

Consultoria

Mapeamento dos Fluxos

Consultoria para Mapeamento, Otimização e Gerenciamento dos Fluxos de Negócios

As pressões do dia a dia impedem uma noção clara dos passos a seguir para organização por fluxos de negócios

Trazendo à visibilidade os Fluxos de Negócios de sua empresa

Muitos fluxos de negócios não são prontamente reconhecidos e identificados por serem muito pouco visíveis para a organização. As atividades de negócios nos escritórios são conduzidas pelos cabos da rede informatizada onde o deslocamento do trabalho não é muito fácil de ser observado.

Com isto, é comum que as vantagens da identificação, otimização e gerenciamento destes fluxos passem despercebidos pela organização.

Sua Empresa Hoje Já Trabalha Sobre Fluxos...

Consideremos um cenário com sistema de correio eletrônico, comum à maioria dos ambientes de negócios.

Se analisarmos as caixas de entrada e saída de correio de uma pessoa dentro de seu escritório vamos encontrar "segmentos" de fluxos que fazem parte das operações que conduzem as atividades de negócios.

Uma mensagem eletrônica contendo um requerimento a outro departamento, uma atividade passada a um subordinado ou uma consulta a um terceiro pode dar início a novos casos nos fluxos já existentes, porém tipicamente invisíveis. Por outro lado uma mensagem contendo uma ordem de um chefe ou um pedido de um cliente pode representar o

seguimento de casos já abertos por outros participantes do fluxo.

Portanto a mensagem que se desloca de um computador para outro pode estar desempenhando passos e tarefas pertencentes a um determinado fluxo de negócios.

O problema é que este fluxo, por não estar sendo gerenciado não terá benefícios como o controle de tempo, registros de ocorrências, estrutura de re-direcionamento, monitoração de gargalos e indicadores gerenciais para acompanhamento preciso das atividades.

Como Trazer à Visibilidade os Fluxos Atuais de Sua Empresa?

A metodologia CTP trabalha com indicadores chave para avaliar a possibilidade de que uma determinada mensagem eletrônica seja parte de um fluxo de negócio. Abaixo apresentamos alguns destes indicadores para possibilitar um mapeamento inicial em seu próprio ambiente. São eles:

- A mensagem recebida ou enviada tem tempo definido para resolução
- A mensagem exige um retorno formal, eventualmente incluindo documentos

É possível para qualquer empresa aproximar sua estrutura operacional de um modelo de organização por fluxos de negócios

☐ Você será cobrado ou cobrará pelo andamento do caso

☐ Existe a possibilidade de outros acompanharem o andamento do caso

☐ É necessário que todas as mensagens e documentos trocados entres as pessoas envolvidas sejam guardados e organizados em forma de histórico de caso

☐ A mensagem iniciará um processo onde duas ou mais pessoas executarão atividades paralelas

☐ A atividade envolve terceiros ou colaboradores, onde existe a necessidade de controle de seu andamento

Se a mensagem analisada atender a dois ou mais dos indicadores acima, então esta mensagem deverá fazer parte de um fluxo de negócios de sua empresa.

Metodologia CTP Para o Mapeamento de Fluxos

A base do desenho começa com o mapeamento do que já existe. A análise dos fluxos nas empresas implica no levantamento de suas diversas dimensões:

- Seqüência das atividades
- Volume de trabalho por unidade de tempo
- Tempo de espera e duração do ciclo

- Dados e informações tratadas e armazenadas

- Pessoas direta e indiretamente envolvidas

- Relações e dependências entre as partes comprometidas

A seguir apresentamos os estágios para se levar uma empresa para uma organização por fluxos.

Produto Final

O produto final de nosso trabalho de mapeamento consiste na elaboração de um relatório contendo a descrição da realidade atual, o diagnóstico dos fluxos existentes, as sugestões de otimização para cada um destes fluxos, as etapas necessárias para se executar esta otimização e o modelo de gerenciamento para quando os novos fluxos estiverem implantados.

Na atual realidade econômica o futuro pertencerá às empresas que conseguirem explorar o potencial da centralização das prioridades, das ações e dos recursos nos seus fluxos chave de negócios. Para isso elas terão como caminho a introdução de um modelo baseado em fluxos, migrando a estrutura atual para aquela que dá os melhores resultados para a empresa.

Os consultores da Control Business se dispõem a ajudá-los a atingir este novo patamar organizacional.

Control Business Tecnologia
 Av. Jamaris, 100 - conj. 802
 São Paulo, SP
 04078-000
 (11) 5053-3565
 www.controlbusiness.com.br

Quadro 1 - Estágios				
Estágios de Evolução	A	B	C	D
Atividades	Mapeamento dos fluxos e sub-fluxos existentes	Aperfeiçoamento dos processos chave	Redistribuição dos recursos ao longo dos processos chave	Desenho final do relatório seguindo a lógica dos processos chave da empresa
Até aonde se pode chegar	Eliminação de gargalos e geração de melhorias pontuais	Otimização dos fluxos chave, eliminando atividades que não agregam valor	Gestão de fluxos isolados e integração com fluxos auxiliares	Gestão integrada dos processos chave