



CREA-SP

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Estado de São Paulo

GTG - Glossário de Termos Gerenciais

- **5S – Cinco S** – É uma metodologia de origem japonesa para organização de quaisquer ambientes, principalmente os de trabalho. É composta de cinco princípios ou sensos, cujas palavras transliteradas para o nosso idioma, iniciam-se com a letra “S”. SEIRI, utilização; SEITON, ordenação; SEISOU, limpeza SEIKETSU, saúde; e SHITSUKE, autodisciplina.
- **6 Sigma** – É uma metodologia centrada na eliminação dos defeitos de processos dentro de uma organização e que tem como objetivo principal proporcionar aos seus clientes um serviço/produto próximo da perfeição.
- **Absenteísmo** – Ausência da pessoa ao trabalho. É usado para designar as ausências dos trabalhadores no processo de trabalho seja por falta ou atraso.
- **Assiduidade** – Frequência, constância.
- **CEP** - Controle Estatístico do Processo.
- **CIPA** – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes. Está estabelecida na Norma Regulamentadora NR 5.
- **Cultura Organizacional** - As empresas, tal como os países, têm uma cultura única. Por isso, é crucial para as empresas divulgar de forma explícita quais são os seus valores centrais.
- **Equipes Autogeridas** - As self management teams são compostas por um pequeno número de pessoas que têm a responsabilidade por um processo operacional e os seus resultados. Elas têm os meios para resolver problemas relativos à execução do trabalho e geram a divisão e o planejamento das tarefas do grupo.
- **Fluxo de Caixa** – Cash Flow – A Demonstração de Fluxo de Caixa indica a origem do dinheiro que entrou no caixa, bem como a aplicação de todo o dinheiro que saiu do caixa em determinado período, e, ainda o Resultado do Fluxo Financeiro.
- **Gestão** – Conjunto de esforços que tem por objetivo: planejar, organizar, dirigir ou liderar, coordenar e controlar as atividades de um grupo de pessoas que se associam para atingir um resultado comum.
- **Gestão por Objetivos** - A gestão por objetivos (management by objectives - MBO) descreve um sistema de gestão em que os trabalhadores e o corpo diretivo definem qual é o objetivo do seu trabalho, como realizar, de que forma será avaliado e qual o tempo necessário à concretização.
- **Holística** - Teoria que estabelece que cada parte de um todo e a influência do todo em cada parte dele formam uma unidade. A busca pela compreensão integral dos fenômenos, não apenas das suas partes separadas.
- **PCMSO** – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional. Está estabelecido na Norma Regulamentadora NR 7.
- **PPM** - Partes por milhão - termo usado no controle estatístico.
- **PPRA** – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais. Está estabelecido na Norma Regulamentadora NR-9.



CREA-SP

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Estado de São Paulo

- **Quarteirização:** Deslocamento do gerenciamento dos contratos de outsourcing para as mãos de empresas especializadas para tal finalidade.
 - **Reengenharia** – É o repensar fundamental e a reestruturação radical dos processos empresariais que visam alcançar drásticas melhorias em indicadores críticos e contemporâneos de desempenho, tais como: custos, qualidade, atendimento e velocidade.
 - **SESMT** – Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho. Estabelecido na Norma Regulamentadora NR 4.
 - **Sinergia Positiva** – Situação na qual o crescimento ou desenvolvimento do todo é maior que a soma dos desenvolvimentos parciais de cada uma de suas partes componentes. Pode ser contemplado nas alianças estratégicas, joint-ventures, acordos de cooperação, relações das empresas com fornecedores ou clientes e equipes de trabalho pluridisciplinares.
 - **Teorias X, Y e Z** -. 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 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.
-
- **ABC Activity Based Costing** – Sistema de gerenciamento do custeio baseado na atividade produtiva ou administrativa.
 - **Aftermarket** - Vendas de produtos para reposição ou acessórios.
 - **ASAP** - As soon as possible, o quanto antes, assim que for possível.
 - **Assessment** – Avaliação.
 - **Backbone** - Conjunto de redes e sub-redes por onde flui em alta velocidade todo o tráfego da internet.
 - **Background** - Experiência acumulada, formação.
 - **Balanced Scorecard** – BSC. É um sistema integrado de medição de desempenho de empresas, contendo, originalmente, perspectivas financeiras, dos clientes, de processos de negócios e de aprendizado e crescimento. Aplicável a qualquer tipo de organização social. Pode ser considerado o núcleo de um modelo de gestão da estratégia.
 - **Banner** – 1. Pequeno cartaz com propagandas, colocado em algum lugar da página da internet. Alguns, quando clicados, levam o usuário ao site da empresa anunciante; outros limitam-se a mostrar um slogan do produto. Podem ser também do tipo keyword banners, que aparecem quando uma palavra predeterminada é utilizada em um mecanismo de busca.

2. Cartaz confeccionado em material resistente, frente única, com texto, figuras ou ambos. É sustentado por um pedestal.



CREA-SP

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Estado de São Paulo

- **Benchmarking** – É um processo de melhoria no qual uma organização mede seu desempenho pela comparação com companhias consideradas “as melhores em sua classe”, determinando como essas empresas alcançaram estes níveis de operação e utilizando essas informações para melhorar seu próprio desempenho. Pode envolver estratégias, operações, processos e procedimentos.
- **Behavior** – Comportamento.
- **Best Practices** – Melhores práticas.
- **Brainstorming** – O objetivo dessa técnica é gerar idéias em reuniões com vários participantes. Num primeiro momento, a técnica incentiva o aparecimento de todas as idéias possíveis, independentemente de seu conteúdo, alcance, validade ou viabilidade prática. Uma das características mais significativas do brainstorming é o estímulo para que cada um apresente suas sugestões sem inibição, concentrando-se mais em apresentar suas próprias propostas do que em criticar as alheias.
- **Brand** – Marca. É uma letra, palavra, um símbolo ou qualquer combinação desses elementos, adotada para identificar produtos e serviços de um fornecedor específico.
- **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.
- **Briefing** - Resumo de informações necessárias para executar uma tarefa; síntese de dados.
- **BTB ou B2B** - Business-to-Business ou comércio eletrônico entre empresas.
- **BTE ou B2E** - Business-to-employee - relação entre empresa e funcionário.
- **BTC ou B2C** - Business-to-Consumer ou comércio eletrônico de empresa para o consumidor.
- **Budget** – Orçamento da empresa, que pode ser mensal ou anual.
- **Business Intelligence** - Conjunto de informações do mercado e da concorrência. Utiliza-se de softwares específicos que ajudam no processo de tomada de decisão.
- **Business Partners** – Parceiros empresariais.
- **Business Plan** – Plano de Negócios. É um documento estratégico corporativo. Direcionado principalmente para o público interno, também pode ser utilizado para negociações com financiadores.
- **Case** - Caso ocorrido normalmente em empresas e que serve de base para estudo.
- **CEO** – Chief Executive Officer – O principal executivo, presidente, superintendente, diretor-geral.
- **CFO** – Chief Financial Officer - Principal executivo de finanças.
- **CGMP** - Current Good Manufacturing Practice - Trata das boas e atuais práticas de fabricação de produtos voltados para as áreas de saúde humana e animal.



CREA-SP

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Estado de São Paulo

- **Chairman of the Board** – Presidente do conselho administrativo da empresa.
- **Check-in** – Registro, verificação. Entrada do hóspede no hotel. Apresentação do passageiro no balcão da Cia. Aérea.
- **Check-list** - Lista de checagem; relação de coisas ou tarefas a serem feitas ou providenciadas.
- **Check-out** – Saída do hóspede do hotel. Abrange a verificação das acomodações e das instalações por ele utilizadas, consumo de frigobar e emissão de nota fiscal.
- **CHRO** – Chief Human Resources Officer - Principal executivo de recursos humanos.
- **CIO** – Chief Information Officer - Executivo responsável pelo planejamento e pela implementação da tecnologia de informação.
- **CKO** – Chief Knowledge Officer - Também chamado de chief learning officer (CLO), é quem administra o capital intelectual da empresa, reúne e gerencia todo o conhecimento da organização. Entende tanto de tecnologia e processos quanto de pessoas.
- **Clipping** - Resumo de notícias e/ou recorte de jornais sobre atividades de uma empresa ou segmento de mercado.
- **CMO** – Chief Marketing Officer – Executivo principal de marketing e novos negócios.
- **Coaching** – Atividade de aconselhamento ao executivo profissional visando orientar e otimizar o desenvolvimento de sua carreira, à luz dos anseios pessoais, aptidões e mapeamento das suas características e necessidades de aprimoramento.
- **Commodities** - Títulos correspondentes a negociações com produtos agropecuários, metais, minérios e outros produtos primários nas bolsas de mercadorias. Estes negócios se referem a entrega futura de mercadorias, mas não significa necessariamente que há movimento físico de produtos nas bolsas. O que se negocia são contratos.
- **Competitive Strategy** – Estratégia Competitiva.
- **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.
- **Consumer** - Consumidor.
- **COO** – Chief Operating Officer - Executivo-Chefe de Operações. Enquanto o CEO pensa a estratégia, o COO cuida mais de perto da rotina do negócio.
- **Copyright** – Direito de cópia ou de reprodução. Direito de propriedade que tem o autor de uma obra literária, artística ou científica.
- **Core Business** – Negócio principal da organização.
- **Core Competences** – Competências principais de uma organização.



CREA-SP

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Estado de São Paulo

- **CRM** - Customer Relationship Management. Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente. Desenvolvimento de uma estratégia de relacionamento e à implementação de processo operacionais baseados em Tecnologia de Informação, para obter, servir e reter os clientes.
- **CRO** – Chief Risk Officer – Além de gerenciar o risco nas operações financeiras, também é responsável por analisar as estratégias do negócio, a concorrência e a legislação.
- **CTO** – Chief Technology Officer - o CIO cuida da estratégia por trás da tecnologia – como ele pode mudar a forma como a empresa faz negócios, enquanto o CTO comanda a arquitetura e a infra-estrutura dos sistemas. Há empresas com os dois profissionais, o CIO e CTO.
- **Downsizing** - Aplicado à gestão significa a redução radical do tamanho da empresa, geralmente por meio da redução dos níveis hierárquicos ou da venda de negócios não estratégicos.
- **Dumping** – Prática comercial que consiste em vender produtos a preços inferiores ao seu custo com a finalidade de eliminar concorrentes e/ou ganhar maiores fatias de mercado.
- **E.B.I.T.D.A.** – Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization. É o ganho líquido de uma empresa antes da contabilização dos juros (Interest), impostos (Taxes), depreciação (Depreciation) e pagamento de dívidas (Amortization), sendo um dos parâmetros utilizados para se avaliar a lucratividade e valor de uma empresa.
- **E-Business** – Descreve o uso de meios e plataformas eletrônicos para conduzir os negócios de uma empresa.
- **E-Commerce** - A empresa ou o site realiza ou facilita a venda de produtos e serviços on-line.
- **E-Learning** – Ensino/Aprendizagem à distância com a utilização da Internet.
- **E-Mail** - Electronic Mail. Correio Eletrônico. São as mensagens trocadas na internet.
- **E-Marketing** – Descreve os esforços da empresa para informar, comunicar, promover e vender seus produtos e serviços pela internet.
- **Empowerment** – Conceder às pessoas oportunidades de participar ativamente do processo de tomada de decisão. Delegar autoridade e estimular a iniciativa nos membros da equipe.
- **Endomarketing** - Marketing interno realizado por meio de um conjunto de ações desenvolvidas para conscientizar, informar e motivar o indivíduo.
- **E-procurement** - Adquirir, comprar, acrescentando-se o "e" tem-se o processo de compra realizado de forma eletrônica. É uma aplicação ou um site que tem por objetivo a aquisição de mercadorias, geralmente suprimentos.
- **ERP** - Enterprise Resource Planning ou Planejamento dos Recursos do Negócio.
- **Extranet** - É uma rede de computadores interligados para comunicação e desenvolvimento de negócios entre uma empresa, seus clientes e fornecedores.
- **Factoring** - Atividade que empresas ou instituições financeiras compram à vista e administram recebíveis de outras empresas, mediante determinada taxa.



CREA-SP

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Estado de São Paulo

- **FAQs** - Frequently Asked Questions. São as dúvidas mais frequentes dos visitantes de um site com a apresentação de suas respectivas respostas. É uma forma de facilitar o trabalho dos call-center e suportes.
- **Feedback** – É o processo de fornecer retorno a uma pessoa ou grupo a respeito de atividades ou produtos, ajudando-os a melhorar o seu desempenho.
- **Flipchart** – Quadro com papel usado em treinamentos.
- **FMEA** – Failure Mode & Effect Analysis - Análise do modo de falha e efeito.
- **FOB** - Free on board - livre a bordo - Denominação da cláusula de contrato segundo a qual o frete não está incluído no custo da mercadoria.
- **Folder** - Peça promocional em papel.
- **Forecast** - Previsão de vendas, lucro ou faturamento.
- **Franchising** – Franquia. Uma das estratégias de que uma organização pode fazer uso para distribuir seus produtos e/ou serviços e interagir com o mercado.
- **Freeware** - São programas gratuitos que, normalmente, podem ser conseguidos diretamente na Internet, por meio de download.
- **Free-lancer** - Designa tanto o trabalhador avulso como a tarefa a ser feita por qualquer pessoa sem vínculo formal com o solicitante.
- **Global Leadership** – Liderança global.
- **Holding** - São conglomerados de empresas que operam em determinados países ou região. Elas selecionam projetos que tenham capacidade de expansão internacional. Assim, como as incubadoras, oferecem capital, consultoria e infra-estrutura. A regra é manter relacionamentos de longo prazo.
- **Housekeeping** - Técnica para iniciar e manter os processos de Qualidade e Produtividade Total em uma empresa.
- **Input** - Entrada, insumo.
- **Insight** - Compreensão do relacionamento dos meios com os fins, estalo.
- **Insourcing** – Integrar à empresa produtos ou serviços que eram terceirizados.
- **Internet** - É a maior rede mundial de computadores, aberta a todos.
- **Intranet** - São as páginas acessíveis apenas dentro de uma empresa.
- **ISO** - International Organization for Standardization. Ex: ISO 9000, ISO 14000.
- **Job** - Trabalho; tarefa específica.
- **Joint venture** - Associação de empresas, não definitiva, para explorar determinado negócio, sem que nenhuma delas perca sua personalidade jurídica.



CREA-SP

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Estado de São Paulo

- **Just-in-time JIT** – É um sistema de administração da produção que visa minimizar o nível de todos os estoques na organização. São programadas entregas de materiais de forma contínua e suficientes para a produção imediata.
- **Kaizen** - Conceito de administração japonesa que significa aprimoramento contínuo, envolvendo todos os funcionários de uma organização.
- **Kanban** - Sistema de Controle da Produção e dos Inventários.
- **Know- How** : Saber fazer uma coisa. Acervo tecnológico ou de recursos humanos de uma empresa, um país ou uma pessoa.
- **KPI** Key Performance Indicators – medidores chave de desempenho, que alinhados com a missão e visão servem para a organização medir o desempenho com relação a objetivos preestabelecidos.
- **Lato Sensu** - Em sentido amplo. Curso extensivo: Extensão, especialização e aperfeiçoamento.
- **Leadership** – Liderança.
- **Lean Manufacturing** – A busca de uma tecnologia de produção que utilize a menor quantidade de equipamentos e mão-de-obra para produzir bens sem defeitos no menor tempo possível, com o mínimo de unidades intermediárias.
- **Learning Organization** – Conceito em (organização em constante aprendizagem) empresas que aprendem à medida que os seus trabalhadores vão ganhando novos conhecimentos e tem uma visão sistêmica da organização e são incentivados a tentarem novos métodos de trabalho sem incorrer em punições ao falharem.
- **Leasing** – Sistema de aquisição similar a um aluguel onde após um determinado tempo o bem pode ser adquirido por um valor residual.
- **Lobby** - Pressão ou ação de influir junto à instituição ou órgão de poder, com objetivo de obter benefícios ou atitude favorável em relação à determinada empresa, grupo, sindicato ou ramo de atividade.
- **Lockout** - Paralisação das empresas pelos próprios diretores/sócios como forma de pressionar o governo ou contrapor-se à possível realização de greves ou ainda forçar elevação de preços.
- **Low profile** - Deixar grandes objetivos/ideais, em troca de metas mais pragmáticas ou resultados em questões objetivas.
- **M&A** Mergers & Acquisitions – Fusões e aquisições entre empresas/corporações.
- **Market Share** - Participação de Mercado.
- **Manager** - Administrador, gerente.
- **Marketing** – Marketing é o processo de planejar e executar a concepção, a determinação do preço, a promoção e a distribuição de idéias, bens e serviços para criar trocas que satisfaçam metas individuais e organizacionais.



CREA-SP

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Estado de São Paulo

- **MBA** - Master Business Administration
- **Meeting** – Reunião, Encontro.
- **Mentoring** – Função de preparar as pessoas para novos saltos qualitativos. Está vinculado à competência do mentor em descobrir talentos e com eles cuidar com extrema profundidade de seu crescimento pessoal e profissional.
- **Merchandising** – É o conjunto dos instrumentos de comunicação, promoção, demonstração e exposição do produto no ponto-de-venda, para estimular a compra imediata pelo consumidor.
- **Network** - Relacionada à Internet, a palavra significa rede de computadores interligados ou no caso de pessoas, significa sua rede de relacionamentos.
- **Networking** - Rede de relacionamentos, tanto de empresas como de pessoas.
- **Newsletter ou e-letter** - Notícias enviadas por e-mail. Normalmente, são enviados boletins periodicamente.
- **Office Mobility** – Escritório com mobilidade que pode ser facilmente deslocado.
- **Ombudsman** - "O homem que representa os interesses" ouvidor, profissional que tem como missão intermediar a comunicação entre o público e a empresa.
- **On the job** - No dia-a-dia do trabalho. Exemplo: Treinamentos on the job. Utilizar a rotina, dentro das tarefas práticas de um indivíduo.
- **Outplacement Counseling** – Consiste no apoio e aconselhamento de empregados demitidos das organizações, para readaptá-los à nova situação e recolocá-los em novos empregos.
- **Outsourcing** – Terceirização - Prática empresarial de contratar externamente, produtos e serviços necessários ao seu processo produtivo. Geralmente as atividades terceirizadas estão relacionadas com funções periféricas ou complementares à empresa.
- **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.
- **Poka-Yokê** – Dispositivo automático de inspeção utilizado nos programas de melhoria contínua e de qualidade no Japão.
- **Portfolio** – Conjunto de produtos ou serviços na qual a empresa atua.
- **Private Equity** - Nome dado aos investimentos em companhias privadas que já estão em operação.
- **QFD** - Quality Function Deployment Desdobramento da Função Qualidade. Metodologia com base nas pessoas para determinar rigorosamente as necessidades e desejos dos clientes.
- **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 consequente redução substancial de custos. Exige-se a melhoria contínua.



CREA-SP

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Estado de São Paulo

- **Report** – Relatório.
- **Set up** – Tempo de preparação necessário para o início de uma atividade.
- **Stakeholders** – Todos os grupos e indivíduos que possuem interesse no desempenho da organização.
- **Stock Options** - Programa de Ações - um incentivo que permite aos funcionários comprar ações da empresa onde trabalham por um preço abaixo do mercado.
- **Strategic- Plan** – Plano estratégico da empresa.
- **Strictu Sensu** - Sentido estrito - Curso intensivo - (mestrado e doutorado).
- **Supply Chain Management** - Gerenciamento de toda a cadeia de abastecimento da empresa.
- **SWOT** – Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats – durante o desenvolvimento do plano estratégico da empresa, analisa-se seus pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças em relação ao mercado e concorrência.
- **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.
- **Top Management** – Alta direção da empresa.
- **TQC** - Total Quality Control. 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.
- **TQM** - Total Quality Management. A gestão da qualidade total é a extensão do planejamento dos negócios da empresa que inclui o planejamento da qualidade. O elemento básico da TQM é o planejamento.
- **Turnaround** – Retorno ou recuperação.
- **Turnover** - Rotatividade; movimentação; giro; circulação.
- **Workaholic** – Expressão que denota a pessoa que trabalha excessivamente e em ritmo intenso relegando a segundo plano lazer e a família.
- **Workshop** – Treinamento em que são usados exemplos práticos com a participação ativa de todos.
- **WWW** – World Wide Web – Rede de alcance mundial. Conjunto interligado de documentos escritos em linguagem HTML que fazem parte da Internet e estão armazenados em servidores http ao redor do mundo.