



EXECUTIVE



GESTÃO DE PROCESSOS

www.executivebc.com.br

071 3341-4243

CURSOS@EXECUTIVEBC.COM.BR

EXECUTIVE BUSINESS PROCESS MANAGEMENT – EBPM

O aumento da competitividade das organizações passa pela melhoria dos processos, principalmente daqueles ligados à cadeia de valor do setor em que atuam. Entretanto, para cumprir tal objetivo é necessário que a organização possua um nível mínimo de maturidade de seu modelo de gestão de processos.

Foi pensando nesse desafio que a Executive desenvolveu um sistema de diagnóstico e análise dos processos para auxiliar seus clientes no desafio da construção de sua competitividade. Basicamente uma organização para pensar realisticamente na melhoria de processos deve responder as seguintes perguntas:

- Quais são os seus processos?
- Quais são os processos mais importantes?
- Qual o desempenho desses processos?

A aplicação do sistema e as ferramentas de gestão relacionadas estão ligadas ao nível das respostas da organização a estas questões. A essência do EBPM está baseada nos níveis de maturidade da composição dos processos e na sua capacidade organizacional.

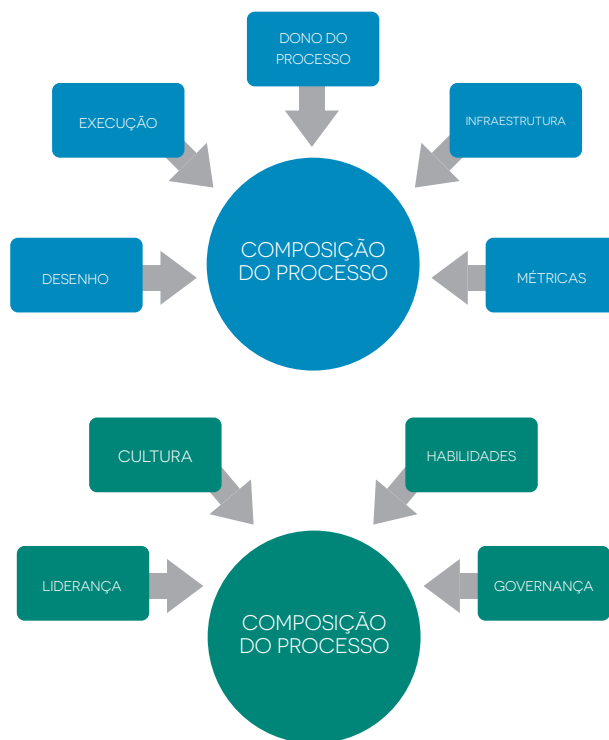


Figura 1 – Modelo de maturidade empresarial e de processos

PASSO A PASSO DO EBPM

O Executive Business Process Management compreende 4 fases conforme figura 2. As organizações possuem diferentes níveis de maturidade de gestão. Enquanto que algumas ainda estão no início da fase 1, outras já estão prontas para a fase 4.



Figura 2 – As quatro fases do EBPM

FASE 1 – LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES

Essa fase é composta pelo levantamento do inventário dos processos. Nessa fase os processos são mapeados, os clientes e fornecedores são identificados, assim como seus requisitos.

Para maiores informações sobre essa fase ver o documento Mapeamento de Processos na área de serviços de consultoria do site da Executive.

FASE 2 – DIAGNÓSTICO

Nessa fase ocorre a classificação dos processos de acordo com sua relevância dentro da cadeia de valor que a organização cliente atua. O quadro 3 ilustra a classificação que leva em consideração a cadeia primária de valor e o tipo de processo, ou seja, se ele é um processo de criação de valor ou processo de suporte.

2.1. RELEVÂNCIA

Originalmente desenvolvido pelo professor de Harvard, Michael Porter, o conceito da cadeia de valor engloba a totalidade das atividades necessárias para levar um produto desde sua concepção ao seu uso final ou disposição. As atividades da cadeia de valor podem estar concentradas em uma única empresa ou divididas entre várias, independente da localização geográfica.

2.2. ANÁLISE DE MATURIDADE

Em seguida à classificação de relevância, o nível de maturidade dos processos é classificado em quatro estágios: inicial, germinativo, maduro e adaptativo. Através de instrumentos de análise desenvolvidos pela Executive, a organização cliente é capaz de mapear seus processos, classificá-los de acordo com sua posição na cadeia de valor e ter um claro diagnóstico do nível de maturidade dos mesmos. O que possibilitará ao cliente tomar as decisões mais indicadas para fomento de sua competitividade.

Apesar de usarmos um modelo genérico sabemos que as organizações participam de cadeias diferenciadas de valor. O EBPM procura adaptar sua proposta à cadeia de valor do setor do cliente.

O modelo considera que há processos de suporte gerais e inter-relacionados aos demais processos como suporte de tecnologia, recursos humanos, etc. Apesar disso, o modelo destaca os processos de suporte relacionados diretamente aos processos geradores de valor da cadeia primária.

DESENHO – PROPÓSITO E DOCUMENTAÇÃO
EXECUÇÃO – CONHECIMENTO E HABILIDADES
DONO DO PROCESSO – AUTORIDADE E ATIVIDADES
INFRAESTRUTURA – SISTEMA DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAS
MÉTRICAS – DEFINIÇÃO E USO

NÍVEL 1 ESTÁGIO INICIAL	NÍVEL 2 ESTÁGIO GERMINATIVO	NÍVEL 3 ESTÁGIO MADURO	NÍVEL 4 ESTÁGIO ADAPTATIVO
-----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------

Figura 3 – Matriz de Diagnóstico de Processos

FASE 3 – MELHORIA

Os princípios de relevância, grau de maturidade e nível de desempenho são combinados para estabelecer um método de priorização de processos. Os processos de maior relevância com menor nível de maturidade e desempenho são os principais candidatos às intervenções com o objetivo de fomento de melhoria.

Tal sistema também pode ser usado para a tomada de decisão relativa à terceirização de processos. Principalmente àqueles que possuem um desempenho fraco e que não estão dentro da cadeia primária de valor.

As intervenções devem culminar na melhoria dos indicadores dos processos e na melhoria da posição competitiva das organizações. Uma vez a melhoria alcançada, a organização deve cuidar para que tal melhoria seja institucionalizada e seus ganhos sistematicamente absorvidos.

O tipo de intervenção escolhido dependerá principalmente do nível de maturidade dos processos organizacionais. A figura 3 da uma boa idéia dessa relação.

NÍVEL 1 ESTÁGIO INICIAL	NÍVEL 2 ESTÁGIO GERMINATIVO	NÍVEL 3 ESTÁGIO MADURO	NÍVEL 4 ESTÁGIO ADAPTATIVO
MAPEAMENTO DE PROCESSOS	GERENCIAMENTO DE PROCESSOS	AUDITORIA DE PROCESSOS	REENGENHARIA DE PROCESSOS
PLANEJAMENTO	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	GESTÃO ESTRATÉGICA	BALANCED SCORECARD
PADRONIZAÇÃO	MASP	MELHORIA CONTÍNUA	PROGRAMAS DE INOVAÇÃO

Figura 4 – Ferramentas e Soluções de Gestão de acordo com Nível de Maturidade

FASE 4 – SISTEMA DE GESTÃO

Após a implantação de ações objetivando a melhoria dos processos é necessário alinhar os componentes do sistema de gestão e estrutura organizacional. Tal fase requer forte apoio da alta direção da organização, uma vez que as possíveis mudanças podem trazer significativas alterações organizacionais, como por exemplo, o fechamento de todo um departamento devido à terceirização de sua função.

Para obter maiores informações sobre nossos serviços e produtos entre em contato conosco:

Executive Educação Continuada e Consultoria Ltda.
Telefone: 55 71 – 3341-4243
Email: consultoria@executivebc.com.br

WWW.EXECUTIVEBC.COM.BR

Executive Educação Continuada e Consultoria Ltda é uma organização criada em agosto de 2003, tendo como sócios ex-executivos com passagem em empresas dos ramos automobilístico, construção civil, petroquímica e consultoria. Além da experiência executiva, seus sócios possuem forte formação acadêmica tendo concluído programas de mestrado e doutorado em instituições nacionais e internacionais. A Executive atua na prestação de serviços profissionais nas áreas de: Consultoria Empresarial, Educação Executiva e Pesquisa de Marketing e Opinião.

A nossa organização tem desenvolvido atividades para diversos clientes dos mais diversos ramos de atividades e em vários estados do Brasil. Através de parcerias nacionais e internacionais, a Executive vem se especializando em ofertar produtos únicos, inovadores e de alto valor agregado, contribuindo para o incremento da produtividade e lucratividade de nossos clientes.

GESTÃO DE PROCESSOS



EXECUTIVE

071 3341-4243

CURSOS@EXECUTIVEBC.COM.BR