

## SINERGIA ENTRE ESCRITÓRIO DE PROCESSOS (BPM OFFICE) E ESCRITÓRIO DE PROJETOS (PMO)

### RESUMO

Toda organização bem estruturada e organizada, com seus produtos e serviços de sucesso, conhecidos por todos os seus clientes, um dia já planejaram e projetaram estes produtos e serviços visando atender as necessidades de seus consumidores, tornando-os seus “seguidores” e “adoradores” de suas principais idéias de produção de produtos, em determinado momento da história deste tipo de organização foi implementado um escritório de projetos (PMO) para todas as atividades de planejamento e execução dos trabalhos necessários para a produção de um produto de sucesso, assim como este momento de produção de um determinado bem de consumo ou prestação de serviço, também existiu um momento em que a organização percebeu seu crescimento elevado, e sua grande necessidade de gerir seus projetos de uma forma organizada, padronizada e controlada para garantir que seus projetos continuassem com a mesma qualidade que fora suficiente quando conquistou seus clientes, surgiu assim a necessidade de um escritório de processos (BPM Office), toda organização bem estruturada já sabe que a fórmula do sucesso de seus produtos e serviços é a execução processos gerenciados para a execução de projetos bem elaborados.

### ABSTRACT

Every well-structured and organized, with their successful products and services known to all its customers, organizing one day we planned and designed these products and services to meet the needs of their consumers, making their "followers" and "worshippers" their main ideas of producing products at any given time in the history of this type of project management [office](#) (PMO) has been implemented for all activities of planning and execution of work necessary to produce a successful product, as well as this moment of production of a [particular](#) commodity or service delivery, there was also a time when the organization realized its high growth, and their great need to [manage](#) their projects in an organized, standardized and

controlled manner to ensure that their designs continue with the same quality that had earned enough when your customers, so the need arose for an **office** processes (BPM Office), all well-structured organization already knows the formula for success of your products and services is to implement **managed** processes for implementing well-designed projects.

Pós-Graduado em Gestão do Gerenciamento de Tecnologia de Informação –  
Bacharel em Sistemas de Informação - Coordenador de Qualidade e TI na CDMC  
Cummins - e-mail: [rodolfo.carvalho@cdmc.com.br](mailto:rodolfo.carvalho@cdmc.com.br)

## 1. INTRODUÇÃO

Em um processo produtivo e competitivo para seu destaque e também para a sua manutenção no mercado de consumo, as organizações necessitam dia após dia da busca permanente por conhecimentos e melhorias em seus produtos e serviços oferecidos aos seus clientes, pensando nisso temos a necessidade de novos projetos de melhorias para os produtos já existentes nas organizações principalmente se pensarmos que o mercado é muito dinâmico, nossos clientes internos e externos são muito dinâmicos e cada vez mais exigentes, e as necessidades de nossos clientes estão em constante modificação, um exemplo disso são os aparelhos de telefonia celular, os primeiros aparelhos eram gigantes, quadrados, com poucos recursos e pesados, mas todos queriam possuir uma dessas maravilhas tecnológicas.



**Figura 1** – Representação em série da evolução dos primeiros aparelhos celulares  
Fonte: <http://blog.ibacana.com.br/celulares-bem-diferentes/> (2012).

Com a execução de projetos de melhorias e adequações, os aparelhos celulares, em seu processo evolutivo começaram a tornar-se cada vez menores, porém com uma quantidade muito maior de funcionalidades e ferramentas, tornando-os cada vez mais atrativos, atendendo e atraindo cada vez mais aquela fração de usuários e clientes que se intitulam contra o uso constante de tecnologia.

Como as necessidades dos clientes são constantes, tornando os projetos de melhoria cada vez mais necessários para a continuidade do negócio, percebeu-se que os clientes não estavam mais satisfeitos com o modelo de aparelho celular pequeno e com grandes recursos, percebeu-se então a necessidade de novos projetos para atualização e atendimento de novas demandas de clientes.



**Figura 2** – Representação da evolução dos aparelhos celulares Fonte: <http://www.traduzbr.com/2013/06/telefone-celular-e-sua-evolucao.html> (2013).

Com a implementação de novos projetos e suas ações executadas, foram desenvolvidos novos produtos para comercialização, porém agora com novas expectativas a serem atendidas, os aparelhos precisavam ser cada vez com telas maiores e cada vez com maior capacidade de armazenamento para a instalação de cada vez mais aplicativos e também para o armazenamento de informações tais como fotos, textos, vídeos, etc.

As necessidades e as demandas de clientes são constantes e cada vez mais complexas, pensando nisso temos a necessidade de um escritório de projetos bem implementado e constantemente atualizado para sempre termos um produto de qualidade que atenda as expectativas de nossos clientes e acionistas.

Porém, este aumento e necessidade de melhorias nos produtos comercializados ou até mesmo na forma em que os produtos são construídos, também temos a necessidade de uma metodologia de fácil absorção e entendimento por parte das equipes de produção e estratégia da organização para auxiliar e gerir os projetos de forma que sejam alcançados os melhores resultados, pensando nisso surgiu o conceito de escritório de processos (BPM) com suas ferramentas e recursos necessários para a melhor gestão de produtos (projetos), auxiliando no atingimento da excelência no atendimento aos clientes.



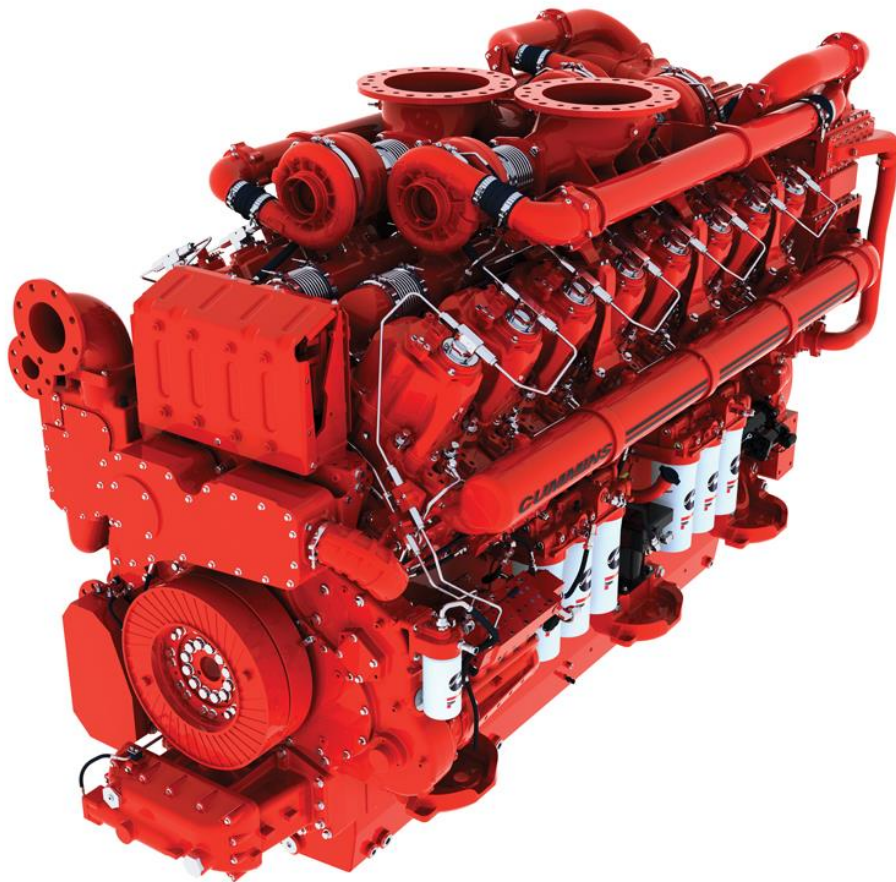
**Figura 3** – Representação de atividades voltadas ao BPM Fonte: <http://www.itnx.com.br/bpm>.

Este conceito, assim como sua metodologia abordada, seu conjunto de boas práticas, foram elaboradas para auxiliar a gestão de todos os projetos dentro de uma organização, auxiliando não somente nos entregáveis do projeto, mas também auxiliando no processo de aprendizagem do produto entregue pelos projetos, implementando uma série de ferramentas e ciclos tais como modelagem das etapas de um projeto, execução do planejamento determinado, monitoramento dos projetos em andamento, análise e melhorias dos entregáveis, sempre alinhando os produtos com a estratégia do negócio, a metodologia de processos em uma organização sempre vai ser uma decisão estratégica para garantir a execução com harmonia, padrão, agregando valor ao negócio da organização.

Palavras-chave: Aplicativos, BPM.

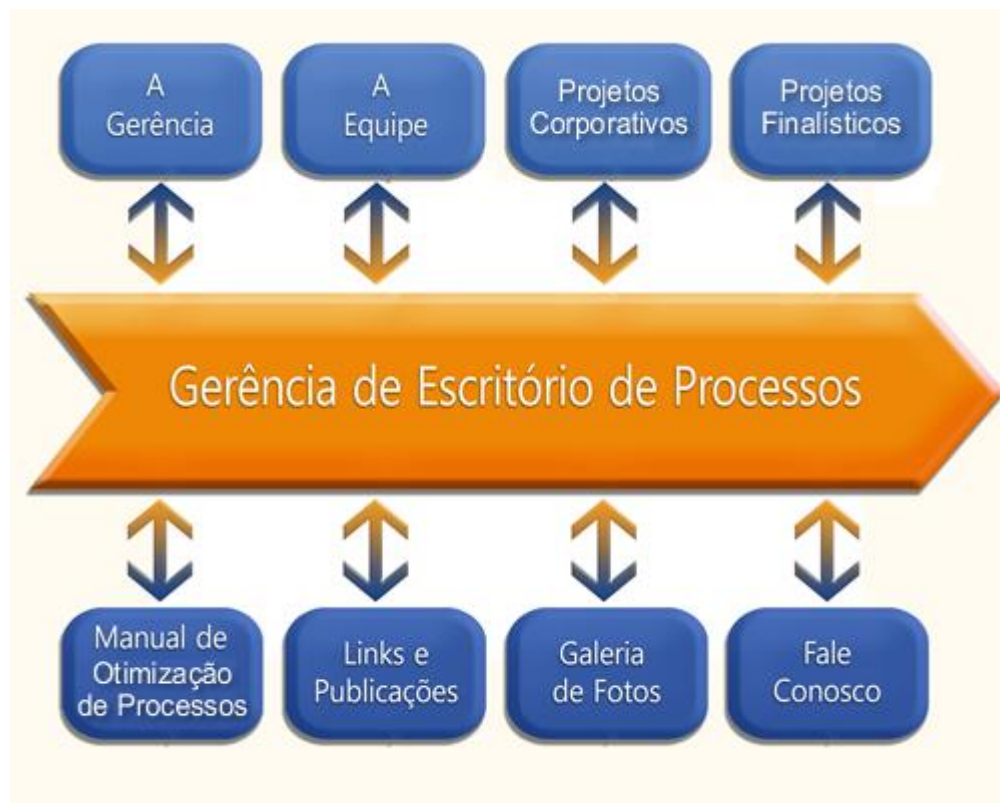
## 2. BPM e PMO implementados juntos

Um dos maiores desafios das organizações é garantir a entrega de produto e serviços com qualidade, desde sua primeira unidade, até sua última unidade, mas para que isso ocorra é necessário não só a implementação de padrões de produção, atendendo os mínimos de qualidade, disponibilidade de recursos devidamente qualificados entre outros recursos que fazem parte da produção do produto, mas também de um padrão geral adotado para a organização como um todo, visando auxiliar etapas diversas como tomadas de decisão, controle de qualidade, entre outros processos, imaginem que a organização comercializa motores de grande capacidade, utilizados em equipamentos com grandes riscos.



**Figura 4** – Representação de um motor série C3000 Cummins Fonte: Ferrai, Fausto <http://www.cumminspowerblog.com/pt/cummins-power-generation-lanca-grupo-gerador-da-serie-c3000-para-ate-35mw/> (2011).

Neste caso, um projeto foi aberto e gerido para o levantamento das necessidades dos clientes, levantamento de capacidade técnica e produtiva da organização, desenvolvimento do projeto motor, medições e análises de qualidade, homologação e validação e implantação do produto no mercado, algo a grosso modo, um pouco parecido com a receita de um produto tal como um bolo, após seu término e validação, uma série de motores poderão ser replicados com a mesma receita, neste caso estamos falando do projeto para a produção do motor.



**Figura 4** – Representação de uma estrutura para escritório de processos Fonte: [http://www.segplan.go.gov.br/post/ver/116140/escritorio-de-processos\\_](http://www.segplan.go.gov.br/post/ver/116140/escritorio-de-processos_) (2011).

Porém, será que no momento em que produzimos novos motores, será que o processo como um todo é realmente o melhor aplicável, será que poderíamos ter o mesmo produto em menos tempo, com um menor custo, com uma qualidade maior, será que minhas atividades e etapas de produção estão alinhadas estrategicamente com outras áreas da empresa, será que estamos agregando valor para a organização como um todo, estas e outras perguntas são facilmente respondidas pela implementação de uma gestão ou um escritório de processos para todas as atividades importantes da organização, um escritório de processos bem

implementado e gerido de forma correta e otimizada garante um mapeamento de todas as etapas dentro da organização ou seja um mapeamento de todos os processos envolvidos desde o levantamento de requisitos para novos produtos, o desenvolvimento de novos projetos, a melhoria contínua de todas as atividades envolvidas, sendo assim vemos a importância não só de um escritório de projetos mas também de um escritório de processos trabalhando de forma sinérgica, para a garantia de qualidade dentro de qualquer organização.

### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em qualquer tipo de organização, seja pequena, média ou grande existe a necessidade de gestão de seus projetos com processos bem definidos e medidos, uma organização não atualizada não resiste aos obstáculos corporativos que necessita enfrentar todos os dias, é necessário que exista uma harmonia entre a execução e a forma de executar os projetos para a entrega de produtos, sem um padrão que envolva medidas de qualidade como poderemos garantir que nossos clientes internos e externos estão satisfeitos com nossos produtos, as organizações com atividades realmente sérias estão entendendo cada vez mais a importância desta união e sinergia entre os escritórios, e mais que nunca, iremos encontrar organizações atualizadas e aderentes ao novo modelo de negócio que está preocupado em entregar projetos necessários que sigam processos adequados e com qualidade.

### **REFERENCIAS**

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

Escritórios de Processos (BPM Office) e de Projetos (PMO): Oportunidades de Sinergia **Elo group, Mar, 2009**

XAVIER, Carlos Magno da Silva; CASTELLANI, Maria Angélica; **Escritório de Projetos e Processos (EPP)**.