CONEP
Congresso Online de Engenharia de Produção
22 à 25 de março de 2021
ISBN: 978-65-86861-82-2

MAPEAMENTO DE PROCESSOS COMO PROPULSOR DA MELHORIA CONTÍNUA

Congresso Online de Engenharia de Produção, 4ª edição, de 22/03/2021 a 25/03/2021
ISBN dos Anais: 978-65-86861-82-2

CARVALHO; Messias Inácio da Silva [1], LÍMA; Níbia Palma de [2], COUTINHO; Ricardo Fabrino de Moura [3], AGUIAR; Matheus Marques Fernandes Aguiar [4], COSTA; Maria Ângela Costa [5]

RESUMO

MAPEAMENTO DE PROCESSOS COMO PROPULSOR DA MELHORIA CONTÍNUACARVALHO, Messias Inácio da Silva1;LIMA, Níbia Palma de2;COUTINHO,Ricardo Fabrino de Moura3 ;AGUIAR, Matheus Marques Fernandes4 ;COSTA, Maria Ângela 5Cada vez mais, as organizações públicas têm buscado melhorar o seu desempenho de forma a projetar o uso dos recursos e a coordenação de suas atividades diárias. Nessa perspectiva, é indubitável que quanto mais complexo o sistema produtivo, maior a necessidade de desenvolver uma metodologia para entrega dos seus serviços. Dessa forma, dada a complexidade envolvida na prestação de serviços do setor público, o desenvolvimento de uma metodologia de gestão por processos se mostra essencial para adquirir eficiência, reduzir custos e obter maior eficácia na prestação dos serviços públicos. Este resumo tem como objetivo descrever a implantação do escritório de gestão de processos em instituições governamentais como um efetivo instrumento de melhoria contínua. Trata-se de um estudo exploratório, de abordagem qualitativa, realizado em uma Secretaria de Estado de Saúde. A coleta de dados se deu a partir da elaboração de uma planilha no *Microsoft Excel* e anexada ao Sistema Eletrônico de Informação (SEI). Foi solicitado para as subsecretarias a descrição de seus respectivos processos, durante o mês de outubro do ano de 2019. Após o levantamento dos processos das áreas internas, foram identificados cerca de 300 processos e atividades. Nesse sentido, elaborou-se um ranking, com intuito de classificar e priorizar os processos para mapeamento, através de uma escala de 1 a 4 de acordo com o seu grau de criticidade, sendo: 1) atividades operacionais/rotineiras; 2) importantes para manutenção das áreas; 3) contemplados no mapa estratégico; e 4) envolvem riscos de natureza político-financeiro. Os processos classificados na escala 3 ou 4 foram considerados processos críticos, tendo prioridade para mapeamento. A análise dos resultados deste estudo evidencia que, após a classificação dos processos priorizados, foi possível realizar o mapeamento e identificar os principais gargalos dos processos relacionados a emendas parlamentares estaduais, emendas federal e doações. Desse modo, podemos inferir que a criação do escritório de gestão de processos em instituições públicas gera valor a partir da transformação dos processos, implementando melhorias contínuas contribuindo com a evolução e maturidade da gestão organizacional. Com isso, garante que a gestão dos processos ao longo da execução, na prática possa proporcionar ganhos concretos para as áreas, preservando

[1] Graduado pelo Centro Universitário Izabela Hendrix, Engenharia de Produção, messiascarvalho2014@outlook.com
[2] Graduada pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais,Administração., nibiapalma@yahoo.com.br
[3] Graduado pela Universidade Federal de Juiz de Fora, Administração., ricardofmcoutinho@gmail.com
[4] Graduado pela Pontifica Universidade Católica de Minas Gerais(PUC/MG), Engenharia Civil , Administração Pública -Fundação João Pinheiro , mmfa.civil@gmail.com
[5] Economista pela Universidade Federal de Juiz de Fora, Especialista em Gestão Financeira e Orçamentária , m.angela08@gmail.com

o conhecimento das etapas do processo, dando suporte aos setores responsáveis por conduzir os trabalhos, promovendo o monitoramento e auxiliando na criação de indicadores com segurança e sem perdas.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de processos, Mapeamento de Processos, Melhoria de Processos, Organizações Governamentais

[1] Graduado pelo Centro Universitário Izabela Hendrix, Engenharia de Produção, messiascarvalho2014@outlook.com
[2] Graduada pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais,Administração., nibiapalma@yahoo.com.br
[3] Graduado pela Universidade Federal de Juiz de Fora, Administração., ricardofmcoutinho@gmail.com
[4] Graduado pela Pontifica Universidade Católica de Minas Gerais(PUC/MG), Engenharia Civil , Administração Pública -Fundação João Pinheiro , mmfa.civil@gmail.com
[5] Economista pela Universidade Federal de Juiz de Fora, Especialista em Gestão Financeira e Orçamentária , m.angela08@gmail.com