

IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO POR PROCESSOS EM UMA EMPRESA NASCENTE DE BASE TECNOLÓGICA

Universidade Federal de Viçosa (UFV)

Departamento de Engenharia de Produção e Mecânica (DEP)

Fernanda de Oliveira Botelho (DEP - UFV) - oliveirafe31@gmail.com

Rossir Junior Pires Lima (DEP - UFV) - rossirjr@hotmail.com

Adriana Ferreira de Faria (DEP - UFV) - adrianaf@ufv.br

Palavras-chave: Gestão por Processos, Mapeamento de Processos, Gestão da Qualidade

Introdução

Tendo em vista o alto grau de competitividade e oferta do mercado, os clientes estão cada vez mais exigentes quanto à qualidade dos produtos e serviços. As empresas são desafiadas a encontrar melhorias e reduzir desperdícios em seus processos produtivos, de forma rápida e com baixo custo, a fim de viabilizar a continuidade dos negócios. Nesse contexto, a Gestão por Processos surge como um conjunto de práticas que permite as empresas melhorar os seus processos, incluindo atividades que agregam e eliminando as que não agregam (NASCIMENTO & CASTRO, 2016). É estratégico que as empresas façam uma boa gestão de seus processos de negócios, garantindo uma melhora na execução de suas atividades e, conseqüentemente, a entrega de produtos com maior qualidade e menor custo. Fernandes *et al.* (2010) ressaltam que para a implantação bem sucedida da Gestão por Processos em busca da excelência, é imprescindível o envolvimento de todos na organização, e o comprometimento da alta direção.

Objetivos

O presente trabalho tem por objetivo a implantação do Sistema de Gestão por Processos (SGP) em uma empresa nascente de base tecnológica da Incubadora de Empresas do tecnoPARQ (Parque Tecnológico de Viçosa), unidade do CenTev/UFV.

Metodologia

A equipe executora utilizou da metodologia pesquisa-ação, com as etapas apresentadas na Figura 1.

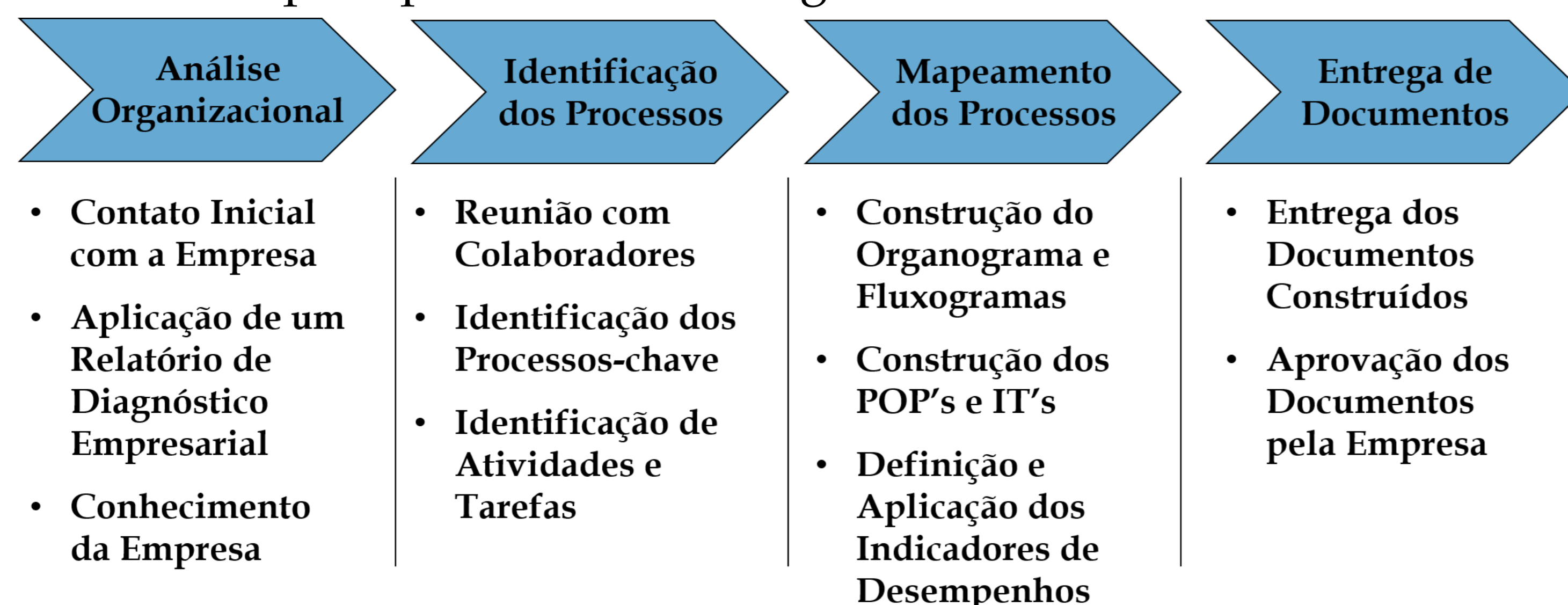


Figura 1: Etapas utilizadas na execução do projeto.

Discussão e Resultados

Até o presente momento, já se concluiu as duas primeiras etapas do projeto, que dizem respeito ao diagnóstico e o conhecimento e identificação de todos os processos da empresa. Logo após, teve início o mapeamento de processos, desenvolvendo Fluxogramas, Procedimento Operacional Padrão (POP), Instrução de Trabalho (IT), Descrição de cargos e Indicadores de Desempenho, a fim de reduzir a variabilidade dos processos, que é causa de falhas, desperdícios e retrabalhos. Os resultados obtidos já vêm mostrando melhorias importantes para a organização, haja vista que o SGP possibilitou que a alta gerência tivesse uma visão mais sistêmica da organização e, com isso, a mesma vem tomando ações corretivas e de melhoria diante dos gargalos e falhas encontrados e aproveitando as oportunidades.

Conclusões

Considerando as atividades realizadas até o momento, percebe-se a importância de as empresas trabalharem a gestão de seus processos, com uma visão sistêmica, identificando o fluxo de valor sobre as atividades realizadas diariamente pela organização. Essas ações permitem que as organizações tomem decisões mais assertivas, reduzindo os desperdícios que antes eram imperceptíveis, ao mesmo tempo que garantem a satisfação dos clientes.

Bibliografia

NASCIMENTO, M.; CASTRO, S. Gestão por Processos como Ferramenta para a Mudança Organizacional em Busca da Certificação da Qualidade em um Prestador de Serviços de Saúde em Nefrologia a Beira Leito em Hospitais da Esfera Pública e Privada Com Diferentes Modelos de Gestão da Qualidade. Congresso Nacional de Excelência em Gestão. 2016. p. 1-20.
FERNANDES, K.; RODRIGUES, D. E. C.; FARIA, A. Implantação da Gestão por Processos em uma Empresa Nascente de Base Tecnológica. Simpósio de Engenharia de Produção. 2010. p. 13-14.

Agradecimentos

