



**Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN**

# **PROJETO DE GESTÃO POR PROCESSOS NA SES**

**Superintendência Executiva de Planejamento**  
**Superintendência de Modernização Institucional - SMI**  
**Gerência de Escritório de Processos - GEPROC**

**SEGPLAN**

SECRETARIA DE ESTADO DE  
GESTÃO E PLANEJAMENTO

Escritório de  
Processos 

# CENÁRIOS

## CONECTIVIDADE

### MUNDO



### ORGANIZAÇÃO

# SES

SECRETARIA DE ESTADO  
DA SAÚDE



## AVANÇO TECNOLÓGICO



- Por quê a SES existe?
  - Qual é o propósito da SES?
- Qual é o meu propósito?
  - Como vou me posicionar?

## Projeto de Gestão por Processos

FASE	ITEM	ETAPA / ATIVIDADE	RESP. FASE	RESP. ITEM	RESP. ETAPA	RESP. ATIVIDADE
CONSTRUÇÃO	1.1.1	FORMALIZAÇÃO ORGANIZACIONAL	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA
	1.1.2	Definir a estrutura organizacional	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA
	1.1.3	Definir a estrutura organizacional	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA
	1.1.4	Definir a estrutura organizacional	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA
	1.1.5	Definir a estrutura organizacional	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA
	1.1.6	Definir a estrutura organizacional	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA
	1.1.7	Definir a estrutura organizacional	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA
	1.1.8	Definir a estrutura organizacional	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA
	1.1.9	Definir a estrutura organizacional	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA
	1.1.10	Definir a estrutura organizacional	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA	SECRETARIA

# NEGÓCIO

AS MUDANÇAS VÃO ACONTECER... OS PROJETOS VÃO ACONTECER... O MUNDO MUDA!  
Mas qual é mesmo o propósito da SES?









# DESAFIO

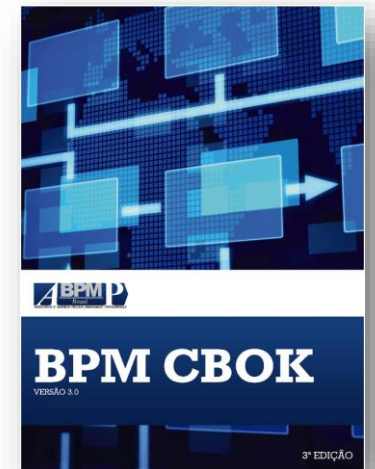
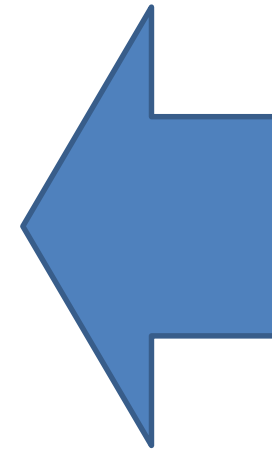
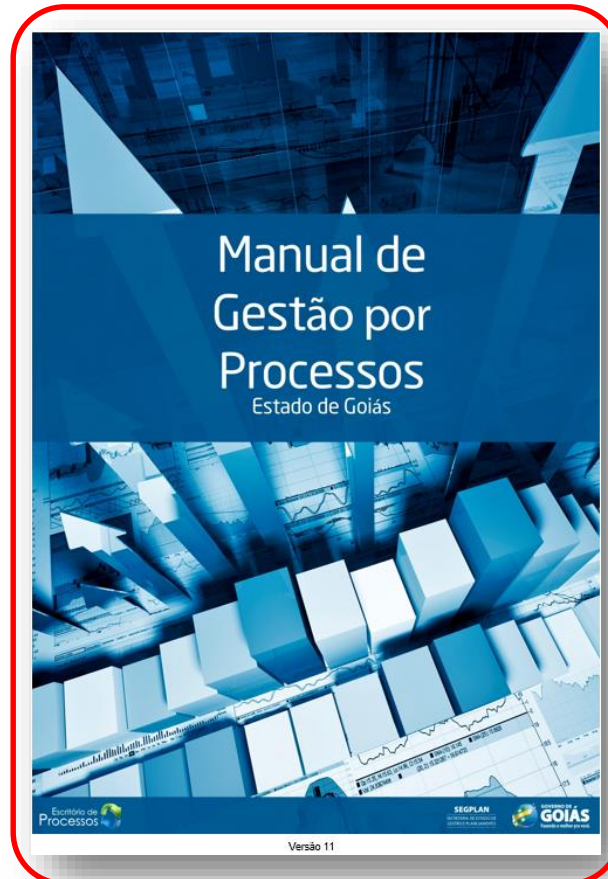
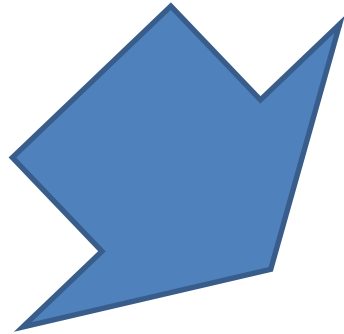




# METODOLOGIA



GUIA "D" SIMPLIFICAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



# CONTEXTUALIZAÇÃO



**Objetivo Estratégico:** "Fortalecer e expandir os serviços de saúde pública para que fiquem mais próximos dos usuários, com foco na qualidade, humanização e excelência da promoção, prevenção, atenção e recuperação das pessoas..."

*Modelo de Negócio*

PORTIFÓLIO DE  
PROJETOS DA SES

PROGRAMA  
DE MODERNIZAÇÃO  
DA GESTÃO

PROJETO DE GESTÃO  
POR PROCESSOS



Melhoria e transformação das atividades operacionais (processos) para entrega da Estratégia Organizacional (melhores produtos e serviços ao cidadão).







# PROJETO DE GESTÃO POR PROCESSOS

- Cooperação técnica entre SES e SEGPLAN / SMI / GEPROC;
- Duração prevista de 4-5 meses;
- Os principais resultados:
  - **ARQUITETURA DE PROCESSOS E CADEIA DE VALOR CONSOLIDADAS;**
  - **ALINHAMENTO DOS PROCESSOS À ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL;**
  - **OTIMIZAÇÃO DE PROCESSO;**
  - **TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO TÉCNICO E METODOLÓGICO.**



# PROJETO DE GESTÃO POR PROCESSOS

## COMPROMETIMENTO x ENVOLVIMENTO

### COMPROMETIDOS:

- **ETG** (Equipe de Transformação da Gestão) = Equipe GEPROC + Equipe SES
- **Alta Direção** (Patrocinadores do Projeto)

### ENVOLVIDOS:

- Todos os Servidores da SES





# PROJETO DE GESTÃO POR PROCESSOS

## Como será realizado?

### 1. Formar e Capacitar Equipe



ETG (Equipe de Transformação da Gestão)  
Equipe GEPROC + Equipe SES

### 2. Utilizar metodologia GEPROC



ETG

### 3. Informações da Organização



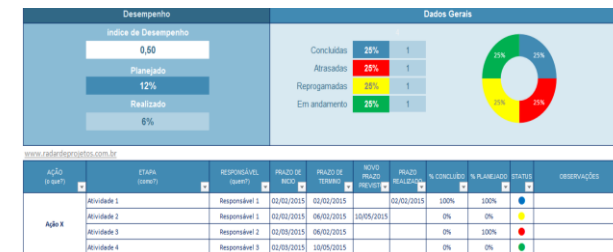
ETG

### 4. Executar atividades do Projeto



ETG + Servidores SES

### 5. Implementar Melhorias



Servidores SES

Equipe GEPROC irá apoiar tecnicamente

# PROJETO DE GESTÃO POR PROCESSOS

## Fase de Arquitetura de Processos





# PROJETO DE GESTÃO POR PROCESSOS

## Fase de Arquitetura de Processos

### CADEIA DE VALOR



### ARQUITETURA DE PROCESSOS

UNID.	CLASSIFICACAO	NOME DO PROCESSO	DESCRIÇÃO DO PROCESSO
1000	1000.01	Processo de Gestão de Recursos Humanos	Responsabilidade de Gestão de Recursos Humanos
1000	1000.02	Processo de Gestão de Finanças	Responsabilidade de Gestão de Finanças
1000	1000.03	Processo de Gestão de Operações	Responsabilidade de Gestão de Operações
1000	1000.04	Processo de Gestão de Marketing	Responsabilidade de Gestão de Marketing
1000	1000.05	Processo de Gestão de Vendas	Responsabilidade de Gestão de Vendas
1000	1000.06	Processo de Gestão de Atendimento ao Cliente	Responsabilidade de Gestão de Atendimento ao Cliente
1000	1000.07	Processo de Gestão de Desenvolvimento de Produtos	Responsabilidade de Gestão de Desenvolvimento de Produtos
1000	1000.08	Processo de Gestão de Pesquisa e Desenvolvimento	Responsabilidade de Gestão de Pesquisa e Desenvolvimento
1000	1000.09	Processo de Gestão de Logística	Responsabilidade de Gestão de Logística
1000	1000.10	Processo de Gestão de Qualidade	Responsabilidade de Gestão de Qualidade
1000	1000.11	Processo de Gestão de Segurança	Responsabilidade de Gestão de Segurança
1000	1000.12	Processo de Gestão de Compliance	Responsabilidade de Gestão de Compliance
1000	1000.13	Processo de Gestão de Sustentabilidade	Responsabilidade de Gestão de Sustentabilidade
1000	1000.14	Processo de Gestão de Inovação	Responsabilidade de Gestão de Inovação
1000	1000.15	Processo de Gestão de Relacionamento com o Cliente	Responsabilidade de Gestão de Relacionamento com o Cliente
1000	1000.16	Processo de Gestão de Parcerias	Responsabilidade de Gestão de Parcerias
1000	1000.17	Processo de Gestão de Riscos	Responsabilidade de Gestão de Riscos
1000	1000.18	Processo de Gestão de Governança	Responsabilidade de Gestão de Governança
1000	1000.19	Processo de Gestão de Tecnologia da Informação	Responsabilidade de Gestão de Tecnologia da Informação
1000	1000.20	Processo de Gestão de Infraestrutura	Responsabilidade de Gestão de Infraestrutura
1000	1000.21	Processo de Gestão de Segurança da Informação	Responsabilidade de Gestão de Segurança da Informação
1000	1000.22	Processo de Gestão de Continuidade de Negócios	Responsabilidade de Gestão de Continuidade de Negócios
1000	1000.23	Processo de Gestão de Resposta a Incidentes	Responsabilidade de Gestão de Resposta a Incidentes
1000	1000.24	Processo de Gestão de Comunicação	Responsabilidade de Gestão de Comunicação
1000	1000.25	Processo de Gestão de Relacionamento com o Fornecedor	Responsabilidade de Gestão de Relacionamento com o Fornecedor
1000	1000.26	Processo de Gestão de Relacionamento com o Parceiro	Responsabilidade de Gestão de Relacionamento com o Parceiro
1000	1000.27	Processo de Gestão de Relacionamento com o Governo	Responsabilidade de Gestão de Relacionamento com o Governo
1000	1000.28	Processo de Gestão de Relacionamento com a Comunidade	Responsabilidade de Gestão de Relacionamento com a Comunidade
1000	1000.29	Processo de Gestão de Relacionamento com os Acionistas	Responsabilidade de Gestão de Relacionamento com os Acionistas
1000	1000.30	Processo de Gestão de Relacionamento com os Stakeholders	Responsabilidade de Gestão de Relacionamento com os Stakeholders

Dimensão Operacional da Organização



Visão por processos  
Agrupamento por Afinidade de Relacionamento – APAR para identificar os **processos de negócio**



Visão funcional

UNID.	CLASSIFICACAO	NOME DO PROCESSO	DESCRIÇÃO DO PROCESSO
1000	1000.01	Processo de Gestão de Recursos Humanos	Responsabilidade de Gestão de Recursos Humanos
1000	1000.02	Processo de Gestão de Finanças	Responsabilidade de Gestão de Finanças
1000	1000.03	Processo de Gestão de Operações	Responsabilidade de Gestão de Operações
1000	1000.04	Processo de Gestão de Marketing	Responsabilidade de Gestão de Marketing
1000	1000.05	Processo de Gestão de Vendas	Responsabilidade de Gestão de Vendas
1000	1000.06	Processo de Gestão de Atendimento ao Cliente	Responsabilidade de Gestão de Atendimento ao Cliente
1000	1000.07	Processo de Gestão de Desenvolvimento de Produtos	Responsabilidade de Gestão de Desenvolvimento de Produtos
1000	1000.08	Processo de Gestão de Pesquisa e Desenvolvimento	Responsabilidade de Gestão de Pesquisa e Desenvolvimento
1000	1000.09	Processo de Gestão de Logística	Responsabilidade de Gestão de Logística
1000	1000.10	Processo de Gestão de Qualidade	Responsabilidade de Gestão de Qualidade
1000	1000.11	Processo de Gestão de Segurança	Responsabilidade de Gestão de Segurança
1000	1000.12	Processo de Gestão de Compliance	Responsabilidade de Gestão de Compliance
1000	1000.13	Processo de Gestão de Sustentabilidade	Responsabilidade de Gestão de Sustentabilidade
1000	1000.14	Processo de Gestão de Inovação	Responsabilidade de Gestão de Inovação
1000	1000.15	Processo de Gestão de Relacionamento com o Cliente	Responsabilidade de Gestão de Relacionamento com o Cliente
1000	1000.16	Processo de Gestão de Parcerias	Responsabilidade de Gestão de Parcerias
1000	1000.17	Processo de Gestão de Riscos	Responsabilidade de Gestão de Riscos
1000	1000.18	Processo de Gestão de Governança	Responsabilidade de Gestão de Governança
1000	1000.19	Processo de Gestão de Tecnologia da Informação	Responsabilidade de Gestão de Tecnologia da Informação
1000	1000.20	Processo de Gestão de Infraestrutura	Responsabilidade de Gestão de Infraestrutura
1000	1000.21	Processo de Gestão de Segurança da Informação	Responsabilidade de Gestão de Segurança da Informação
1000	1000.22	Processo de Gestão de Continuidade de Negócios	Responsabilidade de Gestão de Continuidade de Negócios
1000	1000.23	Processo de Gestão de Resposta a Incidentes	Responsabilidade de Gestão de Resposta a Incidentes
1000	1000.24	Processo de Gestão de Comunicação	Responsabilidade de Gestão de Comunicação
1000	1000.25	Processo de Gestão de Relacionamento com o Fornecedor	Responsabilidade de Gestão de Relacionamento com o Fornecedor
1000	1000.26	Processo de Gestão de Relacionamento com o Parceiro	Responsabilidade de Gestão de Relacionamento com o Parceiro
1000	1000.27	Processo de Gestão de Relacionamento com o Governo	Responsabilidade de Gestão de Relacionamento com o Governo
1000	1000.28	Processo de Gestão de Relacionamento com a Comunidade	Responsabilidade de Gestão de Relacionamento com a Comunidade
1000	1000.29	Processo de Gestão de Relacionamento com os Acionistas	Responsabilidade de Gestão de Relacionamento com os Acionistas
1000	1000.30	Processo de Gestão de Relacionamento com os Stakeholders	Responsabilidade de Gestão de Relacionamento com os Stakeholders

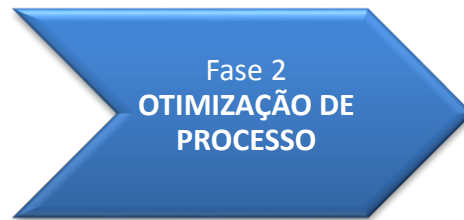
Entrevista em cada área para levantar as **atividades operacionais**



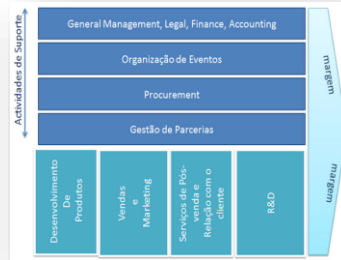


# PROJETO DE GESTÃO POR PROCESSOS

## Fase de Otimização



### CADEIA DE VALOR



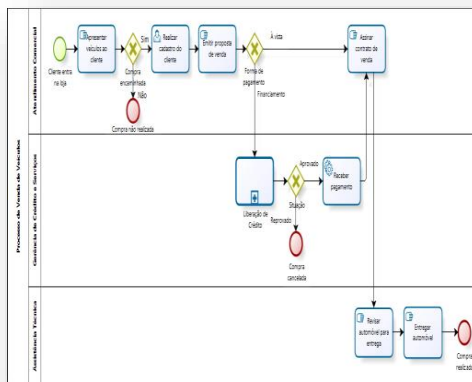
### ARQUITETURA DE PROCESSOS

TIPO	CLASSIFICAÇÃO	NOME DO PROCESSO	SETOR DO PROCESSO
Sustentação	Subprocesso 1	0.0.3.1	Supervisão da Central de Tecnologia da Informação
Sustentação	Subprocesso 1	0.0.3.2	Supervisão da Central de Tecnologia da Informação
Sustentação	Subprocesso 1	0.0.3.3	Supervisão da Central de Tecnologia da Informação
Sustentação	Subprocesso 1	0.0.3.4	Supervisão da Central de Tecnologia da Informação
Sustentação	Subprocesso 1	0.0.3.5	Supervisão da Central de Tecnologia da Informação
Sustentação	Subprocesso 2	0.0.3.1.1	Supervisão da Central de Tecnologia da Informação
Sustentação	Subprocesso 2	0.0.3.1.2	Supervisão da Central de Tecnologia da Informação
Sustentação	Subprocesso 2	0.0.3.1.3	Supervisão da Central de Tecnologia da Informação
Sustentação	Subprocesso 2	0.0.3.1.4	Supervisão da Central de Tecnologia da Informação
Sustentação	Subprocesso 2	0.0.3.1.5	Supervisão da Central de Tecnologia da Informação
Sustentação	Subprocesso 2	0.0.3.1.6	Supervisão da Central de Tecnologia da Informação
Sustentação	Subprocesso 2	0.0.3.1.7	Supervisão da Central de Tecnologia da Informação
Sustentação	Subprocesso 2	0.0.3.1.8	Supervisão da Central de Tecnologia da Informação
Sustentação	Subprocesso 2	0.0.3.1.9	Supervisão da Central de Tecnologia da Informação
Sustentação	Subprocesso 2	0.0.3.1.10	Supervisão da Central de Tecnologia da Informação

Priorizar um processo

## TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO TÉCNICO E METODOLÓGICO => GEPROC

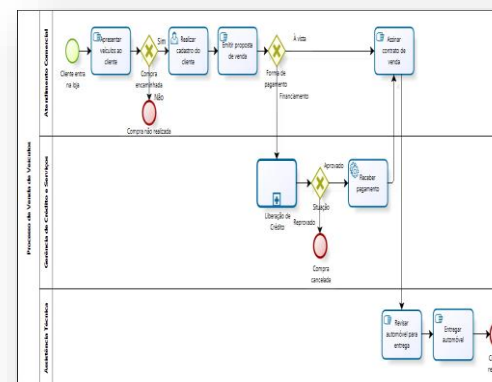
Mapear o processo como é feito hoje (AS-IS)



Análise e Soluções

PROBLEMA	ANÁLISE DO PROBLEMA	SOLUÇÃO PROPOSTA	PROVEDOR DE RECURSOS	TIPO DE RECURSOS	RESPONSÁVEL	RAZÃO DA AÇÃO	STATUS	COMENTÁRIOS
1) Faltam recursos humanos para a execução das atividades de compras e logística.	1) Realizar análise de carga de trabalho e redistribuir as atividades para os setores de logística e compras.	1) Contratação de recursos humanos especializados em compras e logística.	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	
2) Falta de comunicação entre os setores de compras e logística.	2) Realizar reuniões regulares de alinhamento entre os setores de compras e logística.	2) Implementar um sistema de comunicação eficiente entre os setores de compras e logística.	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	
3) Falta de controle de estoque e inventário.	3) Implementar um sistema de controle de estoque e inventário em tempo real.	3) Contratação de recursos humanos especializados em controle de estoque e inventário.	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	

Proposta de redesenho do processo (TO-BE)



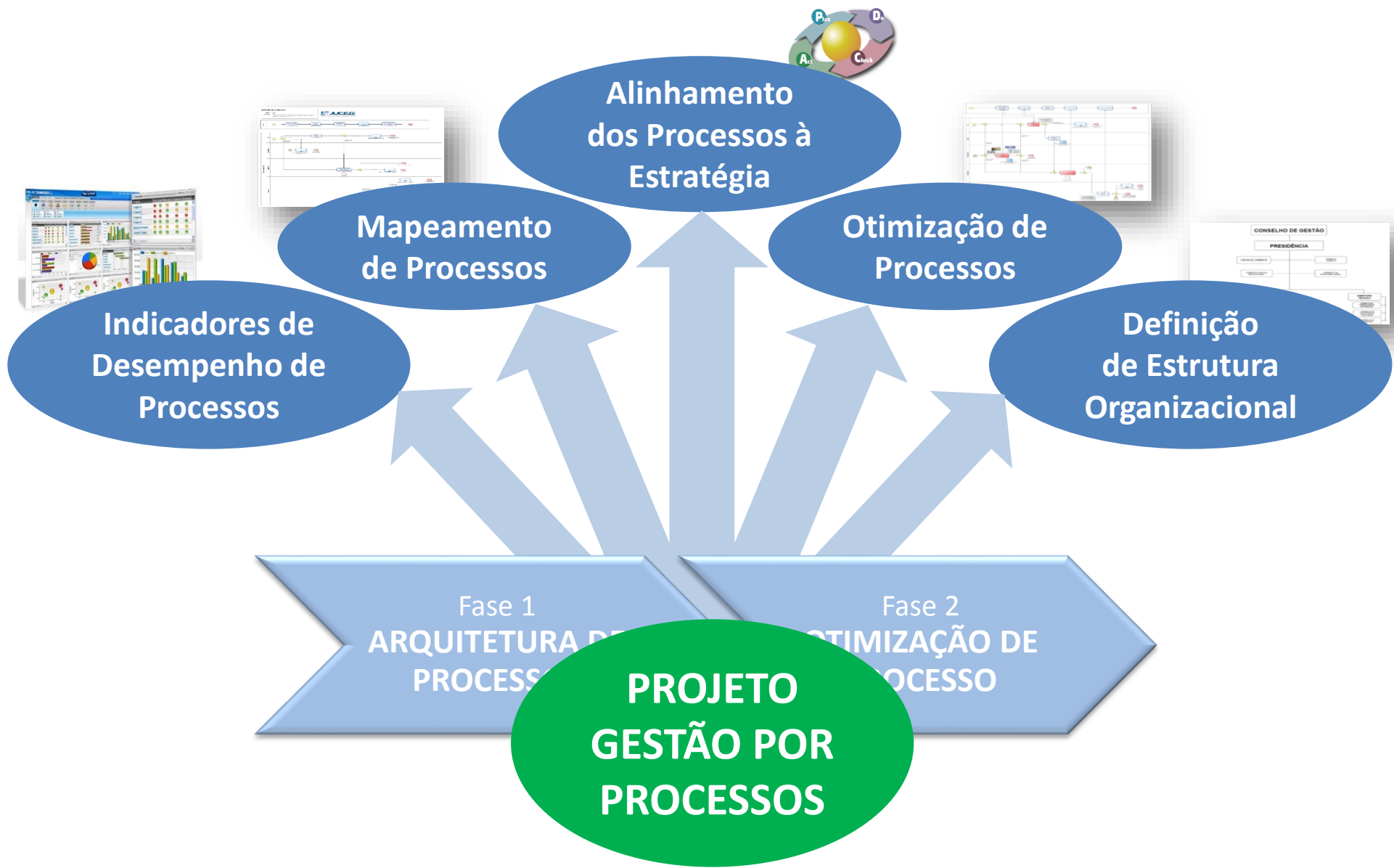
Proposta de Melhorias e Plano de Ação

SOLUÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL	PREVISTO INÍCIO	PREVISTO TÉRMINO	REALIZADO INÍCIO	REALIZADO TÉRMINO	SITUAÇÃO DA AÇÃO
1) Melhorar a comunicação entre os setores de compras e logística.	1) Realizar reuniões regulares de alinhamento entre os setores de compras e logística.	Gerência de Apoio Institucional	05/10/2015	04/10/2015			Em andamento
2) Implementar um sistema de controle de estoque e inventário em tempo real.	2) Contratação de recursos humanos especializados em controle de estoque e inventário.	Gerência de Apoio Institucional					Em andamento

## IMPLEMENTAÇÃO DAS MELHORIAS E OTIMIZAÇÃO DOS DEMAIS PROCESSOS => SES

# PROJETO DE GESTÃO POR PROCESSOS

## Importância, resultados e outras iniciativas



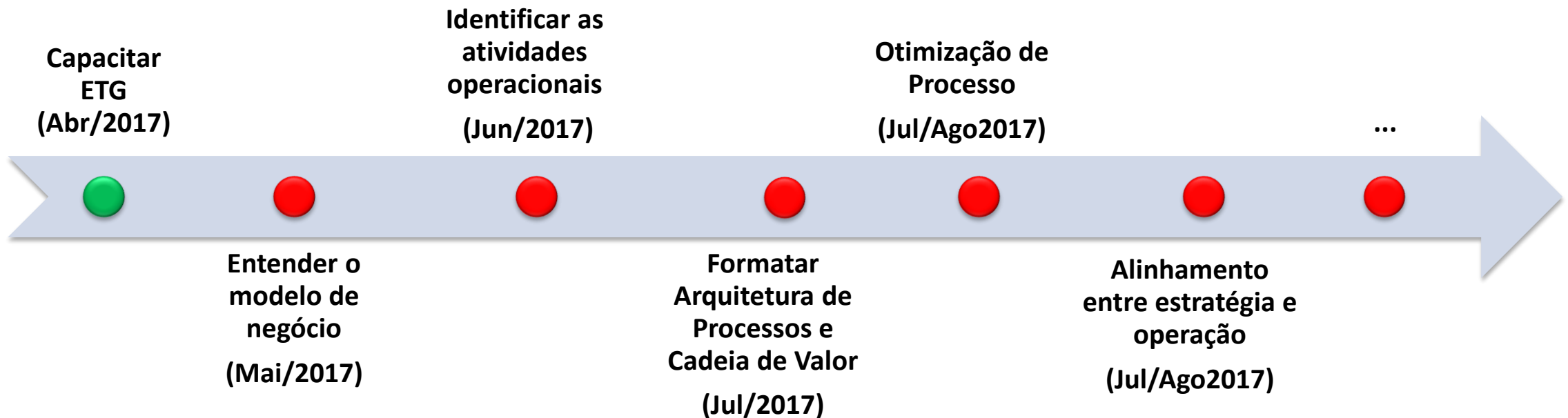
### CADEIA DE VALOR DA SEGPLAN





# PROJETO DE GESTÃO POR PROCESSOS

Próximos Passos...





Os resultados do projeto constituem os passos iniciais de uma **jornada** mais longa e desafiadora, que envolve a **melhoria** de todos os **processos de negócio** da organização e a consolidação da **gestão por processos** como forma viável de alcançar os seus objetivos estratégicos.

# Muito Obrigado!

## **Paula Amorim**

Superintendente Executiva de Planejamento

## **Vandir Gomes**

Superintendente de Modernização Institucional

## **Marcelo de Jesus Lima**

Gerente de Escritório de Processos

## **Equipe Técnica - GEPROC**

Alda Wanessa Freitas Prudente

Declieux Crispim Baiocchi de Paula

Denise Vieira da Silva Taquary, MSc, CBPP

Fernando Carlos Pereira

Guilherme Guimarães Corrêa

Vinicius Mamede Chaer

[escprocessos@gmail.com](mailto:escprocessos@gmail.com)

[escprocessos@segplan.go.gov.br](mailto:escprocessos@segplan.go.gov.br)

(62) 3201-5720