibilidade e perdem burocracia e ficam mais próximas do mercado e dos clientes. (Prof. Luciano Rodrigues)

Downsizing - Redução dos níveis hierárquicos em uma organização com o objetivo de aproximar os níveis operacionais da alta direção. (GBRH96)

Downsizing - reduzir, encolher, diminuir, cortar.

E-learning - Abreviação de eletronic learning, treinamento em rede de computadores, Revista Linha Direta, Ano 8 nº 88 julho 2005

Empowerment - dar poder ao grupo/equipe.

Empowerment - É um conceito de gestão associado ao trabalho de Rosabeth Moss Kanter, professora em Harvard e ex-editora da Harvard Business Review. Segundo a autora, as empresas que dão mais poder e autonomia aos seus trabalhadores são as que estão melhor posicionadas para competir a longo prazo. O meio empresarial parece começar a levar a sério esta recomendação. O caso clássico da aplicação radical do empowerment é o da empresa brasileira Semco, liderada por Ricardo Semler, o autor do livro Maverick e de um polémico artigo publicado na Harvard Business Review intitulado "Managing Without Managers". (Prof. Luciano Rodrigues)

Empowerment - Estabelecimento de autonomia e responsabilidade às pessoas na tomada de decisões e ações. (GBRH96)

Endomarketing - Marketing interno realizado por meio de um conjunto de ações desenvolvidas para conscientizar, informar e motivar o indivíduo. (GBRH96)

Epistemologia - Estudo crítico dos princípios, hipóteses e resultados das ciências já constituídas; teoria das ciências. (mini Aurélio) "teoria do conhecimento"

E-Procurement - a utilização da internet para a automatização dos processos de compra e gestão de bens e serviços necessários à atividade da empresa.

Equipes Autogeridas - As self management teams (equipes autogeridas) são compostas por um pequeno número de pessoas que tem a responsabilidade por um processo operacional e os seus resultados. Elas têm os meios para resolver problemas

relativos à execução do trabalho e gerem a divisão e o planejamento das tarefas do grupo. Foi um conceito na moda nos anos 70, mas cujo entusiasmo decresceu na última década, visto que os resultados da aplicação nem sempre foram os desejados. Hoje tem novamente mais adeptos, devido à crescente qualificação dos recursos humanos. (Prof. Luciano Rodrigues)

ERP - Enterprise Resource Planning ou Planejamento dos Recursos do Negócio.

Extranet - são páginas que ligam a empresa a seus clientes e fornecedores.

FMEA - Análise do modo de falha e efeito (IMAM)

FOB - Free on board - livre a bordo - Denominação da cláusula de contrato segundo a qual o frete não está incluído no custo da mercadoria. (Dicionário de Economia - Sandroni)

Gestão por Objetivos - Criada por Peter Drucker nos anos 50, a gestão por objetivos (management by objectives - MBO) descreve um sistema de gestão em que os trabalhadores e os gestores de topo definem em conjunto qual é o objetivo final do seu trabalho, como o realizar, de que forma será avaliado e qual o tempo necessário à concretização. É uma técnica popular em todo o mundo. Há, no entanto, três críticas clássicas à sua aplicação: os gestores tendem a definir metas pouco ambiciosas ou irrealistas; os objetivos raramente resultam de um processo participativo e descentralizado; e não promove o trabalho de equipe. (Prof. Luciano Rodrigues)

Holística - Vem do grego Halos, que significa todo ou inteiro. É um novo paradigma que se apresenta como resposta evolutiva à crise de fragmentação vivida pelo homem na atualidade, quer pela criação e divisão de fronteiras que só existem na mente humana. (Qualidade nº 74)

Housekeeping - Termo designado para um processo que visa a manutenção da ordem, limpeza, organização e segurança nas empresas. (GBRH96)

Housekeeping - técnica para iniciar e manter os processos de Qualidade e Produtividade Total em uma empresa.

Internet - é a maior rede mundial de computadores, aberta a todos.

Intranet - são as páginas acessíveis apenas dentro de uma empresa.

ISO- Sigla da International Organization for Standardization. (Qualidade nº 67)

Job rotation - Rodízio de funções promovido pela empresa. Rev. Exame set/2005.

Joint venture - Associação de empresas, não definitiva, para explorar determinado negócio, sem que nenhuma delas perca sua personalidade jurídica. (Qualidade nº 65)

Just-in-time - É uma técnica de gestão e controle de mercadorias que procura minimizar o nível de stocks nos armazéns das empresas industriais. Criada em 1960 pela nipônica Toyota, foi considerada como uma das ferramentas de gestão que mais contribuíram para o milagre industrial japonês. A idéia base é bastante simples: cada etapa do ciclo de produção só deve solicitar novas encomendas à etapa anterior na medida que precisar delas. Implica igualmente uma redução do número de fornecedores. Richard Schonberger foi o primeiro autor a divulgar a metodologia just-in-time nos Estados Unidos. (Prof. Luciano Rodrigues)

Just-in-time - Metodologia com base nas pessoas, cuja filosofia é eliminar tudo aquilo

que não adiciona valor ao produto. O objetivo é fornecer exatamente as peças necessárias, nas quantidades necessárias, no tempo necessário. (GBRH96)

Just-in-Time ou JIT - é atender ao cliente interno ou externo no momento exato de sua necessidade, com as quantidades necessárias para a operação/produção.

Kaizen - Conceito de administração japonesa que significa aprimoramento contínuo, envolvendo todos os funcionários de uma organização. (GBRH96)

Kaizen - processo de melhorias contínuas, com bom senso e baixos investimentos.

Kanban - Sistema de Controle da Produção e dos Inventários (IMAM)

Lato Sensu - Em sentido amplo - Curso extensivo - (Extensão, especialização e aperfeiçoamento) (boca maior do funil). Ver Djalma Oliveira 2002-pag. 41

Lean Production - Engloba o conjunto de técnicas desenvolvidas nos anos 70 por fabricantes japoneses, como a Toyota e a Matsushita, para reduzir os custos de produção e aumentar a competitividade. Foi popularizado através do estudo sobre a indústria automóvel do MIT, designado "The Machine that Change the World", que investigou as causas associadas à superioridade dos nipônicos nos domínios da produtividade, flexibilidade, rapidez e qualidade. O conceito de lean production é baseado em quatro princípios: trabalho de equipe; comunicação; uso eficiente de recursos e eliminação de desperdícios; e melhoria contínua (a que os japoneses chamam kaizen). (Prof. Luciano Rodrigues)

Learning Organization - Criado por Chris Argyris, professor em Harvard, designa por learning organizations (organização em constante aprendizagem) as empresas que aprendem à medida que os seus trabalhadores vão ganhando novos conhecimentos. O conceito é baseado na idéia de Argyris, chamada double-loop learning (quando os erros são corrigidos através da alteração das normas empresariais que o causaram). Em 1990, Peter Senge, professor do MIT, popularizou o conceito através do best-seller The Fifth Discipline - The Art and Practice of a Learning Organization. (Prof. Luciano Rodrigues)

Market Share - Participação no Mercado. (Qualidade nº 67)

MBA - Master Business Administration

Menemônica - Processo de ajudar ou treinar a memória

Mentoring - profissional mais velho, com experiência e habilidade de relacionamento, que acompanha e passa para o mais novo suas idéias sobre o trabalho e a carreira. Ver. Exame set/2005.

Networking - rede de relacionamentos.

Óbice - Palavra derivada do Latim, significa impedimento, embaraço, empecilho, obstáculo ou estorvo. (Qualidade nº 74)

Ombudsman - Palavra de origem sueca que significa "o homem que representa os interesses" ouvidor, profissional que tem como missão intermediar a comunicação entre o público e a empresa.(A TARDE 12/05/02)-empregos. Ver também, Djalma Oliveira 2002-pag. 93

On the job - No dia a dia do Trabalho. Exemplo Treinamentos on the job. Utilizar a rotina, dentro das tarefas prática de um indivíduo. Sem retirá-lo para a sala de aula. Como um estágio prático supervisionado diretamente.

Outplacement - Investimento de uma empresa na recolocação de ex-funcionário em outra organização. (GBRH96)

Outplacement - Os grupos empresariais têm passado por reestruturações associadas a despedimentos maciços. Neste contexto há um novo negócio a florescer, o outplacement. É uma técnica de gestão de recursos humanos que visa apoiar os trabalhadores dispensados rumo à sua reinserção profissional. As consultoras em outplacement fornecem aconselhamento financeiro e formação em recrutamento e seleção. Há quem prefira criar centros de outplacement internos, que prestam auxílio aos trabalhadores dispensados e aos que são recolocados em novas funções. (Prof. Luciano Rodrigues)

Outsourcing - (terceirização) Tendência de comprar fora (de terceiros) tudo o que não fizer parte do negócio principal de uma empresa. (GBRH96)

Outsourcing - Trata-se de contratar uma entidade exterior à empresa para executar serviços não estratégicos (que não produzem valor acrescentado para os clientes), em vez de os produzir internamente. A grande vantagem reside na redução de custos que tal opção implica. Talvez ainda seja mais importante o fato de o outsourcing libertar mais tempo os executivos para se dedicarem mais às core competence (competências estratégicas) da empresa. O conceito nasceu na área das tecnologias de informação. Tem maior potencial de aplicação em indústrias dinâmicas, em que as pressões para cortes nos custos são mais intensas, nomeadamente nos grupos empresariais que pretendem seguir uma estratégia de integração vertical das suas atividades. (Prof. Luciano Rodrigues)

PCPM - Planejamento e Controle da Produção e de Materiais(IMAM)

PDCA - Plan, Do, Check e Act, ou Planejar, Executar, Verificar e Agir, ferramenta que implica na melhoria de todos os processos de fabricação ou de negócios.(Qualidade nº 68)

Poka-Yoke - Método a Prova de Falhas, ex. a chave de carro(uso genérico) (IMAM)

Política de Portas Abertas - uma oportunidade oficial que a organização dá ao funcionário de apelar aos executivos da empresa quando se sentir prejudicado pela chefia imediata.

PPCP - Planejamento, Programação e Controle da Produção (IMAM)

PPM - Partes por milhão - termo usado no controle estatístico. (Qualidade nº 67)

PQGF - Prêmio de Qualidade do Governo Federal. (Qualidade nº 73)

Publicização - Movimento introdutor de um novo modelo de administração pública baseado em alianças estratégicas entre o Estado e a sociedade. (Qualidade nº 73)

QFD - (Quality Function Deployment) Literalmente, Desdobramento da Função Qualidade. Metodologia com base nas pessoas para determinar rigorosamente as necessidades e desejos dos clientes. (GBRH96)

QS - quociente de sucesso

QS 9000 - Quality System Requirements. Norma criada pelas três maiores empresas automobilísticas americanas: Ford, General Motors e Chrysler. Seu objetivo é a redução de sistemas paralelos de desenvolvimento de fornecedores pelas montadoras, com vistas a uma conseqüente redução substancial de custos.Exige-se a melhoria contínua. (Qualidade nº 74)

Qualidade Total - Segundo o European Foundation for Quality Management (EFQM) os esforços para a qualidade total (TQM - Total Quality Management) são caracterizados pelos seguintes fatores: excelência nos processos; cultura de melhoria contínua; criação de um melhor relacionamento com os clientes e fornecedores; envolvimento de todos os trabalhadores; e clara orientação para o mercado. Os melhores exemplos da aplicação da gestão da qualidade total são as empresas japonesas, que ironicamente foram ensinadas nos anos 40 e 50 pelos mestres americanos Deming e Juran. (Prof. Luciano Rodrigues)

Quike Step - Em português significa passo acelerado. (Qualidade nº 72)

Rapport - Do Francês – Relação. Relação de mútua confiança e compreensão entre duas ou mais pessoas. A capacidade de provocar reações de outra pessoa. Também chamado de empatia. (do livro): Introdução à Progr. Neurolingüística – J.O Connor.

Reengenharia - Método usado para reprojeter e reformar sistematicamente toda uma empresa, função e processo. (GBRH96)

Reengenharia - Michael Hammer, ex-professor do MIT, é considerado o pai desta teoria inovadora e radical. Referiu-se pela primeira vez ao tema no artigo publicado em 1990 pela Harvard Business Review. Mas a consagração só chegaria três anos depois com o livro Reengineering the Corporation, escrito em parceria com James Champy. Para os autores, a reengenharia significa um redesenho radical dos processos de negócio com o objetivo de obter melhorias drásticas em três áreas: nos custos; nos serviços; e no tempo. (Prof. Luciano Rodrigues)

Rotatividade - É a indicação do número de vezes que um estoque se renovou. (**Ra = Ca/Em**) onde Ca é o consumo total anual e Em é a média aritmética dos 12 estoques mensais. (CAM 1/85)

Sabático - repensar, redescobrir, reciclar.

Setup - Sistema de Troca rápida (IMAM)

Sinergia - Refere-se à convicção de que dois mais dois podem ser cinco. Esta é uma não evidência que serviu para justificar as injustificáveis operações de fusão e aquisição que caracterizaram o mundo dos negócios nos anos 80. O conceito de sinergia, introduzido por Igor Ansoff no livro Corporate Startegy, procura provar que duas empresas juntas valem mais do que a soma das duas separadas. Se não existir sinergia (ou se for negativa) não valerá a pena concretizar-se uma fusão ou aquisição. O conceito pode ser aplicado em outras áreas, como alianças estratégicas, joint-ventures, acordos de cooperação, relações das empresas com fornecedores ou clientes e equipes de trabalho pluridisciplinares. (Prof. Luciano Rodrigues)

Stakeholders - Palavra, que significa depositários. Pessoa ou grupo com interesse na performance de organização e no meio ambiente na qual opera. (Qualidade nº 65)

Stock options - Programa de Ações - um incentivo que permite aos funcionários comprar ações da empresa onde trabalham por um preço abaixo do mercado.

Strictu Sensu – Sentido estrito - Curso intensivo – (mestrado e doutorado), (boca menor do funil) ver Djalma Oliveira – 2002-pag. 41.

Supply Chain Management - Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento.

Team Building - dinâmica de grupo em área externa, onde os participantes serão expostos a várias tarefas físicas desafiadoras, que são exemplos comparativos dos

problemas do dia-a-dia da empresa. Tem como finalidade tornar uma equipe integrada.

Teoria X, Y e Z - Nascidas no final dos anos 50, as teorias X e Y são duas visões opostas sobre a natureza humana e a forma de gerir a força de trabalho. Foram criadas pelo psicólogo Douglas McGregor, do MIT. A teoria X assume que os indivíduos não gostam de trabalhar, a menos que sejam obrigados coercivamente a fazê-lo. A teoria Y defende que as pessoas têm auto-realização no trabalho e que cumprem melhor as suas tarefas se não forem vigiadas por terceiros. A teoria Z, de William Ouchi, é uma variante da teoria Y. Defende que os trabalhadores têm um grau de envolvimento similar ao dos gestores quando existe um sistema de recompensas e incentivos eficaz. (Prof. Luciano Rodrigues)

TQC - (Total Quality Control) Literalmente, Controle da Qualidade Total. Sistema criado em todas as fases de uma empresa de manufatura, da engenharia de projeto à distribuição, que busca assegurar “defeito zero” na produção. (GBRH96)

TQM - Total Quality Management (Gerenciamento da Qualidade Total). Foi criado em 1985 pela Naval Air Systems Comand para descrever o seu enfoque de gerenciamento ao estilo japonês para o aperfeiçoamento da qualidade. (Qualidade nº 72)

Turnover - Palavra em inglês, que na tradução quer dizer: rotatividade; movimentação; giro; circulação; medida da atividade empresarial relativa ao realizável a curto prazo; vendas. (Qualidade nº 70)

Vantagem Competitiva - Michael Porter demonstrou que as empresas bem sucedidas obedecem a padrões definidos de comportamento que podem ser resumidas em três estratégias genéricas (as fontes de vantagem competitiva sobre os concorrentes): (1) Liderança baseada no fator custo - Possuir custos mais baixos do que os rivais; (2) Diferenciação - Criar um produto ou serviço que é visto na indústria como único; (3) Focalização - Combinar as duas estratégias direcionando-as para um alvo específico. (Prof. Luciano Rodrigues)

Workaholic – Viciado em trabalho.

Workshop – Treinamento em grupo de acordo com a técnica dominada pelo instrutor. Rev. Exame set/2005.

Elaborado por : Deolindo Zocateli. Profº da FTC-Feira de Santana, e e Prof. Luciano Rodrigues

Fonte: <http://www.rhportal.com.br/dicionario.php>