

A importância da padronização de procedimentos em uma Empresa

Antes de entendermos a importância da padronização dos procedimentos adotados, para o controle dos processos de uma empresa, vamos entender o que chamamos de:

- Controle;
- Procedimentos;
- Processos;

Controle:

Os controles adotados em uma organização representam o conjunto de ações ou atos que possibilitem uma segurança quanto aos aspectos lógicos e técnicos do processo, identificando através de sua adoção o cumprimento das linhas hierárquicas de autoridade, limite de alçada estabelecida e a efetiva execução das operações.

Procedimentos:

Ações ou atos adotados pela Empresa, visando estabelecer eficácia e eficiência em suas operações, considerando a sua qualidade, rentabilidade e segurança quanto à atividade de negócio praticada.

Processo:

Fluxo de processamento de cada etapa envolvida nas operações desenvolvidas pela Empresa visando à execução de sua atividade de negócio praticada.

Como podemos observar, os procedimentos e o processo têm de estar representando ações que denotem no controle, ou seja, o controle representa um objetivo abrangente a toda a Empresa e deve ser exercido de forma a garantir rentabilidade em suas operações.

No atual mundo globalizado e competitivo, não é mais possível a ocorrência de controles que não objetivem a eficácia das operações e que, por questões meramente conceituais, criem, ao invés de segurança e agilidade, processos morosos e com acúmulo de trabalho aos colaboradores envolvidos.

Quando é estabelecido um controle para qualquer processo produtivo, a finalidade determinada para sua existência estabeleceu sua função, ou seja, qual o seu objetivo.

Preventivo: atua como uma forma de prevenir a ocorrência dos problemas, exercendo o papel de uma espécie de guia para execução do processo ou na definição das atribuições e responsabilidades inerentes.

Detectivo: como o nome indica, detecta algum problema no processo sem impedir que eles ocorram.

Corretivo: Serve como base para a correção das causas de problemas no processo, mas após os mesmos já ocorridos.

Considerando nossa análise da importância do controle interno dentro dos processos produtivos, concluímos que, nos dias atuais, fica cada vez mais caracterizado que os controles precisam atuar com uma finalidade preventiva. Não adianta, somente, identificar e corrigir um problema, após a sua ocorrência. O que os controles precisam proporcionar é segurança quanto à inexistência de problemas ou desvios no processo.

Quando alguém já está morto, não adianta descarregar munição sobre o cadáver. Lógico que é importante levantar-se as causas e conseqüências do fato ocorrido, mas o primordial seria ter evitado o crime cometido.

Com o controle acontece à mesma coisa. Cada vez mais os processos têm de se apresentar ágeis e seguros, através de controles que identifiquem claramente os seus objetivos e assegurem que os riscos de possíveis problemas sejam prevenidos. Ao mesmo tempo, nem todos os problemas que atuam sobre os processos são previsíveis.

Existem falhas que ocorrem em virtude do próprio tipo de negócio praticado pela empresa e que independem de controles ou do conhecimento prévio da execução dos processos produtivos.

Também, por mais que se controlem preventivamente os riscos inerentes aos processos e sejam detectados os problemas envolvidos no tipo de negócio praticado pela empresa, ações ou eventos externos podem influenciar a eficácia do processo, ocasionando erros só identificados após sua ocorrência. Neste caso, controles corretivos serão imprescindíveis ao auxílio à investigação e à correção das causas apresentadas.

Concluímos que uma análise ideal da finalidade dos controles internos seria a atuação, em conjunto, das três formas conceituadas, ou seja:

1o criarem-se controles preventivos que proporcionem segurança quanto à inexistência das falhas inerentes aos processos;

2o definir-se de que forma podem ser identificadas as ocorrências de erros possíveis ao tipo de negócio praticado; e, por último;

3o criarem-se controles para identificação das causas de possíveis falhas ocorridas, para embasamento da forma de sua correção.

Quando realizamos algum tipo de procedimento, visando alcançar um objetivo comum para empresa, temos que ter em mente que seu sucesso depende de sua adoção de forma correta por todas as pessoas envolvidas em sua execução.

Podendo ser denominado como “procedimento padrão”, “manual de controle interno”, “procedimentos internos” etc., o importante é que a empresa tenha previamente documentados os seus processos, atentando para atualizações constantes de seus procedimentos, e que estes sejam totalmente divulgados aos funcionários da empresa.

Esta metodologia ajuda a que toda a empresa tenha uma visão processual de suas atividades de negócio, facilitando o entendimento do valor agregado em cada fase e da participação de todos os colaboradores nos processos existentes.

A normalização dos procedimentos adotados pela empresa é uma ferramenta importante, uma vez que se torna um fator imprescindível a disseminação da filosofia de processo por seus colaboradores. A partir do momento em que a empresa documente seus processos, divulgue e treine seus colaboradores, na execução dos procedimentos envolvidos, é também disseminada a importância de cada participação em relação aos objetivos e resultados esperados.

Cada colaborador compreende o que ele representa, no todo do processo, o grande objetivo envolvido em sua execução e tem total conhecimento dos resultados possíveis, considerando sua performance neste contexto.

Com essa filosofia, a empresa obtém uma visão bem mais participativa de seus colaboradores, que buscam, a partir daí, não só obter eficiência nas suas tarefas do “dia-a-dia” mas, acompanhar e lutar piamente pela manutenção da eficácia do processo como um todo, preservando seus objetivos e visando ao alcance dos resultados previstos.

Como vemos a existência de uma metodologia padrão, com forma e cronologia definidas, facilita a vida do colaborador, proporcionando maior segurança quanto aos resultados obtidos e credibilidade e participação da sua área na adoção das possíveis melhorias identificadas no processo praticado pela Empresa.