

# Entrevista: Gart Capote – ABPMP Brasil “Precisamos de exemplos positivos”

Publicado em 25 de junho de 2013 por Itamar Pelizzaro



**Gart Capote**, presidente da ABPMP – Association of Business Process Management Professionals

Idealizador, cofundador e presidente da **ABPMP Brasil** (Association of Business Process Management Professionals), Gart Capote é um profissional certificado em processos de negócios (CBPP) e autor de três livros voltados ao tema - *Guia para Formação de Analistas de Processos – BPM Vol. I*, 2011; *BPM para Todos*, 2012; e *Medição de Valor de Processos para BPM*, 2013.

Nesta entrevista à revista BPM Brasil, realizada por e-mail, Gart Capote fala das contribuições do BPM para as organizações, da evolução brasileira no gerenciamento de processos, das perspectivas e sobre como a ABPMP Brasil colabora para liderar a mudança do paradigma profissional e de resultados organizacionais.



**BPM Brasil** – Que contribuições o BPM pode dar para a produtividade e o crescimento das organizações?

**Gart Capote** – Essa pergunta é a chave para a justificativa de existência da própria disciplina de BPM e tudo mais que gravita ao seu redor.

“  
**Uma organização  
que não conhece,  
não mede, não  
melhora, não gerencia  
seus processos, é uma  
organização que se  
distancia da percepção  
e entrega de valor a  
medida que cresce.**”

Expandindo os conceitos essenciais, podemos dizer que produtividade, ao menos nos países em desenvolvimento, é uma variável bastante dinâmica. Essa variável é abastecida pelo resultado da relação direta entre uso dos recursos e insumos disponíveis (tempo, tecnologias, pessoas, materiais, ideias, infraestrutura, cultura, ambiente organizacional, clima, leis, regras etc.) e a maneira como utilizamos esses elementos durante e após a realização dos trabalhos (procedimentos, atividades, processos, eventos, tratamentos de exceções etc.) para a entrega de produtos e serviços.

Para melhor utilizar os insumos disponíveis e os recursos necessários, precisamos entender, analisar, melhorar e medir os resultados dos processos de maneira estruturada e num ciclo de vida constante.

Entender, analisar, melhorar e medir são premissas básicas da disciplina de gerenciamento de processos de negócio (BPM). Somente com a realização desse ciclo podemos ajudar a entender e definir melhores e mais eficazes estratégias organizacionais. A dinâmica do mercado é implacável.

A sociedade está em constante evolução. Os valores mudam. A sociedade muda. Como é que a organização se mantém alinhada e estruturada para atender essa tão volátil percepção de valores e necessidades?

O crescimento precisa ser sustentável. Uma organização que não conhece, não mede, não melhora, não gerencia seus processos, é uma organização que se distancia da percepção e entrega de valor a medida que cresce. Ou seja, é uma organização que se afasta dos valores que a sociedade (seus clientes) tem como importante. Esse é o tipo de crescimento insustentável. É bastante comum encontrarmos empresas que, ao crescerem muito, caminham em igual velocidade na direção do descontentamento de seus clientes e de grandes perdas.

Para o gestor público, o empresário, o executivo, e o empreendedor, BPM promove maior clareza e visibilidade sobre a organização e o seu ambiente de negócio.

Para a coordenação e os trabalhadores em geral, BPM traz visibilidade e controle sobre o que deve ser feito, bem como a melhor utilização do capital humano e os recursos tecnológicos.

Para a sociedade como um todo, BPM é a melhoria da qualidade de vida, trazendo melhores serviços e produtos para a sociedade, permitindo que as pessoas utilizem seu escasso tempo na única coisa que realmente importa: viver sua vida.

Não nascemos para ficar em filas, para ligar para centrais de atendimento ou para ficar em engarrafamentos. Tudo isso é desperdício da vida humana. Melhores processos, que entregam melhores produtos e serviços, promovem o crescimento organizacional. Consequentemente, resgatam nossa razão de existir e se perpetuar.



“  
**Nosso país precisa  
mudar muito em suas  
práticas de gestão.  
Somos conhecidos  
mundialmente pela  
baixa capacidade de  
trabalho frente  
a trabalhadores de  
países mais  
desenvolvidos.**”

**BPM Brasil** – O senhor pode apresentar alguns resultados?

**Gart Capote** – Os resultados são proporcionais ao nosso país. Temos grandes mudanças acontecendo a todo o momento. Considerando a realidade brasileira, a maioria dos casos de sucesso que conhecemos é igualmente superlativo.

Não é difícil encontrar no Brasil organizações que alcançaram 60% ou 70% de redução de desperdício em sua operação, que acaba por se traduzir em 20% ou 30% de redução do custo de OPEX (manutenção de sua operação). Ou seja, são números que encantam se analisados friamente, mas não podemos nos iludir. Nosso país precisa mudar muito em suas práticas de gestão. Somos conhecidos mundialmente pela baixa capacidade de trabalho frente a trabalhadores de países mais desenvolvidos. Isso reflete em nossa vida cotidiana.

Temos uma infraestrutura aeroportuária sofrível, nossas estradas dispensam comentários, o escoamento de nossa produção é amplamente prejudicado pela nossa arcaica e insuficiente logística modal, nossos hospitais são uma vergonha etc. Dizer que melhoramos um determinado processo em 50% pode significar muito em países onde as coisas funcionam com qualidade e estabilidade. No Brasil, conforme um amigo costuma dizer, precisamos melhorar 100% ao mês durante os próximos 10 anos para alcançar o que precisamos e merecemos. Acho que essa imagem diz tudo.

Estamos evoluindo, mas ainda falta mais envolvimento dos empresários e gestores para que BPM tenha o devido apoio na promoção da tão esperada mudança. A ABPMP Brasil tem um papel crucial na sensibilização dos profissionais. Só assim a sociedade poderá usufruir dos frutos desse investimento. Não podemos melhorar as coisas com foco exclusivo em eficiência e eficácia operacional interna isolada. Isso não garante uma vida melhor.

**É preciso envolver,  
pensar e projetar a  
mudança de fora para  
dentro das organizações.  
O cliente é quem sabe  
o que é melhor.  
A sociedade é quem  
deve definir a forma  
como os serviços  
públicos devem funcionar**

É preciso envolver, pensar e projetar a mudança de fora para dentro das organizações. O cliente é quem sabe o que é melhor. A sociedade é quem deve definir a forma como os serviços públicos devem funcionar.

Para não deixar essa pergunta sem um exemplo claro de como estamos evoluindo, vamos ver o caso da aposentadoria no Brasil. Há pouco tempo atrás, um cidadão brasileiro levaria alguns anos lutando, levando e buscando documentos, enfrentando filas, para então conseguir se aposentar pela Previdência Social. Hoje, após fazer o agendamento via internet, a concessão do direito (termo utilizado pelo Ministério da Previdência e Social) leva em média 30 a 40 minutos. Isso só é possível devido ao trabalho de entendimento, análise, melhoria, automação e gestão do processo de concessão do direito. Hoje, o MPS sabe – em tempo real – o que está acontecendo em cada uma de suas agências, em cada ponto de atendimento e com detalhamento total da operação.

Se considerarmos que um cidadão gastava, no mínimo, um ano de sua vida tentando se aposentar, e hoje pode resolver tudo em até uma hora (ou apenas um dia), deixamos de consumir 364 dias dessa pessoa. Esse é o ganho real para o cidadão. Esse é o tipo de transformação que precisamos promover nas nossas organizações públicas e privadas.



**BPM Brasil** – Como está a evolução brasileira na prática de BPM?

**“ Ainda falta alcançar  
as mudanças  
práticas em nossa  
sociedade, quando  
teremos melhores  
produtos, melhores  
serviços, menor  
desperdício e  
maior qualidade  
de vida geral. ”**

**Gart Capote** – A ABPMP Brasil tem trabalhado incessantemente para promover os casos de sucesso nacionais e, com isso, disseminar a cultura, os resultados, os aprendizados, o conhecimento e a prática. Nos últimos dois anos tivemos mais de 12.000 pessoas presentes em nossos eventos nas principais cidades do nosso país. Além disso,

credenciamos instituições de Ensino Superior e provedores de treinamento para levar conhecimento com qualidade a todos que procuram uma evolução profissional no tema.

Hoje já somos uma referência internacional no tema, tanto para a comunidade europeia, como para os EUA. Porém, a referência é sobre a nossa mobilização social estrondosa e o envolvimento crescente dos profissionais na busca da certificação internacional CBPP. Ainda falta alcançar as mudanças práticas em nossa sociedade, quando teremos melhores produtos, melhores serviços, menor desperdício e maior qualidade de vida geral. Quando chegar a este ponto, certamente seremos a maior referência internacional de como BPM pode transformar uma nação inteira e entregar a vida que a sociedade espera e merece ter. Esse deve ser o legado da ABPMP Brasil.



#### **BPM Brasil** – Como podemos avançar e melhorar?

**Gart Capote** – Para evoluir e melhorar muito mais, sem ser puerilmente definitivo, mas apenas para ilustrar, acredito que precisamos cuidar de alguns fatores chave mais imediatos, tais como:

- Promover a capacitação dos profissionais de processos, dos gestores e dos executivos no tema BPM e seus conhecimentos correlatos – poucos líderes atuais entendem do assunto.
- Levar a cultura de eliminação de desperdício e redução de erros para os trabalhadores de forma lúdica e que demonstre o ganhos – isso faz parte da base do pensamento disciplinar.
- Evidenciar e referenciar os profissionais e organizações que estão fazendo a diferença e abraçando a causa de mudar a realidade do país – assim criamos exemplos positivos a serem seguidos.
- Envolver as universidades e as escolas técnicas para inserção dos conceitos e das técnicas mais essenciais de BPM – é preciso cuidar dos que estão entrando no mercado também.
- Noticiar, divulgar, utilizar as mídias em geral para constantemente mostrar os resultados que estamos alcançando – precisamos de uma caixa de ressonância condizente com os nossos objetivos.

Somos uma associação de profissionais voluntários e sem fins lucrativos. Precisamos de meios de comunicação que entendam a importância da nossa missão e, com isso, nos apoiem de forma igualmente voluntária.

Ainda são poucos os meios que têm aderido, mas já estamos percebendo a mudança. A revista BPM Brasil é uma prova positiva de que a mudança já é uma realidade.



**BPM Brasil** – Como a ABPMP Brasil colabora e lidera a mudança do paradigma profissional e de resultados organizacionais?

“

**Somos profissionais  
reunidos para  
trabalhar  
voluntariamente  
na criação de  
uma melhor  
vida para todos  
em nosso país.**

”

Gart Capote – Acredito que já tenha respondido boa parte dessa pergunta nas respostas anteriores, mas para ratificar nossa visão e nosso objetivo, vale dizer que a ABPMP Brasil é uma associação de profissionais voluntários, sem fins lucrativos e que se organizam e atuam no contexto de redes. Ou seja, cada elemento da rede é responsável por uma parte do resultado geral e pela forma como o mesmo foi alcançado. Temos uma gestão orientada por processos. Nosso comitê gestor possui responsabilidades atreladas a funções e processos. Esse modelo se repete em cada local que há um profissional associado e ou um elemento da gestão nacional.

Não criamos “Chapters” regionais, pois entendemos a importância da verdadeira união nacional para o alcance de metas nacionais. Nosso compromisso é com a sociedade brasileira, não apenas com regiões a, b ou c.

Esse tipo de abordagem reflete uma postura, e essa postura retrata uma mudança de paradigma. Somos profissionais reunidos para trabalhar voluntariamente na criação de uma melhor vida para todos em nosso país. Essa mensagem é muito forte e está presente de cada liderança na ABPMP Brasil.

Nós somos a primeira prova de mudança do paradigma. Nossas ações devem representar isso diariamente. Os profissionais associados, os profissionais certificados e outros importantes participantes e apoiadores da rede, que hoje já possui algumas dezenas de milhares de pessoas, em algum momento já ouviram esse mesmo discurso, e certamente perceberam que o que é dito é realmente praticado. Essa é uma contaminação benéfica. Nosso país precisa ver que é possível ter um sonho e agir para que ele se torne realidade. Precisamos de exemplos positivos.

**Fonte:** <http://revistabpmbrasil.com/site/entrevista-gart-capote-abpmp-brasil-precisamos-de-exemplos-positivos/>