

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Post de [Thiago Alan Dutra dos Santos, MBA](#) - Eng.Mecânico (UGF) e MBA Eng. de Manutenção (UFRJ) – Grupos "LinkedIn"
Segunda-Feira, 22 de Setembro de 2014

Gestão POR Processo - Definições e BPM

Espero que tenham gostado da entrevista com o vice-presidente da ABRAMAN Rogério Arcuri Filho, foram informações bastante importantes compartilhadas a respeito da nova norma ABNT-NBR-55000/2014, mas hoje continuaremos com a terceira publicação sobre o assunto escolhido por vocês, Gestão Por Processo.



Na abordagem de hoje entraremos das definições da Gestão por Processo. Nas duas primeiras publicações a preocupação foi esclarecer dúvidas e equalizar as informações sobre Processo, para somente agora nos introduzirmos aos detalhes desta inovadora abordagem.

Basicamente o princípio desta metodologia surgiu a partir da constatação de que os processos em sua grande maioria não obedecem às fronteiras das gerências ou departamentos na estrutura organizacional, por isso então seria preciso algo com o objetivo de conectá-los, surgiu a **Gestão POR Processos**.

Uma das definições mais interessantes, em minha opinião, foi a realizada por ROSEMAN e BRUIN em 2005 que diz o seguinte:

"Gestão por processos pode ser entendida como uma prática de gestão organizacional holística, que exige compreensão e envolvimento da alta administração e uma cultura receptiva aos processos de negócio. É baseada em uma arquitetura de processo, que capta o inter-relacionamento entre os principais processos empresariais e que permite o alinhamento com as estratégias, metas e políticas de uma organização."

Talvez a informação mais importante para os Gestores que podemos extrair desta definição seria que para a implantação de uma ferramenta de **Gestão POR Processos** proporcionar de fato melhorias, gestores e alta direção das empresas precisam estar cientes de que o equilíbrio entre tecnologia, pessoas e processos será o fator chave para o desempenho de sucesso dessa ferramenta, ou seja, quase 100% dos processos que acontecem em uma empresa, seja qual for área de atuação, dependem de diferentes setores ou gerências para acontecer e justamente devido às particularidades técnicas existentes em cada uma delas não se pode contar que tudo andar com a mesma velocidade ou dedicação.

Mais ou menos assim, o que é importante para você pode não ser tão importante para mim! Essa é a maior dificuldade na implantação. É comum que se encontrem barreiras culturais durante o percurso, pois bem sabemos que **melhorias implicam em mudanças** e as pessoas nem sempre estão dispostas a lidar com o "novo".

Por isso, uma metodologia é preciso para se ter o total controle das fases da implantação, neste sentido, o BPM (*Business Process Management* ou Gestão por Processos de Negócios) emergiu como um princípio de gestão focalizado em **construir pontes entre sistemas diversos, pessoas, e processos**.



Podemos dizer então que o BPM mostra o roteiro de como implantar a Gestão POR Processo passo a passo. O BPM é uma coleção de ferramentas integradas para **dar suporte ao ciclo de vida completo dos processos**, da modelagem e execução até a mensuração e a otimização dos Processos. Este roteiro está descrito e detalhado no BPM CBOK.

A algum tempo tive a oportunidade de conhecer uma outra metodologia para se dar início a implantação da Gestão POR Processo chamada de MAMP (**Método de Análise e Melhoria de Processos**), baseada no conhecido MASP (Método de Análise e Solução de Problemas) que tem foco principal em equipamentos, mas claro como sua própria descrição, o MAMP foca em Processos.

Inicialmente iremos falar sobre o BPM que tem metodologia oficial amplamente divulgada e de conhecimento geral, mas trataremos também do MAMP em postagens posteriores.

Antes de definirmos o BPM (*Business Process Management* ou Gestão por Processos de Negócios), compreendamos duas definições importantes: Negócio e Processo de Negócio.

Negócio – Grupo de indivíduos interagindo para realizar um conjunto de atividades e entregar valor aos clientes (fins lucrativos ou não, e governamental).

Processo de Negócio – É um trabalho realizado Fim-a-Fim, que ultrapassa qualquer fronteira funcional necessária e que entrega valor aos clientes.

Somente estas definições já dão ideia da dimensão que um projeto de Gestão POR Processo. Em todo o Processo as interações devem focar os clientes internos e externos de maneira que a fluência seja contínua.

O BPMBook trás a definição formal do BPM, mas particularmente gosto também do material produzido por Gart CAPOTE e Rildo SANTOS, que auxiliam diretamente o dia-a-dia da implantação.

BPM (Business Process Management / Gerenciamento por Processos de Negócio) É uma abordagem **disciplinar** para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócio, automatizado ou não, para alcançar resultados consistentes e alinhados com os objetivos estratégicos da organização.

Outras definições importantes das necessidades do BPM estão expressas como:

BPMS (Business Process Management Suite – Systems) – Um BPMS é uma ferramenta complexa que, em linhas gerais, é responsável pela realização de grande parte do ciclo de vida do gerenciamento de processos de negócio.

BPMM (Business Process Modeling Notation) – Notação da Object Management Group para modelagem de Processos. Segundo a própria OMG, *mantenedora da notação*, BPMM é uma notação gráfica que descreve as etapas de um processo de negócio. BPMM descreve o **fluxo ponta a ponta** de um processo de negócio.

Assim concluímos mais uma postagem sobre a Gestão POR Processo. Na próxima, detalharemos um pouco mais sobre o BPM e na sequência falaremos também do MAMP para concluir o assunto.

Espero que continuem acompanhando nossas publicações, acompanhe, compartilhe, divulgue entre seus amigos, colegas e companheiros de trabalho as informações de nosso Blog e os vídeos de nosso canal no YouTube. Até a próxima postagem!

[Engenharia de Manutenção no Brasil](http://brasilengenhariademanutencao.blogspot.com.br)
brasilengenhariademanutencao.blogspot.com.br