

MAPEAMENTO DE PROCESSOS



Equipe de Qualidade 2016.2

Salto Consultoria 2016

MAPEAMENTO DE PROCESSOS

E-book formalizado
pertencente à Empresa
Junior **Salto Consultoria**,
sediada na Universidade
Veiga de Almeida – Campus
Tijuca e editado pela atual
equipe de qualidade.

RIO DE JANEIRO
DEZEMBRO DE 2016



I. SUMÁRIO

| | | |
|----|------------------------------------|----|
| 2. | Introdução | 4 |
| 3. | As Micros e Pequenas Empresas..... | 6 |
| 4. | Gestão de Processos..... | 9 |
| 5. | Representação Gráfica..... | 14 |
| 6. | Considerações Finais..... | 14 |
| 7. | Bibliografia..... | 16 |

2. INTRODUÇÃO

Ao enxergar o grande papel das micro e pequenas empresas na economia do país, notamos o quanto estão presentes em diversos ramos do mercado, mas por outro lado estão mais sensíveis a oscilações e crises, e estão mais propensas aos riscos de insucesso. Isso se dá pelo fato dessas empresas ainda não possuírem uma estrutura que as façam se sustentar nos momentos mais adversos do cenário econômico atual.

Estas empresas passam por dificuldades em seus processos produtivos. Isso as levam à adaptar-se a tal realidade de incertezas do mercado, fazendo uso de diversas técnicas existentes com o objetivo de otimizar e melhorar o seu desempenho.

A solução para que possam encarar essas dificuldades pode estar na implantação de uma Gestão por Processos. A partir de uma organização que coloque em ordem e analise o fluxo de trabalho e de pessoas que formam seu processo produtivo, essas micro e pequenas empresas encontrariam uma maneira de crescer produtivamente.

E, em decorrência disso, estariam mais aptas a receberem seus clientes e suas respectivas demandas, além de estarem mais preparados em relação à concorrência do mercado, em um panorama em que a competitividade cresce a cada dia mais.

Neste contexto, a gestão por processos surge como uma estratégia que irá permitir os gestores visualizar esta transformação organizacional, além de servir de base para a melhoria contínua e possibilitar a eliminação de etapas e erros, e conseqüentemente a redução dos custos de produção.

Para desenvolver o gerenciamento por processos, primeiramente deve ser realizado o mapeamento de processos, o qual consiste na representação gráfica, a partir da escolha de uma técnica de mapeamento, do sequenciamento das atividades. Todo trabalho realizado nas organizações faz parte de algum processo, uma vez que, representam uma sequência de atividades, com começo, fim e resultados claramente identificados.

Posteriormente, o gerenciamento por processos poderá permitir um maior esclarecimento e padronização das atividades, além de possibilitar à identificação de erros cruciais, a utilização eficiente dos recursos, a redução das falhas de integração entre sistemas, propiciando conseqüentemente a maximização do valor entregue ao cliente e da melhoria do desempenho organizacional.

3. AS MICROS E PEQUENAS EMPRESAS

Os processos dentro de uma organização vão além de uma atividade ou ferramentas, são parte de um planejamento estratégico. Independente do ramo, do porte, ou do produto/serviço que um negócio for atuar é preciso ter uma boa gestão estratégica, pois é o fator que torna um negócio bem-sucedido e estruturado por um longo tempo em um ambiente externo que muda continuamente com variações políticas, econômicas e tecnológicas.

É notório que quando uma pessoa começa a empreender, deseja obter êxito, lucro e estabilidade. As micro e pequenas empresas estão crescendo bastante ao longo dos anos, o Sebrae anunciou de acordo com uma pesquisa que 27% do PIB brasileiro correspondem aos pequenos negócios. Segundo o presidente do Sebrae, Luiz Barretto, “O empreendedorismo vem crescendo muito no Brasil nos últimos anos e é fundamental que cresça não apenas a quantidade de empresas, mas a participação delas na economia”.

Portanto com tantos novos empreendimentos, como ser diferente do seu concorrente que domina o mesmo ramo de produto ou serviço? As micro e pequenas empresas possuem características próprias, são elas: escassez de recursos; gestão centralizada; sistema de informações simples; forte presença de proprietários sócios e membros da família como mão-de-obra ocupada; propensão a riscos calculados e dependência de certos empregados.

As pequenas empresas sofrem com muitas dificuldades e muitas acabam fechando as portas muito novas. Vários são os motivos que levam estas empresas à falência: falta de capital, dificuldade em obter financiamento, falta de mão-de-obra especializada, mudanças na política econômica do país. E um dos principais fatores que provocam essa situação é a gestão ineficaz. Uma boa administração, portanto, é o fator determinante para a sobrevivência e sucesso dessas empresas. As pequenas empresas precisam desenvolver a capacidade de entender, dirigir e controlar seus processos através do uso de ferramentas administrativas que se adequem ao seu contexto organizacional.

4. GESTÃO POR PROCESSOS

A gestão por processos refere-se a um conjunto de funções de planejamento, direção e avaliação das atividades sequenciais, com a finalidade de minimizar os conflitos interpessoais e atender as necessidades e expectativas dos clientes externos e internos das empresas.

Uma empresa pautada em gestão por processos, entende a organização de forma sistêmica, atendendo às necessidades e expectativas de todas as partes interessadas, mas principalmente do cliente, a gestão por processos pode ser utilizada como base para a melhoria contínua dos processos produtivos, ampliando os níveis de eficiência e reduzindo as perdas e consequentemente maximizando os lucros.

Dessa forma, fica evidente a necessidade de avaliar constantemente os processos organizacionais, como também, melhorá-los continuamente ou ainda recriá-los, devido às mudanças no contexto organizacional, no qual a gestão é feita.

Para desenvolver o gerenciamento por processos, é necessário, primeiramente, realizar o mapeamento de processos. O mapeamento está em conexão, com duas atividades: estudo do trabalho (processo de observação e levantamento de informações ligadas à cadeia de execução do trabalho realizado) e entendimento do trabalho (a partir das informações levantadas busca-se compreender suas particularidades e entender sua existência).

Na atividade de mapeamento de processos, é feito o levantamento do fluxo de atividades que permeia a organização, seguindo a sua passagem por diversos departamentos, áreas e funções, na qual podem ser identificados gargalos e duplicidade de atividades.

O interessante do mapeamento é perceber o desenho sistêmico das atividades e descobrir quais áreas ou funções participam do processo, agregando ou não valor. Desta forma, faz sentido redesenhar o processo para descobrir os componentes essenciais e sensíveis em que as melhorias possivelmente farão diferença. Entre as técnicas de representação gráfica, o fluxograma é a mais utilizada. Além de descrever o fluxo, esta técnica de mapeamento especifica os suportes (documento, papel, disco, formulário ou qualquer outro) que sejam usados para os dados e as informações.

Existem algumas regras gerais a serem consideradas na elaboração dos fluxogramas: devem ser usados símbolos de início, setas, retângulos, paralelogramos, losangos (decisão) e conectores; desenhar da esquerda para a direita e/ou de cima para baixo; manter uma padronização para que o fluxograma seja de fácil entendimento.

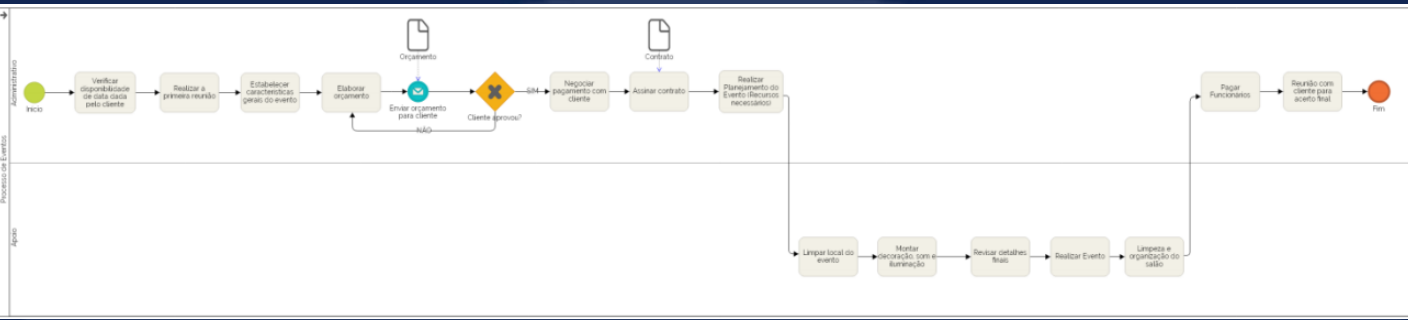
Quanto à utilização de símbolos, é observado que estes têm por finalidade evidenciar a origem, o processamento e o destino das informações. É muito importante fazer uso das legendas nos fluxogramas, visto que ainda existem símbolos não institucionalizados.

Os fluxogramas têm como vantagens a possibilidade de uma visualização integrada dos métodos administrativos, o que facilita o exame de vários componentes do sistema e de suas possíveis repercussões. Ademais, o fluxograma, auxilia na localização de falhas e permite a melhoria contínua.

Após, elabora-se os fluxogramas e posteriormente realiza-se uma análise crítica do fluxograma atual, mapeando oportunidades de melhorias e realizando alterações necessárias. Por fim, deve ser feito um relatório de análise com as condições existentes e recomendações e posterior apresentação visual dos resultados alcançados aos gestores da empresa. Na fase seguinte, deve ser feito o delineamento e estruturação do novo sistema e após um detalhamento deste novo sistema. Para finalizar, o autor acrescenta as fases de treinamento e testes para uma implementação correta desse novo sistema, e a fase de acompanhamento e avaliação do realizado, sendo possível fazer alterações quando necessário.

Finalizando a ideia apresentada, que afirma que o futuro vai pertencer às empresas que conseguirem explorar o potencial da centralização das prioridades, as ações e os recursos nos seus processos. Dessa forma, tentar enxergar o funcionamento das empresas do ponto de vista dos processos torna-se de fundamental importância, principalmente nos processos de negócio que são os que resultam no produto ou serviço entregue ao cliente. O gerenciamento por processos surge como uma ferramenta administrativa que possibilita as organizações priorizar a forma como o trabalho é executado eliminando toda a atividade que não agrega valor e conseqüentemente colabora para diminuir os custos de produção. O gerenciamento por processos, enquanto modelo de gestão, pode ser utilizado em qualquer tipo de organização, desde as grandes até as microempresas.

5. REPRESENTAÇÃO GRÁFICA



Esse é um exemplo de fluxograma, que representa o mapeamento de processos de uma pequena empresa do ramo de buffet.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo tem como objetivo principal informar o leitor a respeito da importância da implementação da gestão por processos nas micro e pequenas empresas. Explicando também como é feita a sua elaboração e implementação, desde o planejamento estratégico até o mapeamento do processo com um exemplo ilustrativo de um fluxograma de processo.

Desta forma, almeja-se que ao caro leitor adquira esse conhecimento e aprofunde-se no estudo dessa ferramenta. Proporcionando assim uma gestão analítica e efetiva não apenas do processo em questão, mas que essa ferramenta, possibilite a ampliação dessa visão para todas as áreas da sua empresa, buscando elevar sua competitividade por meio de melhores resultados.

Por fim, acredita-se que a gestão por processos é um modelo que contribui para a melhoria da gestão de empresas de diferentes seguimentos, visto que profissionaliza e aperfeiçoa as ações da organização, sendo capaz de agregar valor aos serviços finais prestados. Sendo, portanto, importante considerar a necessidade de replicar o estudo em outras realidades

7. BIBLIOGRAFIA

ALVAREZ, M. E. B. Manual de organização, sistemas e métodos: Abordagem teórica e prática da engenharia da informação. 4^o ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CAMPOS, Renata Alves. LIMA, Sandra Maria Peron de. Mapeamento dos processos: importância para organizações. Disponível em: . Acessado em: 28 de setembro. 2013.

CRUZ, T. Sistemas, organização & processos: administração organização por meio de processos de negócios, 2^o ed., São Paulo: Atlas, 2009.

CURY, Antonio. Organização & métodos: uma visão holística, perspectiva comportamental e abordagem contingencial. 8^o ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, A.C.. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GONÇALVES, J. E. L. As empresas são grandes coleções de processos. Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v.40, n.1, p. 6-19, jan./mar. 2000.



/saltoconsultoria



@saltoconsultoria

