

FERRAMENTAS PARA A GESTÃO DE PROCESSOS

RESUMO

Gerenciar a implementação de um novo projeto, exige a necessidade e o conhecimento de novas ferramentas utilizadas no processo, que agilizam e auxiliam a gestão de todas as etapas descritas e necessárias para o perfeito andamento das atividades levantadas para cada estágio, com suas entradas do processo e saídas / insumos garantindo sua qualidade e entrega correta. Este artigo tem o objetivo de apresentar e explicar o funcionamento de algumas ferramentas de gestão para o processo de gerenciamento de processos e projetos, auxiliando no acompanhamento de todas as etapas de desenvolvimento, implementação, medição, acompanhamento da eficácia e melhoria contínua em todas as etapas de um projeto

ABSTRACT

Manage the implementation of a new project requires new knowledge and tools used in the process, and help to streamline the management of all described and necessary to the perfect progress of activities identified for each stage steps with their process inputs and outputs ensuring its quality and accurate delivery. This article aims to present and explain the operation of some management tools for process management processes and projects, assisting in all monitoring stages of development, implementation, measurement, monitoring effectiveness and continuous improvement in all phases of the project.

Pós-Graduado em Gestão do Gerenciamento de Tecnologia de Informação –
Bacharel em Sistemas de Informação - Coordenador de Qualidade e TI - e-mail:
rodolfo@pcit.com.br

1. INTRODUÇÃO

O gerenciamento de processos vem se tornando uma atividade cada vez mais complexa a medida que as necessidades das organizações vem se tornando cada vez mais críticas, exigindo um maior conhecimento por parte dos gestores de projetos, e um maior controle aplicável aos resultados alcançados em cada uma das etapas de um processo, gerando a necessidade de conhecimentos específicos em novas técnicas de controle, conhecimentos específicos em novas metodologias para o acompanhamento dos resultados alcançados em cada uma das etapas de um processo, novas habilidades para a tomada de decisões baseadas em apontamentos de resultados alcançados e técnicas para a melhoria contínua de processos com o aprendizado dos obstáculos e erros conhecidos encontrados durante todo o processo de gestão de um processo.

Segundo Drucker (1997), gestores e executivos ainda não sabem como se comportar dentro da empresa, nem que ferramentas usar para obter os melhores resultados, pois ainda vivem o paradigma de trabalhar para alguém e não para a organização.

Existem diversas ferramentas e metodologias aplicáveis disponíveis para a gestão de processos, que quando aplicadas a qualquer tipo de organização, auxiliam na obtenção dos melhores resultados com a menor disponibilização de recursos.

Segundo Arvie de Geus, “[...] a fonte de toda vantagem competitiva sustentável está na capacidade relativa da empresa em aprender mais rápido e melhor do que seus concorrentes” (SENGE, 1990, p.39).

Com a melhor gestão de ferramentas para o acompanhamento das atividades, as organizações agilizam seus processos, proporcionando uma produção e entrega com menores custos, menos tempo empregado, menos recursos direcionados e melhores resultados alcançados tornando-as mais competitivas e com maiores margens.

Visando todas as dificuldades encontradas nos cenários atuais as organizações necessitam cada vez mais desenvolverem seus processos com a utilização de mecanismos de monitoramento para auxílio na obtenção de melhores resultados.

2. GESTÃO DE PROCESSOS

Segundo Priscila Pasti Barbosa (2011), “Gerenciamento de processos é a definição, a análise e a melhoria contínua dos processos, com o objetivo de atender as necessidades e expectativas dos clientes”.

Existem diversas metodologias atualmente utilizadas por grandes organizações para o gerenciamento de processos e obtenção dos melhores resultados alcançáveis, podendo ser aplicáveis as organizações de acordo com suas necessidades e riqueza de seus resultados para a etapa ou o processo como um todo.

Além de metodologias existem diversas ferramentas da qualidade disponíveis para o acompanhamento, correção de erros, técnicas para a obtenção de ações a serem tomadas, melhoria de processos e produtos, etc.

3. FERRAMENTAS DA QUALIDADE

As ferramentas da qualidade são recursos utilizados desde a etapa de elaboração e iniciação de um novo projeto, implementação, monitoramento, correção e desenvolvimento de melhorias para o processo, dentre elas estão por exemplo o diagrama de causa e efeito também conhecido como diagrama de Ishikawa ou diagrama de árvore, desenvolvida por Kaoru Ishikawa (1993), utilizada para a identificação de causas de pontos específicos e seus possíveis respectivos efeitos, que possam alterar as entregas em determinadas etapas em um processo.

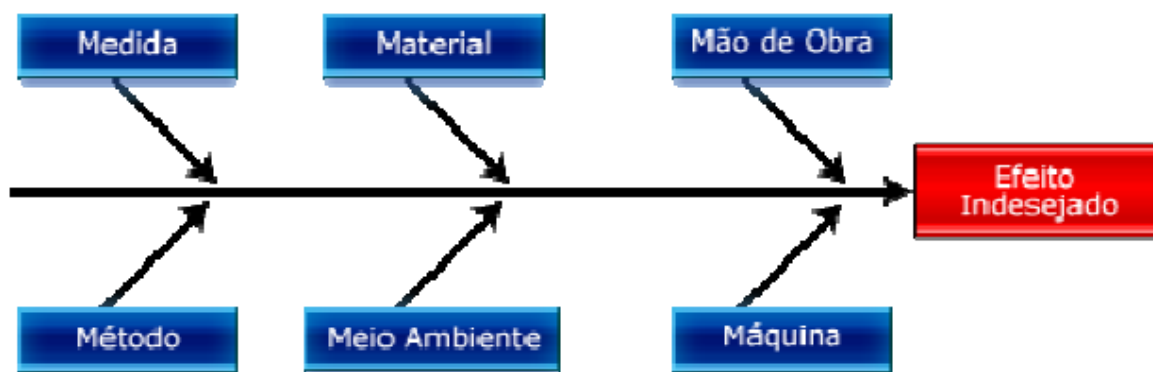


Figura 1 – Representação do Diagrama de Causa e Efeito Fonte: Campos, Vicente F. (1992, p. 18)

Para o melhor acompanhamento das etapas de um processo é necessário a utilização de ferramentas que descrevam os processos de forma sequencial com suas ações propostas, interações entre etapas, e caminhos a serem seguidos, para esta finalidade podemos utilizar os fluxogramas que descrevem o “fluxo” das informações de entradas e saídas em um processo, e também podemos utilizar as EAPs do projeto que demonstrans graficamente o tempo empregado em determinadas etapas de um projeto e seus respectivos custos de execução.

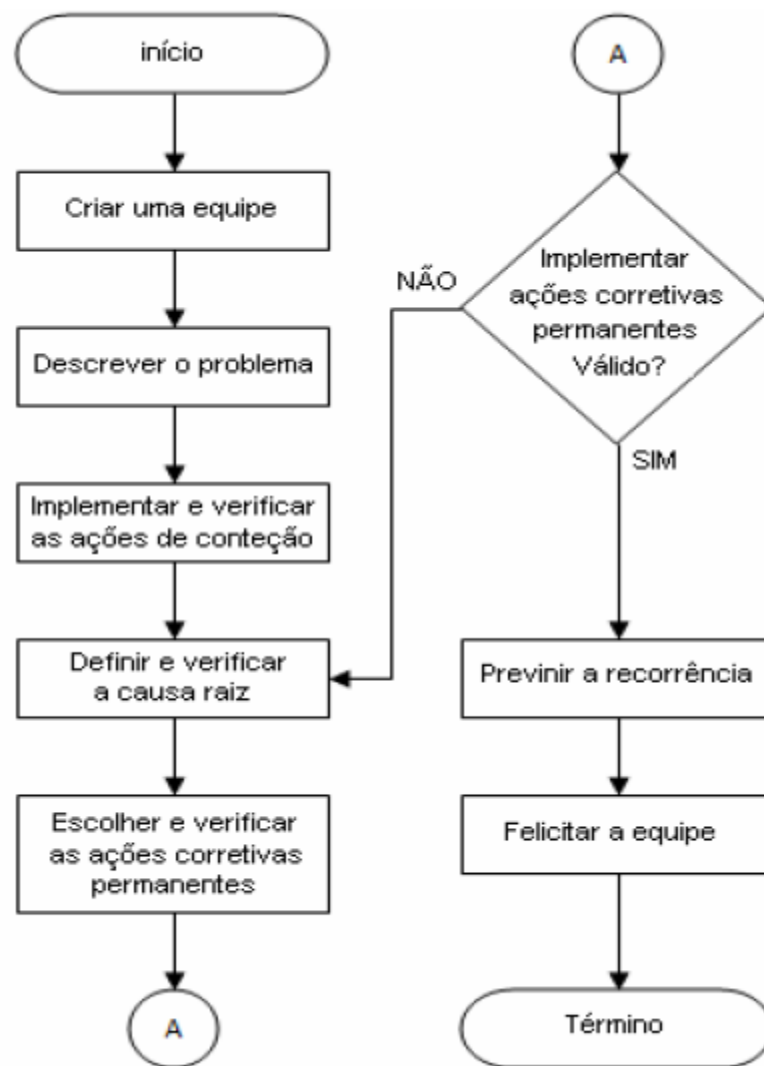


Figura 2 – Fluxograma básico do processo de resolução de problemas em equipe – 8D.

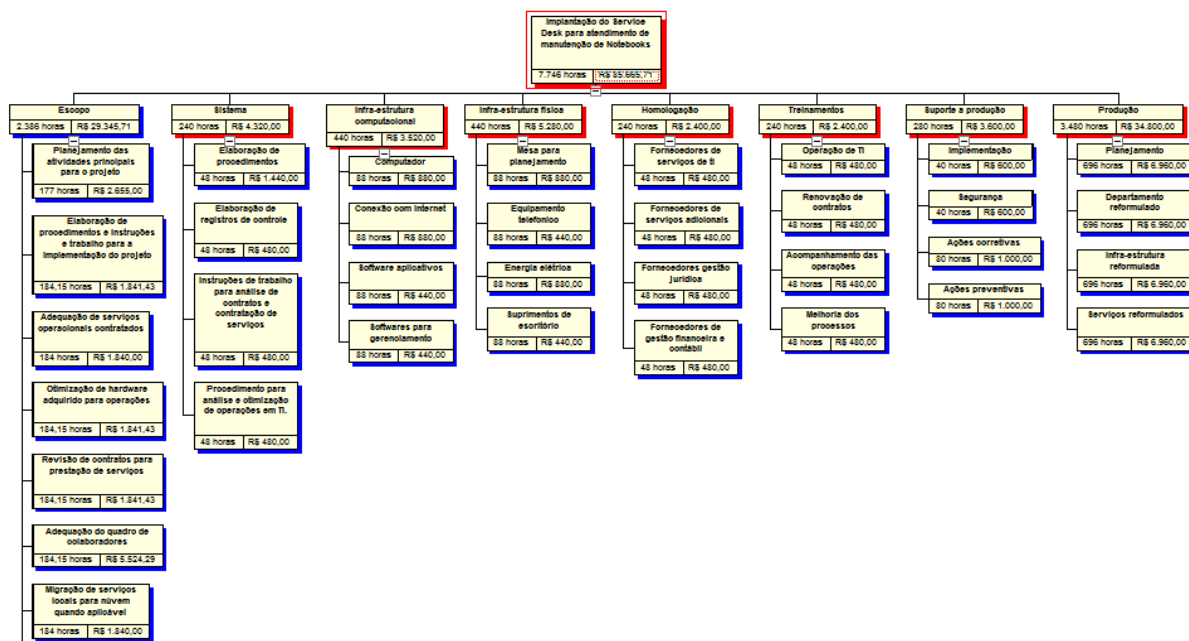


Figura 3 – EAP do projeto final para a disciplina de Gestão de Projetos da Pós Graduação em Gestão do Gerenciamento de Tecnologia de Informação do Senac.

Outra ferramenta gráfica para a contextualização de uma metodologia extremamente utilizada em processos bem estruturados é o ciclo do PDCA, utilizado na etapa de melhoria contínua de um processo, esta ferramenta visa facilitar o entendimento e o emprego das etapas de melhoria em processos, tendo suas etapas divididas em 4 “quatro” passos aplicáveis em qualquer processo, são elas:

P = Plan, planejar

D = Do, fazer

C = Check, verificar

A = Act, tomar ações para correção e melhoria

Com origem no TQC (Total Quality Control), esta metodologia surgiu para facilitar o entendimento e sua utilização em todos os processos (CÔRREA, et. Al., 2004).

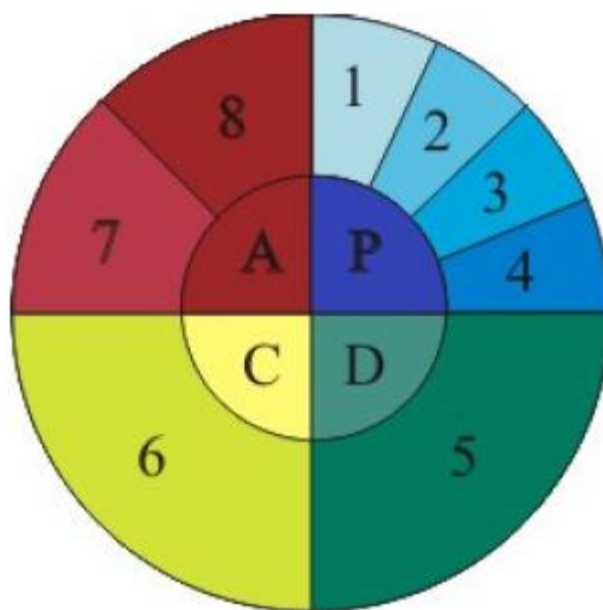


Figura 4 – Representação do método PDCA de melhorias

3.1 Citações

Segundo Drucker (1997), gestores e executivos ainda não sabem como se comportar dentro da empresa, nem que ferramentas usar para obter os melhores resultados, pois ainda vivem o paradigma de trabalhar para alguém e não para a organização.

Segundo Arvie de Geus, “[...] a fonte de toda vantagem competitiva sustentável está na capacidade relativa da empresa em aprender mais rápido e melhor do que seus concorrentes” (SENGE, 1990, p.39).

Segundo Priscila Pasti Barbosa (2011), “Gerenciamento de processos é a definição, a análise e a melhoria contínua dos processos, com o objetivo de atender as necessidades e expectativas dos clientes”.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É extremamente nítida a necessidade do emprego não só de metodologias e melhores práticas na gestão de processos como também a importância da utilização de ferramentas da qualidade sejam elas específicas ou não, aos processo de gestão de processos e projetos, auxiliando, monitorando, e melhorando suas atividades, merecendo lugar de grande importância no levantamento e execução de processos

nas organizações de qualquer porte comercial, para garantir a correta obtenção dos resultados finais dos investimentos e recursos aplicados.

REFERENCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: informação e documentação - artigo academico semanal não impresso - apresentação. São Paulo de Maio, 2014.

BARBOSA, Priscila Barbosa; **Ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos**. São Paulo: VII EPCC Encontro Internacional de Produção Científica, 2011

CARREIRA, Marcio Luis; MARIANO, Alex Fernando; SARTORI, Ana Carolina; **Aplicação de ferramentas na gestão de processos das organizações que aprendem..** Nº 17. São Paulo:2009