



“Em Março de 2017, recebi o convite para assumir a Coordenação de Gestão na Gerência de Assistência Farmacêutica, sendo mais uma peça no desenvolvimento do projeto Gestão por Processos na SES-GO. Convite aceito, aprovado em entrevista pela gerente, remoção realizada. E agora? O que é Gestão por Processos? O que eu devo fazer? Por onde e como começar? Essas foram algumas das diversas dúvidas que surgiram no início da jornada. Decorridas as primeiras reuniões com o Escritório de Transformação da Gestão (ETG) da SES em conjunto com o Escritório de Processos da Segplan, tendo algumas daquelas dúvidas sanadas, outras dilatadas, iniciou-se o estudo dos materiais indicados (livros, apostilas, apresentações...) e tantos outros em pesquisas na internet. Após muita leitura, houve uma tentativa de simplificar o conceito de Gestão por Processos, me atrevi a pensar que, nada mais é do que a interação entre as várias atividades que são realizadas nas organizações pelos diversos departamentos. Em momento posterior, adotei a definição de Gart Capote: ‘é uma abordagem disciplinar para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócios, automatizados ou não, para alcançar resultados consistentes e alinhados com os objetivos estratégicos da organização’. Contudo, a evolução deve ser constante, o estudo e a absorção de novas ideias, valores, conceitos, visões sobre o assunto se dão no dia a dia. Chegada a hora de aplicar a teoria. Constatou-se que o envolvimento e comprometimento, efetivos, das linhas superiores de comando são imprescindíveis para a realização do trabalho. São eles quem devem iniciar a mobilização de suas equipes, convocar reuniões para criação de agendas e cronogramas (mapeamento, descrição de atividades, validação e entrega). Sem isso, o desenvolvimento do trabalho é moroso, prejudicando o planejamento e atrasando fases subsequentes, podendo gerar

desmotivação em membros da equipe que conduz o projeto. Com as dificuldades sendo vencidas e o desenrolar do trabalho, podemos observar que parte da SES-GO começa a estreitar laços com a nova proposta de gestão. Com base nos conhecimentos adquiridos e engajamento dos envolvidos, foi possível promover melhorias pontuais em alguns processos que acabaram por beneficiar a população. É certo que a SES-GO tem muito a evoluir nessa seara, mas os ganhos para a organização, seus colaboradores e clientes serão, indiscutivelmente, incomensuráveis. Vislumbro, com a Gestão por Processos, a melhora da administração e execução dos negócios (processos), ponta a ponta, da Secretaria de Estado da Saúde, promovendo impactos como: formalização e entendimento dos processos, agilidade para oferecer novos produtos e serviços, monitoramento de tarefas e processos em tempo real, diminuição de custos, valorização de pessoal e, no mínimo, redução de tempo na execução de tarefas.”

**Pitterson Pierre**

**Gerência de Assistência Farmacêutica**

**Superintendência de Políticas de Atenção Integral à Saúde (GEAF/SPAIS)**