



Descubra a eficácia de uma gestão por processos

O objetivo principal de uma empresa, independentemente do seu porte ou setor, é oferecer produtos ou serviços que atendam às necessidades e expectativas dos seus clientes e de suas partes interessadas. Para que um negócio possa lucrar e tornar-se sólido e sustentável, é preciso que esteja estruturado por processos – principais e de apoio. Estes devem estar documentados e padronizados por meio de políticas, procedimentos, rotinas e normas. Além disso, devem ser compartilhados e aprendidos por todos os colaboradores.

De acordo com o Modelo de Excelência da Gestão, os processos são constituídos pelo conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas). Podem ser definidos também como conjuntos de atividades que, executadas em uma sequência determinada, conduzem uma empresa a um determinado resultado. A forma com que os processos são executados fazem toda a diferença: as empresas que inovam nessa área costumam sair na frente em relação à concorrência.

Existem quatro divisões essenciais: os processos principais da empresa, os processos de apoio, o relacionamento com os fornecedores e a gestão das finanças. O correto funcionamento de todos esses processos garante o desempenho da sua empresa, além de promover melhorias e inovações.

Em um primeiro momento, é importante executar os processos principais de forma padronizada e documentada. Também é fundamental controlar esses processos para garantir a satisfação das necessidades dos clientes. Esse domínio dos processos pode ser realizado de diversas formas, como a inclusão de indicadores em que os resultados são comparados com as metas previamente estabelecidas. Quando um processo não acontece da forma correta, devem ser tomadas ações para corrigir o problema.

No que se refere aos fornecedores, é preciso selecioná-los e avaliá-los de acordo com critérios definidos. Essa tarefa é importante para garantir a qualidade dos serviços prestados e dos produtos fornecidos aos clientes. Os mesmos critérios ajudam na avaliação de desempenho, conforme as entregas acontecem. É possível definir como critérios de escolha: preço justo, cumprimento de prazos de entrega e qualidade do material, entre outros.

Os processos relacionados ao controle das finanças também são essenciais. A realização de um orçamento tem como objetivo fazer uma previsão dos gastos, ganhos e investimentos necessários para que os recursos sejam disponibilizados corretamente,



rede nacional de **GESTÃO PÚBLICA**

resultando na realização dos processos principais dos negócios. A gestão correta assegura a continuidade e sustentabilidade da empresa, assegurando os recursos financeiros necessários ao funcionamento correto do negócio.

Disponível em: <http://www.fnq.org.br/informe-se/artigos-e-entrevistas/artigos/descubra-a-eficacia-de-uma-gestao-por-processos>

Jairo Martins, superintendente - geral da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)