

Gestão de processos: o que é, qual o objetivo e como aplicar

O Business Process Management (BPM) ou Gestão de Processos, é uma das técnicas de gerenciamento de empresas que mais tem se destacado ultimamente. Você sabe o que ela significa? Nós contamos neste post.

Para iniciarmos essa conversa, queremos saber de você: o que a sua empresa tem feito ultimamente para se destacar no mercado e se manter constantemente atualizada?

Se você respondeu algo relacionado com análise de dados e tomadas de decisões, então temos um assunto em comum.

Basicamente, a Gestão de Processos é a forma que uma instituição utiliza para organizar todas as informações sobre suas atividades, observar como elas são executadas e manter, mudar ou melhorar cada uma dessas ações. Como consequência, os resultados positivos chegam cada vez mais. Hoje, deixar de fazer a Gestão de Processos é um dos [erros que um empreendedor não pode cometer](#).



É até um pouco simples aplicar a teoria da BPM dentro de uma empresa, mas dependendo da equipe, da organização e dos valores atuais, os gestores podem encontrar alguns problemas no caminho.

Então, o que acha, antes de tomar qualquer decisão sobre a Gestão de Processos da sua empresa, entender mais, na prática, como ela pode funcionar? Não há nenhuma mágica, mas há caminhos que ajudam bastante. Veja.

Entendendo da Gestão de Processos de uma empresa

Cada ação realizada no cotidiano da sua empresa, pede outras inúmeras atividades. Se você precisa fabricar um produto, por exemplo, é preciso pensar se vai comprar a matéria-prima ou fabricá-la, quantos funcionários precisa para criar esse produto até a sua finalização, quais os meios de venda, precificação, como você vai distribuir etc.



Se não há um processo organizacional que projete tudo isso e acompanhe o andamento dessas tarefas, elas podem se perder e os objetivos não são alcançados. É esse processo organizacional, que podemos chamar de Gestão de Processos.

O BPM vem como uma forma de melhorar como a empresa é administrada e, conseqüentemente, manter os objetivos e valores sempre em dia.

Principais objetivos da Gestão de Processos

Os objetivos de uma BPM se baseiam em 4 princípios:

- Planejamento;
- Monitoramento;
- Avaliação;
- Revisão.

Você pode perceber que os itens de medição do BMP funciona de forma semelhante ao [PDCA](#), o que permite que as duas técnicas

sejam aplicadas juntas. Quando você lista qualquer objetivo de implantar uma gestão de processos dentro da sua empresa, esse com certeza está ligado a pelo menos um item da lista acima.

O motivo é que esse gerenciamento é um ciclo constante. Todo planejamento, por exemplo, exige avaliação e revisão do processo. Para que esses dois passos aconteçam, é preciso monitoramento. Você pode obter o mesmo tipo de inclusão em qualquer outro item.

Os objetivos para que uma empresa passe a utilizar o conceito de BPM são muitos. Queremos, portanto, listar os principais para você.

- A gestão de processos sistematiza cada vez mais a rotina de uma empresa;
- O relacionamento entre os setores e colaboradores de diferentes funções fica bem mais simplificado. Quando a gestão de processos é colocada em prática, muitas ações que burocratizam as atividades cotidianas da instituição são anuladas;
- Há melhoria na gestão, com criação de novos processos;
- Informações sobre todos os processos podem ser mensuradas e relatórios mais precisos são criados;
- Redução de custos. Como há um acompanhamento maior de cada atividade, gastos desnecessários são automaticamente cortados.

Cada ação das etapas de uma gestão por processos pode ser feita apenas pelo gestor, dependendo do tamanho da instituição. Do contrário, o melhor sempre será ter uma equipe responsável por essa base.

Como aplicar a gestão por processos nas organizações?



Agora que você está mais familiarizado com a teoria, chegou o momento de colocar tudo em prática. É preciso reestruturar a área de tecnologia da sua empresa, com softwares que auxiliem nesta organização. O mercado está cada vez mais crescente, com empresas que oferecem esse tipo de auxílio.

Antes disso, é preciso seguir três passos fundamentais:

- 1) Projetar todos os processos;
- 2) Realizar a gestão desses processos;
- 3) Promover o aprendizado da sua equipe.

No primeiro passo, o gestor ou toda a equipe responsável lista as atividades que precisam de mudança e serão contabilizadas na gestão de processos. Nesta etapa, os responsáveis conseguem medir e conhecer melhor todas as necessidades internas e externas da empresa.

Após o projeto de todos os processos ser concluído, chegou o momento de colocar a mão na massa. O segundo passo é a atividade de gestão propriamente dita, com acompanhamento da

execução das atividades planejadas.

Nesta segunda etapa as modificações podem e devem ser realizadas quando necessário. É preciso apenas lembrar em realizar mudanças que gerem resultados em curto prazo. Também é importante registrar como era antes, quais as alterações feitas, como ficou e qual a conclusão tomada sobre isso.

A última etapa é de controle e registro de tudo o que foi feito durante a gestão de processos. Aqui, você deve marcar os aprendizados gerados pela gestão, os desvios ocorridos, o que pode ser melhorado e como você fará para manter a ação em sua empresa.

Após essa listagem, é o momento de trabalhar o experimento e realizar novas gestões para que a empresa só cresça.

É eficaz?



Essa é uma dúvida e uma pergunta constante para muitos empreendedores. A gestão de processos é muito importante e eficaz para quem deseja descobrir onde há desperdícios na empresa, o que é preciso padronizar, além de melhorar continuamente o serviços, produtos e atendimento da instituição.

Com a inovação do mercado, cada vez mais a gestão de processos se faz importante. Aplicá-la em sua empresa trará grandes benefícios.

Gostou de aprender mais sobre gestão de processos? O que achou desse sistema? Deixe seu comentário!

Ah! Queremos também indicar mais leituras para você! Já viu que no nosso blog tem uma categoria inteira que fala de

[negócios](#)? Dá uma conferida nestes posts! Eles ajudarão bastante a sua empresa!