

GESTÃO DE PROCESSOS: DO REDUACIONISMO Á VISÃO SISTÊMICA

Antigamente, acreditava-se que a soma das partes resultava na obtenção do todo, tanto isto era considerado verdade, que o foco principal foi a divisão do trabalho em tarefas, de forma que a fragmentação estava ligada diretamente ao conceito do fazer desvinculado do saber. A idéia de tornar a tarefa tão reduzida quanto possível está baseado na Teoria Reducionista.

Todavia, com a evolução, constatou-se que esse ponto de vista já não era adequado, pois, surge o enfoque de sinergia e a procura por um trabalho mais abrangente e integrado, dentro de uma visão sistêmica dos Processos e das Organizações. Certamente, várias são as teorias dirigidas à necessidade dessa Visão Sistêmica, considero dentre elas como a principal, a velocidade da mudança imposta aos processos, devido aos avanços tecnológicos.

Durante muito tempo, o homem foi o responsável pelo ritmo de execução dos processos, pois os mesmos tinham um grande conteúdo de manualização. Entretanto, atualmente, por causa do grande desenvolvimento tecnológico, cada vez mais os processos tornam-se automatizados e a velocidade de processamento é ditada pelas máquinas e seus sistemas integrados, ou seja, os processos estão sendo comandados pelas “mãos” das máquinas.

Assim, cientes de que a velocidade é um importante diferencial competitivo, será imprescindível adaptar nossos processos à esta nova realidade presente em nosso dia-a-dia. Além disso, não temos mais tempo para amadorismo, visto que devemos conhecer e dominar todos os elementos de um processo, já que estas informações serão fundamentais para alcançar à excelência nos resultados.

Desse modo, se uma Organização quer realmente ser competente não pode alimentar a mínima dúvida a respeito de elementos primordiais, tais como: clientes e fornecedores; recursos e resultados; dados e informações; educação e treinamento; eficácia e eficiência; responsabilidade e autoridade, etc., pois, o estudo desses elementos possibilita um conhecimento profundo dos processos e serve de base para o mapeamento dos mesmos.

Na realidade o fator de resultado é poder realizar uma análise crítica dos processos, procurando evidenciar as oportunidades de melhorias, racionalização de atividades que não estejam agregando valor, ou seja, ter um processo integrado, dinâmico e alinhado às novas exigências do mercado.

Por isso, é imperioso que os processos estejam totalmente sob controle, caso contrário, a mesma velocidade de transformação e processamento que é um diferencial competitivo, poderá revelar-se um grande obstáculo para o atingimento dos resultados. O domínio dos processos é um fator estratégico para as Organizações neste cenário de contínuas mudanças tecnológicas, porém muito cuidado para não transformar esta Gestão Estratégica em uma “Estratagédia de Gestão”.

Autor: Sidnei Lopes Dias