



“Considerarei como dificuldade os usuários mais resistentes à mudança e que não acreditam no resultado da Gestão por Processos, principalmente em ambiente público. Durante o mapeamento, os usuários ficam muito ansiosos pela entrega do resultado imediato e, também, o acúmulo de funções atrapalhou no desempenho do projeto visto que, dificilmente, o coordenador consegue se desvencilhar da função anteriormente exercida. Além disso, tivemos que administrar a chegada do SEI, que ficou sob nossa responsabilidade. Tive dificuldade no início do programa (identificação dos processos existentes na GEA e como estruturá-los e relacioná-los), pois não conhecia este mundo de Gestão por Processos. Apesar dos treinamentos, não me senti confiante em mapear o 1º processo da GEA, que foi o principal. Importante ressaltar que não tive dificuldade no Bizagi, o treinamento recebido foi suficiente para aprender a manusear a ferramenta. O fato de ter mudado regras do mapeamento na véspera de entregar a 1ª versão também gerou dificuldades. Como ganhos, considero que os fluxogramas construídos facilitaram a visualização de rotinas e procedimentos exercidos atualmente na gerência, identificando as atividades desempenhadas e as partes envolvidas no processo. Há transparência dos processos e atividades exercidas e, também, o fornecimento de dados e informação para qualquer pessoa interessada em conhecer. Ressalto o apoio de todos os coordenadores e gerente da GEA na construção do mapeamento. Entendo que a Gestão por Processos é um facilitador de identificação das falhas para promover ações buscando melhorias e correção de problemas. É uma ferramenta de diagnóstico. Ela consegue alinhar os envolvidos num mesmo objetivo macro da organização. Alinha os processos da organização à

estratégia. Percebi que a melhoria dos processos será contínua. É gratificante o fato de ter adquirido conhecimento e experiência na Gestão por Processos. Acredito que pode dar certo em qualquer ambiente, inclusive em um meio público. A mudança já chegou e cabe a nós evoluirmos para alcançar melhores resultados. Gostei de aprender sobre isso e espero aprender muito mais!”

Carolina Pereira Lourenço
Gerência de Engenharia e Arquitetura – GEA/SGPF