



As vantagens do gerenciamento com foco na abordagem por processos

O gerenciamento por processos é importante quando se busca projeção e consolidação da imagem da empresa e a satisfação do cliente.

A estruturação por meio de processos proporciona clareza e objetividade no entendimento das várias fases de determinadas atividades, assegurando maior visibilidade nas tarefas para o conhecimento do negócio da organização, ações que promovam maior desempenho ao fornecimento do serviço prestado, ao uso eficiente dos recursos, além da definição adequada de responsabilidades, a sequência das atividades com entradas, saídas e interfaces bem definidas, a eliminação de custos devido à eliminação de atividades redundantes.

Há diversas formas e sistemas para se mapear processos, podemos utilizar diferentes ferramentas que auxiliam no controle dos processos. O uso adequado da gestão de processos leva a empresa a superar obstáculos, otimizando tempo e esforços na busca da excelência e do sucesso. O fato relevante é sabermos em que grau nós governamos a situação ou se somos governados pelos acontecimentos, ou seja, se os processos estão sob controle ou fora de controle. Quando os processos estão sob controle, vive-se num ambiente de planejamento consciente e, portanto, de previsibilidade dos resultados.

As organizações apresentam características bem definidas como o conhecimento global dos processos de negócio e de apoio, alinhamento com a visão e missão, clareza nos objetivos a serem alcançados, além de melhoria no fluxo de informações. Há também um alinhamento e interligação com a gestão estratégica definida pela direção, existem indicadores de desempenho pelo menos nas tarefas críticas, a gestão da organização é executada com base nos indicadores de satisfação dos clientes e resultados operacionais.

A gestão por processos é uma alternativa vantajosa para o gerenciamento das organizações, através dos processos eficientes as organizações aperfeiçoam a capacidade de antecipar, gerenciar e responder as alterações do mercado e maximizar as oportunidades de negócios. Parece razoável imaginarmos que, se todos os requisitos



rede nacional de GESTÃO PÚBLICA

foram estabelecidos com propriedade e os processos da cadeia interna realizados em conformidade com estes requisitos, haverá grande probabilidade de o cliente ficar inteiramente satisfeito, visto que todas as suas necessidades e expectativas foram atendidas. Quando isso acontece, existe a esperada agregação de valor do produto e/ou serviço oferecido. Se cada processo individualmente cumprir fielmente o seu papel, o todo tem sintonia.

A abordagem por processos implica uma ênfase grande na melhoria da forma pela qual o trabalho é realizado, em contraste com o enfoque nos produtos ou serviços oferecidos aos clientes. As organizações bem-sucedidas devem oferecer produtos e serviços com grau de qualidade inquestionável, empregando processos eficientes e eficazes para produzi-los e vendê-los. Certamente mudanças na rotina do trabalho e modelos de liderança exigem um esforço de toda força de trabalho. Para obter sucesso nessas mudanças, é necessário o envolvimento de todos os colaboradores desde o começo do trabalho, conquistando o engajamento, a vontade e a participação de todos.

Outra dificuldade na gestão dos processos é fazer com que os colaboradores tenham consciência de que o controle dos processos faz parte da gestão e que os resultados obtidos têm o intuito de medir o rendimento do processo a fim de identificar os possíveis gargalos para assim implementar melhorias no processo e não com intuito de controlar o executor da tarefa ou de apontar erros que possam ter ocorrido. A revisão e atualização do fluxo dos processos da empresa deve considerar o sentimento de encontrar os responsáveis dos problemas, gargalos ou falhas, a maioria dos problemas nos processos é resultado do tempo, troca de gestão, de fusões, do crescimento da empresa, de Joint Venture e mudanças no próprio negócio da organização.

Quando a organização tem seus processos maduros e realmente centraliza seus esforços para abordagem por processos, há uma grande possibilidade de criar um ambiente de satisfação das pessoas onde naturalmente se motivam para introduzir novas e melhores formas de executar os processos. A gestão baseada nos processos pode ser uma valiosa vantagem desde que seja interpretada de forma e tempo real, fazendo com que a antecipação aos fatos seja bem empregada e conduzida de forma adequada, fornecendo maior preparo para as tendências do mercado e mais bem habilitadas para



enfrentar a concorrência globalizada, identificando os problemas, promovendo mais rapidamente o acerto necessário para a solução deles ou, mais ainda, uma visão antecipada do problema na busca da eliminação antes mesmo que aconteça ou minimizando os possíveis impactos.

Conclusão

O gerenciamento por processos é importante quando se busca projeção e consolidação da imagem da empresa e a satisfação do cliente. A realização do trabalho nos possibilitou o maior conhecimento das vantagens em se adotar uma gestão voltada para processos. O mapeamento das atividades é de extrema importância para que todos tenham uma visão do produto final, conhecendo assim a representatividade do seu trabalho e suas interfaces.

A principal função da gestão por processos é cumprir as metas estabelecidas no planejamento estratégico da empresa com eficiência e eficácia. O mapeamento dos processos também viabiliza o entendimento das relações de causas e efeitos entre os problemas, dos impactos ao longo da cadeia e os efeitos percebidos pelos clientes.

Sua implementação exige comprometimento de todos principalmente da alta direção, pois mudanças na cultura, no controle e hierarquia da empresa certamente acontecerá, a abordagem por processos é um trabalho de longo prazo, porém seus resultados aparecem facilmente.

Disponível em:

<http://www.fnq.org.br/informe-se/artigos-e-entrevistas/artigos/as-vantagens-do-gerenciamento-com-foco-na-abordagem-por-processos>