

Aperfeiçoamento dos processos



Como aprimorar os trabalhos internos envolvidos na prestação de serviços ou na fabricação de produtos

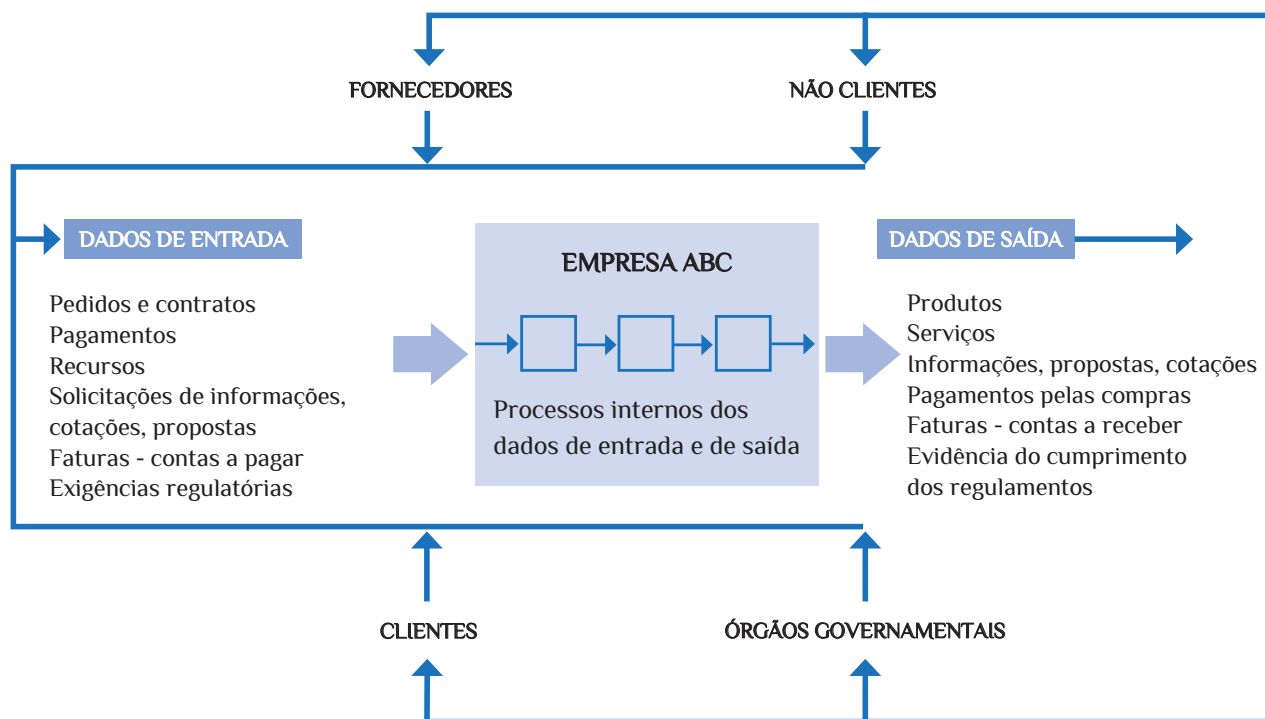
Cada empresa opera em relação ao ambiente ao seu redor. Por este motivo, o esforço para a melhoria dos processos deve ser guiado por algo que reflita esta relação recíproca. O ponto de vista apropriado é um enfoque nos sistemas. Ou seja, olhar uma empresa como parte de um sistema maior, de múltiplas partes e interagindo continuamente. Este sis-

tema maior é o ambiente de negócios, que consiste em, pelo menos, cinco elementos: a própria empresa, os clientes, os não-clientes, os fornecedores e os órgãos governamentais.

Seu ambiente de negócios fornece vários dados de entrada e também recebe os dados de saída, isto é o resultado das atividades da empresa. Existem diversas vantagens do uso de um enfoque em sistemas para guiar os

esforços de melhoria do processo. Com a identificação dos dados necessários para uma empresa ter sucesso e os padrões que estes dados de entrada deverão atender, o ponto de vista nos sistemas ajuda a equipe de gerência da empresa a desenvolver e manter os processos internos que garantam a disponibilidade dos dados de entrada, na quantidade e qualidade apropriadas, quando forem necessários, a um custo aceitável.

RELAÇÃO RECÍPROCA ENTRE A EMPRESA E SEU AMBIENTE DE NEGÓCIOS



VERIFIQUE, ANTES DE AGIR

Dados de entrada: incluem pagamento de faturas, pedidos ou contratos executados, solicitações de informações sobre seus produtos ou serviços, solicitações de suas propostas ou cotações, faturas dos produtos e serviços vendidos, exigências regulatórias e outros recursos, como serviços públicos, suprimentos de escritório e os materiais usados para fabricação dos produtos e/ou prestação de serviços.

Dados de saída: incluem produtos, serviços, informações, propostas, cotações, faturas (contas a receber), pagamentos pelas compras feitas pela empresa e cumprimento dos regulamentos.

Em relação às informações, devem ser verificados os seguintes aspectos,

antes de começar a implantar qualquer melhoria:

1. Quais padrões estes dados devem atender para obter qualidade, quantidade, prazos e custo?
2. Como deve parecer o processo interno quando os dados são expostos em um fluxograma?
3. O quadro que se forma é o ideal?
4. O resultado do processo atual atende aos seus padrões preestabelecidos?
5. Se a resposta à pergunta 3 e/ou 4 for “Não”, quais mudanças deverão ser feitas no processo atual para que seja eficiente e eficaz?

Pelo fato do enfoque em sistemas identificar os resultados de saída que o ambiente de negócios recebe de uma empresa e os padrões que estes dados de saída devem atender, o ponto de vista nos sistemas ajuda os gerentes de uma empresa a desenvolver e manter os processos internos que garantam que as saídas que o ambiente de negócios recebe de sua empresa sejam produzidos constantemente na quantidade e qualidade apropriadas quando forem necessários a um custo aceitável ao mercado.

O ponto de vista nos sistemas oferece uma forma de garantir que os processos resultem constantemente na disponibilidade destes dados de entrada críticos ao crescimento contínuo e ao sucesso competitivo da empresa, enquanto também produz resultados que são valiosos aos clientes e futuros clientes. []