4ª EDIÇÃO Science & Business Connection by colmeia

INVERSÃO DA LÓGICA DE PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS E O MODELO DE ESCRITÓRIO DE EXCELÊNCIA OPERACIONAL COMO SERVIÇO

Eduardo Rulti Pinheiro[1]; Kelly Regina Carvalho Nunes[2]

[1] Fluxo3 Consultoria de Resultados (eduardo@fluxo3.com.br)
[2] Fluxo3 Consultoria de Resultados (kelly@fluxo3.com.br)

Resumo: A gestão por processos tem sido amplamente reconhecida como um dos pilares da excelência operacional e da melhoria contínua nas organizações contemporâneas. No campo do Business Process Management (BPM), modelos tradicionais de melhoria organizacional geralmente seguem uma sequência estruturada que prioriza inicialmente a modelagem e padronização dos processos, para posteriormente estabelecer mecanismos de medição e controle de desempenho. Embora essa abordagem seja amplamente difundida na literatura e na prática organizacional, sua aplicação pode resultar em esforços significativos de documentação e padronização de processos que não representam, necessariamente, os principais pontos de impacto para o desempenho organizacional. Nesse contexto, este trabalho apresenta e discute uma metodologia aplicada de gestão orientada a resultados desenvolvida pela Fluxo3 Consultoria de Resultados, cuja principal contribuição conceitual consiste na inversão da lógica tradicional de melhoria de processos ao priorizar a medição de desempenho antes da padronização dos processos organizacionais. O objetivo deste estudo é apresentar os fundamentos conceituais, a estrutura metodológica e a aplicação prática desse modelo de gestão, demonstrando como a utilização sistemática de indicadores de desempenho pode orientar de forma mais eficiente a priorização das iniciativas de melhoria organizacional. A metodologia proposta estrutura-se em quatro macroetapas interdependentes: (1) estruturação organizacional e definição da arquitetura de processos da empresa; (2) estabelecimento de um sistema estruturado de medição de desempenho por meio de indicadores vinculados aos processos e à estratégia organizacional; (3) padronização seletiva dos processos que apresentem desvios mensuráveis de desempenho ou relevância estratégica para a geração de valor; e (4) automação de processos previamente estruturados e estabilizados. Ao inverter a sequência tradicional de melhoria de processos, a metodologia direciona os esforços organizacionais para processos que evidenciam problemas reais de desempenho ou oportunidades relevantes de geração de resultados, evitando iniciativas extensivas de padronização sem impacto direto na performance organizacional. Adicionalmente, o estudo apresenta uma inovação no modelo de oferta de serviços de gestão por meio da terceirização do Escritório de Excelência Operacional. Esse modelo é estruturado a partir de uma tríade composta por ambiente digital, atendimento especializado e serviços de gestão executados por equipe multidisciplinar. O ambiente digital consiste em uma plataforma proprietária com inteligência artificial embarcada, responsável por integrar processos, indicadores, documentos e ações

estratégicas em um ambiente único de gestão e rastreabilidade. O atendimento especializado assegura suporte contínuo à organização, enquanto os serviços são executados por especialistas em gestão, processos e desempenho organizacional. Os resultados observados na aplicação prática dessa abordagem indicam maior foco nos fatores que efetivamente impactam o desempenho empresarial, melhor priorização das iniciativas de melhoria e aumento da previsibilidade dos resultados organizacionais. Conclui-se que a priorização da medição de desempenho como elemento orientador das iniciativas de melhoria, associada a um modelo de gestão oferecido como serviço especializado, representa uma abordagem promissora para organizações que buscam estruturar sua gestão de forma orientada a dados, com maior efetividade na implementação de melhorias e maior alinhamento entre processos e estratégia organizacional.

Palavras-chave: Business Process Management; Gestão de Desempenho; Excelência Operacional; Gestão Orientada a Dados; Inovação em Gestão.