

# PROCESSOS:

## *Transformação e Desenvolvimento*

### *fórum permanente*

---

Escritório Central de Processos  
Secretaria de Administração e Desburocratização

Campo Grande, 27 de setembro de 2016

# MISSÃO DO FÓRUM PERMANENTE

**MOBILIZAR LIDERANÇAS PARA A PRESTAÇÃO DE MELHORES  
SERVIÇOS PÚBLICOS POR MEIO DA GESTÃO POR PROCESSOS,  
CONTRIBUINDO PARA A TRANSFORMAÇÃO DO ESTADO DE MATO  
GROSSO DO SUL.**

O que é o Fórum  
Permanente?

# PREMISSAS

- O Fórum deverá trabalhar preferencialmente a **capacitação do gerente de processos estratégicos, suas equipes, participantes de áreas setoriais de processos.**
- Todos os Fóruns terão como **foco principal experiências práticas** de governo, ou fora dele, mas que sejam considerados exemplos que poderiam ser replicados no contexto atual.

# PREMISSAS

- Os Fóruns contarão sempre com um Palestrante externo ao Governo **especialista em Gestão de Processos** e a apresentação de uma **melhor prática em Gestão de Processo no âmbito do Governo**.
- Cada Fórum terá uma **temática específica** que deverá ser trabalhada pelas equipes durante o intervalo entre os Fóruns com apoio do Escritório Central de Processos.

# PROGRAMAÇÃO

Realizar um ciclo de 10 Fóruns,  
assim distribuídos:

1° - Setembro/2016

2° - Novembro/2016

3° - Janeiro/2017

4° - Março/2017

5° - Maio/2017

6° - Julho/2017

7° - Setembro/2017

8° - Novembro/2017

9° - Janeiro/2018

10° - Março/2018

# PROGRAMAÇÃO DO 1º CICLO DE FÓRUNS

**DURAÇÃO: 4 HORAS**

## **AGENDA:**

1. ABERTURA - SECRETÁRIO DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO E DESBUROCRATIZAÇÃO
2. APRESENTAÇÃO 1: MELHOR PRÁTICA EM GESTÃO DE PROCESSOS NO GOVERNO DO ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL
3. PALESTRA PRINCIPAL (PALESTRANTE EXTERNO)
4. PERGUNTAS E DISCUSSÃO
5. ENCERRAMENTO

## **TEMÁTICAS SUGERIDAS:**

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE PROCESSOS NO SETOR PÚBLICO.

GESTÃO DO DIA-A-DIA E MELHORIA CONTÍNUA.

INDICADORES DE DESEMPENHO DE PROCESSOS.

GESTÃO DE PROCESSOS NA SAÚDE.

ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA DE PROCESSOS.

CICLO DE VIDA EM GESTÃO DE PROCESSOS.

AUTOMAÇÃO E GESTÃO DE PROCESSOS.

DESIGN THINKING – UMA ABORDAGEM PARA INOVAÇÃO.

# 10º FÓRUM – MARÇO/2018

**DURAÇÃO: 4 HORAS**

## AGENDA:

1. ABERTURA - SECRETÁRIO DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO E DESBUROCRATIZAÇÃO
2. APRESENTAÇÃO 1: **PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS PELA GESTÃO DE PROCESSO NO GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**
3. **PREMIAÇÃO SIMBÓLICA DAS EQUIPES COM MELHOR PERFORMANCE NA GESTÃO DE SEUS PROCESSOS**
4. PALESTRA PRINCIPAL (PALESTRANTE EXTERNO): A DEFINIR
5. DEBATE E PERGUNTAS
6. ENCERRAMENTO



# O QUE PRECISAMOS ENFRENTAR PARA SEGUIR?

A Gestão por Processos é simplesmente um melhor caminho para que os servidores **transformem a realidade** em que vivem, **alavancando ideias, solucionando problemas** e **comprovando os resultados** obtidos.



Se queremos **mais qualidade, melhores resultados e melhoria contínua**, temos que nos comportar de maneira diferente.

Toda evolução  
pressupõe mudança  
de comportamento.



# Escritório Central de Processos

## Governo do Estado de Mato Grosso do Sul

---

Gisele Fior – [gfiior@sad.ms.gov.br](mailto:gfiior@sad.ms.gov.br)  
Coordenadora do Escritório Central de Processos

Por que um Escritório  
Central de Processos?

## DESAFIOS DA GESTÃO ATUAL

**Repensar o modelo do Estado, visando modernizar e racionalizar todas as áreas da Gestão Pública, para conter desperdícios, combater desvios e alocar eficientemente os recursos.**

---

*Plano de Governo de Reinaldo Azambuja (2015 – 2018)*

# Necessidades da Gestão Pública Estadual



Racionalizar a aplicação dos recursos



Identificar e solucionar fragilidades



Fazer melhor e mais rápido



Melhorar a qualidade dos Serviços Públicos



# Evolução da Estruturação do Escritório

## |2016

Normatização

Governança

Estratégia

Formação

Modelagem

Implantação

## |2017

Melhoria Contínua

Indicadores

Manutenção

Suporte

Acompanhamento

## |2018

Maturidade

Qualidade

Custos

# Base técnica e equipe

**MÉTODO** Ciclo de vida de processos divididos em Etapas.

**TÉCNICA** Corpo de Conhecimentos BPM CBOOK.  
BPM - Business Process Management.

**NOTAÇÃO** Suporte de BPMN (Business Process Modeling Notation).

**FERRAMENTAS** BIZAGI BPM Suite.

**Gisele Fior** – coordenadora

Desde Mar/2016

**Jéssica Carvalho** – analista de processos

Desde Mai/2016

**Caroline Gonçalves** – analista de processos

Desde Mai/2016

**Rafael Pinheiro** – analista de processos

Desde Jul/2016

## ASSESSORIA

**Adriane Ricieri** – MBC

Desde Mar/2016



# Papéis centrais de um Escritório de Processos



Processos internos e  
serviços oferecidos  
pelo Escritório de  
Processos

# **GESTÃO DA ESTRATÉGIA DE PROCESSOS**

**SERVIÇOS DE GESTÃO DO  
DIA-A-DIA DOS PROCESSOS**

**SERVIÇOS DE MELHORIA DE  
PROCESSOS**

**SUPORTE DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS**

**SERVIÇOS DE GESTÃO DA  
ESTRATÉGIA DE PROCESSOS  
(SE)**

**SE01**  
Desdobrar a Estratégia em  
Processos.

**SE03**  
Definir o Portfólio de Processos  
Estratégicos.

**SE05**  
Gerenciar o Portfólio de Processos  
Estratégicos.

**SE07**  
Articular Estratégia, Processos e  
Abordagem de Mudança.

**SE02**  
Analisar demandas de  
Processos.

**SE04**  
Planejar o Portfólio de Processos  
Estratégicos.

**SE06**  
Divulgar resultados e disseminar a  
cultura de Gestão de Processos

**SE08**  
Monitorar as Iniciativas de  
Gestão de Processos.

**SERVIÇOS DE GESTÃO DO  
DIA-A-DIA DOS PROCESSOS**

**SERVIÇOS DE MELHORIA DE  
PROCESSOS**

**SUPOORTE DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS**

# GESTÃO DA ESTRATÉGIA DE PROCESSOS

**SERVIÇOS DE GESTÃO DO  
DIA-A-DIA DOS PROCESSOS**

**SERVIÇOS DE MELHORIA DE  
PROCESSOS**

**SERVIÇOS DE SUPORTE DO  
ESCRITÓRIO DE PROCESSOS  
(SS)**

**SS01**  
Definir Políticas e Diretrizes para  
Gestão de Processos.

**SS02**  
Administrar Ferramentas e Métodos  
de Gestão de Processos.

**SS03**  
Administrar papéis e  
responsabilidades em Gestão de  
Processos.

**SS04**  
Administrar o Portfólio de Serviços de  
Gestão de Processos.

# GESTÃO DA ESTRATÉGIA DE PROCESSOS

## SERVIÇOS DE GESTÃO DO DIA-A-DIA DOS PROCESSOS (SG)

## SERVIÇOS DE MELHORIA DE PROCESSOS

**SG01**  
Apoiar a medição do  
Desempenho dos  
Processos.

**SG02**  
Apoiar a melhoria contínua  
dos Processos.

**SG03**  
Educar e Treinar em Gestão  
de Processos.

**SG04**  
Manter a arquitetura e  
repositório de Processos.

**SG05**  
Apoiar a conformidade e  
certificação dos Processos.

**SG06**  
Apoiar a Gestão de Riscos e  
Controles dos Processos.

**SG07**  
Apoiar a gestão de custos  
dos Processos.

**SG08**  
Gerir e medir a maturidade  
dos Processos.

**SG09**  
Promover a Governança de  
Processos.

**SG10**  
Orientar a definição de  
Indicadores de Processos –  
Desempenho e Resultados.

**SG11**  
Orientar e assessorar os  
Gerentes de Processos.

## SUPOORTE DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

# GESTÃO DA ESTRATÉGIA DE PROCESSOS

## SERVIÇOS DE GESTÃO DO DIA-A-DIA DOS PROCESSOS

### SERVIÇOS DE MELHORIA DE PROCESSOS (SM)

**SM01**  
Orientar a elaboração e atualização da Cadeia de Valor dos Processos.

**SM02**  
Entender os Processos (AS IS).

**SM03**  
Analisar os Processos.

**SM04**  
Redesenhar e padronizar os Processos (TO BE).

**SM05**  
Implementar os Processos e realizar a Operação Assistida.

**SM06**  
Executar análise quantitativa dos Processos.

**SM07**  
Executar análise de inovação e criação de valor dos Processos.

**SM08**  
Executar análise de riscos dos Processos.

**SM09**  
Automatizar controle e execução via BPMS.

**SM10**  
Orientar a especificação, desenvolvimento e teste de Sistemas de TI.

**SM11**  
Identificar e prover competências para execução dos Processos

## SUPORTE DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

# **Entregas em 2016**

## **Processos Priorizados**

**Plano de Comunicação Institucional e Identidade Visual**

**Estruturação da carteira estratégica de processos para direcionamento da atuação do governo em 2017**

**Manual de Gestão de Processos**



# Entregas em 2016

## Processos Priorizados

**Plano de Comunicação Institucional e Identidade Visual**

**Estruturação da carteira estratégica de processos para direcionamento da atuação do governo em 2017**

**Manual de Gestão de Processos**

# Processos priorizados

## **Macroprocesso de Compras Governamentais, Gestão de Contratos, Gestão de Convênios, Gestão de Patrimônio e Almoxarifado**

SAD, SED, SES, SEJUSP, SEDHAST

## **Processo de Regulação dos Serviços de Saúde**

Tratamento Fora de Domicílio - SES

## **Macroprocesso de Governança, Estratégia Governamental, Planejamento, Orçamento, Execução, Monitoramento e Avaliação**

SEGOV

## **Macroprocesso de Recursos Humanos e Folha de Pagamento**

*Em conjunto com a consultoria Deloitte*

# **Entregas em 2016**

## **Processos Priorizados**

**Plano de Comunicação Institucional e Identidade Visual**

**Estruturação da carteira estratégica de processos para direcionamento da atuação do governo em 2017**

**Manual de Gestão de Processos**

---

# Obrigada

**Gisele Fior – [gfior@sad.ms.gov.br](mailto:gfior@sad.ms.gov.br)  
Escritório Central de Processos**