

Como a Gestão por Processos pode ajudar os servidores na rotina do dia-a-dia?


Como atender às expectativas do servidor?



Marcelo de Jesus Lima

Gestor Governamental de TI
Gerente de Escritório de Processos / SEGPLAN

"Juntos podemos transformar o mundo!"



Como a **Gestão por Processos** pode ajudar os servidores na rotina do dia-a-dia?

Pressupõe uma **sinergia** entre as áreas da organização, que **colaboram** e não concorrem entre si, e que os processos são gerenciados de forma **integrada** (ponta-a-ponta) com foco na **satisfação do cliente**.

São as **pessoas** que executam os **processos** e servem aos **clientes** da organização.

Como a **Gestão por Processos** pode ajudar os **servidores** na **rotina do dia-a-dia?**

Corresponde à **execução dos processos**.

Nível Estratégico

- Secretário, Presidente, Diretor etc

Nível Tático

- Gerente, Chefe, Coordenador etc

Nível Operacional

- Demais Colaboradores

ESTRATÉGICO

- Resultados no curto prazo
- Satisfação do cidadão
- Entendimento do negócio
- Tomada de decisão
- Cultura organizacional
- Comunicação...

TÁTICO

- Metas
- Engajamento
- Tempo
- Reuniões
- Backlog
- Planejar
- Monitorar
- Desenvolver equipe
- Melhorar processos...

OPERACIONAL

- Ineficiência
- Retrabalho
- Tempo
- Padronização
- Sobrecarga
- Reconhecimento
- Aprendizagem
- Papéis e atividades...



Vamos
refletir...

Você já parou pra pensar qual o impacto de uma “tarefa” de uma “atividade” de um “processo” da sua organização para o alcance da ESTRATÉGIA governamental e, conseqüentemente, na satisfação do Cidadão?

Você acha que o seu trabalho não tem impacto direto na sociedade ?!?

– Será?

Plano de Governo 2015-2018

Eixo Estruturante: Desenvolvimento Humano e Social

03 – Saúde Pública

Fortalecer e expandir os serviços de saúde pública, com **foco na qualidade e na excelência do atendimento das pessoas**, através de uma **gestão inteligente**, da **valorização dos profissionais de saúde**, da **ampliação da infraestrutura** com tecnologia aplicada e atuação compartilhada nos três eixos: Atenção primária e atendimento de média e atendimento de alta complexidade

Foco: Qualidade e excelência do atendimento das pessoas

1 – Gestão inteligente

2 – Valorização dos Profissionais

3 – Ampliação da infraestrutura

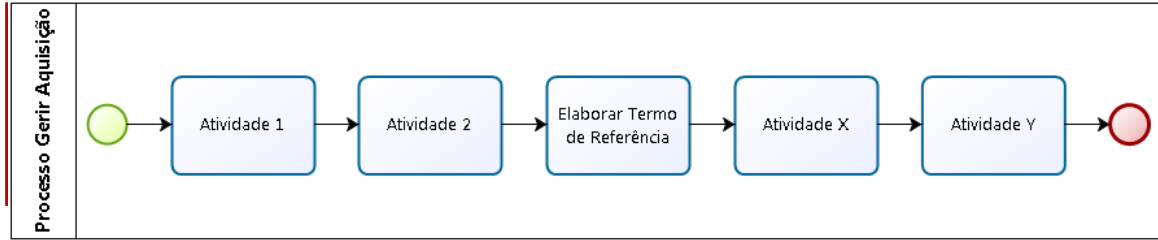
3.1 – Construir / ampliar hospitais (leitos)

3.2 – Equipar hospitais novos / ampliados

3.2.1 – ADQUIRIR EQUIPAMENTOS HOSPITALARES

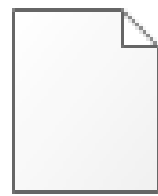
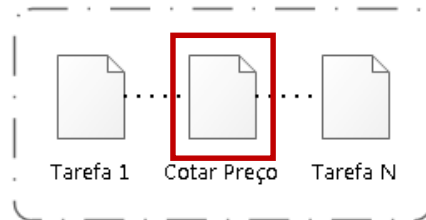
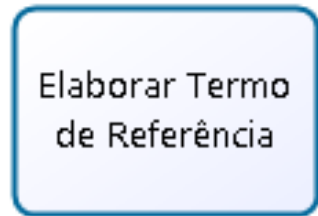
ADQUIRIR EQUIPAMENTOS HOSPITALARES

Processo Gerir Aquisição



Atividade

Tarefas



Cotar Preço







SEGURANÇA

TRANSPORTE

EDUCAÇÃO

SAÚDE



Processo é o elemento integrador e alinhador de todos os componentes organizacionais para a geração de valor aos clientes e demais interessados.

ESTRATÉGICO

- Resultados no curto prazo
- Satisfação do cidadão
- Entendimento do negócio
- Tomada de decisão
- Cultura organizacional
- Comunicação...

TÁTICO

- Metas
- Engajamento
- Tempo
- Reuniões
- Backlog
- Planejar
- Monitorar
- Desenvolver equipe
- Melhorar processos...

OPERACIONAL

- Ineficiência
- Retrabalho
- Tempo
- Padronização
- Sobrecarga
- Reconhecimento
- Aprendizagem
- Papéis e atividades...





A Gestão por Processos tem a capacidade real e ÚNICA de elevar a maturidade dos gestores!

- Visão do TODO
- Desalinhamento
- Corresponsabilidade



- Quais dores não são atendidas pelas outras áreas?
- Trabalhar a cultura departamental
- Mudar o *mindset* do Analista de Processos
 - ✓ Documentar TUDO ou somente O QUÊ PRECISA?



- Promover a aproximação com outras áreas
- Documentar mais rápido e melhor, com entrega de valor
- Processos são ATIVOS ORGANIZACIONAIS com a capacidade de integrar todas as áreas



Processos existem na organização, quer os percebamos ou não. Nós temos duas escolhas: ou os ignoramos e rezamos para que façam o que desejamos, ou os entendemos e os gerenciamos.

Geary Rummler

Qual é a opção da sua organização?



Marcelo de Jesus Lima

Gerente de Escritório de Processos
Superintendência de Modernização Institucional
Secretária de Estado de Gestão e Planejamento de Goiás

escprocessos@gmail.com

escprocessos@segplan.go.gov.br

(62) 3201-5720