

GESTÃO DE PROCESSOS EM EVIDÊNCIA – ALTERNATIVA GERENCIAL PARA ALCANÇAR EFETIVIDADE ORGANIZACIONAL

¹ANTUNES, C. A.; ²BARRIOS, A. H.; ³BARROS, C. G.; ⁴BUSANELO, E. C. (ermanicb@uems.br)

¹Aluna do curso de Administração-UEMS, bolsista PIBEX; ²Aluna do curso de Administração-UEMS, bolsista PIBEX; ³Aluno do curso de Administração-UEMS, bolsista PIBEX; ⁴Orientador, pesquisador, professor adjunto (Administração-UEMS).

O nível de competitividade das empresas depende exclusivamente da qualidade dos seus produtos e dos serviços prestados aos clientes, pois é através desse fator que as estratégias de diferenciação obtêm êxito em meio a mercados de concorrência acentuada. O sucesso da organização é construído por meio da satisfação e fidelização dos clientes, determinando assim o crescimento e a sobrevivência da mesma neste ambiente competitivo. Entretanto, para que isso ocorra de forma profícua, há de se implementar as orientações estratégicas no nível operacional, o que vai se dar através dos processos. Isso aponta para a necessidade de gerenciá-los de forma eficiente e eficaz. Diante disso, torna-se imprescindível a busca incessante por conhecimentos teóricos e práticos somados à integração de três importantes elementos: pessoas, processos e tecnologia da informação. Estes, gerenciados de forma adequada auxiliarão os gestores a percorrer o processo sob um fluxo contínuo atendendo de forma satisfatória as expectativas desejadas. Isso tende a permitir que a empresa alcance um patamar superior àquelas que utilizam da estrutura hierárquica funcional (visão vertical). Frente ao exposto, é imprescindível que os processos recebam atenção e passem a ser objeto de estudo por pesquisadores da área. Assim, o objetivo deste estudo é evidenciar a importância da gestão de processos para o crescimento e longevidade das organizações. Cabe evidenciar que o presente estudo é atividade parcial do projeto de extensão (Edital 008-2015-PIBEX – PROEC-UEMS) a ser finalizado em Jul./2016, logo, a metodologia utilizada até aqui é de natureza bibliográfica. A etapa realizada consistiu de pesquisa caracterizada como descritiva, quanto aos objetivos; dedutiva, quanto a sua lógica; e aplicada no que tange aos resultados. Os principais resultados obtidos (de natureza teórica) indicam que a organização que adota a gestão de processos passa a se valer da visão horizontal (ou de processos). Isso permite, entre outros, que fatores como os listados a seguir, sejam percebidos: (i) impreterivelmente, o foco passa a ser o cliente; (ii) as organizações tornam-se mais sensíveis aos anseios e necessidades de seus clientes; (iii) ao se entender processo como um conjunto de causas que geram efeitos, os processos devem gerar como efeito valor ao cliente e à própria organização; (iv) a macrovisão advinda da visão de processos vai identificar o papel de cada setor da empresa na consecução dos processos de negócios e seus propósitos; e, (v) a gestão passa a ser mais participativa com as gerências tomando decisões conjuntamente com suas equipes, o que tende a estimular a participação e comprometimento. A partir destas evidências advindas da gestão de processos o caminho para o desenvolvimento e perpetuação das organizações que a adotam passa a ser melhor pavimento. Isso indica que as possibilidades de alcançar estas metas organizacionais básicas aumentam.

Palavras-chave: Processos. Gestão de processos. Visão funcional. Visão de processos.

Agradecimentos: A UEMS, pelas bolsas decorrentes do Edital 008-2015-PIBEX – PROEC-UEMS.