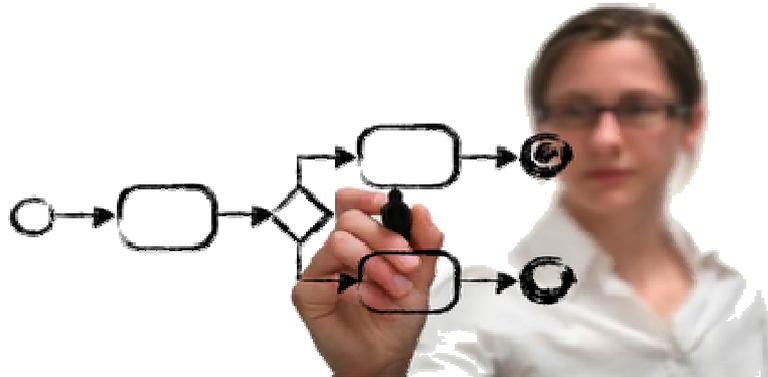


Tipos de processo de negócio

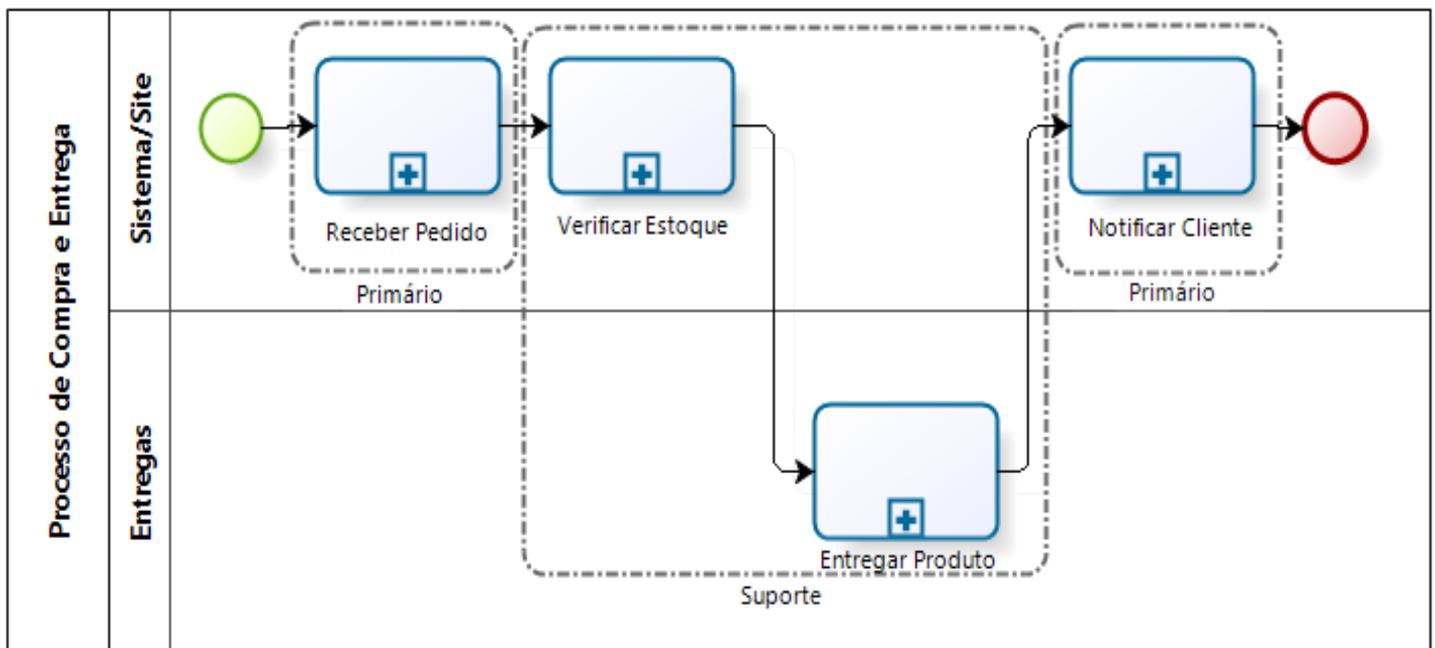
por Bruno Barrios em bpm vision.com.br



Segundo a ótica do BPM, que enxerga a organização pelos seus processos, quão melhor a organização executar seus processos que atendem a visão estratégica, mais ela irá andar rumo aos objetivos definidos. Mas o que são estes processos? Será que todos os processos de uma empresa possuem o mesmo nível de criticidade ou existem processos que são menos críticos, porém não menos importantes, do que outros?

Vou apresentar aqui que os processos podem diferenciar-se segundo a função que desempenham de uma maneira geral dentro daquela organização e que esta forma de agir e as barreiras com que interagem é que definem que tipo de processos ele realmente é dentro daquela organização.

Resumidamente existem 3 tipos de processos:



- Processos Primários (Core Process): São aqueles que possuem uma interação direta com o cliente final da empresa. Um bom exemplo pode ser um processo de entregar uma mercadoria que um cliente solicitou.
- Processos de Suporte: São aqueles processos que apoiam os processos primários, ou seja, eles que possibilitam os processos primários a serem realizados com um detalhe a mais, não interagem diretamente com o cliente final. O processo de verificação de estoque após se receber um pedido é um exemplo de um processo secundário.
- Processos de Gestão: Como o próprio nome diz, são processos responsáveis por gerir os processos primários e secundários a fim de que eles estejam atendendo o estabelecido. Um bom exemplo poderia ser o processo de gerenciar entrega dos pedidos dentro dos prazos.

Na minha visão todos os processos, quando bem definidos segundo a estratégia da organização, são muito importantes para a organização pois atuam como um corpo onde cada um realiza um papel importante. Porém neste universo de processos posso destacar que os processos mais críticos são os processos primários justamente por realizarem interação direta com o cliente final.

Imagine você tentando realizar uma compra pela internet e o processo de realizar pagamento no site está com problemas, o que acontece? Não sei você, caro leitor, mas eu geralmente procuro outro site para comprar e caso eu encontre outro site este será o primeiro lugar que visitarei novamente quando desejar comprar outro item. Por interagirem com as pessoas, os processos primários devem ser cuidadosamente especificados para que não produzam ruídos entre a organização e o cliente final.

Mas e se a parte de pagamento da compra funciona corretamente e o item que você pediu chegou errado? Neste caso o processo primário de receber o pagamento e de entregar o pedido funcionaram corretamente, porém houve um erro no processo de suporte embalar pedido, pois o item que foi enviado foi um item incorreto. Da mesma forma que os processos primários causam um impacto negativo ou positivo diretamente, os processos de suporte causam também impactos positivos ou negativos só que de uma forma indireta.

Justamente para minimizar as perdas e aumentar a eficiência dos processos é que existem os processos de gestão. Através dos processos de gestão podemos: Controlar, medir e monitorar os demais processos da organização. Ver se tudo está correto, se o tempo estabelecido está sendo atingido e se os objetivos dos processos estão sendo alcançados são papéis dos processos de gestão. Sem este tipo de processo é muito provável que exista uma má percepção de qualidade pelo cliente final, afinal nada monitora os processos atuais a fim identificar indicadores para saber como a situação real do processo está.

É importante saber diferenciar com qual tipo de processo estamos lidando, pois muitas vezes o que irá direcionar a nossa atenção frente a um mundo de processos pode ser a maneira como ele interage com a organização internamente e externamente. Sem este tipo de visão nós muitas vezes podemos estar investindo tempo em algo que de fato demorará a transmitir ao cliente final uma percepção de aumento de qualidade.