

organiza docs

e-book

8 PASSOS PARA MELHORAR SEUS PROCESSOS!

por Patrick Formigoni





INTRODUÇÃO

DEIXAR DE ATINGIR AS METAS NUNCA MAIS... JUNTE-SE A 150 MIL NEGÓCIOS QUE LUCRAM MUITO, POIS GERENCIAM MELHOR OS SEUS PROCESSOS.

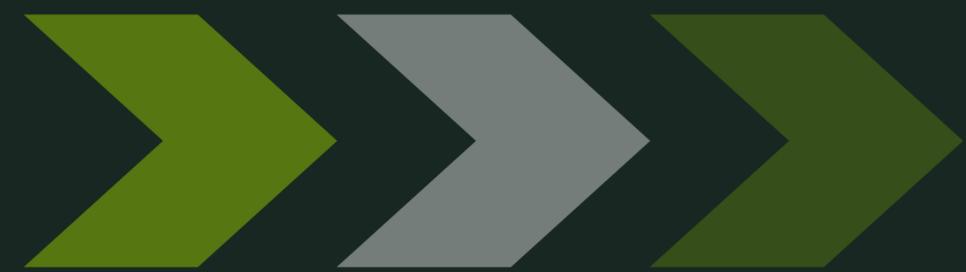
Em todas as organizações, sejam elas pequenas, médias ou grandes, são executadas diariamente diversas atividades envolvendo clientes, fornecedores, colaboradores e parceiros, com o objetivo de entregar um produto ou serviço.

Os processos existem em todas as empresas e, infelizmente, nem sempre estão documentados ou são definidos por seus gestores. Quando não temos domínio sobre nossos processos de negócios, nos deparamos com problemas sobre os quais muitas vezes não conseguimos entender as causas e nem as consequências.

Portanto, os processos são um dos pilares para o sucesso de uma empresa. Eles precisam ser claros, consistentes e eficientes.



VAMOS AOS 8 PASSOS





PASSO 1

DEFINA O OBJETIVO DO PROCESSO



Todo processo envolve pessoas e, quando as pessoas entendem o **objetivo do processo**, ele as guiará para que mantenham o foco e definam as atividades que precisam ser realizadas para a entrega do resultado esperado.

Lembre-se dos três principais tipos de processos:

- **Primários:** são os que visam a entrega de valor direta de produtos ou serviços aos seus clientes;
- **Secundários:** servem de suporte aos processos primários;
- **Gestão:** levantam informações e dados dos outros dois tipos de processo.

*Dica: se você gosta de ferramentas e técnicas, utilize o **Canvas da Proposta de Valor** para ajudá-lo a criar e validar os objetivos de seus processos primários.*



PASSO 2

ENTENDA EXATAMENTE COMO O PROCESSO É REALIZADO ANTES DE PROPOR MUDANÇAS

Por mais que seu processo não seja claro e esteja sendo realizado conforme a intenção das pessoas em realizá-lo, é de grande importância mapeá-lo exatamente como ele está ocorrendo hoje. Essa etapa é denominada de **AS-IS**.

Com isso será possível entender por quê e o quê as pessoas estão fazendo em relação os processo realizados na empresa, se possuem a infraestrutura necessária para realizar as atividades, e a sequência em que as atividades são realizadas. Durante esse levantamento você não deve criticar o processo, modificá-lo, nem mesmo propor melhorias em relação a ele. Deixe-o como está.

Para documentar um processo recomendamos uma notação que seja de simples entendimento para todos que precisarem realizar sua interpretação.

*Dica: utilize o padrão internacional de notação **BPMN (Business Process Model and Notation)**, pois ele faz uso de símbolos universais que serão entendidos por diversos profissionais.*



PASSO 3

ENVOLVA AS PESSOAS IMPACTADAS PELO PROCESSO

Ao propor um novo desenho de processo ou uma melhoria, é importante envolver as pessoas que serão impactadas do início ao fim, pois **elas são o ponto-chave para o sucesso do processo.**

Esse envolvimento faz com que diminua a resistência dos envolvidos às mudanças, contribuindo para uma boa comunicação e para transparência das ações que estão sendo realizadas para melhoria do processo.

E, assim como na documentação realizada durante a etapa **AS-IS**, também recomendamos o uso do **BPMN (Business Process Model and Notation)** para a documentação dessa etapa que denominamos de **TO-BE**.



PASSO 4

IDENTIFIQUE E DETALHE CADA ATIVIDADE DO SEU PROCESSO

Uma boa prática para identificar a atividade, é atribuir-lhe um nome, iniciando a frase com um verbo no infinitivo, que irá anteceder a principal ação envolvida em sua execução.

Por exemplo: "Aprovar reembolso de despesa".

Identifique as **entradas** e **saídas** de todas as atividades.

- **Entradas** são as informações ou os recursos necessários que o responsável pela atividade consiga executá-la.
- **Saídas** são as informações, os materiais ou o valor que foram gerados pelo executor da atividade.

Para cada atividade a ser realizada no decorrer do seu processo, sugiro utilizar a metodologia chamada **5W2H**, uma ferramenta de gestão muito eficaz, simples de entender e fácil de aplicar.



METODOLOGIA 5W2H

Esta metodologia atua com o objetivo de responder objetivamente cada uma das perguntas abaixo, tornando a execução de cada atividade mais clara e efetiva:

- **What?** - O que será feito? (etapas);
- **Why?** - Por que será feito? (justificativa);
- **Where?** - Onde será feito? (local);
- **When?** - Quando será feito? (tempo);
- **Who?** - Por quem será feito? (responsabilidade);
- **How?** - Como será feito? (método);
- **How much?** - Quanto vai custar? (custo).

Ao detalhar cada atividade, fique atento se existem atividades similares e se alguma delas pode ser eliminada, reduzindo desperdícios. Atente-se também à sequência de como as atividades devem ser executadas, de modo a garantir que as informações e os recursos necessários para a sua execução estejam sempre disponíveis.



PASSO 5

FIQUE ATENTO AOS HANDOFFS

Handoff é o nome dado a cada transferência entre atividades para outro responsável pela continuidade do processo, independentemente de tal passagem de bastão ocorrer para outro departamento, área, setor ou organização. Quando identificar um **Handoff**, é preciso estar atento a algumas questões:

- Ao tempo que o responsável pela continuidade do processo toma ciência da atividade;
- Como o responsável pela continuidade do processo toma ciência da atividade para conduzir sua execução;
- Se, ao receber o controle do processo, o responsável pela execução tem disponível todas as informações necessárias para realizar a atividade;
- Ao entregar o controle do processo, se todas as entregas previstas foram realizadas corretamente.



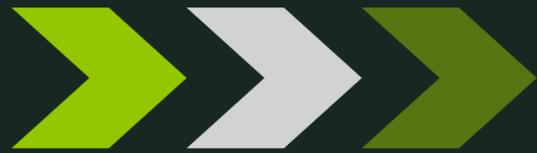
PASSO 6

ESTABELEÇA MEDIDAS, MÉTRICAS E INDICADORES PARA SABER SE O OBJETIVO DO PROCESSO ESTÁ SENDO ATINGIDO



Estabelecer **medidas**, **métricas** e **indicadores** pode ser bastante complexo e difícil. E é preciso entender o que eles pretendem nos informar, como interpretá-los e se alguma ação precisa ser tomada. Por definição:

- **Medida** é a quantificação de uma grandeza por meio de uma unidade.
Exemplo: "Quantos processos foram iniciados no mês."
- **Métrica** é entendida como a relação entre duas medidas.
Exemplo: "Média de processos iniciados por mês em relação ao acumula no ano."
- **Indicador** são informações a partir das quais é possível avaliar uma situação e sua evolução histórica.
Exemplo: "Somatória de processos iniciados por mês durante o ano, constatação dos meses de maior e menor volume e de sua relação com o mesmo período do ano anterior."



MEDIDAS E MÉTRICAS BÁSICAS

Por padrão, os processos contêm **medidas e métricas básicas** envolvendo:

- Custo;
- Esforço;
- Volume;
- Duração.

Mas você somente conseguirá medir o sucesso do processo estabelecendo **métricas e indicadores relevantes**, pois as medidas básicas podem não ser suficientes para mensurar os resultados obtidos com o processo.



PASSO 7

REVISE E AJUSTE O PROCESSO PERIODICAMENTE

Todos os processos de negócio precisam ser revisados e ajustados constantemente, pois também ficam obsoletos. Com o passar do tempo, perdem desempenho, a qualidade da entrega não é mais a mesma e podem ocultar riscos que antes não existiam ou não estavam em evidência.

Isso acontece porque não é possível controlar todas as variáveis que podem impactá-los. A legislação pode mudar, surgem novos modelos a serem seguidos e novas exigências de clientes. Por isso é preciso estar atento a essas mudanças, para manter-se competitivo e adequar-se rapidamente.

E é durante o acompanhamento das execuções do processo que temos um feedback claro do que funciona, do que não funciona, e o que pode ser melhorado. Juntando isso às métricas e aos indicadores, podemos identificar os gargalos e traçar planos para eliminá-los.

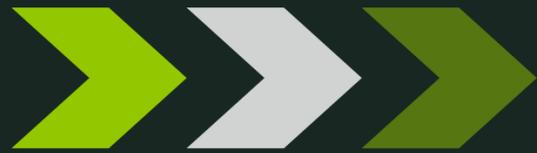


Para facilitar essa etapa de revisão e ajuste, sugiro a adoção do método **PDCA** para gerenciamento de ciclo contínuo, visando aprimorar os processos e obter soluções dos problemas.

- **PLAN** - Planejar
- **DO** - Fazer, desenvolver, executar ou dirigir;
- **CHECK** - Conferir, checar ou verificar;
- **ACT** ou **ADJUST** - Agir, ajustar, atuar ou alavancar.

MÉTODO PDCA





PASSO 8

AUTOMATIZE O PROCESSO

Ao **automatizar um processo**, a rotina do seu negócio torna-se dinâmica, sendo possível produzir mais, com qualidade, com menos erros, com maior controle e sem sobrecarregar as pessoas.

As pessoas, mesmo conduzindo os processos manualmente, fazem uso do computador ou smartphone como ferramentas de trabalho para a realização das suas atividades. Com a automatização, essas tarefas passam a serem gerenciadas digitalmente por um software, e parte das tarefas, como a alimentação de sistemas ou planilhas eletrônicas, são automatizadas, eliminando trabalhos repetitivos, reduzindo custos e diminuindo erros de negócio.

Com a **automatização do processo**, sua execução torna-se replicável, uma vez que é padronizada, o que permite manter a qualidade de entrega a cada execução.



VISÃO GERENCIAL E ESTRATÉGICA

Do **ponto de vista gerencial**, todas as operações realizadas pelas pessoas ou por sistemas ficam registradas, compondo um histórico para cada execução do processo, o que possibilita a **rastreabilidade das ações** realizadas, como os responsáveis, a data, a hora, as informações e os dados consultados, inseridos, alterados ou excluídos.

E, com o uso de métricas e indicadores em tempo real, permite a tomada de **decisões rápidas**, bem como identificar a **causa raiz dos problemas** com base em dados confiáveis extraídos de seus processos, para que possa realizar mudanças que tenham impacto real e que melhorem seu negócio.



QUEM SOMOS?

Sou **Patrick Formigoni**, gerente de produtos e um dos fundadores da **Organiza Docs**.

Embora nossa empresa esteja no mercado desde 2017, atuo no mercado desenvolvendo soluções para automatização de processos e gestão documental há 16 anos.

A **Organiza Docs** foi criada para atender às necessidades das empresas em agilizar, controlar e melhorar seus processos, para que possam manter o foco na eficiência de seu negócio.

A nossa solução, **Organiza Prime**, permite que um fluxograma, um desenho de processo, ou um conjunto de tarefas existentes na sua empresa, possam ser realizados e gerenciados de forma digital, ou seja, o sistema irá controlar e gerir as atividades do seu processo, alertando e direcionando os envolvidos sobre a execução de cada atividade, tornando-o mais eficiente, rápido e seguro.



organiza docs

OBRIGADO!

<https://www.organizadocs.com.br>

SIGA-NOS NAS REDE SOCIAIS E FIQUE POR DENTRO DE NOSSAS AÇÕES.

