

## **Gestão de processos: Burocracia desnecessária ou diferencial indispensável?**

**Redução de custos sem planejamento e investimentos gera perda de qualidade, que a longo prazo prejudica ainda mais as entradas no caixa da empresa. É aí que entra a gestão de processos.**

*Tiago Fachini*

Um dos maiores desafios de uma organização é se tornar competitiva no mercado, e tão importante quanto isso é se manter nessa posição. Para isso, as empresas precisam estar preparadas para lidar com as turbulências do mercado e eventuais crises. Fazer mais com menos e cortar despesas são dois dos objetivos mais comuns de toda empresa que se preocupa com a evolução de seu faturamento, mas esses conceitos são extremamente amplos e já não englobam todas as necessidades reais da organização. Isso porque redução de custos sem planejamento e investimentos gera perda de qualidade, que a longo prazo prejudica ainda mais as entradas no caixa da empresa. É aí que entra a gestão de processos.

Para alcançar metas, todos os requisitos que impactam na estratégia estabelecida devem ser avaliados. Para isso, o mais adequado é uma avaliação completa dos processos da organização. Essa avaliação é muito mais do que somente identificar retrabalhos e reduzir custos, ela visa identificar ameaças, proteger o território já conquistado no mercado e aumentar a cooperação e sinergia entre as equipes. Os processos internos de uma empresa refletem sua visão, missão e valores. São eles que produzem o resultado que chegará ao cliente, portanto merecem atenção e avaliação constante.

É impossível realizar um trabalho dessa envergadura e importância sem o investimento em uma tecnologia feita para isso, por isso um software que consiga abranger todo o ciclo de gestão de processos que iremos mencionar adiante é indispensável na otimização dos resultados. A partir daí, será possível identificar os processos mais importantes (processos-chave) da sua empresa, aqueles que têm relação direta com a estratégia do negócio, consomem mais recursos e possuem alto impacto para os clientes. São estes processos que merecem a primeira atenção. Para mapeá-los, busque responder o que está sendo feito, por que, onde, quando, como e para quem as atividades estão sendo executadas (5W2H). Nessa etapa, serão identificados os gargalos do processo, que serão tratados através de um remodelamento das atividades. É um trabalho de análise e diagnóstico, que percorrerá todos os passos do processo, utilizando do 5W2H para questioná-lo. Essa ação fará saltar a vista oportunidades de

melhoria que antes se escondiam atrás do pensamento perigoso de “sempre foi assim” e a aplicação dessas melhorias será o remodelamento do processo. Mas lembre-se: o engajamento de toda a equipe é um fator decisivo no sucesso desse exercício.

Esse trabalho fará com que todos os envolvidos no processo, independentemente de suas áreas, saibam que atividades estão sendo realizadas e visualizem a continuidade do processo. Um operário numa linha de produção se desanima rapidamente de apertar os mesmos parafusos todos os dias se não souber porque está fazendo isso, para onde vai a peça após passar por suas mãos e qual a importância dela no produto final. O mesmo vale para sua empresa. É importante que cada colaborador tenha a visão do todo, entenda o porquê sua parte precisa ser feita da melhor forma possível e enxergue como ela impacta na entrega final.

**Fonte:** <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/gestao-de-processos-burocracia-desnecessaria-ou-diferencial-indispensavel/97532/>