



ESCRITÓRIO DE PROCESSOS



Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento
Superintendência de Modernização Institucional



OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS NA ESCOLA DE GOVERNO

A Escola de Governo Henrique Santillo buscou o apoio da Gerência de Escritório de Processos (GEPROC) para iniciar o trabalho de otimização dos seus processos, os quais foram todos mapeados no final do ano passado.

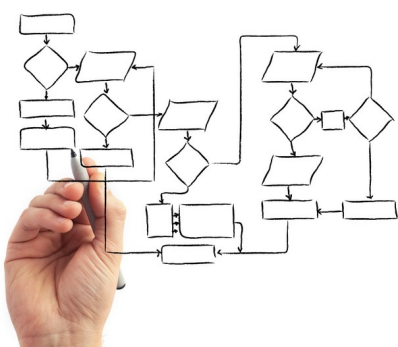
O foco inicial será o processo de Gerir Concurso, cujas atividades serão analisadas buscando encontrar eventuais problemas (gargalos e lacunas) que impedem o seu bom desempenho.

O passo seguinte será a identificação dos pontos de melhoria do processo, ou seja, as causas que levam aos problemas. Para cada melhoria identificada será elaborado o respectivo plano de ação, com o objetivo de implantar efetivamente a otimização.

O trabalho oferecerá, à direção da Escola, reais condições à uma tomada de decisão mais assertiva, permitindo priorizar as melhorias que serão implantadas e que terão maior impacto no desempenho final do processo.



DESENHANDO UM PROCESSO DE NEGÓCIO



Muitas vezes acreditamos que o desenho de um processo de negócio é importante para dar uma melhor visão da forma de trabalhar ou para incrementar a forma atual com melhores práticas e tarefas mais eficientes. O primeiro passo para iniciar um bom desenho de processo é identificar todos os seus envolvidos (atores e áreas), tanto os que fazem alguma execução direta, quanto aqueles que somente são afetados indiretamente pelo processo.

O passo seguinte é fazer as reuniões necessárias com todos os envolvidos até que o desenho do processo possa ser elaborado. Pode parecer uma perda de tempo, porém é um tempo ganho. Com todos os envolvidos juntos e discutindo sobre o negócio, o resultando final é o mais correto possível. No momento em que algum ponto controverso é identificado, todos discutem até que seja decidido sobre o melhor caminho para operacionalizar o processo. Assim, todas as partes poderão participar e o desenho do processo refletirá todas essas contribuições.

Mesmo após toda essa discussão, outro passo importante é a validação do desenho final do processo. Novamente, todos os envolvidos poderão visualizar todas as etapas do processo e, caso haja mais alguma mudança, as correções poderão ser feitas antes da implantação do processo mapeado.

Então, chegamos ao ponto em que o processo entra em execução, todos os envolvidos estão executando as atividades sob sua responsabilidade e vendo se o processo realmente atende às expectativas criadas durante o seu desenho.

Fonte: adaptação de <https://www.linkedin.com/pulse/como-desenhar-um-processo-de-neg%C3%B3cio-rafael-henrique/>

"Se todos estão indo adiante juntos, então o sucesso encarrega-se de si mesmo." (Henry Ford)

