

A IMPORTÂNCIA DA IMPLANTAÇÃO DO ESCRITÓRIO DE GESTÃO DE PROCESSO EM INSTITUIÇÃO GOVERNAMENTAL

CARVALHO; Messias Inácio da Silva ¹, GONTIJO; João Vitor ², PEREIRA; Lucas Abreu Carvalho ³, COSTA; Maria Ângela ⁴

RESUMO

CARVALHO, Messias Inácio da Silva¹; GONTIJO, João Vítor²; Pereira, Lucas Abreu Carvalho³; COSTA, Maria Ângela⁴ Cada 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 da maturidade de gestão organizacional. Com isso, garante que a gestão dos processos ao longo da execução, na prática possa proporcionar ganhos concretos para as áreas, preservando 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.

¹ Graduado pelo Centro Universitário Izabela Hendrix, messiascarvalho2014@outlook.com

² Engenharia de Produção, jvbgontijo27@gmail.com

³ Graduado pela Universidade FUMEC, lucasabreucp@gmail.com

⁴ Engenharia de Produção Civil, m.angela08@gmail.com

PALAVRAS-CHAVE: Escritório de Processos, Instituições Governamentais, Gestão de Processos.

¹ Graduado pelo Centro Universitário Izabela Hendrix, messiascarvalho2014@outlook.com
² Engenharia de Produção, jvbgontijo27@gmail.com
³ Graduado pela Universidade FUMEC, lucasabreucp@gmail.com
⁴ Engenharia de Produção Civil, m.angela08@gmail.com