

Todas as empresas têm atividades que devem ser executadas diariamente e muitas vezes essa rotina é estressante, com problemas que surgem dia após dia, fazendo que gestores e colaboradores se tornem verdadeiros “bombeiros”, resolvendo problemas emergenciais, que fazem com que atividades diárias e simples sejam deixadas de lado. Essas atividades quase sempre são simples, mas importantes para manter a empresa funcionando eficientemente.

Gerenciar a rotina diária é mapear todas as atividades da empresa que contribuam para a realização das operações diárias e ao mesmo tempo transmitir para as pessoas essas atividades por meio de sua representação gráfica (fluxogramas) da rotina de cada processo. Essas atividades têm seus fluxogramas elaborados através de símbolos padronizados e ao mesmo tempo em que é definido para cada atividade um responsável.

O Gerenciamento da Rotina Diária (GRD) é uma metodologia de qualidade que direciona as pessoas para aquilo que deve ser feito para obter, manter e melhorar cada vez mais os resultados tornando as empresas mais competitivas. Os seus pilares são: melhoria contínua com focos nos resultados, padronização do trabalho e tratamento de anomalias.

Hoje as empresas estão muito focadas nos resultados e cada vez mais a busca por resultado positivo se torna um desafio, um resultado apenas é alcançado quando se atingem metas. Atingir metas esta muito relacionada à capacidade que cada empresa tem em executar suas tarefas de uma forma eficaz e eficiente, para que os resultados apareçam é preciso que as pessoas ao exercer suas funções tenham em mente que precisam ser as melhores naquilo que fazem e para isso é preciso que seja desenvolvido o Gerenciamento da Rotina Diária (GRD).

Para se iniciar um processo de Gerenciamento de Rotina é preciso entender que toda empresa tem uma finalidade e que cada para chegar a essa finalidade é preciso um meio e esse meio é o método de gestão empregado pela empresa. O primeiro passo é padronizar as tarefas, reunir nos fluxos de cada tarefa as melhores pratica existentes na empresa, feito isso é preciso identificar as atividades criticas, aquelas que se não forem bem executadas causam um grande impacto na empresa.

Feito isso é preciso definir qual é a meta para essas atividades. Para que tudo saia como planejado é preciso também capacitar as pessoas para executar essas tarefas conforme os padrões estabelecidos e se deve audita-las periodicamente para se ter a certeza que tudo esta

sendo feito conforme o planejado.

Mesmo padronizando as operações podem acontecer anomalias como reclamação de cliente, por exemplo. Todas as anomalias que acontecem geram retrabalhos e consomem o tempo das pessoas que se empenham em resolvê-los. Quando uma anomalia acontece ela deve ser combatida de imediato, caso isso não aconteça à anomalia vira rotina e como consequência todo mundo passará achar que apagar incêndio é normal. Essas anomalias devem ser combatidas com ferramentas que possibilitem uma correta análise e correção destas e estabelecimento de novos planos para não voltar a ter anomalias nas atividades.

Uma das técnicas mais utilizadas pelo GRD é o Ciclo PDCA que é um ciclo de desenvolvimento que foca a melhoria contínua. O seu objetivo é auxiliar o desenvolvimento e a melhoria das instituições e fazer com que as anomalias de atividades sejam suprimidas.

Os passos do PDCA são os seguintes:

Planejar –(Plan)	=>	Objetivos e caminhos
Executar –(Do)	=>	“Faz Acontecer”
Verificar ou controlar	=>	Comparar o “Plan” com o DO”
Melhorar ou Agir	=>	Correções ou Melhorias

O assunto Gestão da Rotina Diária não se esgota aqui porem o objetivo deste artigo foi introduzir um assunto que esta muito em alta nas empresas, pois as atividades simples precisam ser bem executadas para que as organizações ofereçam serviços com qualidade cada vez maiores e assim possam crescer e se tornar competitivas.

Pedro Paulo Galindo Morales é Graduado em Gestão de Sistemas Produtivos, possui especialização em Controladoria e trabalha na área de Gestão Orçamentária de uma empresa multinacional de Distribuição de Energia Elétrica.

Blog: [www.falandodegestao.wordpress.com](http://www.falandodegestao.wordpress.com)

E-Mail: [pedropaulomorales@yahoo.com.br](mailto:pedropaulomorales@yahoo.com.br)