

# Optimização de Processos



## Optimize o seu Futuro

As empresas servem os seus clientes através de processos que abrangem várias funções. Se a gestão promover, somente, a melhoria de performance das várias áreas funcionais de *per si*, os resultados ao nível da empresa nunca serão óptimos. Nesta abordagem, cada função tem tendência a desenvolver os seus próprios objectivos e medidas de performance, conseguindo os seus resultados à custa das outras. Portanto, para poder melhorar-se realmente uma organização, a gestão deve focar-se nos seus **processos**.

As verdadeiras questões a resolver são:

- ◆ Quais os processos críticos de negócio?
- ◆ Como definir o seu grau de importância relativa?
- ◆ Como melhorar a sua performance?
- ◆ Como medir os ganhos resultantes da sua modificação ou inovação?



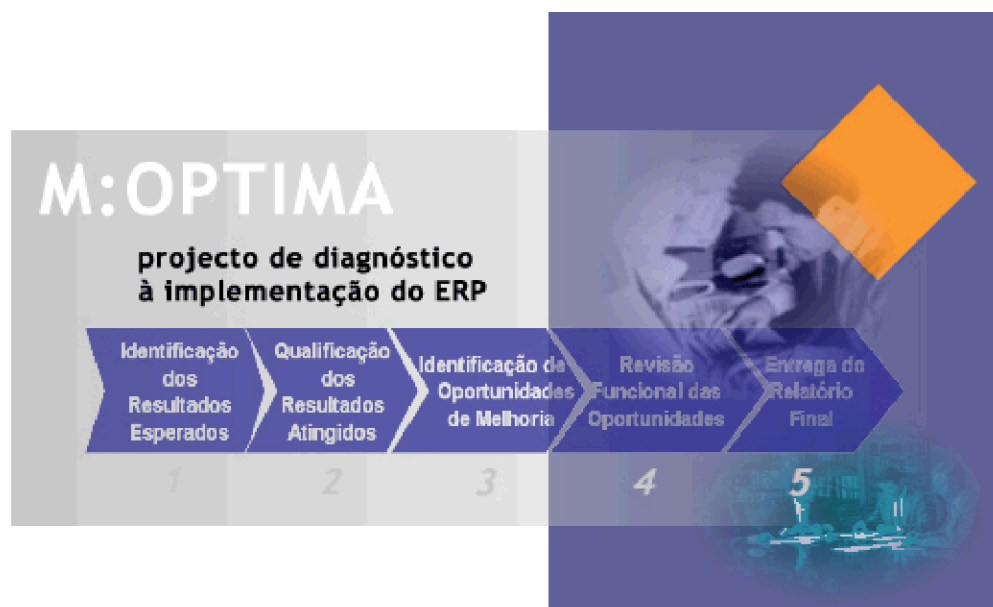
É muito importante compreender cada um dos processos que percorrem a empresa e determinar qual o seu tipo, **Gestão**, **Suporte** ou **Primário**, porque é esta classificação que influencia a definição dos objectivos de performance a implementar.

Por exemplo, se um empresa enfrenta concorrência a nível global, os processos que interagem com o cliente (primários), devem ter o mais elevado nível de performance possível (sempre acima dos 75% de eficiência - classe A). Por outro lado, os processos de suporte devem ser eficientes (acima dos 50%), mas não precisam de ser classe A. Finalmente, os processos de gestão devem ser reduzidos ao mínimo, de forma a promover decisões rápidas e atempadas (classe A).

Os nossos serviços de Optimização de Processos são uma componente dos serviços de Optimização de Negócio. Foram criados como resposta à necessidade das empresas em conhecer rapidamente quais os seus processos críticos, qual o seu grau de eficiência e como (e quando) actuar para realizar correcções que melhorem a sua performance.

Um projecto de Optimização de Processos é realizado com base na metodologia **M:OPTIMA**, ainda que só parte das suas actividades sejam executadas.

Consultar [www.decisionmaster.net](http://www.decisionmaster.net) para mais pormenores.



 **decision**  
master

Lisboa

[www.decisionmaster.net](http://www.decisionmaster.net)