

O que faz um profissional de Processos em uma organização?

Antes de falar do Profissional de Processos, vejamos o que os processos podem fazer, ou promover numa organização:

- Processo é “quem” dá vida a uma organização – sem processos, a organização literalmente para!
- Processos é que geram os produtos / serviços de uma organização
- Processos são os realizadores da Estratégia Corporativa (caso haja a ideal conexão)
- Processos têm o poder de transformar o negócio e a organização

Para configurar esse poder, os processos agregam na sua composição e estrutura, importantes elementos, tais como:

- ✓ Pessoas (Competências)
- ✓ Sequência Lógica do Trabalho
- ✓ Estratégia Corporativa
- ✓ Dados / Informações
- ✓ TI (sistemas de Gestão e demais recursos informatizados, que possibilitam e facilitam a operação, para a geração de produto / serviço)
- ✓ Máquinas, Equipamentos e Tecnologias de produção
- ✓ Regras, Normas, Políticas e demais condicionantes – internas e externas
- ✓ Instalações Físicas
- ✓ Unidades Organizacionais (áreas)
- ✓ Custos
- ✓ Riscos

Com esse cenário, processo é também o elemento essencial em iniciativas de melhoria contínua do negócio, e principalmente em casos de melhorias e mudanças mais profundas, que resultam na transformação da organização, ou transformação do negócio. Dependendo da estratégia da organização, diferentes Recursos (“remédios” da gestão) Metodologias, Técnicas ou Sistemas de Gestão, ligados aos processos, podem ser requeridos, para auxiliar ou assegurar a concretização dos objetivos:

- ☞ Gestão de Processo de Negócio – BPM (Business Process Management)
- ☞ Gestão de Projetos (nascidos para implementação de melhorias geradas na Gestão de Processos)
- ☞ Alinhamento com Marketing e Relacionamento com Cliente
- ☞ Monitoramento do Desempenho de processo (inclua aí os Indicadores de Desempenho)
- ☞ Benchmark de Processos
- ☞ Sistemas e Ferramentas da Qualidade
- ☞ Automação de Processos (Workflow)
- ☞ Gestão de Riscos e Compliance
- ☞ TI (geração de informações e requisitos para desenvolvimento de solução informatizada)
- ☞ Gestão ou adequação das Competências
- ☞ Gestão dos Custos para a geração dos produtos ou serviços
- ☞ Projetos de Lean / 6Sigma
- ☞ Transformação Digital (Processos Digitais – Jornada do Cliente)
- ☞ Escritório de Processos

É relativamente usual vermos iniciativas ligadas a processos tratarem objetivos como sendo Mapeamento e Redesenho de Processos, resultando em um plano de implementação de algumas melhorias. Isto, apesar de ser algo útil, é muito pouco, perante o potencial que processo tem, como mecanismo transformador, em uma organização.

Quando nos referimos a objetivos, naturalmente aludimos a audaciosos resultados de negócio, dando sustentação e concretizando planos estratégicos. A seguir algumas amostras de aspectos, nos quais processo pode operar, para auxiliar no cumprimento da missão e visão de futuro de uma organização:

Produtividade – Eficiência – Eficácia:

- Redução de perdas por falha, reprocessamento e espera
- Minimização de tráfego de papel
- Aumento da produtividade
- Controle e redução de tempo /custo
- Eliminação de gargalos na operação
- Eliminação de trabalhos que não agregam valor – (..... Burocracia)

Qualidade:

- Transparência e formalidade na operação
- Melhoria da relação com órgãos reguladores
- Trabalho focado e baseado na opinião do cliente – foco do cliente
- Melhores softwares, desenvolvidos com base em processos
- Registro do conhecimento – Padronização nos trabalhos
- Conformidade – (Compliance)

Finanças:

- Melhoria dos resultados Financeiros
 - Lucro Líquido
 - Margem de Lucro Líquido
 - EBITDA
 - Taxa de Crescimento de Receita
 - CAPEX de Vendas

Gerenciabilidade:

- Maior visibilidade do dia a dia da operação – visão holística
- Alinhamento das ações operacionais com Estratégia Corporativa
- Rastreabilidade da execução dos processos
- Execução conforme os prazos definidos
- Facilidade de reação perante mudanças no contexto de negócio
- Ambiente propício à Inovação

Confiabilidade:

- Processos estáveis (sem variações significativas)
- Informações estatísticas que propiciem seguras decisões aos gestores
- Mecanismo eficaz de melhoria contínua

A saudável notícia é que sozinho o processo não toma iniciativa nenhuma, ou consegue transformar a organização por sua livre e espontânea vontade. É preciso que existam figuras humanas, especialistas, com competência ideal, para aplicar esses elementos estruturantes, recursos, metodologias, técnicas etc., para que os processos efetivamente produzam os resultados potenciais, requeridos e esperados pela organização. Essas figuras são os Profissionais de Processos.

O Profissional de Processos é do mundo da Gestão de Negócio, fomentador da Gestão da Organização por Processos, como recurso transformador.

Algumas roupagens, ou papéis organizacionais que o profissional de Processos assume, em diferentes organizações:

- Analista de Processo
- Consultor de Processo
- Analista de Negócio
- Analista BPM (visão Negócio)
- Gestor de Processo
- Especialista em Processos
- Mapeador ou Modelador de Processo (lembro que isso é apenas um meio para se chegar à Gestão de Processo, que é o que realmente faz a diferença)

Cordialmente,

Pedro Mello ./

Fique à vontade para nos contatar:

pedro.mello@degrau10.com.br

www.degrau10.com.br