



INTEGRATED MANAGEMENT BUSINESS SOLUTIONS

A Melhoria de Processos, os Desafios e a Sustentabilidade

Por Hugo Marujo

Partner IMBS

Lisboa, outubro de 2016

Sempre atual, o tema da Melhoria processos tende a desafiar qualquer organização ou processo em todos os momentos da sua existência. Atualmente existem cerca de 640 mil empresas ativas em Portugal, todas elas, para sobreviverem, para se rentabilizarem, são diariamente desafiadas a otimizarem a sua forma de estar no Mercado e/ou a sua organização interna e para com o exterior.

Os desafios destas organizações passam por conseguir “**Conhecer**” os pontos de atenção do seu negócio ou do seu processo e, encontrar as “**Soluções**” adequadas às necessidades de otimização da empresa.

Numa perspetiva inicial, “Conhecer” significa observar, analisar e identificar, com factos concretos, qual a dimensão das oportunidades de melhoria. Para tal, o conhecimento das mesmas implica uma observação *in loco* do processo, uma interpretação assertiva dos dados referentes a este e, uma visão direcionada às Necessidades do mercado vs. Necessidades do Processo vs. Necessidades culturais da organização.

Respeitando estas três necessidades, conseguimos cumprir grande parte dos desafios associados à melhoria de processos e que influenciam decisivamente o sucesso de todo o trabalho. As necessidades do Mercado, pela importância e salvaguarda do nosso volume de atenção comercial; as necessidades do Processo, pelo impacto que este tem no dia-a-dia da empresa; as necessidades da cultura da organização porque, é fundamental que a solução respeite a cultura, a organização e as suas pessoas.

A simbiose necessária entre o presente e o futuro da Melhoria de Processos resume-se na força com que o modelo será sustentado no tempo. O garante da Melhoria Contínua passa pela organização e posicionamento da Empresa para elevar a maturidade dos seus processos.

Podemos enumerar quatro suportes fundamentais que ajudam a sustentar o modelo no futuro:

- 1) Formação Contínua – garantir a preparação e motivação dos profissionais, através do desenvolvimento das suas competências pessoais, interpessoais, técnicas e de gestão, devidamente enquadradas no contexto e estratégia da empresa, de forma a facilitar a “enculturação”;

- 2) Tecnologia – ter um suporte tecnológico que agilize as diferentes fases de processo, desde a concepção, passando pela gestão até à inteligência da informação que ajude os profissionais a focarem-se nas tarefas que efetivamente agregam valor humano para a empresa;
- 3) Simplificação – conseguir simplificar e unificar os processos e a sua linguagem, ajuda em grande parte a retirar a complexidade, muitas vezes desnecessária, além de permitir um processo mais “*clean*” e objetivo, permitirá também ganhos evidentes na comunicação interna e externa com a aquisição de uma linguagem única entre todos;
- 4) Rentabilidade - A rentabilidade terá de ser o objetivo máximo da Melhoria de Processos. Rentabilizar capital, pessoas, meios físicos, informações, processos, mercados, resultados, significa atingir um novo patamar de maturidade. A eterna procura da rentabilidade prepara-nos para sermos cada vez mais competitivos e posiciona-nos com maior capacidade de resposta num mundo com desafios constantes.

Desafios são constantes, o futuro é agora, mas sempre “os resultados serão obtidos através da exploração de oportunidades, não pela solução de problemas.”

DUCKER Peter.