

## GESTÃO POR PROCESSOS NA SES



### Capacitação

A capacitação da rede de coordenadores de Gestão para o desenvolvimento da Gestão por Processos na SES é prioritária e contínua. A proposta da alta direção da SES foi habilitar servidores do próprio órgão para coordenar e executar o programa, pois são eles os detentores do conhecimento sobre seus processos de trabalho. Toda a rede de 45 CGs foi capacitada em cursos, tais como de Gerenciamento de Processos (BPM), Resolvendo Problemas com Indicadores de Desempenho e Diagrama do Escopo do Processo, e frequentemente participam de eventos, oficinas e capacitações oferecidas pelo Escritório de

Transformação da Gestão (ETG/SES-GO) e da Gerência do Escritório de Processos da Segplan (Geproc/Segplan). A partir de agora, o ETG pretende disponibilizar as capacitações relacionadas à gestão por processos também para os demais servidores da SES interessados.

### Total de horas de capacitações (cursos, eventos, reuniões, oficinas):

2017: 257 horas

2018: 418 horas (até 12/12/18)



### Mapeamento “AS-IS”

O primeiro trabalho da Gestão por Processos na SES-GO foi identificar todas as macro atividades do órgão, contemplando as superintendências, gerências e duas unidades – Laboratório Estadual de Saúde Pública Dr. Giovanni Cysneiros (LACEN-GO) e Central Estadual de Medicamentos de Alto Custo Juarez Barbosa (CEMAC Juarez Barbosa). A tarefa envolveu 46 áreas da secretaria e a consolidação ficou a cargo dos coordenadores de gestão de cada setor. O passo seguinte foi o desenho dos processos e fluxos de trabalho utilizando a ferramenta Bizagi e de acordo com a padronização estabelecida pelo ETG/SES-GO.

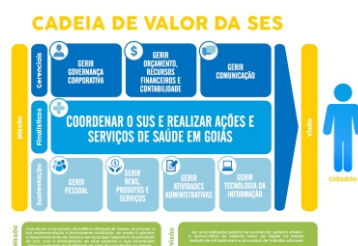
-Número de fluxos informados pelos coordenadores de Gestão: 1115

-Número de fluxos entregues e validados: 455 (até 21/11/18)

\*Meta estabelecida pelo ETG à rede: mapear todos os fluxos até dezembro de 2018.

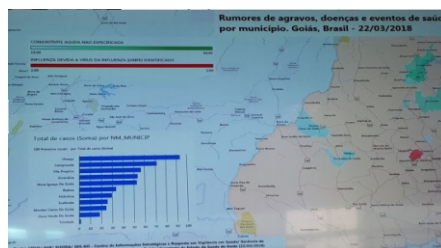
## PRINCIPAIS RESULTADOS

### Cadeia de Valor e Ambiente Virtual



Após a identificação das atividades das áreas, foi elaborada a Arquitetura de Processos e construída a Cadeia de Valor da SES, onde é possível reconhecer os macroprocessos gerenciais, finalísticos e de suporte do órgão. As informações ficam disponíveis para acesso dos cidadãos no Ambiente Virtual de Processos no portal da SES. Na página estão publicados todos os fluxos de trabalho das áreas já mapeados.

### Sistema de Monitoramento de Surtos e Emergências em Saúde Pública



Diante da necessidade de uma ferramenta para o monitoramento de um surto de conjuntivite no município de Caldas Novas, o grupo de trabalho de Gestão por Processos desenvolveu o Sistema de Acompanhamento de Rumores, Surtos ou Emergência de Saúde Pública (SAS), uma

primeira versão do software sugerido durante o mapeamento do CIEVS em Ação. O SAS permitiu o monitoramento em tempo hábil da quantidade de casos ocorridos do agravo no município, por semana epidemiológica. Com a resposta oferecida pelo sistema e a investigação em campo realizada pelo CIEVS e Ministério da Saúde, a SES-GO pôde verificar com o município a necessidade de reforçar as medidas de prevenção e controle da doença e realizar atividades de educação em saúde, entre outras ações.

### Processo de Segurança do Paciente Neonatal no HMI

A otimização do processo é uma parceria entre ETG/SES, Suvisa/SES, Geproc/Segplan e Central de Resultados/Segplan. O projeto contempla o programa Siga Bebê, cujo objetivo é reduzir a mortalidade infantil em Goiás. Com a implementação do plano de ação a expectativa é contribuir com outros projetos e ações na busca de redução gradativa da mortalidade neonatal.

### Gerir Férias e Gerir Contratos de Gestão

Para a transferência da metodologia utilizada pela Geproc para o ETG da SES foi escolhido o “Gerir Férias” como primeiro processo de otimização. Com a implementação do plano de ação, na versão

final do “TO-BE” aprovada para o processo, os servidores terão acesso aos dias a que têm direito e ao ano de exercício das férias e haverá uma nova instrução normativa para a solicitação do benefício.

Outro processo priorizado para a fase de otimização é o Gerir Contratos de Gestão. Os objetivos são reduzir os gargalos existentes e aumentar a transparência da gestão. Este processo é um dos mais importantes para a gestão estratégica da SES-GO, pois está diretamente relacionado à entrega do atendimento hospitalar eficiente e eficaz aos usuários do SUS no estado de Goiás.

### Doação de Órgãos e Transplantes

Em algumas áreas, o ganho na rotina do trabalho foi perceptível já com o desenho “AS-IS”. Um caso emblemático é do fluxo “Gerir Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes”. A equipe destacou a importância de modelar um processo tão delicado e sensível como a doação de órgãos, que exige atenção às regras e agilidade na execução. As vantagens que vieram com a modelagem “AS-IS”: contribuiu para a prática do trabalho; possui informações ricas aos diversos personagens do processo de doação de órgãos; grande aliado da gestão; está sendo utilizado nos cursos, capacitações e palestras e transparência no processo de doação de órgãos.

## METAS 2019

Para 2019, o ETG trabalha em um projeto de reestruturação para continuidade do programa e também do escritório. As principais estratégias, e que deverão nortear as próximas ações do programa, são o desenho de processos ponta a ponta e a priorização de projetos de melhorias de processos, além da revisão contínua dos fluxos de trabalho.

## FICHA TÉCNICA

PRODUÇÃO: Escritório de Transformação da Gestão (ETG) – Gerência de Planejamento

ARTE: Comunicação Setorial