**Faculdade Nossa Cidade**

**Administração de Empresas**

**Orientador: Prof. Lawton Benatti**

**Renata Batista Fernandes Vieira**

**INOVAÇÃO DE PROCESSOS PARA AUMENTO DE COMPETITIVIDADE**

Este artigo aborda a inovação dentro dos processos para o aumento de competitividade, através das técnicas de identificação de falhas nos processos e busca de melhoria continua que são capazes de criar vantagens competitivas de médio e longo prazo, e de manter a competitividade dos produtos em termos de custo.

Os processos por sua vez dentro de uma organização serve para definir as tarefas que as áreas realizam para alcançar o objetivo principal da companhia, geralmente os processos são integrados, ou seja, a dependência de todas as áreas nos remete ao senso de cooperação que em tese se constitui a organização.

“Todo trabalho importante realizado nas empresas faz parte de algum processo. Não existe um produto ou serviço oferecido por uma empresa sem um processo organizacional”. (GONÇALVES, 2000, p.6, apud BARBARÁ, 2008, p.143).

Os processos são tarefas que envolvem pessoas, procedimentos, recursos e tecnologia, esses elementos são importantes, a partir deles que a organização é constituída, claro sem esquecer do cliente no qual gira toda a organização, pois os processos organizacionais são feitos com foco no cliente e sua satisfação.

Para a organização trabalhar por gestão por processos deve analisar alguns pontos importantes, tais como: Qual a sua missão, quais são os processos críticos do negócio que afetam o cliente e o seu faturamento, quais os recursos necessários para fazer girar a empresa, o que a organização oferece para seus clientes, e como gerenciar o fluxo de informações, trabalho ou atividades e produtos, visando satisfazer os clientes.

A partir dessa análise a organização já terá insumos para trabalhar com uma gestão voltada para processos, percebendo que dentro de uma organização em seu processo produtivo todos são clientes e fornecedores.

Na gestão por processos temos algumas falhas que acarreta alguns problemas voltado a qualidade da entrega do produto ou serviço fazendo com que a organização perca a sua competitividade no mercado. Todas as pesquisas para o controle e prevenção das falhas são desejáveis, mantendo um mapeamento que integra diferentes abordagens que se complementam.

Essas técnicas traz como resultado a visualização completa e objetiva das atividades desencadeadas pelos processos os pontos que são críticos e as suas falhas, a partir dessas falhas busca –se inovação dentro dos processos, porém a inovação não pode ser só aplicada quando se detecta falhas, mas também quando se vê a oportunidade de melhoria no processo que traga valor agregado ao produto e força de competitividade.

Para tanto os métodos e técnicas aplicadas para a minimização ou eliminação de falhas melhoram a confiabilidade de produtos ou serviços. O mapeamento de processos é o mais recomendando seguido pela análise de especialistas dos processos críticos, que são profissionais especializados em mapeamento de processos e aplicação de técnicas de mercado, esses por sua vez trabalham com eventos críticos que faz com que o processo não fique redondo para a utilização, com isso acarretando prejuízo para a organização de grandes proporções.

Portanto quando os processos críticos são mapeados mantendo o foco no cliente e nas entregas dos produtos e serviços com qualidade, focando também na retaguarda de atendimento, representando as tarefas cronologicamente realizada pelo cliente para trazer a satisfação completa, e atuando com treinamentos no pessoal de linha de frente e pelo pessoal de suporte no desempenho do serviço as devidas intervenções trazem características inovadoras e com notáveis resultados finais para companhia.

Conforme BARBARÁ (2008, p.143), os processos são resultados dos sistemas em ação, representados por fluxos de atividades ou eventos.

As melhorias contínuas, normalmente, não são capazes de criar vantagens competitivas de médio e longo prazo, mas de manter a competitividade dos produtos em termos de custo.

Hoje no mercado existem várias metodologias para mapear processos e implantar melhorias continuas todos são criados e baseados de acordo com o segmento do negócio e os processos que o negócio mantem internamente. Porem a inovação dentro desses parte de duas vertentes: dos recursos que já atuam no processo continuamente, e das empresas de consultoria contratadas para levantar o mapeamento de todos os processos, e consequentemente a documentação, implementação e acompanhamento de resultados do processo implantando.

Para isso temos algumas metodologias proposta de mapeamento de falhas dos processos como: FTA (*Fault Tree Analysis* – arvore de análise de falhas), FMEA (*Failure Mode and Effects Analysis* – analise do modo de falha e efeito), e metodologias propostas de mapeamento de processo como a EKD (Enterprise Knowledge Development – Desenvolvimento do conhecimento empresarial), uma metodologia que tem uma forma sistemática e controlada de analisar, entender, desenvolver e documentar uma organização e seus componentes.

As metodologias citadas acimas são alguns exemplos de metodologia usada no mercado hoje em dia, porém quando se aprofundar mais no assunto conseguimos detectar várias metodologias todas com o mesmo objetivo, intervenção de falhas no processo, melhoria continua e aumento de competitividade no mercado.

A inovação dentro do processo veio para explorar as ideias dos colaboradores da organização ou das consultorias de processos contratados como um impulso para redução de custos da operação, aumento de eficiência e acima de tudo competitividade empresarial.

A ideia de competitividade implicitamente supõe conflito e rivalidade, o que dificulta a sua adequada apreensão. (SILVA & FONSECA, 2010, p.36).

Conforme afirmação dos autores acima bem sabemos que a relação com competitividade está ligada a conflitos e rivalidade, porém nos dias atuais a troca de informações empresariais e a crescente utilização do *benchmarking*[[1]](#footnote-1) entre concorrentes relacionadas à aspectos de desempenho ou de eficiência técnica dos processos produtivos e administrativos faz com que os processos sejam vistos como busca de melhorias continuas e troca de experiências entre ambas as partes, claro quando falamos em competitividade em âmbito estratégico mantemos o conflito e rivalidade cada um em busca do seu lucro final.

Portanto o desafio da gestão por processos é o entendimento de que o mundo não se encontra isolado, dessa forma um problema não pode ser entendido sozinho e o pensamento sistêmico estuda o inter-relacionamento com outros problemas para identificação dos problemas existentes, ou seja, a gestão por processos nos remete a melhoria do desempenho e a agregação de valor para as partes interessadas.

A partir de todas as visões mostradas neste artigo sobre gestão de processos e busca de inovação nesses, pode-se afirmar que quando o domínio do processo é pleno há previsibilidade dos resultados, o que serve para implementação de inovação e melhorias, quando usada dentro de um sistema de qualidade a gestão por processos permite: Identificar os processos empresariais, entender as suas interações, definir indicadores de desempenho, estabelecer padrões de medição, controlar os processos na pinta, melhorar o desempenho de todos os processos, conhecer o cliente para agregar valor ao produto.

Conforme PAIM (2009 p.125) a metodologia do projeto de pesquisa para implantação de inovação de processos envolve busca bibliográfica, levantamento por pesquisas *survey[[2]](#footnote-2)* de tarefas necessárias à gestão por processos, estudos de caso em empresas brasileiras que possuem unidades responsáveis pela gestão de processos e discussão com especialistas da academia.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BARBARÁ, Saulo. **Gestão por processos:** Fundamentos, técnicas e modelos de implementação.2ª. ed., Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.

PAIM, Rafael. **Gestão por processos:** Pensar, agir e aprender.2ª. ed., Porto Alegre: Bookman, 2009.

SILVA, Clóvis & FONSECA, Valéria. **Competitividade Organizacional: uma tentativa de reconstrução analítica**. Curitiba: Pontifica Universidade católica do Paraná, Escola de negócios, 2010. Tese de Doutorado.

1. Consiste no processo de busca das melhores práticas numa determinada indústria e que conduzem ao desempenho superior. (<http://pt.wikipedia.org/wiki/Benchmarking>) [↑](#footnote-ref-1)
2. Estudo (<http://pt.bab.la/dicionario/ingles-portugues/survey>) [↑](#footnote-ref-2)