

Inove na gestão de processos para transformar seu negócio

em www.hsm.com.br



Roger Burlton explica como gestores podem promover uma inovação incremental, estrutural ou contínua nas empresas

O termo “Inovação” anda em alta nos tempos recentes, mas, claramente, não se trata de um conceito novo, considerando que sua existência data de mais de mil anos atrás. As organizações sempre tentaram ser inovadoras. Um empreendedor cria algo novo quando inicia um novo negócio e um gerente é inovador ao introduzir um novo processo. Naturalmente, organizações irão empregar diferentes abordagens para inovação em função de sua história, seu ambiente, seus objetivos e suas limitações.

Ao nos concentrarmos na inovação sob o contexto de mudança de processos de negócios, podemos dividir a literatura recente em duas grandes categorias: a escola do pensamento criativo com ênfase no brainstorming e em uma variedade de técnicas relacionadas que podem ajudar as pessoas a pensarem em maneiras alternativas de realizar algo.

Em uma segunda categoria, o termo inovação é empregado na mudança de um negócio para ser mais ágil, pró-ativo e competitivo às demandas. Michael Hammer frequentemente escreveu sobre a importância da inovação nos processos de negócios como um sinônimo de ‘reengenharia’, estimulando grandes mudanças que possam efetivamente transformar o negócio.

Outra visão sobre inovação é fornecida por Charles A. O’Reilly III e Michael L. Tushman que propõem o chamado ‘continuum’, o qual oscila entre três categorias: ‘Inovação Incremental’ (pequenas melhorias em produtos e serviços existentes), ‘Inovação Estrutural’ (avanços tecnológicos ou de processos que alteram consistentemente um componente ou elemento do negócio) e ‘Inovação Descontínua’ (avanços radicais que alteram profundamente as bases de competição da indústria). Traçando uma analogia às abordagens existentes de mudanças de processos, o termo ‘Melhoria de Processos’ assemelha-se às ‘Inovações Incrementais’. Traçando um paralelo com ‘Inovações Estruturais’, podemos considerar o ‘Redesenho de Processos’, no qual há diversos modelos de referência como o proposto pelo

BPTrends e o SCOR. Já a 'Inovação Radical ou Descontínua' compartilha com os princípios da 'Reengenharia' de Hammer.

A Gestão de Processos de Negócios ou Business Process Management (BPM) é uma abordagem bem mais ampla para a identificação e estruturação de mudanças nos processos de negócios. Compreende desde inovações incrementais de pequena escala até transformações organizacionais, passando pelo redesenho de processos. Assim, BPM auxilia qualquer tipo de inovação que uma organização demandar.

Como exemplo, a impressão 3D é uma das mais recentes inovações tecnológicas que causará impacto sobre as operações de negócios. Em essência, um computador verifica um objeto tridimensional e utiliza a imagem digital para produzir uma cópia física, utilizando um ou mais tipos de materiais para construir o objeto 3D.

O mercado de impressoras 3D está crescendo rapidamente e os preços estão caindo na mesma velocidade. Inúmeras organizações terão que modificar seus modelos de negócio e seus processos para tirar proveito desta nova abordagem e aqueles que mudarem rapidamente e de forma eficiente ganham uma vantagem competitiva significativa.

Esta é apenas uma ilustração de inovação e há muitas outras acontecendo. Meios de comunicação social, tecnologias móveis, novos materiais e mudanças regulatórias são algumas das áreas que oferecem oportunidades para a inovação.

A Gestão de Processos de negócios pode aproveitar essas oportunidades, mas também pode ser a fonte de inovação em si. Novas formas de condução do negócio, tais como processos em que o cliente soluciona sozinho sua demanda ou multi-canal de suporte também podem gerar redução de custo ou aumento do valor entregue. BPM está preocupado com a análise de como o trabalho é feito em uma organização para criar valor para as partes interessadas. Ele fornece ferramentas e técnicas para modelar processos e metodologias de trabalho para mudar sistematicamente os processos de trabalho. Traça um caminho para entender onde a mudança é necessária e descreve como implementar essa mudança de forma holística. Inovação de processo é uma necessidade para transformar uma ideia inovadora em realidade.

Roger Burlton (Tradução: Alice Erthal e Rafael Paim).