



Serviços de Consultoria

Serviços de Consultoria

Gerenciamento de Processos

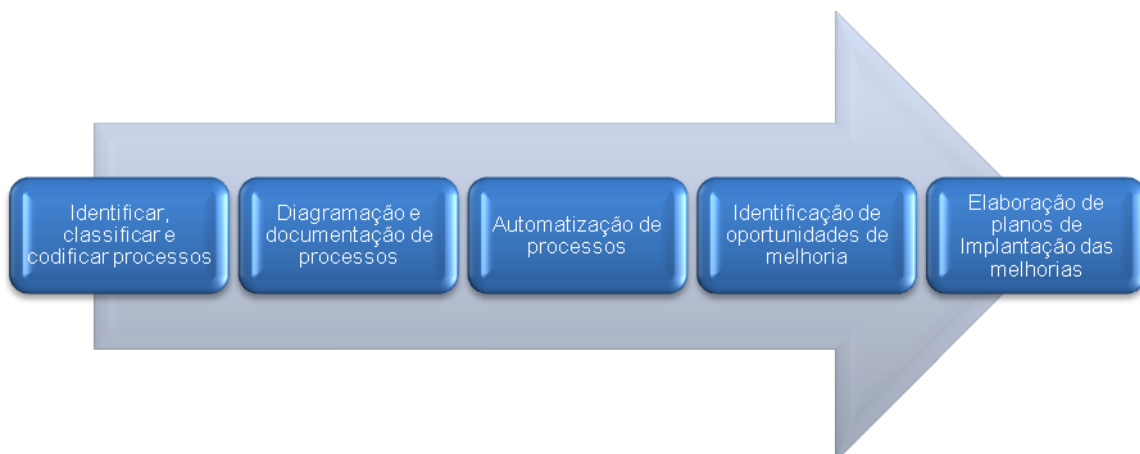


Empresas, grandes ou pequenas, enfrentam todos os dias novos desafios e novas demandas, além de uma concorrência cada vez maior que está se tornando, simplesmente, global. Esta situação impõe a necessidade de procurar, continuamente, novas e melhores formas de atendimento aos clientes, novos métodos de produção e comercialização, lançamento contínuo de novos produtos e serviços, etc. Estas atitudes empresariais são de vital importância e criam a diferença entre sucesso e fracasso, entre crescimento e estagnação, entre lucros e prejuízos, entre desenvolvimento ou mera sobrevivência.

O atendimento a estas exigências passa, necessariamente, por um adequado gerenciamento dos processos empresariais, nas diversas áreas da organização.

Efetuar o gerenciamento de processos constitui hoje um requisito indispensável para a viabilização da melhoria contínua das atividades empresariais.

As principais etapas do Gerenciamento de Processos são:



A primeira etapa do Gerenciamento de Processos consiste em identificar os processos e classificá-los como: Macro-Processos, Processos e Sub-Processos, dependendo de sua amplitude e abrangência.

A segunda etapa corresponde à diagramação e documentação dos processos identificados na etapa anterior. Esta etapa é feita, normalmente, com a participação de todas as pessoas envolvidas no processo que está sendo desenhado e com o auxílio de um aplicativo específico para esta finalidade. A diagramação e documentação de processos permitem que todas as pessoas envolvidas tenham a mesma visão do processo do qual participam, além de conseguirem visualizar as inter-relações entre o cliente, fornecedores e as diversas áreas da empresa responsáveis pela execução do processo. Adicionalmente, a diagramação e documentação de processos permitem a padronização da sua execução, independente de quem seja o responsável por isto ou o lugar no qual isto seja feito.

A terceira etapa consiste na automatização dos processos diagramados e documentados na etapa anterior. Embora não seja esta uma etapa obrigatória, ela contribui, significativamente, para aumentos extremamente importantes no nível de produtividade, precisão e controle referentes à execução dos processos. Existem



Serviços de Consultoria

Serviços de Consultoria

hoje disponíveis no mercado diversos aplicativos específicos para esta finalidade, os quais atendem as necessidades de empresas grandes e pequenas, e apresentam uma relação custo/benefício bastante atraente.

A quarta etapa consiste na identificação de oportunidades de melhoria dos processos atuais, tenham sido eles automatizados ou apenas diagramados e documentados. No caso de processos previamente automatizados isto se torna uma tarefa relativamente simples, na medida em que, neste caso, a empresa contará com informações confiáveis, em tempo real, sobre indicadores referentes à execução dos processos, o que permitirá identificar claramente gargalhos e oportunidades de melhoria.

A quinta e última etapa consiste em elaboração os planos de implantação das oportunidades de melhoria identificados na etapa anterior.

Repetindo estas etapas, de forma cíclica ou periódica, a empresa estará viabilizando a melhoria contínua de seus processos e atividades.

Os serviços oferecidos pela PERSPECTIVA nesta área incluem:

- ❖ Identificação, classificação e codificação de processos;
- ❖ Diagramação e documentação de processos;
- ❖ Avaliação de aplicativos para gerenciamento de processos;
- ❖ Automação de processos;
- ❖ Análise do desempenho de processos;
- ❖ Identificação de oportunidades de melhoria de processos;
- ❖ Elaboração de planos de implantação das melhorias de processos.