“EU, A INDÚSTRIA E O MUNDO”
08 a 11 de novembro de 2016 no campus Viçosa da UFV
Departamento de Engenharia de Produção e Mecânica – DEP
Universidade Federal de Viçosa – UFV

Vol. 03 N. 01 (2017) 001–003

doi:<https://doi.org/10.18540/2446941603012017001>
OPEN ACCESS

APLICAÇÃO DA GESTÃO POR PROCESSOS EM EMPRESA DE BASE TECNOLÓGICA

Juliana de Oliveira Pinto, Adriana Ferreira de Faria

Universidade Federal de Viçosa, Departamento de Engenharia de Produção e Mecânica
Ph. Rolfs s/n – 36570-000 – Viçosa – MG
p.oliveira.juliana@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

No atual cenário empresarial, no qual a competição e as exigências são cada vez maiores, é de extrema importância que as empresas busquem satisfazer as necessidades de seus clientes, por meio da melhoria contínua de seus processos e produtos, de forma a garantir sua sobrevivência e prosperidade no mercado em que atua. A solução encontrada por algumas empresas, para garantir a sobrevivência no mercado em que atuam, é investir em um sistema de qualidade, conforme os requisitos normativos da ISO 9001.

Para a implantação de sistemas de gestão da qualidade, conforme as normas da ISO 9001, é necessária uma atenção especial aos princípios estabelecidos pela norma, tais como: foco no cliente, liderança, abordagem factual para a tomada de decisões, abordagem sistêmica, abordagem por processos, relação benéfica com fornecedores e melhoria contínua. A gestão por processos, princípio da gestão da qualidade é, por definição, uma metodologia para avaliação contínua, análise e melhoria do desempenho dos processos que exercem mais impacto na satisfação dos clientes e acionistas (Paladini, 2012).

Este trabalho tem por objetivo a aplicação da Gestão por Processos em uma empresa CX (nome fictício utilizado para identificar a empresa durante todo o trabalho) de base tecnológica que presta serviços nas áreas de TI (tecnológica da informação) e em desenvolvimentos de softwares.

2. GESTÃO POR PROCESSOS

A gestão por processos pode ser entendida como a aplicação de diferentes conceitos e teorias direcionadas para melhor organizar e, ou, gerir os processos de cada organização, sendo estas com ou sem fins lucrativos. Para chegar a esses conceitos e teorias, devem-se perceber direcionamentos estratégicos para os processos, defini-los, controlar sua execução, identificar e implantar tecnologias de apoio e, incorporar à organização a melhoria contínua de seus processos (Krajewski, 2009, p.05).

Para que a gestão por processo seja eficiente, a organização não mais deve ser enxergada de maneira funcional, departamentalizada, e sim de uma maneira horizontal, integrando os diversos modelos e tipos básicos de processos. O objetivo maior da Gestão por Processos é assegurar que as atividades que agregam valor para o cliente estão sendo desenvolvidas com eficácia e eficiência e com a qualidade e requisitos para a satisfação total dos clientes externos e internos da organização.

O mapeamento de processos é uma atividade da gestão por processos, onde as operações são descritas detalhadamente todas as operações na fabricação de um produto ou na prestação de serviços. Assim, a identificação de falhas e pontos de melhorias torna-se mais fácil, possibilitando posteriormente a padronização do processo.

O mapeamento de processos permite identificar os processos e encontrar seu “ótimo” de execução, reduzindo sua variabilidade e garantindo o cumprimento adequado das atividades realizadas em uma organização. Além disso, o mapeamento confere maior autonomia aos funcionários e permite que cada um tenha condições de assumir a responsabilidade pelos resultados do próprio trabalho. Conjuntamente ao mapeamento, devem ser elaborados os Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) e Instruções de Trabalho (IT), componentes vitais que também colaboram para a obtenção de um desempenho eficaz das funções operacionais.

3. MATERIAIS E MÉTODOS

O trabalho de mapeamento foi conduzido pela observação direta e por entrevistas/reuniões com os funcionários da empresa CX. Desta forma, a metodologia de trabalho utilizada foi a pesquisa ação, sendo necessário um vasto pré-entendimento do ambiente organizacional, e das condições, estrutura e dinâmica da empresa.

4. RESULTADOS

A implantação da Gestão por Processos na empresa se iniciou por meio de diagnóstico e identificação dos processos existentes na XC. Em seguida, foram elaborados os Procedimentos Operacionais Padrão (POP's) relacionados aos processos identificados.

Concluída essa etapa, foi desenvolvido o Manual de Processos da empresa, que é um documento que contém todos os POP's, fluxogramas da empresa e informações básicas da empresa. Uma das funções do Manual é auxiliar a equipe da empresa, incluindo os novos funcionários, na execução das atividades rotineiras, de forma padronizada, garantindo o atendimento da qualidade planejada pela organização.

Na Figura 1 está representado um fluxograma de uma das atividades da empresa e, na Figura 2 o POP da mesma atividade.

Figura 1 – Exemplo de fluxograma elaborado

CX	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
CÓDIGO	POP 0XX	REVISÃO	(Y) 15-02-2015
RESPONSÁVEL	Gerente de Projeto		
TÍTULO	FECHAMENTO DO PROJETO		
OBJETIVO			
Fornecer diretrizes padronizadas para o fechamento do projeto.			
ABRANGÊNCIA			
Gerente de Projeto e equipe interna do projeto.			
ARTEFATOS UTILIZADOS		ARTEFATOS GERADOS	
<ul style="list-style-type: none">• Fluxograma 051–Fechamento do projeto• Código-fonte• Pacote final• Relatório de implementação		<ul style="list-style-type: none">• Histórico de produtividade• Entrada na base de dados de recursos humanos	
ITEM	ATIVIDADE	PROCEDIMENTO	RESPONSÁVEL
1	Informar à equipe de desenvolvimento a finalização do projeto	Informar a equipe de desenvolvimento sobre o término formal do projeto.	Gerente de Projeto
2	Comunicar os resultados do projeto	Informar resultados do projeto aos departamentos competentes e à diretoria.	Gerente de Projeto
3	Executar contagem na planilha de APF detalhada e atualizar histórico de produtividade	Realizar contagem na planilha de APF detalhada e atualizar histórico de produtividade.	Analista de Sistema
4	Catalogar e arquivar documentos do projeto	Registrar e arquivar a documentação do projeto.	Gerente de Projeto
5	Remodelar a base de dados de recursos humanos da empresa	Atualizar a base de dados de recursos humanos da empresa.	Gerente de Projeto
Elaboração: Juliana de Oliveira		Verificação Y	

Figura 2 – Exemplo de POP elaborado

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A aplicação de Gestão por Processos auxiliou a empresa na obtenção de melhorias na comunicação interna, melhoria no desenvolvimento das atividades e facilidade para treinar novos funcionários, aumentando a eficiência da empresa e reduzindo o retrabalho.

Uma das maiores dificuldades para a realização da pesquisa foi a abordagem aos colaboradores, isso se deve em parte ao número reduzido de funcionários da empresa. Além disso, contata-se dificuldade do colaborador em descrever e ou detalhar as atividades por ele executadas, já que a rotina de trabalho as torna corriqueiras.

REFERÊNCIAS

- CARVALHO, M.M. e PALADINI, E. P.(2012). “*Gestão da Qualidade: teoria e casos*”. Elsevier.Rio de Janeiro.
- KRAJEWSKI, L. J.; RITZMAN, L. P.; MALHORTA, M. K. “*Administração de produções e operações*”. 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.