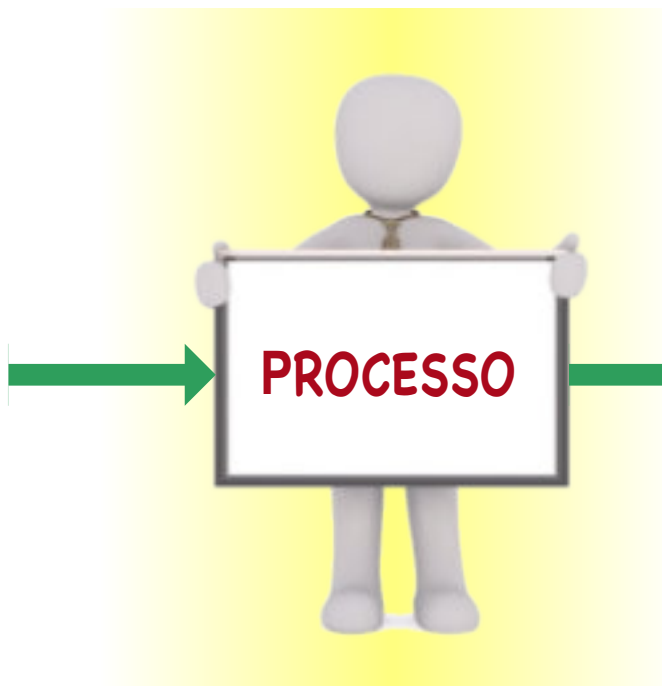


# Três pontos sobre os problemas que impedem a eficácia dos processos

**P**rocessos são os órgãos vitais para a sobrevivência e sucesso de qualquer corpo organizacional.

Sua adequada abordagem permite que a gestão da empresa possa ser feita de uma forma muito mais prática, inteligente e objetiva.



Se a sua organização já possui certificado de conformidade às normas ISO de sistemas de gestão e derivadas, então você já sabe que a abordagem de processos é um conceito e requisito adotado por elas há muitos anos.

Temos acompanhado os sistemas de gestão da qualidade de diferentes empresas e identificamos alguns fatores que inibem estas de alcançar níveis satisfatórios de desempenho e melhoria contínua da qualidade.

Pensando nisso, elaboramos um guia com algumas informações sobre:

- Falhas mais comuns na compreensão e aplicação adequada de conceitos e práticas na abordagem dos processos do sistema de gestão.
- Dicas sobre como tornar estes processos mais robustos, confiáveis e eficazes.
- Motivos para aperfeiçoar a capacitação de colaboradores e mudanças comportamentais, visando uma abordagem proativa de processos e a melhoria da eficácia desses processos.

## Ponto 1 – Planejamento e execução



A abordagem de processos fornece uma arquitetura funcional que permite que a organização administrar suas atividades de uma forma produtiva e inteligente. Requer a determinação dos processos necessários, bem como a sequência e interação dos mesmos. Neste contexto, é comum encontrarmos falhas no entendimento da função de processos e áreas funcionais, além de deficiências

relativas a atribuições e responsabilidades dos donos de processo.

Ao alinhar processos com os requisitos e expectativas dos clientes, tanto internos como externos, a organização pode entregar produtos e serviços que satisfaçam o cliente. Entretanto, é frequente o desconhecimento por parte dos envolvidos sobre fornecedores e clientes de cada processo, bem como suas respectivas entradas e saídas.

Deficiências também são observadas no planejamento para assegurar a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos.

**Recomendação:** Desenvolver ou rever o sistema de forma que seja feita uma adequação da infraestrutura necessária e uma formatação abrangente de todas as características, alinhamento e atribuições dos processos envolvidos.

A capacitação de recursos humanos é fator essencial, por isso, devem ser desenvolvidos programas de treinamento e reciclagem voltados para os conceitos e práticas da abordagem de processos.

## Ponto 2 – Monitoramento e medição

Uma das armas mais poderosas da abordagem de processos é a utilização de indicadores adequados para acompanhar a performance e tendências. Sua existência é essencial para a gestão de qualquer processo.

Suponha que o processo seja igual ao carro que você está dirigindo. Agora imagine que o painel deste veículo não tenha um único instrumento, ou que tenha somente um relógio comum, desses que mostram somente as horas. Nessa condição, imagine a dificuldade na condução do carro e os riscos que estaria correndo!

O mesmo acontece em processos com poucos ou com nenhum indicador adequado. É muito comum encontrarmos sistemas de gestão nos quais os processos não dispõem de indicadores úteis para avaliar a sua eficiência e eficácia. Este cenário também inclui deficiências no seguimento do processo, estabelecimento de objetivos e ausência de ações corretivas para metas não alcançadas.



**Recomendação:** Desenvolver ou rever os indicadores dos seus processos com base nas necessidades de informação necessárias para tomar decisões mais adequadas. Existem inúmeras possibilidades de monitoramento e medição de processos em toda a cadeia de atividades desde as fontes até os clientes.

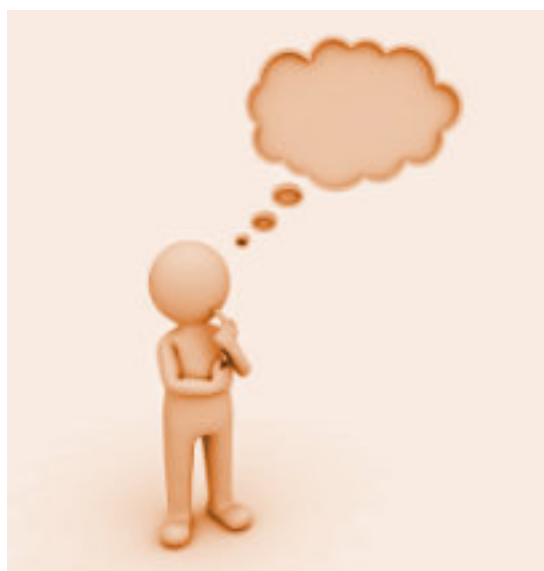
## Ponto 3 – Riscos e oportunidades

A abordagem de processo requer a melhoria contínua de suas atividades e da eficácia de seus resultados, por isso, o enfoque em riscos e oportunidades é tão significativo.

Análise de riscos e oportunidades estão entre os requisitos incluídos em boa parte das normas de sistema de gestão, e por esta razão, sua implementação e manutenção podem sofrer com o “fator

obrigatoriedade”, gerando desvios no comportamento da equipe, e resultados que não adicionam valor.

Nesta aplicação da chamada mentalidade de risco, observamos processos com frequente perda de foco na medida em que a busca por soluções eficazes foi substituída por análises de risco produzidas para “cumprir tabela”. Ações para abordar oportunidades em um formato estruturado também são bastante raras.



**Recomendação:** Desenvolver processos de gestão proativa, lembrando que a proatividade aqui não significa “superatividade” ou “intensidade executiva” mas uma abordagem preventiva, em oposição aos sistemas de gestão reativa que predominam em nossas organizações.

Sistemas de gestão proativa são o futuro, pois geram uma cultura organizacional na qual as pessoas são estimuladas a identificar novas oportunidades para a melhoria contínua, agregando valor aos seus processos, e minimizando perdas e riscos desnecessários.



**Temos um treinamento sob medida para você!**

Nosso curso Abordagem de Processo Pro, tem a duração de 2 dias (16h) e tem como objetivo apresentar os fundamentos da abordagem de processo e capacitar os participantes no planejamento, gestão e medição de desempenho de processos.

O treinamento contempla as seguintes etapas: Introdução, Princípios de gestão, Fundamentos da abordagem de processo, PDCA, Abordagem sistêmica, Características, Monitoramento e medição, Gestão reativa e proativa, através de exposição em tela, exercícios práticos, estudos de caso e job shop com processos reais da empresa.

Poder ser desenvolvido on-site ou via remota (este ultimo com alguma perda nas atividades interativas). Inclui material didático no formato pdf para um numero máximo de 20 participantes, por um valor bem em conta.

Além de qualificar sua equipe, podemos ajudar no desenvolvimento e implantação de uma abordagem pratica e eficaz de processos.

**Fale com um Consultor**