

GESTÃO DE PROCESSOS E SEU IMPACTO

Ana Clara Santos - aluna do curso de Administração da UFMG - ana.santos@ucj.com.br

Neste Case você verá como a equipe da UFMG Consultoria Jr executou a Gestão de Processos no Escritório Abi-Ackel Advogados Associados. A economia de R\$19.200, contando apenas o mês de fevereiro, garantiu a satisfação do cliente. Projetos envolvidos: Mapeamento de Processos.

Desafio

O Escritório Abi-Ackel Advogados Associados atua na qualidade de Assessores e Consultores na área preventiva ou na representação processual judicial, fornecendo embasamento legal no atendimento e detectando oportunidades que sejam vantajosas aos seus clientes. O escritório teve um grande crescimento nos últimos anos, e por isso, houve uma defasagem no controle das atividades internas. Sendo assim, após uma análise interna feita pelo coordenador do escritório, notou-se a necessidade de mapear os processos com o objetivo de melhorar a gestão de conhecimento, e assim, ter uma visão sistêmica da empresa.

Solução

Diante desse cenário, a UFMG Consultoria Jr realizou na empresa um projeto de Gestão de Processos do Escritório. Você sabe o que é um projeto de gestão de projetos? O Projeto de Gestão de Processos da UCJ possui foco em aumentar a eficiência, reduzindo custos e aumentando a qualidade, com consequente

impacto positivo na satisfação dos clientes!

Primeira Etapa: Desenhar Processos

O projeto começou com a realização de um estudo dentro do escritório, visando identificar cada processo presente no setor.

Após a identificação dos processos e seu entendimento, foi feito o desenho de cada um deles, para que posteriormente, fosse capaz de identificar lacunas que possam ser melhoradas.

Os insumos obtidos nesta etapa foram compilados e analisados, com intuito de identificar e compreender os inputs de entrada e saída. Assim, foi possível a construção da Cadeia de Valor da empresa visando garantir um melhor entendimento dos seus processos internos.

A Cadeia de Valor designa uma série de atividades relacionadas e desenvolvidas pela empresa a fim de satisfazer as necessidades dos clientes, que é deixar visível os processos que acontecem na área.

Essa análise foi feita através de dados coletados junto ao cliente e o dia-a-dia do setor.

Segunda Etapa: Aprimorar Processos

Após desenhar cada processo, a equipe analisou cada um e redesenhou os que foram necessários.

O foco da etapa foi identificar os pontos de melhoria nos processos atuais. Após a identificação, os pontos foram validados e confirmados com os envolvidos no setor, para que a equipe da UCJ

CASE

pudesse estruturá-los e redesenhá-los através de técnicas e ferramentas próprias à gestão de processos.

A partir disso, então, foram realizadas melhorias no funcionamento dos processos. Tais melhorias visavam possibilitar a máxima eficiência, dinamizando ainda mais a prestação de serviços.

Resultados Obtidos com a Gestão de Processos
Um escritório de advocacia possui uma grande quantidade de processos. Tendo isso em vista, é comum que haja multas em detrimento do atraso na atualização deles.

Em janeiro, por exemplo, houve 109 processos atrasados, o que gerou uma multa de mais de R\$30.000.

Após a implantação de nossas ferramentas entregues durante o projeto, foram contabilizados apenas 45 processos atrasados no mês de fevereiro. Isso representa uma redução de 60% das multas e uma economia de mais de R\$19.000 para o escritório.