

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.

10° FÓRUM – MARÇO/2018

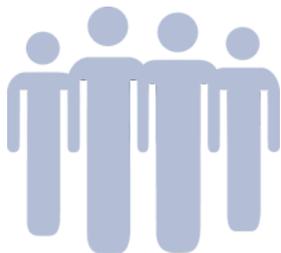
DURAÇÃO: 4 HORAS

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
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**

SUORTE 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**

SUPORTE 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.

SUORTE 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
Escritório Central de Processos**