
Gestão de processos promovendo melhorias na coordenação das empresas²

Rayanne SILVA¹
Faculdade Laboro, MA

RESUMO

A Gestão de Processos é importante em toda organização, pois os gestores precisam unificar a visão do negócio, melhorar o fluxo das informações, manter a conformidade das atividades, mensurar resultados e manter níveis de execução do trabalho nos diversos setores dentro da organização, nesse estudo iremos identificar de que forma irá melhorar a coordenação das empresas.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de processos; melhoria; empresas.

Primeiramente precisamos compreender para que serve a Gestão de Processos, ao longo do tempo percebeu-se a necessidade nas organizações, sejam elas públicas, privadas ou do terceiro setor, de estruturar suas atividades, a fim de alcançar resultados melhores e elevar a produtividade, utilizando menor tempo, menor quantidade de mão de obra e utilizando menos recursos, desta forma começou-se a elaboração e implementação de etapas, que depois passaram a ser chamados de processos ou popularmente, melhorias. Ou seja, tem por objetivo garantir que todos os colaboradores da empresa executem ações básicas, como: padronizar, melhorar e analisar as operações em todos os setores, além de focar na eficiência, eficácia e principalmente qualidade na entrega, seja de serviço ou produto.

“Melhorar processos é uma ação básica para as organizações responderem as mudanças que ocorrem constantemente em seu ambiente de atuação e para manter o sistema produtivo competitivo” (PAIM et al, 2009, p. 25). O interesse de toda empresa é concentrar os esforços para o alcance dos seus objetivos e metas, além de manter um padrão para a execução das tarefas diárias, independentemente de quais colaboradores estejam as executando, minimizando os riscos inerentes a qualquer ramo de negócios.

² Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica da Faculdade Laboro realizada no dia 22 e 23 de agosto de 2020

¹ Aluno do **MBA Auditoria, Controladoria e Gestão Financeira**, e-mail: rayanne.kelly.silva@hotmail.com

Todo gestor precisa estar preocupado e atento a coerência em todas as etapas produtivas da empresa, é dele que necessariamente precisa se iniciar a ideia sobre a Gestão de Processos, sendo uma das principais tomadas de decisão do mesmo, no que tange estruturação organizacional. Segundo Hammer (2007), citado por Bocke e Rosemann (2013, p. 9), existem cinco habilitadores decisivos para um processo de alto desempenho: Desenho de processo; Indicadores de processo; Executores de processo; Infraestrutura de processo e Dono do processo. Cada um deles propicia a exatidão, podendo algumas organizações utilizar parte deles, mas o que garante funcionalidade é a execução de todos eles, onde respectivamente são: Desenho de processo é o principal aspecto, trata-se da especificação, a conexão no processo; são as medidas, a métrica para o monitoramento do processo; Indicadores de processo são aqueles que realizam o processo, mediante o compromisso de concretizar na sua totalidade; Executores de processo são os sistemas, recursos, mecanismos disponíveis para a implantação do processo; Dono do processo são os guardiões que garantem a execução das etapas.

Outro aspecto fundamental da gestão de processos é entender as especificidades que ela assume quando aplicada em diferentes setores da economia. Equivocadamente, há algumas semelhanças nas práticas de gestão de processos em praticamente todos os setores industriais e de serviços. Por outro lado, as tarefas para a gestão de processo podem e devem sofrer adaptações em função das particularidades do setor, ou mesmo da organização e si. (PAIM et al, 2009, p. 26 e 27)

Rentes (2000), citado por Silva e Zaidan (2013, p. 01) aborda que considerando que essas transformações necessariamente no âmbito corporativo precisam acontecer, a organização precisa se preparar para as mudanças, com infraestrutura técnica, organizacional e cultural. Sendo assim possivelmente ocorrendo resistência por parte dos colaboradores, a empresa já se antecipe, para que os resultados de fato venham a ser alcançados e toda a cadeia estrutural possa de fato ser alterada. Ainda que o objetivo seja total e explícito que é gerar melhorias para todos, essas ocorrências precisam ser previamente evitadas.

“Reprogramar uma organização inevitavelmente passa pela identificação de sua estrutura. Essa identificação passa pelo menos por um entendimento dos mecanismos decisórios, da hierarquia e da responsabilidade.” Paim (2009, p.64). Desta forma todas as

organizações precisarão de uma análise minuciosa do gestor na tomada de decisão para o início da Gestão de processos, se cada envolvido no processo compreender e colocar em prática, o resultado maior será visto nos ganhos da empresa como um todo, criando assim um ambiente conciso e verdadeiramente coordenado com base sólida.

REFERÊNCIAS

PAIN, Rafael...[et al.]. **Gestão de processos: pensar, agir e aprender**. Porto Alegre: Bookman, 2009. Acessado em 11 de setembro de 2020. <https://books.google.com.br>

BOCKE, Jan; ROSEMANN, Michael. **Manual de BPM – Gestão de processos de negócios**. Porto Alegre: Bookman. Acessado em 15 de setembro de 2020. <https://books.google.com.br/>

SILVA, Marcos; ZAIDAN, Fernando. **Gestão de processos de negócios alinhada à gestão de mudanças com ênfase na melhoria contínua de processos: processo folha de pagamento**. Salvador, 2013. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/rsc/article/view/2578/1948> Acessado em 15 de setembro de 2020.