



**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 



# NEGÓCIO

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





# DESAFIO



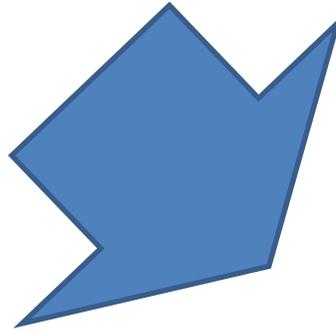
# METODOLOGIA



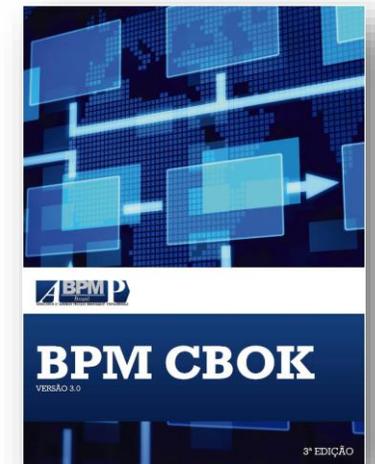
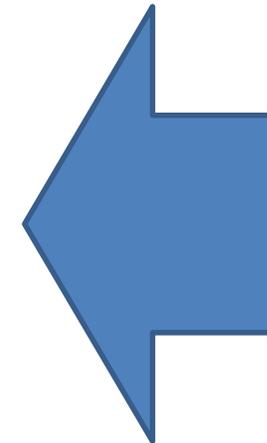
**Gespública**

PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO PÚBLICA  
E DESBUROCRATIZAÇÃO

GUIA "D" SIMPLIFICAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



Escritório de  
**Processos**



# 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).



**PROCESSOS DE NEGÓCIOS**  
(Atividades operacionais)



# 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





# PROJETO DE GESTÃO POR PROCESSOS

## Fase de Otimização



### CADEIA DE VALOR



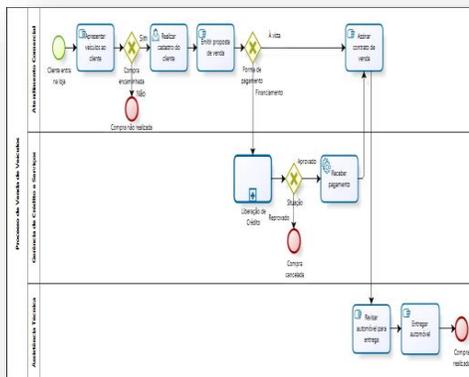
### ARQUITETURA DE PROCESSOS

TIPO	CLASSIFICAÇÃO	NOME DO PROCESSO	SETOR DO PROCESSO
Subprocesso 1	0.0.3.1	<b>Seleção Jurídica</b>	Superintendência Central de Tecnologia da Informação
Subprocesso 1	0.0.3.2	Processos	Superintendência Central de Tecnologia da Informação
Subprocesso 1	0.0.3.3	Monitor e Análise Ferramentas Tecnológicas	Superintendência Central de Tecnologia da Informação / Diretoria de Sistemas Eletrônicos
Subprocesso 1	0.0.3.4	Gest. Serviços de TIC	Superintendência Central de Tecnologia da Informação / Diretoria de Sistemas Eletrônicos
Subprocesso 2	0.0.3.1.1	Realizar Serviço Técnico de Suporte de Gestão de Logística Documental, Suprimentos e Filiais	Superintendência Central de Tecnologia da Informação / Diretoria de Sistemas Eletrônicos
Subprocesso 2	0.0.3.1.2	Gest. SPM (Sistema de Planejamento e Monitoramento)	Superintendência Central de Planejamento
Subprocesso 2	0.0.3.1.3	Gest. Sistema de Gestão Administrativa	Superintendência de Administração Institucional
Subprocesso 2	0.0.3.1.4	Gest. Sistema de Custos e Orçamento Geral do Estado	Superintendência de Custos e Despesas
Subprocesso 2	0.0.3.1.5	Gest. Sistema de Gestão por Competências	Superintendência de Gestão/Planejamento e Finanças
Subprocesso 2	0.0.3.1.6	Gest. Sistema Sines	Superintendência Central de Administração de Pessoal
Subprocesso 2	0.0.3.1.7	Aplicar Práticas de Front-End	Superintendência Central de Tecnologia da Informação
Subprocesso 2	0.0.3.1.8	Implementar Serviço Eletrônico de WPT - WPT Digital	Diretoria de Governo Eletrônico
Subprocesso 2	0.0.3.1.9	Implementar análise de Agência de Administração no SUS	Diretoria de Governo Eletrônico

Priorizar um processo

## TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO TÉCNICO E METODOLÓGICO => GEPROC

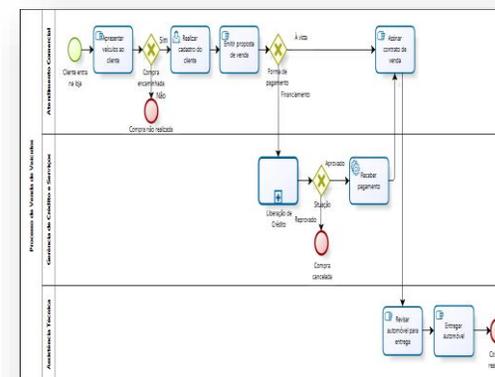
Mapear o processo como é feito hoje (AS-IS)



Análise e Soluções

PROBLEMA	ANÁLISE DO PROBLEMA	SOLUÇÃO PROPOSTA	PROVEDOR DE RECURSOS	TIPO DE RECURSOS	RESPONSÁVEL	RAZÃO DA SOLUÇÃO	STATUS
1) Faltam recursos humanos para a execução das atividades de atendimento ao cliente.	1) Faltam recursos humanos para a execução das atividades de atendimento ao cliente.	1) Contratação de recursos humanos para a execução das atividades de atendimento ao cliente.	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos
2) Falta de comunicação entre os setores envolvidos no processo.	2) Falta de comunicação entre os setores envolvidos no processo.	2) Realização de reuniões de alinhamento entre os setores envolvidos no processo.	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos
3) Falta de documentação adequada para o processo.	3) Falta de documentação adequada para o processo.	3) Elaboração de documentos de referência para o processo.	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos

Proposta de redesenho do processo (TO-BE)



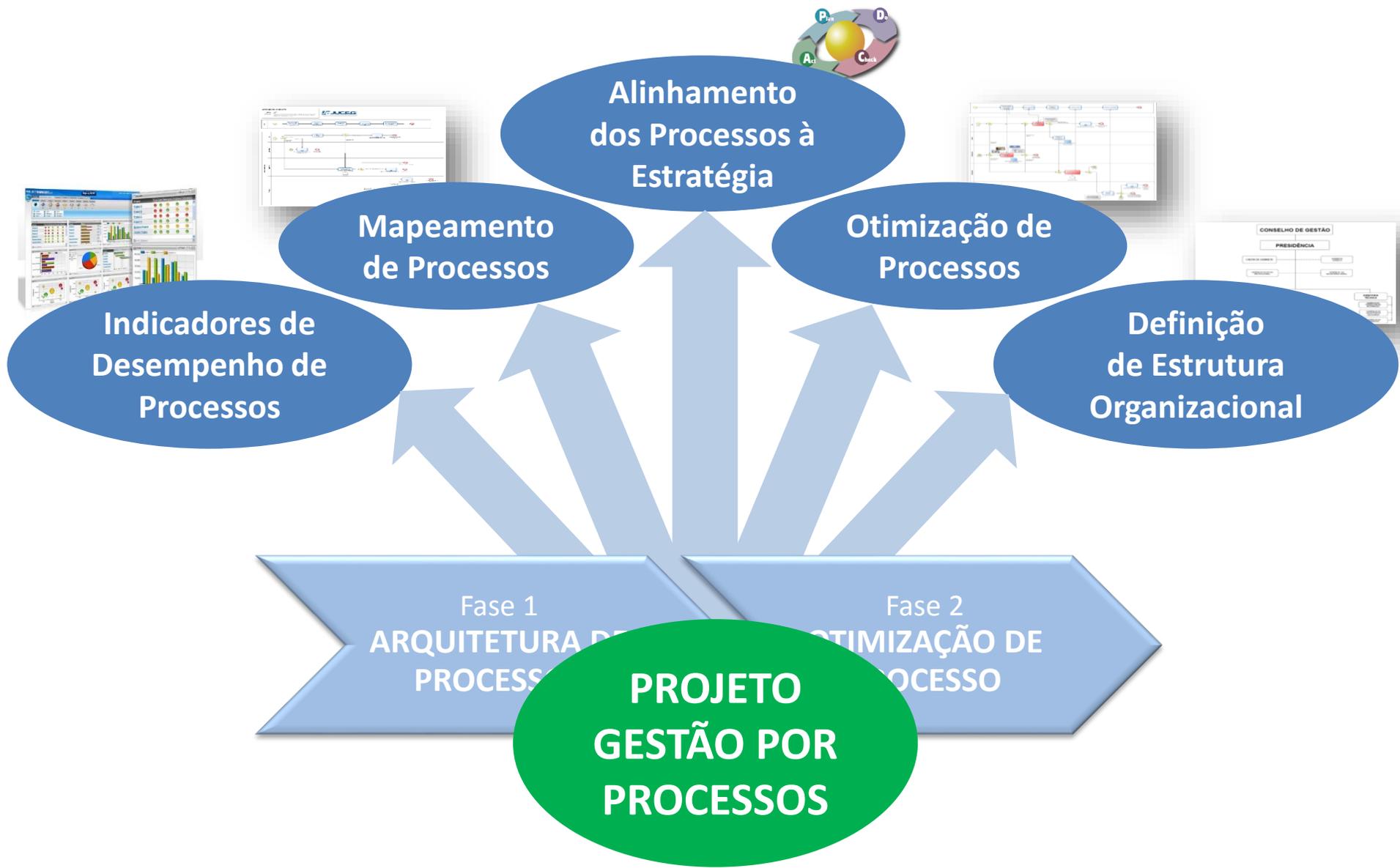
Proposta de Melhorias e Plano de Ação

SOLUÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL	PREVISTO INÍCIO	PREVISTO TÉRMINO	REALIZADO INÍCIO	REALIZADO TÉRMINO	SITUAÇÃO DA AÇÃO
1) Identificar os pontos de melhoria e atuar nos pontos de melhoria para melhorar o atendimento ao cliente.	1) Identificar os pontos de melhoria e atuar nos pontos de melhoria para melhorar o atendimento ao cliente.	Gerência de Apoio Institucional	05/10/2015	04/10/2015	05/10/2015	04/10/2015	Em andamento
2) Melhorar a comunicação entre os setores envolvidos no processo.	2) Melhorar a comunicação entre os setores envolvidos no processo.	Gerência de Apoio Institucional	05/10/2015	04/10/2015	05/10/2015	04/10/2015	Em andamento
3) Melhorar a documentação adequada para o processo.	3) Melhorar a documentação adequada para o processo.	Gerência de Apoio Institucional	05/10/2015	04/10/2015	05/10/2015	04/10/2015	Em andamento

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

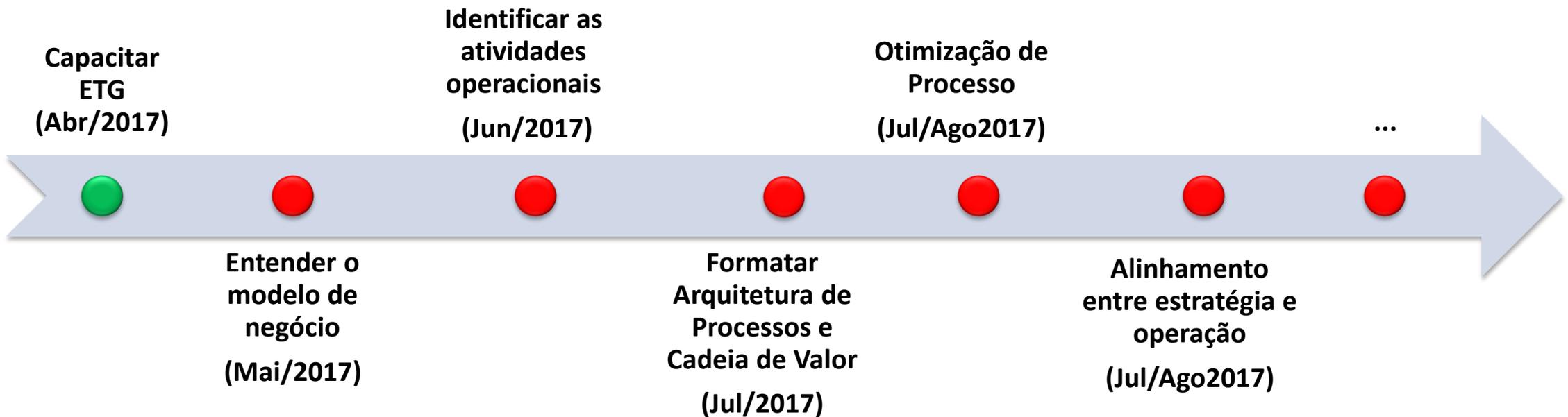
# PROJETO DE GESTÃO POR PROCESSOS

## Importância, resultados e outras iniciativas



### CADEIA DE VALOR DA SEGPLAN







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