



# rede nacional de **GESTÃO PÚBLICA**

## **Gestão de Processos**

Gestão de Processos é que um conjunto de metodologias e ferramentas que objetivam avaliar, aperfeiçoar e monitorar os processos empresariais, visando a sua integração, melhoria contínua e, conseqüentemente, a eficiência e eficácia de custos e a satisfação dos seus clientes.

A organização consiste em um ciclo de atividades planejadas e ordenadas que precisem ser controladas por um gestor com visão de mercado e disponibilidade para inovar os processos realizados. No mundo globalizado o fator cliente se modifica constantemente e a empresa deve está atenta às novidades tecnológicas, preparar a sua equipe para desenvolver as tarefas estabelecidas e caso necessário fazer um redesenho de sua estrutura para o melhor desempenho e agilidade no alcance de seus resultados. O redesenho é compreendido em seis etapas fundamentais para o processo: encomendar o produto, esboçar o processo, mapear os fluxos de trabalho, redesenhar o processo, verificar e testar; testa e verificar, implementar e padronizar. Desta forma a empresa estará sempre apta a atender as variações e as necessidades que o mercado exige.

Palavras-chave: Processos, atividades, redesenho.

### **Introdução**

O artigo que vem a ser apresentado vem mostrar aos futuros gestores a importância da gestão desses processos e como escolher a melhor metodologia dos mesmos, de forma que eles se tornem eficientes para os custos da empresa e eficaz na satisfação dos seus clientes quando apresentados os bens e/ou serviços de qualidade.

A Gestão de Processos permitirá uma maior percepção das atividades exercidas, permitindo ao gestor direcionamento para obter quais os pontos fundamentais para o melhor desempenho da organização utilizando custos baixos e pessoas capacitadas para realização das tarefas definidas, para isso é preciso aperfeiçoar treinar e integrar as pessoas visando um fluxo maior das atividades o que significa medir, atuar e melhorar.

Para que uma organização se fortaleça no mercado ela deve estar atenta às diversidades e as mudanças que existem, pois conhecer a necessidade do cliente é um fator muito importante, mas conhecer a si mesma irá influenciar de forma direta no seu desempenho e proporcionalmente a satisfação do cliente.

A empresa deve estar estruturada para atender a demanda do mercado que é cada dia é maior e mais exigente, com relação a agilidade e eficiência isso implica na mudança da sua cultura e redesenhar os seus processos para que esses sejam relevantes a situação em que está.

### **GESTÃO DE PROCESSOS**

Gestão de processos segundo Cury, é um conjunto de atividades do início ao fim que juntas criam um valor para o cliente, ou seja, é a melhoria de maneira gradual executadas na administração na tomada de decisões. Ao escolher um processo a ser desenvolvido na organização é preciso envolver todas as atividades considerando um único processo que podem se dividir os macroprocessos em processos e sub processos. Quando se define o nível do processo se divide em sub processos na sequência das atividades, se não houver subprocessos segue direto ao processo considerando os elementos básicos ou críticos: Objetivos a serem alcançados; Recursos disponíveis e



# rede nacional de GESTÃO PÚBLICA

processos existentes que devem ser alinhados com a estratégia global por meio da eficiência e da eficácia. Depois de escolhidos quais devem ser os objetos de melhoria passamos a fase de redesenho do processo que deverá compreender o que é o processo, mapear fluxo de trabalho e aprimorar fluxo de trabalho nos processos. Para a compreensão desses processos é indispensável um levantamento completo do que acontece com as diversas atividades.

Para ter uma estrutura do redesenho de processos é preciso seguir seis passos básicos que são:

Encomendar os produtos é o passo inicial para se colocar no lugar do cliente (externo e interno) procurando vender o seu produto transmitindo segurança. Esboçar o processo é seguir a sequência das atividades desde o pedido inicial até a entrega do produto final para obter uma melhor noção das sequências das atividades desenvolvidas, ou seja, é detalhar passo a passo as tarefas reunindo cópias de todos os formulários o que dará uma ideia de trabalho burocratizado e padronizado.

Mapear fluxos de trabalho é a representação das áreas dos processos por meio de *post-it* que deve ser checado quanto a compreensão colocado em um quadro em sequência permitindo que os fluxos do trabalho apareçam a partir do posicionamento.

Redesenhar o processo é a simplificação as atividades desnecessárias visualizadas no processo mapeado.

Verificar e testar, testar e verificar é receber comentários a respeito deste redesenho de todos os envolvidos no processo tais como: pessoal, fornecedores e clientes como *feedback* e expor em um quadro.

Implementar e padronizar é preciso exigir a participação dos clientes para ser concluído a implementação de um novo processo, pois segundo Ballé recomenda algumas estratégias como: elaborar um quadro de implementação baseado no plano de ação, para se pode acompanhar a coerência do processo; Manter um nível de registros na implementação, que deverá conter: o fluxograma do processo original e o fluxograma do processo redesenhado: \_ O quadro de ações; e comentários de colegas e de clientes após a implementação; Desenvolver as melhores listas de implementação; Cuidados com o cliente: envolvendo qualidade, custo e entrega; Atender às necessidades dos cliente e preparar o próximo esboço de redesenho.

A partir dos itens acima se pode avaliar que as empresas que adotam a gestão de processos empresariais: cliente, produto e fluxo do trabalho são aquelas que possuem visão sistêmica as chamadas organizações horizontais que se importa com todos os processos, procurando atender o mercado consumidor altamente competitivo e globalizado. Ao inverso da visão tradicional, visão vertical de uma organização, onde os gerentes não compreendem com detalhes os seus negócios, de como os seus produtos eram produzidos e distribuídos devendo isso a uma visão defeituosa da organização, pois quando eles eram solicitados a falarem de seus negócios, eles se reportavam aos organogramas. O que nos deixa claro que a diferença da cultura da organização influência no resultado.

## **Considerações finais**

O artigo apresentado foi elaborado com embasamento teórico, em que contribuiu para enriquecimento do conhecimento dos processos para a gestão administrativa, no qual se percebe que a gestão de processos varia de acordo com a cultura da organização, onde vão ser analisados os objetivos, as ferramentas utilizadas no processo em que se vai ser necessárias uma avaliação para redesenhar os processos julgados úteis, promovendo a eficiência e eficácia do processo.



rede nacional de  
**GESTÃO PÚBLICA**

1. Cury, Antônio. *Organização e Métodos: Uma visão holística. Ed.8. rev. e amp.* – São Paulo: Atlas, 2007
2. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/gestao-de-processos/30604/>