

Uma ferramenta chamada Fluxograma

O atual dinamismo das organizações, bem como a crescente exigência dos clientes por altos padrões de qualidade induzem os gerentes a buscarem diferenciais em novos modelos de gestão. Desse modo, observa-se que modelos baseados em processos vêm ganhando destaque no cenário organizacional, visto que são de extrema importância para a grande maioria dos setores empresariais, pois contribuem para a estruturação dos cargos, padronização de roteiros de entrega e organização das etapas de produção de determinados produtos, fazendo com que o gestor consiga planejar decisões e corrigir determinadas falhas, aumentando assim a eficiência e a eficácia da organização.

O que são Fluxogramas?

A complexidade dos processos produtivos de determinadas organizações faz com que seus gestores busquem ferramentas que auxiliem a melhor entender o funcionamento interno, para então tomar decisões em concordância com suas estratégias. Segundo Harrington (1993, p. 103):

Define-se fluxograma como um método para descrever graficamente um processo existente, ou um novo processo proposto, usando símbolos simples, linhas e palavras, de forma a apresentar graficamente as atividades e a sequência no processo. (HARRINGTON, 1993, p. 103)

Neste contexto, Ritzman e Krajewski (2007, p. 43), afirmam que, “um fluxograma traça o fluxo de informações, clientes, funcionários, equipamentos ou materiais em um processo”. A elaboração de um correto fluxograma forma a base da análise dos processos de uma organização, visto que o auxílio visual possibilita uma melhor compreensão do que somente a descrição propriamente dita. Conforme Campos (1992 apud PINHO, 2007, p. 3) “o fluxograma é fundamental para a padronização e posterior entendimento do processo”. Porém, é necessário saber conciliar as informações disponíveis, pois nem sempre os processos que a documentação da empresa relata são o que acontecem na realidade, ou seja, será preciso em certos casos ir pessoalmente à organização fazer o mapeamento.

Símbolos padronizados para fluxograma

Para elaborar e compreender fluxogramas é preciso conhecer seus principais elementos, ou seja, seus símbolos. Os fluxogramas mais eficazes usam os símbolos padronizados mais conhecidos (HARRINGTON, 1993, p. 113). Partindo deste princípio estão representados e explicados abaixo os dez símbolos mais reconhecidos em primeiro contato:

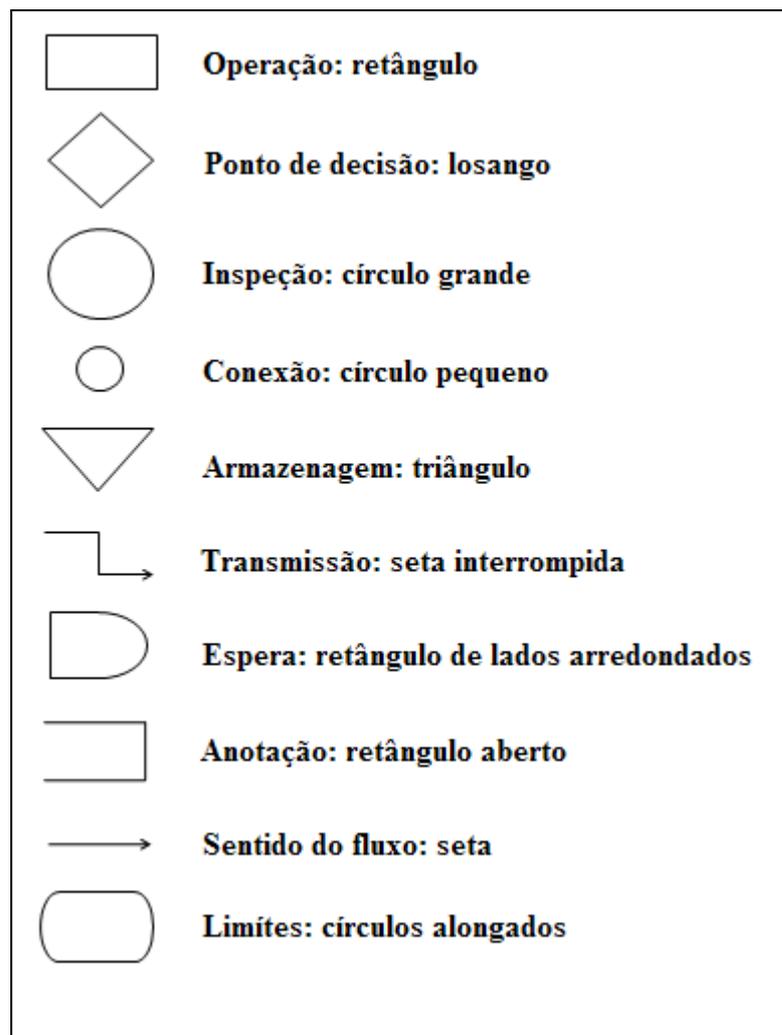


Figura 1- Símbolos utilizados na elaboração de fluxogramas

Fonte - Adaptado de Harrington (1993, p. 113).

Tipos de fluxograma

Há diferentes tipos de fluxograma, cada um com sua aplicação específica, a seguir serão elencados e descritos quatro tipos considerados importantes para atingir a eficiência:

Diagramas de blocos: são usados muitas vezes para definir um futuro fluxograma que consiga melhor detalhar as atividades. Segundo Arioli (1998 apud FRIDRICZEWSKI, 2012) são os mais simples para descrever as atividades do processo. “Normalmente são elaborados no início do processo de aperfeiçoamento para determinar e documentar a magnitude do mesmo” (HARRINGTON, 1993, p. 105). São usadas formas gráficas como retângulos, círculos e setas para representar a ordem em que acontecem os processos produtivos.

Fluxograma padrão ANSI: normalmente, o diagrama de blocos é usado como ponto de partida e em sequência é usado o fluxograma padrão ANSI para detalhar as atividades. Conforme Harrington (1993, p. 116), “um fluxograma padrão ANSI fornece uma compreensão detalhada de um processo, que excede aquela dada por um diagrama de blocos”. Cada tarefa estudada pode ser detalhada até um ponto em que o fluxograma torna-se parte do manual de treinamento dos funcionários. Para Harrington (1993) a elaboração do fluxograma detalhado só é feita quando o processo se aproxima de uma qualidade de padrão internacional, para assegurar que os aperfeiçoamentos não se deteriorem com o tempo.

Fluxograma funcional: tem como objetivo mapear os processos nas diferentes áreas de trabalho da empresa e representando os resultados tanto com blocos como por símbolos, auxiliando os gestores a visualizar a movimentação interna da empresa. Como é relatado por Arioli (1998 apud FRIDRICZEWSKI, 2012) descrevem o movimento de trabalho entre as diversas áreas da empresa.

Fluxograma geográfico: fluxograma geométrico, ou superposto ao layout físico, ele ajuda a melhorar o arranjo físico, identificando o tempo desperdiçados ocasionados por má organização dos recursos dentro da organização (HARRINGTON, 1993, p. 124). Segundo Arioli (1998 apud FRIDRICZEWSKI, 2012) representa a evolução dos processos industriais e administrativos.

Por conta desta variedade de fluxograma, é necessário que o gestor tenha real conhecimento de sua empresa, para que consiga definir qual a ferramenta adequada para

realizar o mapeamento e análise dos processos, visando tanto corrigir erros, como realizar melhoramentos no arranjo físico.