

PROCESSOS DESORGANIZADOS NUNCA MAIS!

Aprenda a identificar falhas e
implementar melhorias na gestão
de processos



SPS
Group



SPS
Group

Uma empresa que almeja o sucesso e o lucro precisa se preocupar com a gestão de processos e o nível de entrega resultante deles.

Cada etapa é importante, e os departamentos devem atuar em conjunto para que a informação tenha alcance positivo.

Quando um negócio é bem-aceito no mercado e cresce rapidamente, os processos podem não acompanhar o crescimento, o que acarreta sérios riscos de controle e geração de dúvidas sobre o desempenho — afinal, a empresa está gerando lucro ou prejuízo?

Saiba quais são as possíveis falhas na gestão de processos e como identificar cada uma delas, além de entender a importância da melhoria para a rotina de toda a empresa.



Introdução

Todas as atividades que colaboram para o bom funcionamento da empresa e que exigem o cumprimento de etapas, para alcançar os resultados propostos, podemos chamar de processos.

Logo, a gestão de processos é o controle e o acompanhamento efetivo para que cada uma dessas atividades encontre o lugar adequado e permita a continuidade em bom ritmo cíclico.

Para isso, os profissionais com habilidades diversas devem estar em seus setores correspondentes, com responsabilidades atribuídas por cargo, formação e competências. A organização e a disciplina são fundamentais para garantir uma boa entrega.



Qual a importância dos processos para melhoria da rotina na empresa?

Quem está no topo da pirâmide deve ter uma visão holística da empresa e enxergar com clareza todos os aspectos que envolvem o desenvolvimento da capacidade produtiva.

A competitividade só existe para empresas engajadas, que estão ativas e produtivas no mercado, mas que não negligenciam a necessidade de constantes melhorias para oferecer experiências cada vez melhores a seus clientes.

Se os processos obedecerem ao mesmo ritmo de execução e todas as equipes compreenderem que o cumprimento de metas depende da agilidade e do empenho de cada um, certamente a empresa será referência e terá papel fundamental na economia do segmento em que estiver inserida.

A má gestão, sem diretrizes ou metas, tende a contaminar e desmotivar os funcionários, ocasionando baixo desempenho. Uma equipe bem gerida pode e deve ser estimulada a sair da zona de conforto e criar diferenciais competitivos internos que vão ao encontro da filosofia participativa e colaborativa.

Quais são as possíveis falhas e como identificar cada uma delas?

Tudo isso pode ser percebido e analisado com um trabalho processual benfeito, que seja monitorado no dia a dia e corrigido de imediato, quando detectadas as falhas. As falhas são responsáveis pela maioria dos impactos negativos vivenciados dentro de uma empresa.

Algumas situações esbarram na insatisfação do cliente ou no comportamento desengajado de um funcionário prestes a se desligar da empresa, mas são nos processos que se encontram os maiores gargalos. Algumas falhas se evidenciam mais que outras.

Veja aqui quais são e como evitar:



Processos divergentes por falta de comunicação

Quem está no topo da pirâmide deve ter uma visão holística da empresa e enxergar com clareza todos os aspectos que envolvem o desenvolvimento da capacidade produtiva.

A competitividade só existe para empresas engajadas, que estão ativas e produtivas no mercado, mas que não negligenciam a necessidade de constantes melhorias para oferecer experiências cada vez melhores a seus clientes.

Se os processos obedecerem ao mesmo ritmo de execução e todas as equipes compreenderem que o cumprimento de metas depende da agilidade e do empenho de cada um, certamente a empresa será referência e terá papel fundamental na economia do segmento em que estiver inserida.

A má gestão, sem diretrizes ou metas, tende a contaminar e desmotivar os funcionários, ocasionando baixo desempenho. Uma equipe bem gerida pode e deve ser estimulada a sair da zona de conforto e criar diferenciais competitivos internos que vão ao encontro da filosofia participativa e colaborativa.

Investimento insuficiente em automação

Há muito tempo, o trabalho manual deixou de ser eficiente e ágil. Quando não investe em automação, a empresa está assumindo o risco da falha humana — cobranças indevidas, duplicidades, entre outros — e dizendo ao mercado que não está preparada para a inovação.

Parece cruel, mas é isso mesmo. Em tempos de avanço tecnológico e desenvolvimento de softwares cada vez mais otimizados e intuitivos, operar manualmente gera retrabalho, atrasos e dificuldades de se manter competitivo.



Falta de controle

Como uma falha puxa outra, se não há boa comunicação nem uma ferramenta capaz de auxiliar os processos, não existe controle eficiente. Se os processos circulam sem amarração, não se sabe ao certo a quem recorrer quando há um problema.

A tendência é que, diante do descontrole, todas as pessoas envolvidas se eximam da responsabilidade e sentenciem o modo de operação, a rotina sem direcionamento, pela incapacidade de se comunicarem e estabelecerem procedimentos conjuntos.

Por isso, cabe à gestão o papel de reestruturar, passo a passo, os processos desenvolvidos e promover a adequação de todos os setores para o cumprimento das novas regras ancoradas pela gestão de processos.





Como melhorar a Gestão de Processos e quais os possíveis resultados obtidos?

Identificar as falhas é bom e necessário, mas propor melhorias é melhor ainda, para fortalecer o seu perfil de gestão e restaurar a confiança da equipe, dos parceiros e clientes da sua empresa e do seu negócio.

Confira as medidas que você pode tomar de imediato »

Implante um Sistema de Gerenciamento de Processos

Depender da memória, das anotações ou da execução manual é desejar não ter histórico ou arquivo das ocorrências. A tecnologia, por meios das soluções inteligentes, chegou para armazenar informações de forma centralizada, para serem consultadas e utilizadas por todos.

Um bom software de gerenciamento de processos spsconsultoria.com.br e de rotina será parametrizado para identificar gargalos de impacto nos resultados, não só do dia a dia, mas de todo um período da empresa.

Um sistema que gerencie bem os processos vai gerar informações precisas, desde a venda até o recebimento, garantindo que departamentos como compras, estoque, financeiro e RH tenham pleno controle da entrada e saída de mercadorias e produtos, das contas e da movimentação de pessoal.

Imagine que, em cada um desses setores, pelo menos um funcionário esteja envolvido no mesmo processo de vendas. Essa identificação torna possível levantar os custos de operação para contribuir na formação de preço ou elaboração de orçamentos para o cliente.

Mapeie as etapas dos processos

Com processos bem mapeados e desenhados, você como gestor conhecerá com riqueza de detalhes os resultados de cada departamento e terá elementos suficientes para propor mudanças comportamentais e processuais.

No departamento financeiro, por exemplo, atividades corriqueiras de contas a pagar podem estar sofrendo penalidades como cobranças de multas e juros se os documentos de compras chegarem atrasados para pagamento.

Já no RH, você só vai saber se a folha de pagamento está coerente e se o número de funcionários está adequado se os números de produção e vendas chegarem às suas mãos em relatórios reais e completos. E, por falar em vendas, é essencial confrontar os números de vendas com o volume de inadimplência e de faturamento. É possível que a sua empresa esteja produzindo muito, vendendo na mesma proporção, mas sofrendo com o percentual crescente de inadimplência.

Somente o mapeamento dará a você a dimensão das possíveis falhas na gestão de processos e a conclusão sobre as medidas corretivas a serem adotadas.

Não tenha dúvida de que o redesenho e uma boa gestão de processos serão responsáveis pelo fortalecimento da sua marca no mercado.

Ter um mapeamento de processos, é fundamental para alcançar bons resultados e para uma melhor identificação dos desperdícios ao longo das atividades dos processos.

A falta de conhecimento claro sobre o processo e a interdependência das etapas que o compõe, leva muitas vezes a erros, como a repetição de tarefas e consequentemente perda de tempo e dinheiro.

Portanto, ter um mapeamento de processos na sua empresa é necessário para que se obtenha uma melhoria constante!



Mas afinal, o que é Mapeamento de Processos?

O Mapeamento de processos, ou Process Mapping, é um modelo de gestão, que visa entender de forma simples como são os processos de uma empresa, apresentando cada etapa da operação através de fluxogramas.

As atividades de um processo são conectadas através de setas e variam seu posicionamento no fluxo dependendo dos responsáveis.

Assim, é possível entender a dinâmica entre elas, e identificar os pontos de melhorias, determinando as causas de cada problema. Realizar o mapeamento de processos implica em registrar, documentar e diagramar todos os fluxos de trabalho de uma empresa ou área.



Mapeamento de Processo é a mesma coisa que Fluxograma?

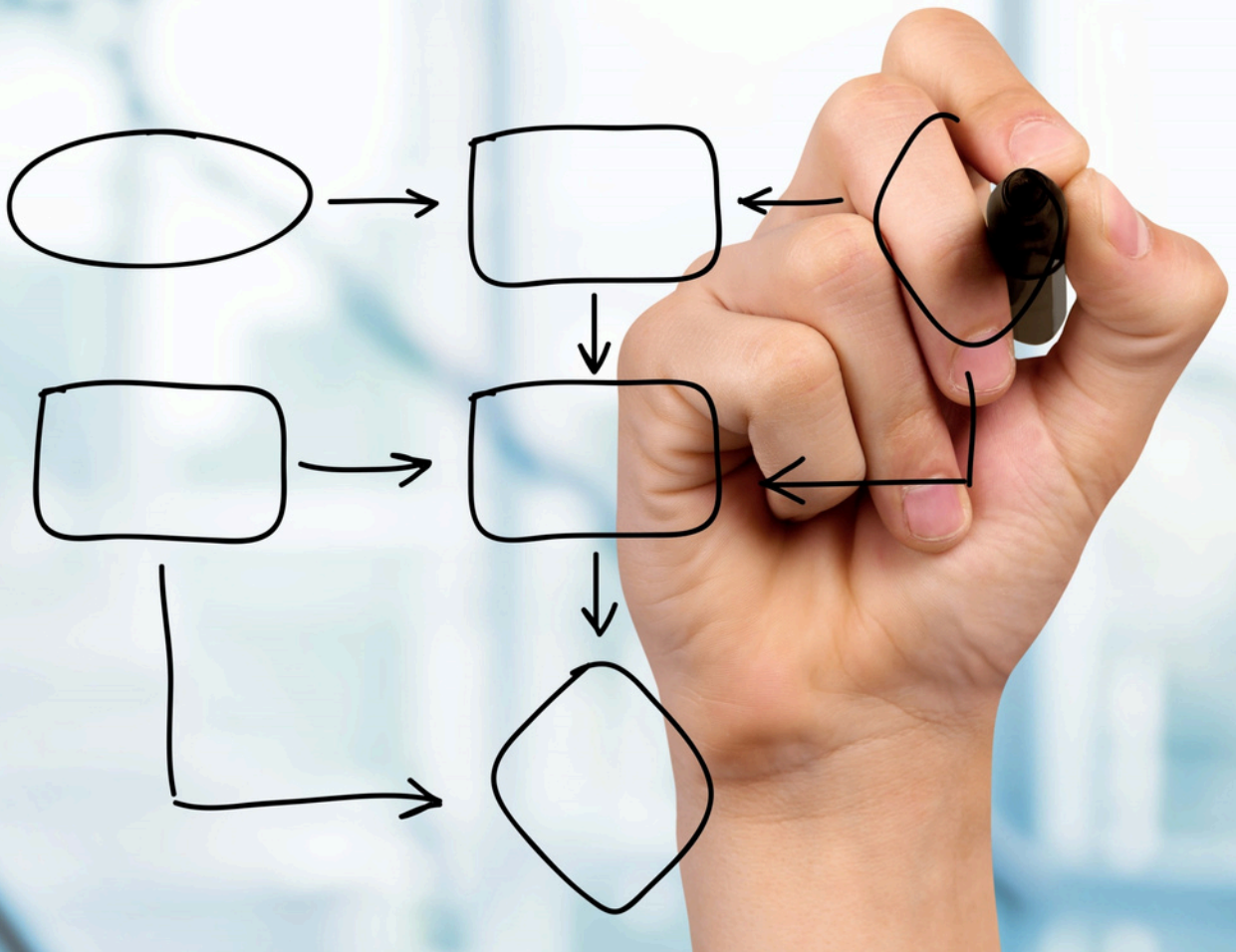
Não, o fluxograma é uma das ferramentas para fazer um bom mapa de processos. Podendo ser usado como suporte para atividades internas dos departamentos, para registros formais em sistema corporativo ou documento padrão e para desenho de sistemas de Workflow.

Já o Process Mapping é um modelo para usar em definição de papéis e responsabilidades, na fácil identificação de desperdícios, na identificação de erros através de convergências de fluxo e como ferramenta de análise crítica das atividades.

Resumindo: o fluxograma é melhor utilizado em processos internos. No caso do mapeamento, é melhor aplicado para o processo como um todo, ou seja, de forma global. Podendo usar de ferramentas como o fluxograma para isso.

Como vou saber que estou precisando de um Mapeamento de Processos?

Se você tem dificuldades em analisar as etapas do seu processo, e se questiona sobre as quantidades de matérias-primas utilizadas, o tempo de execução de cada etapa, a quantidade de perdas e a eficiência do seu processo em geral, significa que há a necessidade de fazer um mapeamento.



Como o Mapeamento de Processos pode contribuir para o crescimento da sua empresa?

- Elimina tarefas desnecessárias;
- Reduz os atrasos ou retrabalhos;
- Esclarece os papéis dentro do processo;
- Reduz custos e automatizar rotinas;
- Muda processos com rapidez de forma a torná-los mais ágeis;
- Padroniza em conformidade com as melhores prática de produção, gerando maior transparência;
- Traz maior controle e monitoramento;
- Oferece melhor satisfação e resposta do cliente quanto ao produto/serviço entregue .



Como mapear os processos?

Confira as medidas que você pode tomar de imediato >>

Utilize um Sistema de Gerenciamento de Processos

A utilização de um sistema de gerenciamento de processos é de extrema importância para a identificação em tempo real de possíveis gargalos na hora de executar as atividades.

O processo da escolha de um sistema de gestão, até a sua implementação exige muitas mudanças de hábitos e rotinas de trabalho, e é preciso analisar se é necessário fazer algum tipo de mudança ou reestruturação nos setores.

Antes disso, é preciso deixar claro para o time as mudanças que serão implementadas, bem como os seus motivos, para que isso não cause nenhum tipo de mal entendido ou interpretação equivocada.

Caso a empresa já tenha passado por esta etapa de implantação, vale a pena verificar quais os ajustes para que a melhoria contínua seja colocada em prática, com a ajuda do fornecedor do software de automatização e de consultores especializados em implantação e manutenção de qualidade e processos.

Invista em Capacitação Contínua

Não obstante o visível avanço da tecnologia, o centro das operações em uma empresa ainda são as pessoas, tanto na geração de falhas dentro de um processo quanto na indicação de soluções para elas.

Nesse contexto, é fundamental haver uma política interna no intuito de manter a capacitação contínua e sistemática de seus colaboradores, treinando-os para que possam detectar e corrigir erros.

Programas de incentivo para resolução de problemas por meio de premiações produzem ótimos resultados.



Aplique técnicas de Design Thinking

Uma nova técnica conhecida como Design Thinking veio também para auxiliar as equipes de qualidade a executar um processo de prevenção e correção de falhas de forma mais ágil, fazendo com que haja mais engajamento das equipes administrativas e técnicas no processo.

Basicamente, ela consiste em entender as necessidades do negócio e o que é possível fazer com a tecnologia implantada na empresa, definir os processos-chave a serem modificados para corrigir as falhas, discutir o maior número de ideias possível para solucioná-las e direcionar para convergir em direção às melhores e à solução final. Tudo isso sendo testado e validado com todos da equipe, em um ciclo de no máximo cinco dias.



Aplique a Filosofia Lean no seu Processo de Gestão

As empresas têm adotado a filosofia Lean, pois ela traz como essência a proposta de eliminação de desperdícios e direcionamento para a resolução de problemas de forma contínua e sistemática, tendo como objetivo zero de falhas e defeitos. Ela pode, por exemplo, ser aplicada em áreas de manutenção preventiva, permitindo que equipamentos operem sem interrupções, evitando grandes prejuízos na quebra da produção. A implantação de um sistema de qualidade ou de um sistema de gestão de processos é árdua e nem sempre conta com a colaboração de todos que deveriam estar comprometidos com essa tarefa. O ciclo de melhoria contínua também padece da necessidade de pessoas registrarem problemas conhecidos e lições aprendidas, o que na prática não ocorre como deveria. O próprio processo de identificação de falhas precisa ser acompanhado e monitorado por meio dos itens citados acima e do processo de garantia da qualidade, sendo revisto de tempo em tempo, pois os métodos de produção e a tecnologia evoluem constantemente.

Todas as dicas que listamos anteriormente só serão implementadas de forma efetiva se a estratégia estiver bem clara e com indicadores de performance bem alinhados a ela.



Checklist

Faça um questionário, que funcionará como um check-list do Mapeamento de Processos.

Nele pode conter tópicos como os listados a seguir.

- Primeiro observe as etapas, como por exemplo: Quais são as entradas do processo? Quais são as saídas? Quais são as metas? Quais são os problemas? Quais são as regras? Quais são os riscos? Qual relação dessa etapa com as demais?

- Depois observe a justificativa: por que e para que esse processo existe?

- Em seguida, quais serão os locais: onde é planejado? Onde é executado?

- Agora é o tempo: quando é planejado? Quando é executado?

- É a hora das responsabilidades: Quem executa? Quem gerencia? Quem fornece?

- E por fim quais são os métodos: como e quanto é planejado? Como e quanto é executado? Como e quanto está o desempenho do processo?

Não tenha medo de mudanças no negócio. Fazer melhorias graduais é a chave para executar processos eficientes e orientados para resultados. Com um mapa de processos claro, fica mais fácil ver o funcionamento do sistema, de forma ampla, e consequentemente sugerir mudanças para aumentar o desempenho do negócio.



Como a SPS pode te ajudar?

E aí, acha que está tendo muita perda no seu processo? Que sua empresa está precisando de um mapeamento?

A SPS pode ajudar a otimizar sua produção e alavancar seus resultados. Nós realizamos o mapeamento de processos com excelência! E ainda contamos com uma equipe especializada em propor soluções inovadoras.

Como já sabemos, a prevenção é sempre o melhor remédio. Tratando-se de identificação de falhas em processo de gestão, essa máxima é mais válida do que nunca. Mitigar riscos e ter um plano para o correto tratamento das consequências dessas falhas traz para a empresa a certeza da continuidade da operação, mesmo em momentos críticos.

Anualmente, as empresas perdem milhões de dólares ao redor do mundo por causa de interrupções em suas linhas de produção ou de atendimento, devido a problemas que decorrem de erros em procedimentos, seja por imperícia de quem está fazendo, seja por problemas em equipamentos ou sistemas, ou até devido à negligência ou à imprudência dos executores das atividades.

A utilização de processos desatualizados ou já inúteis também é fonte de grande prejuízo dentro das corporações.



Entre em contato com a gente



(12) 3878-4570



@spsgroup.erp



/spsgrouperp/



spsgroup.com.br



contato@spsgroup.com.br

R. Carlos Marcondes, 501 - Jardim Limoeiro
São José dos Campos - SP, 12241-421