

✓ Entendimento do Modelo de Negócio da SES

Projeto:	Gestão por Processos		
Unidade:	Secretaria de Estado da Saúde – SES/GO		
ITEM	DEFINIÇÃO	EXEMPLO	RESPOSTA
1. Segmento de Clientes	O segmento de clientes definirá quem são os clientes que você pretende atender . Cliente: A definição de cliente, dentro da disciplina BPM é todo aquele que irá se beneficiar com os produtos e serviços entregues por uma organização	Negócio: Escritório de Processos Segmento de Clientes: Cidadão, Alta direção, Servidores, Órgãos e Entidades	Negócio: Realizar a promoção, prevenção, preservação e recuperação da saúde. Segmento de Clientes: População do Estado de Goiás, Secretarias Municipais de Saúde, Empresas, Profissionais de saúde.
2. Propostas de Valor	A proposta de valor são os produtos e/ou serviços que a organização oferece de forma a criar valor para um segmento de cliente.	Ofertar conhecimento em Gestão por processos de negócios (BPM) para a Administração Pública, visando a entrega de valor ao cidadão.	Promover ações e serviços de saúde, com intuito de melhorar a qualidade de vida da população, dar suporte às Secretarias Municipais de Saúde e capacitar os profissionais de saúde.
3. Canais	Os canais definirão de que forma seus produtos ou serviços chegarão até os clientes e como o cliente encontrará seus produtos ou serviços.	Atendimento presencial Atendimento telefônico Atendimento remoto	Atendimento presencial, Atendimento telefônico e Atendimento remoto
4. Relacionamento com Clientes	O relacionamento com clientes é como você fará para conquistar e manter uma boa relação com os clientes.	Central de relacionamento com cliente Pesquisa de Satisfação Ouvidoria	- Ouvidorias - Pesquisa de Satisfação <i>***Atualmente a SES-GO não possui uma Central Única de Relacionamento com os clientes, o relacionamento ocorre via regionais de saúde, gerências e superintendências de forma descentralizada.</i>
5. Recursos Chave	Os recursos chave são os ativos que uma organização precisa possuir para realizar a proposta de valor .	Servidores Infraestrutura TI Financeiro	- Servidores - Infraestrutura - TI - Financeiro - Materiais
6. Atividades Chave	Atividades chave são as ações necessárias para a realização da proposta de valor .	Gerir Escritório de Processos Oferecer Conhecimento em BPM Desenvolver Equipe Interna Gerir Resultados Gerir Ações de Marketing e	- Realizar a gestão administrativa, financeira, pessoal e logística e seus processos e projetos - Promover eventos e capacitações em ensino e pesquisa - Formular e avaliar políticas

		Comunicação	públicas de saúde -Coordenar o gerenciamento das unidades de Saúde - Promover a Vigilância em Saúde - Organizar o acesso à assistência em saúde
7. Parceiros	Parceiros são aqueles que te apoiam na realização da sua proposta de valor.	Escola de Governo Empresas Terceirizadas SCTI ABPMP Comunicação Setorial	Ministério da Saúde, Secretarias Estaduais de Saúde, Secretarias Municipais de Saúde, Conselho Estadual de Saúde, Organizações Sociais, Entidades Filantrópicas, Instituições de Ensino e Pesquisa, Estabelecimentos de saúde, Conselhos de classe das áreas de saúde, Sindicatos e demais órgãos estaduais.
8. Receitas	As receitas são as entradas, ou seja, quantia em dinheiro recebida periodicamente.	PPA	Tesouro Estadual Transferências Federais Convênios
9. Custos	Representa os custos necessários para construir e manter a proposta de valor.	Ferramentas Capacitação Pessoal Eventos Infraestrutura Projetos	Infraestrutura Pessoal Capacitação Eventos Campanhas Fornecedores Projetos Repasse aos municípios

Palavra	Definição
Cliente	1. Pessoa que se beneficia com o resultado / serviços e produtos que a organização entrega.
Fornecedor	1. Que ou o que fornece (algo). 2. Que ou aquele que abastece com regularidade (alguém) com algum produto, matéria-prima, água, gás, eletricidade.
Parceiro	1. O que está em parceria; sócio, cúmplice, companheiro de dupla
Parceria	1. Relação de colaboração entre duas ou mais pessoas com vista à realização de um objetivo comum.
Receita	1. Valor que é recebido, arrecadado ou apurado: receita mensal. 2. Conjunto dos rendimentos de um Estado, uma sociedade, um indivíduo: receita federal.
Custo	1. Despesas ou desembolsos feitos por uma pessoa ou firma para realizar determinada tarefa. 2. O que um objeto custa; o que por ele se paga. 3. Gastos com a realização de uma ou várias operações.