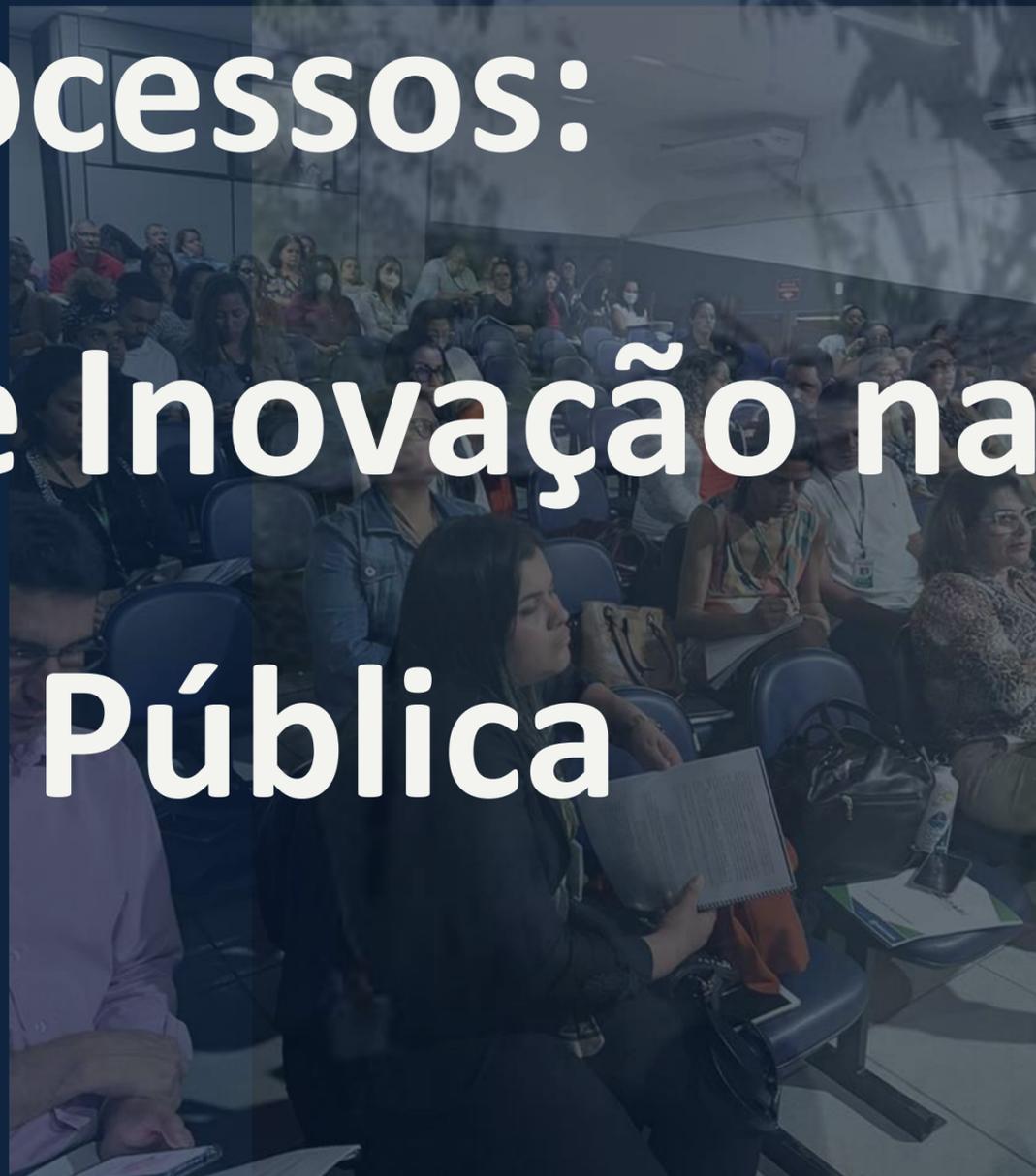


Gestão por Processos: Simplificação e Inovação na Administração Pública



OLÁ! NÓS SOMOS AS SERVIDORAS...



ROBERTA SÁ

MSC. ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - COPPEE/UFRJ
ESPECIALISTA EM PROCESSOS E INOVAÇÃO



CAMILA CARVALHO

MBA EM GOVERNANÇA E GESTÃO AMBIENTAL - LEC/FGV
ESPECIALISTA EM PROJETOS E INOVAÇÃO

ELEMENTOS DA INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA

01

Jornada de reflexão e aprendizagem em conjunto com os atores

02

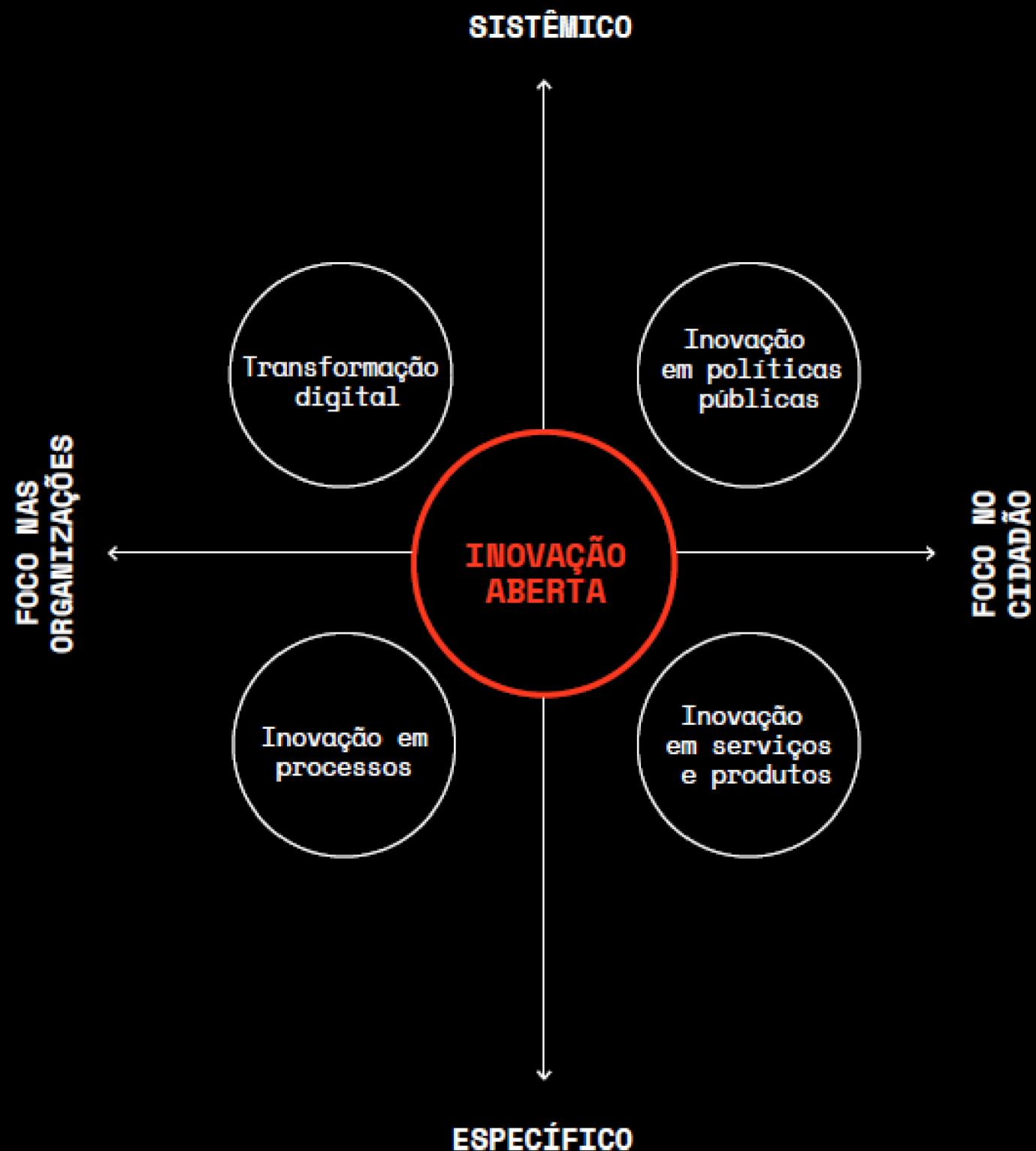
Empatia: mudança da relação entre os atores-chave e das regras do jogo

03

Produção de resultados duradouros e relevantes para sociedade



ESTRATÉGIA DA INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA



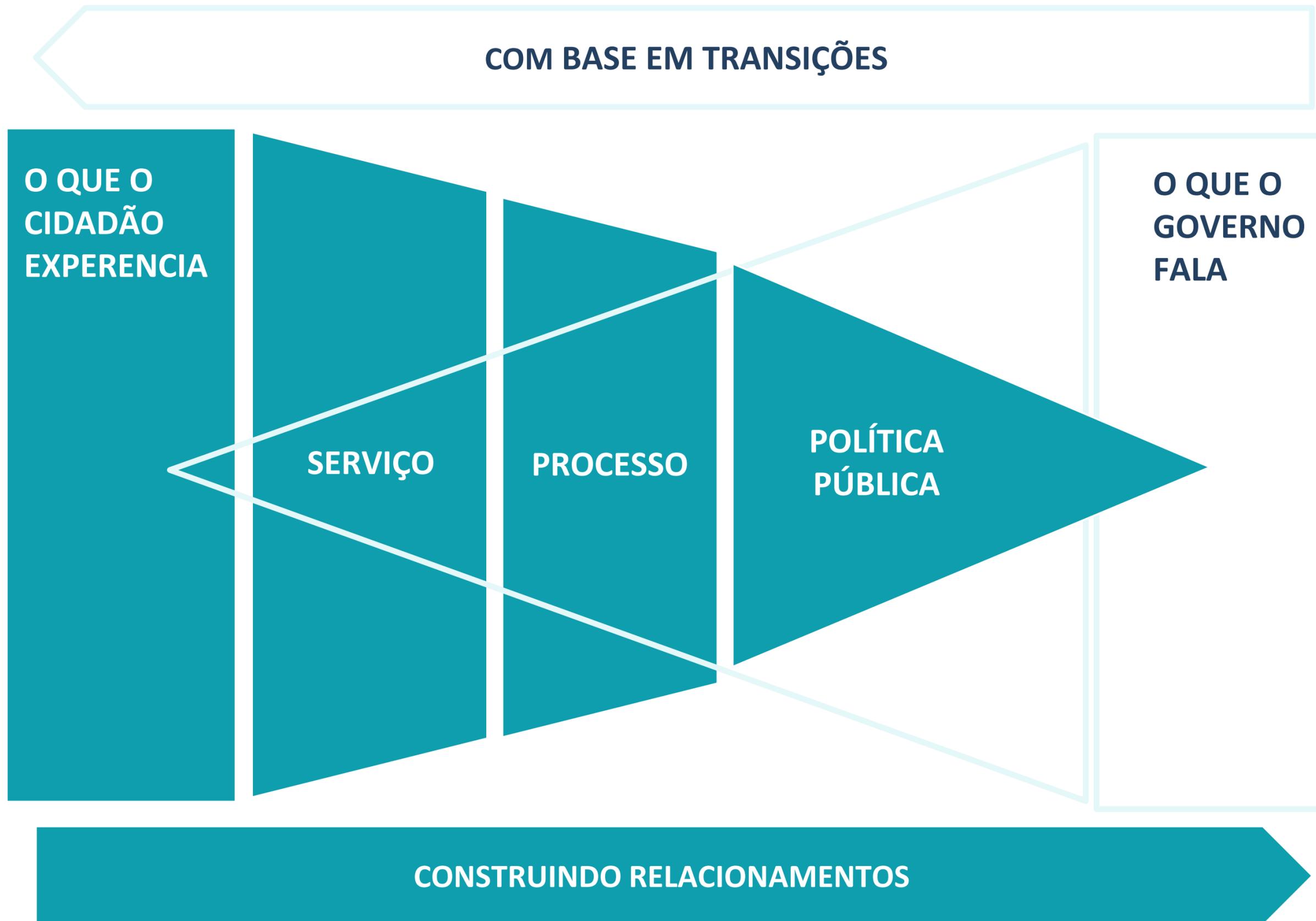
“Inovações em processos ajudam na melhoria incremental dos resultados ao aumentar a eficiência de procedimentos internos de serviços e produtos que já estão em vigor.”

“Eu, Daniel Blake, sou um cidadão, nada mais, nada menos.”

Frase final do filme “Eu, Daniel Blake”, vencedor da Palma de Ouro no Festival de Cannes 2016



Espelho
Plano:
Relação
Governo e
Sociedade



Projeto de Inovação em Processos

TRIPÉ DA INOVAÇÃO

PROJETO

- Esforço temporário;
- Promove algo que não existe ou altera o produto.



Visão multidisciplinar
e colaborativa



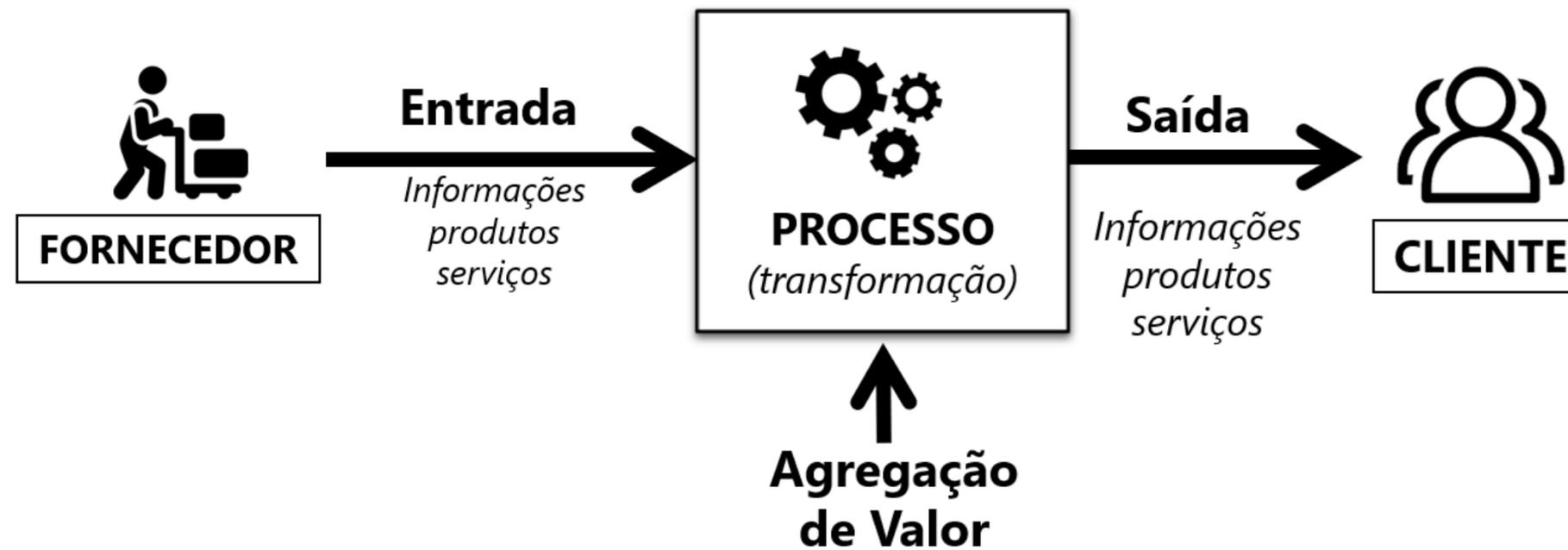
INOVAÇÃO

- Mudanças no processo ou prestação de um serviço.

PROCESSO

- Repetido infinitas vezes;
- Melhoria na rotina das atividades;
- Intervenção pontual ou incremental

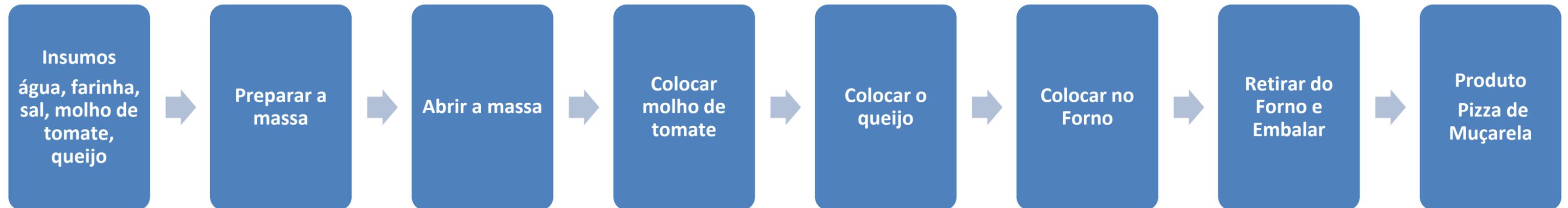




O QUE É PROCESSO?

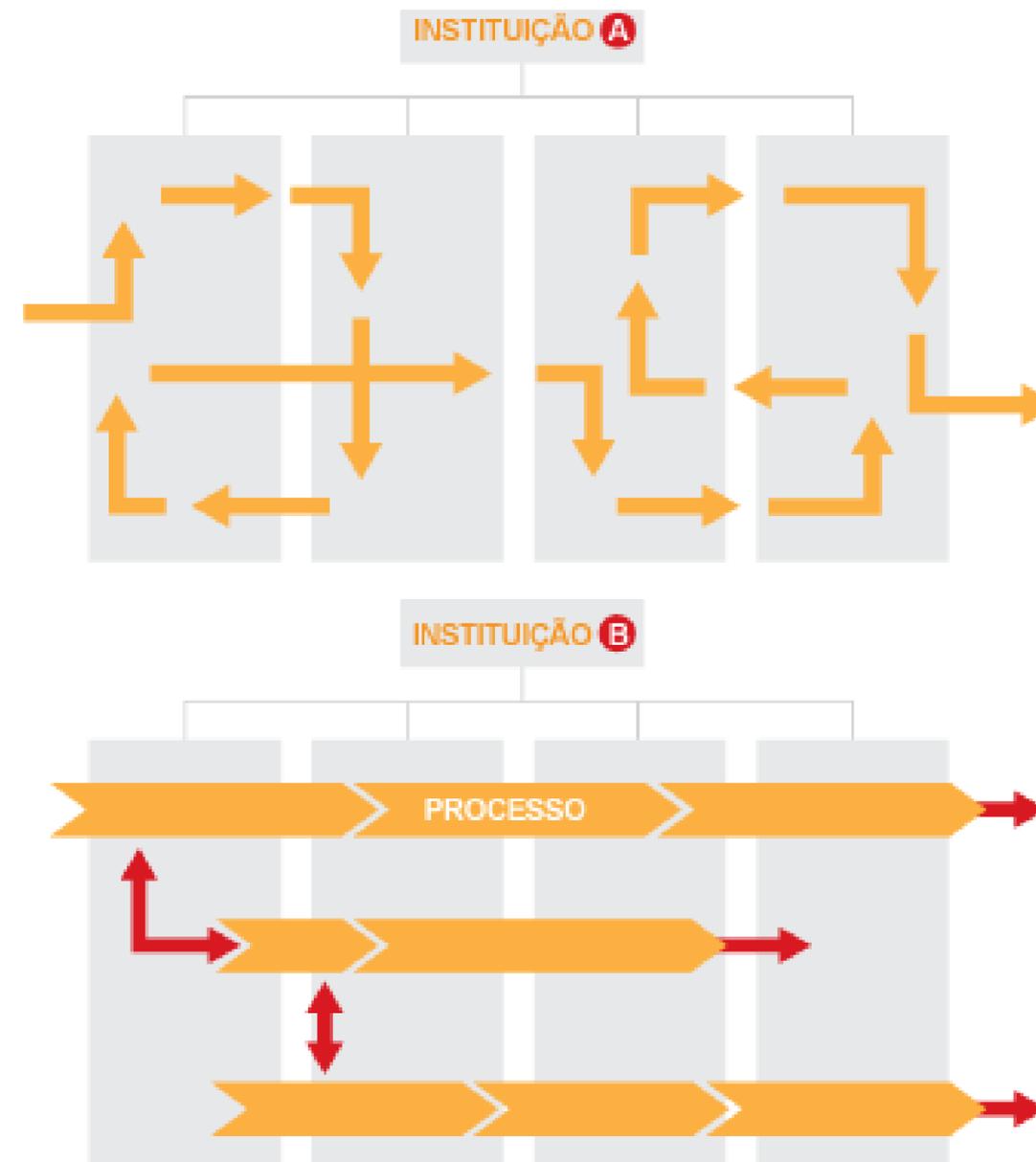
Processo é um conjunto de atividades inter-relacionadas, sequencialmente e logicamente estruturadas e encadeadas, por meio das quais as entradas/inputs (insumos) são transformadas (processamento) em saídas/outputs (produtos / serviços).

ESTRUTURA DOS PROCESSOS



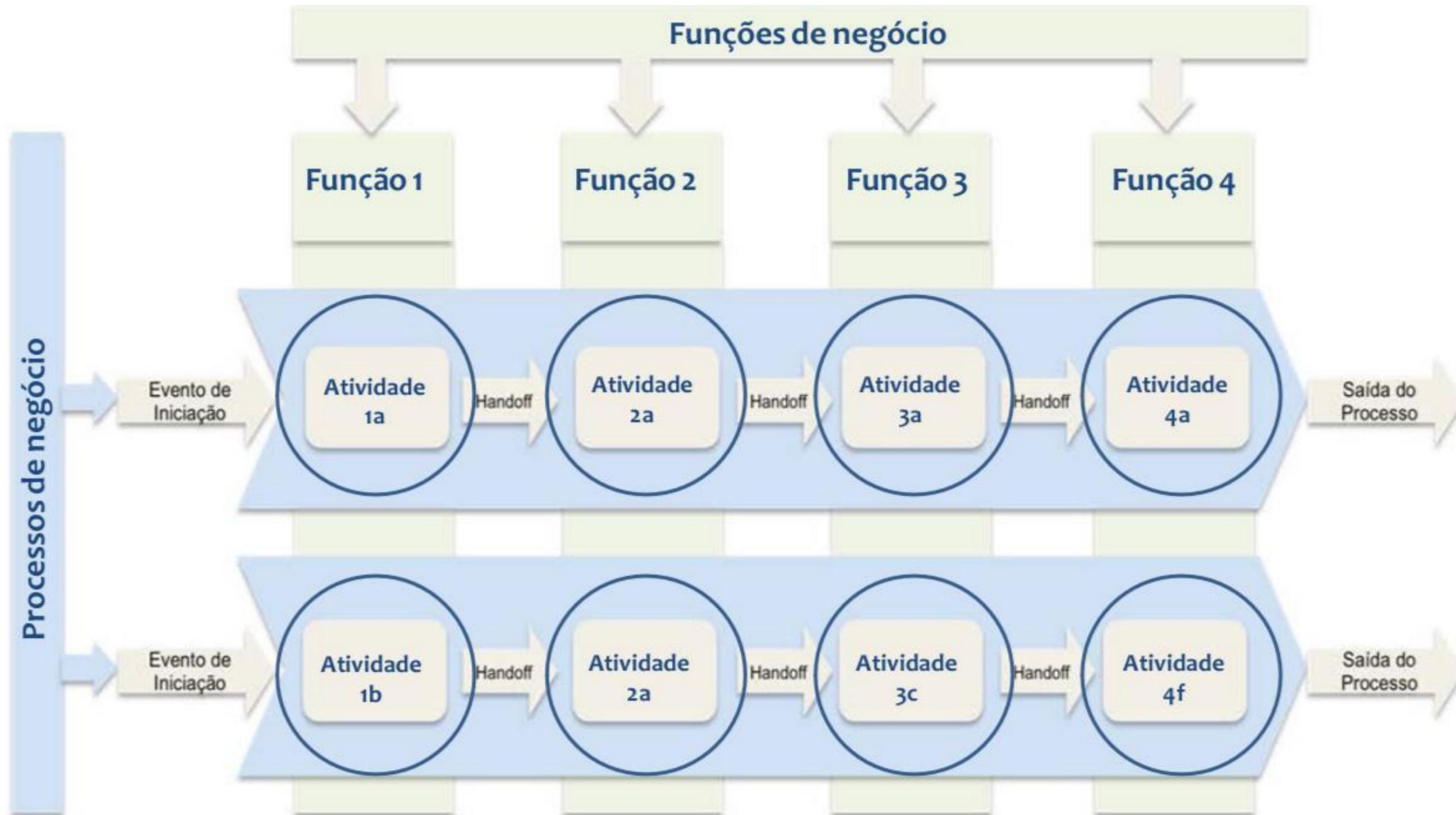
Processos: visão horizontal

Hoje é preciso que as organizações públicas se orientem à sociedade, estruturando seus processos de forma a **satisfazer às necessidades da coletividade**, envolvendo a organização como um todo.



Fonte: Adaptado de MALAMUT (2005) apud BALDAM et. al., (2007, p. 25)

SEQUÊNCIAS DE ATIVIDADES ENVOLVENDO DIFERENTES SETORES ORGANIZACIONAIS



Operacionalização da Gestão por Processos na Organização

O ciclo de vida BPM - *Business Process Management*, em português “Gerenciamento de Processos de Negócios”, que norteará as ações do trabalho da Gestão por Processos.

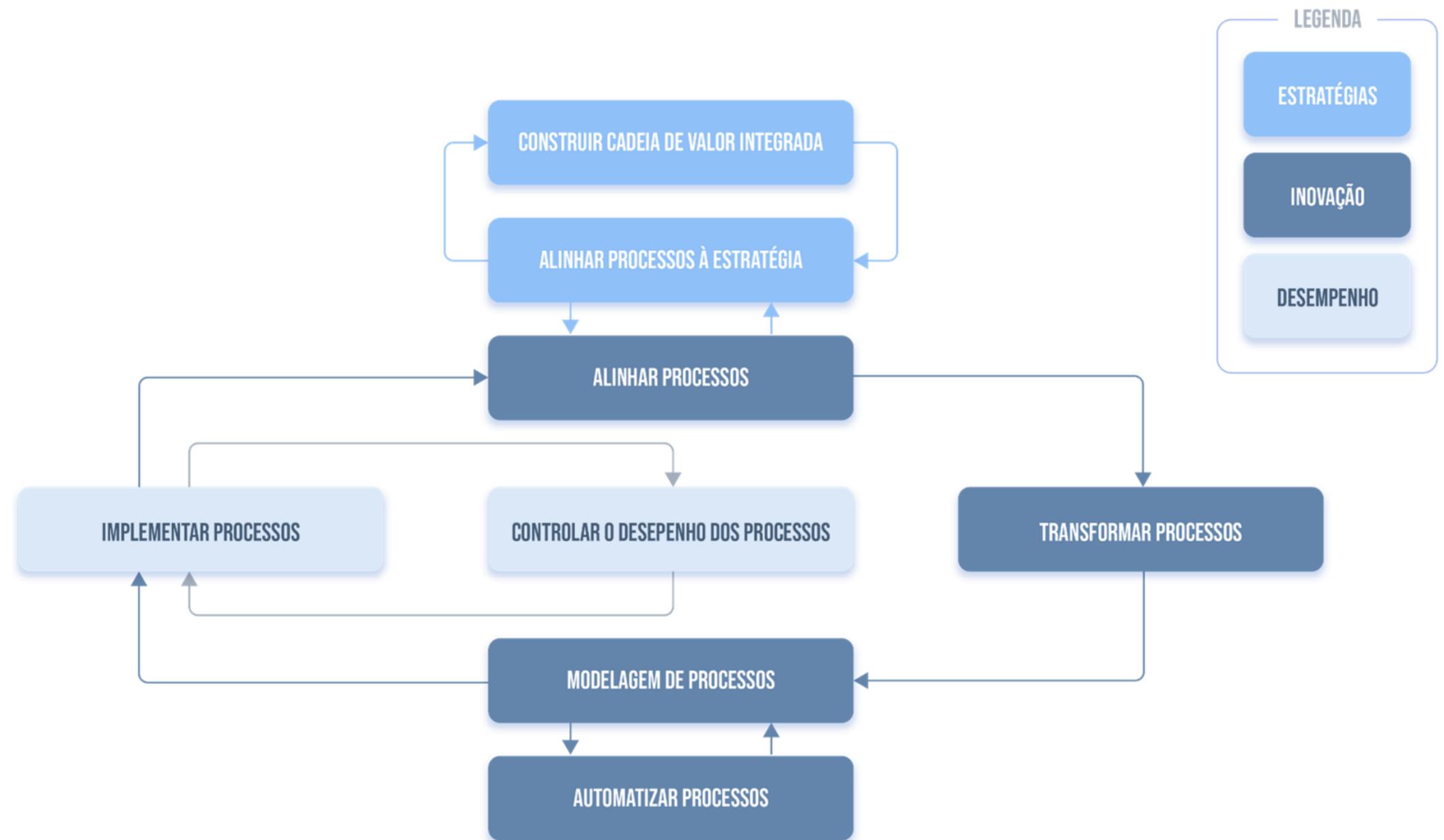


Figura 1: Adaptado do ciclo de vida BPM. Fonte: CHAVES, 2021.

Fase Estratégica

Cadeia de Valor

O que é?

- É uma ferramenta que pode contribuir para a agregação de valor a um produto final e reduzir ou excluir definitivamente partes oportunistas de melhoria desprezíveis de um processo

Porquê utilizar?

- Ferramenta da realidade do contexto produtivo;
- Visualização das falhas, viabiliza sua exclusão e, conseqüentemente, a redução de custos relacionados a elas.

Para que serve?

- É útil para a compreensão e conhecimento do Sistema Produtivo, de modo que se torna possível identificar e mensurar as etapas importantes à agregação de valor e diferenciá-las das partes desprezíveis;
- Ferramenta de apoio à tomada de decisão

Fase Estratégica

Segmentação dos Processos



Fonte: Adaptado de Silva (2017)

Fase Estratégica: Exemplo



Secretaria de
Planejamento e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Fase Estratégica

Principais Etapas

Alinhar
processos à
estratégia

1º

Identificar os
macroprocessos e valores
entregues à sociedade

02

Relacionar a Cadeia de Valor Integrada
com o mapa estratégico

03

Mapear os processos executados
pela unidade organizacional

04

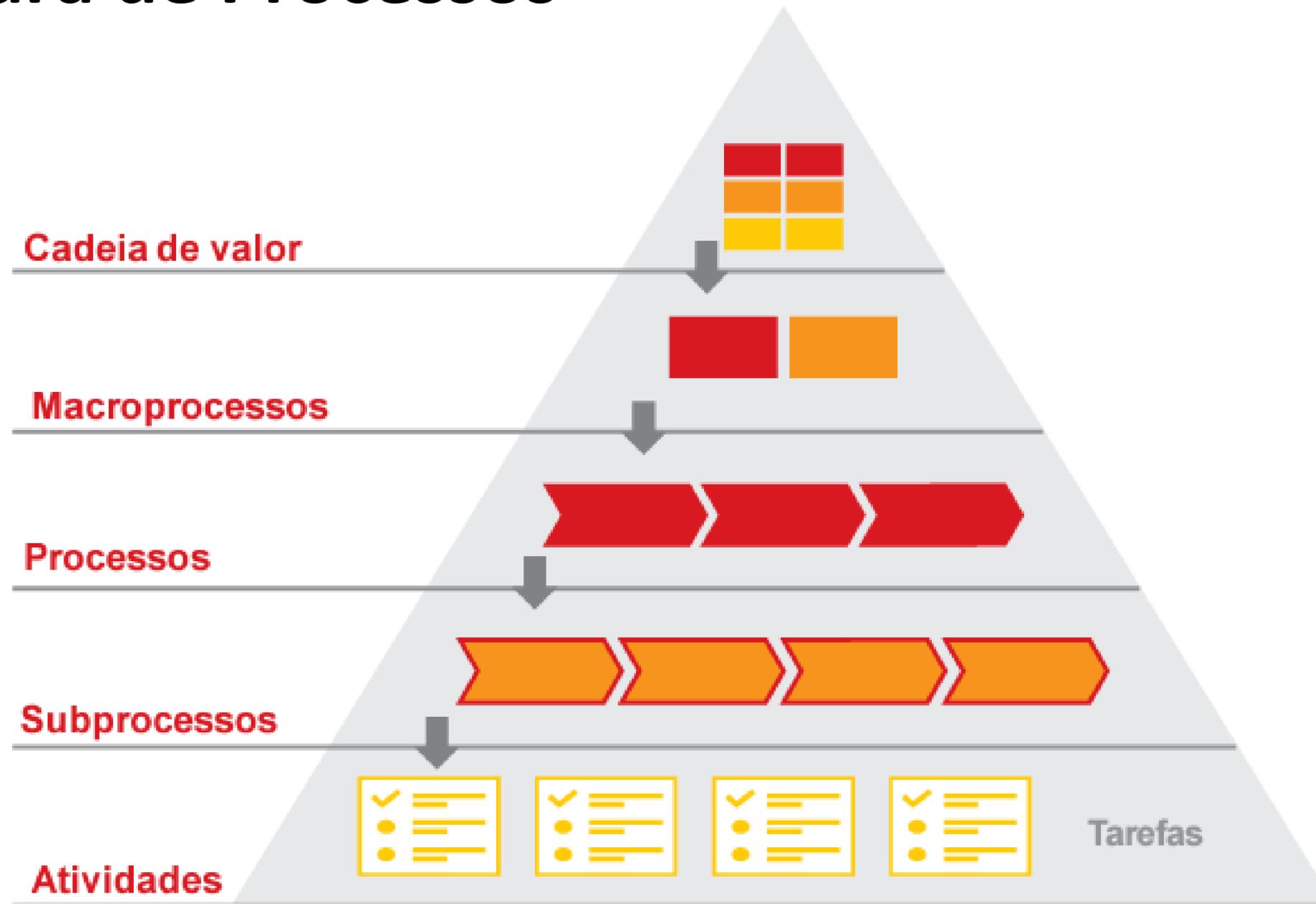
Avaliar os indicadores e
metas dos processos

05

Priorizar processos para
análise

Fase Inovação

Arquitetura de Processos



Fonte: Adaptado de MACROPLAN (2011)

Fase de Inovação

Modelagem

É preciso entender o processo atual para desenhar novas situações, com o objetivo de **otimizar** (aprimorar, melhorar) ou **redesenhar** o processo.

PROBLEMA

Aprofunde-se no **problema** organizacional que quer otimizar e escolha um foco de atuação.

PROCESSO ATUAL “**AS-IS**” é um termo em inglês que significa “**como é**” (“**como está**”). Na gestão de processos, o termo “AS-IS” é utilizado para descrever **como o processo está funcionando no momento**.



SOLUÇÃO

Desenhe possibilidades de **otimização** e, de preferência, teste de forma rápida e barata em sua organização.

PROCESSO FUTURO “**TO-BE**” é um termo em inglês que significa “**como será**”. Na gestão de processos, o termo “TO-BE” é utilizado para descrever **como o processo será no futuro** (após o novo “desenho” do processo).

Fase de Inovação

Algumas Técnicas de Modelagem de Processos

FLUXOGRAMA

- O fluxograma consiste em um gráfico que, através da utilização de diferentes **símbolos**, demonstra o fluxo (ou a “**sequência normal**”) do trabalho e das atividades de um processo. Em outras palavras, é um gráfico que representa o “**passo a passo**” do processo.

Business Process Modal and Notation (BPMN)

- Um “**padrão de notação**” que foi desenvolvido com o objetivo de ser uma “**linguagem comum**” para a **modelagem de processos**. Trata-se de um “padrão internacional” de notação que, atualmente, é a **principal linguagem** utilizada para a modelagem de processos.

Blueprinting (Service Blueprint)

- é um “**mapa**” que descreve o processo de prestação de serviço, evidenciando todos os elementos do serviço, especialmente os “**pontos de contato**” com o cliente. O foco do blueprinting está nas **necessidades dos clientes** e nas **experiências dos clientes** com os serviços prestados. Essa ferramenta gera **evidências tangíveis dos serviços** prestados.

Fase de Inovação

Obtenção do Medicamento de Alto Custo



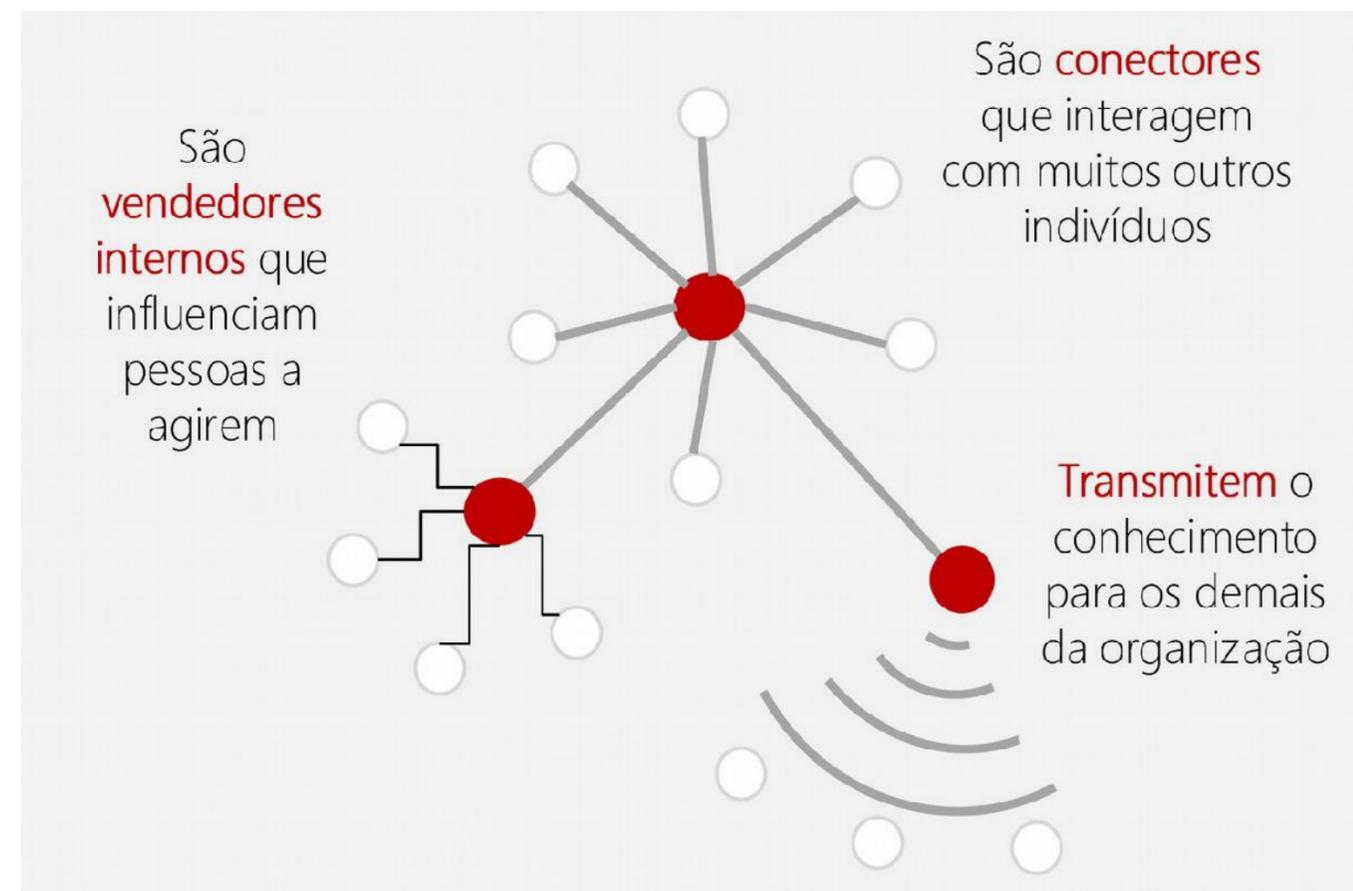
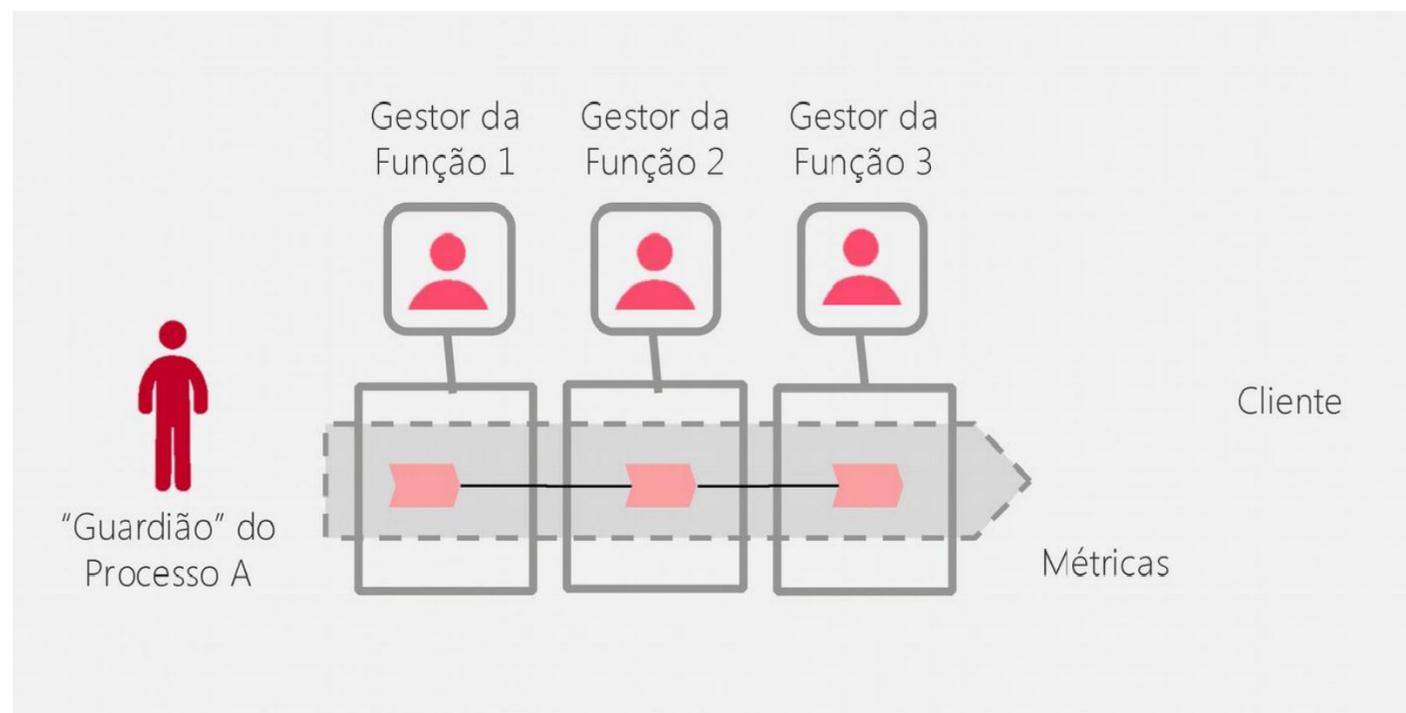
■ Tempo de processamento
■ Tempo de espera

*Não foi contabilizado o tempo estimado das consultas, exames e demais procedimentos médicos que antecedem a solicitação do medicamento e sem estimativa de tempo em caso da falta de medicamento na farmácia.

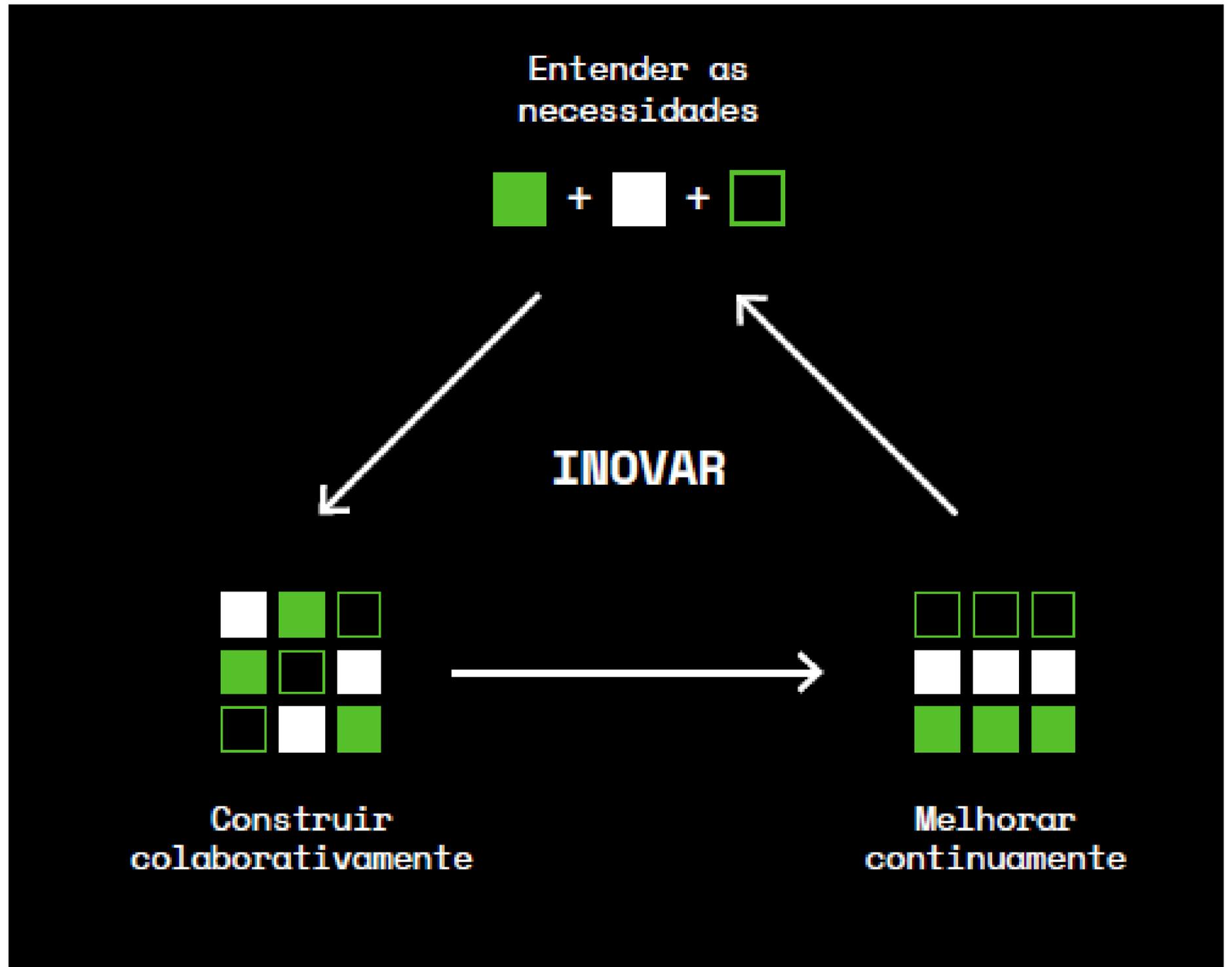
Fase de Desempenho

Evolução

Crie canais de feedback, monitoramento e avaliação dos processos para melhoria constante. Por exemplo, a criação da figura do Guardiã do Processo.



Lembre-se

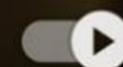


VAMOS REFORÇAR A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE PROCESSOS?

Boa noite.
Você ligou para a polícia.



0:03 / 3:08



HD



idos

<https://youtu.be/0y1CGXGztCI>

arta dos Fundos ✓

1 mi de inscritos

Inscrito



78 mil



Compartilhar



AGRADECEMOS SUA PARTICIPAÇÃO!

<http://www.eperj.planejamento.rj.gov.br/>

eperj@planejamento.rj.gov.br

Secretaria de
Planejamento e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO