



II Encontro de Gerentes

Escritório de Processos

*Otimizando a Gestão Pública do
Estado de Goiás*



REFLEXÃO

DESPERDÍCIO DE ALIMENTOS NO BRASIL?

**1/3 DA PRODUÇÃO VAI PARA O LIXO
(FAO-ONU/2013)**



PERDA DE ÁGUA?

**37%-42% ÁGUA TRATADA/DISTRIBUÍDA
(IBGE/2011)**



DESPERDÍCIO DE ENERGIA?

**10% DA ENERGIA GERADA
(O GLOGO/2010)**



DESPERDÍCIO NA CONSTRUÇÃO CIVIL?

**20%-30% PRODUÇÃO DE ENTULHO
(IPEA/2012)**



A 3D rendered character, a simple brown figure, stands with its arms raised, holding a large, light-colored rectangular sign. The sign is tilted slightly to the right and has the text 'Processo ?' written on it in a bold, black, sans-serif font.

Processo ?

- **Método**
- **Modelo**
- **Ferramenta**



CADEIA DE VALOR – SEPLAG MG

COORDENAÇÃO DA AÇÃO GOVERNAMENTAL

Planejamento
Governamental

Formulação e
Implementação de
Políticas de Gestão

Monitoramento e
Avaliação da Ação
Governamental

ELABORAÇÃO
DO PPA

ELABORAÇÃO
DA LOA

...

CONTRATUAL
IZAÇÃO DE
RESULTADOS

GESTÃO DE
SUPRIMENTOS

...

MONITORAMENTO
DA AÇÃO
GOVERNAMENTAL

AVALIAÇÃO DA
AÇÃO
GOVERNAMENTAL

...

Atendimento ao Cidadão

GESTÃO DO ATENDIMENTO
ELETRÔNICO AO CIDADÃO

GESTÃO E OPERAÇÃO DAS
UNIDADES DE ATENDIMENTO
INTEGRADO - UAI

Suporte Gerencial e Administrativo Interno

AUDITORIA

COMUNICAÇÃO

ASSESSORIA
JURÍDICA

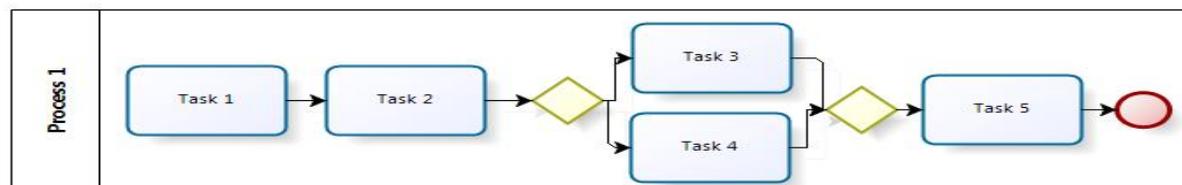
MODERNIZAÇÃO
E INOVAÇÃO

GESTÃO DE TIC

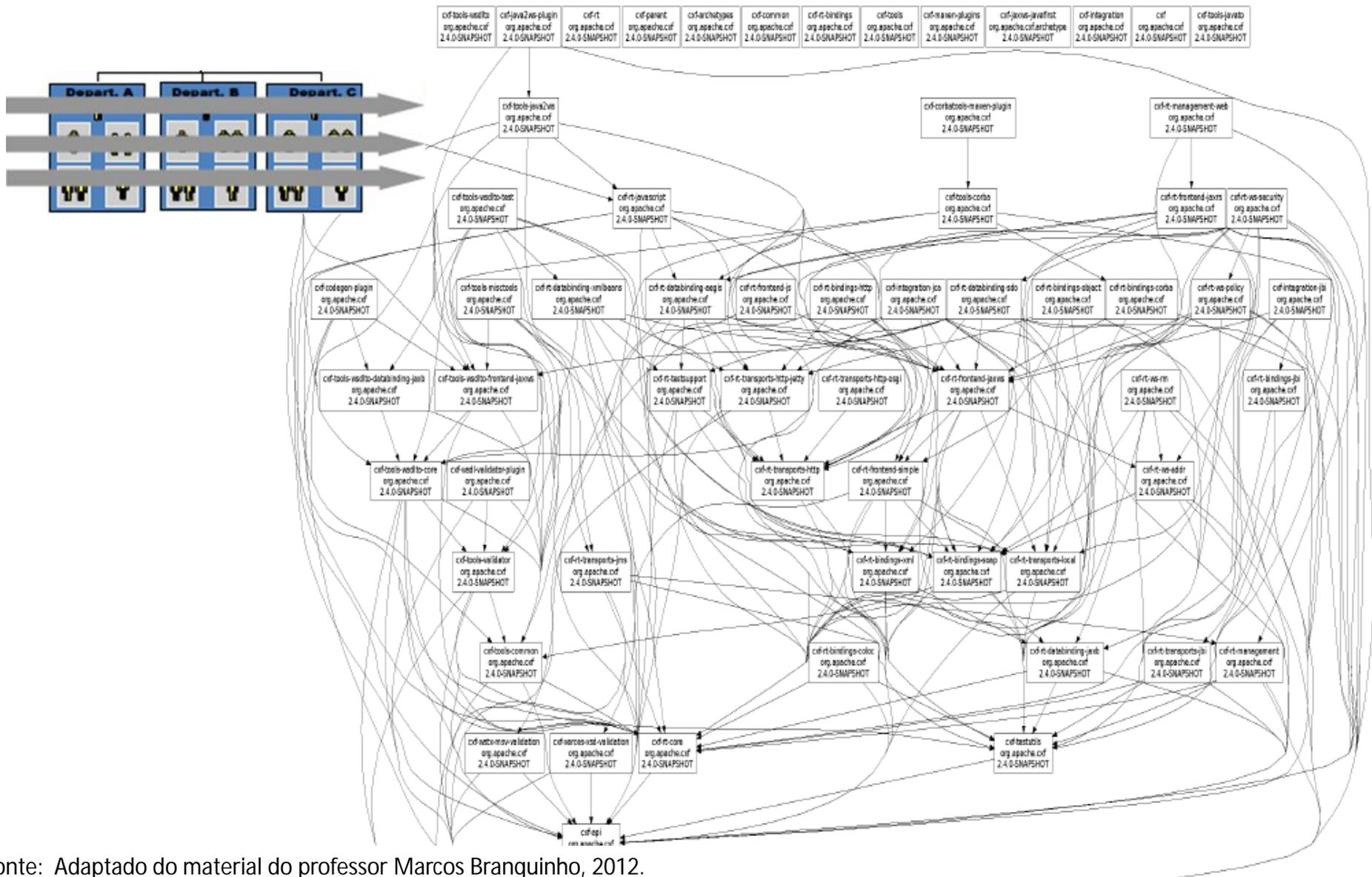
GESTÃO DOS
RECURSOS
HUMANOS

GESTÃO
LOGÍSTICA

...



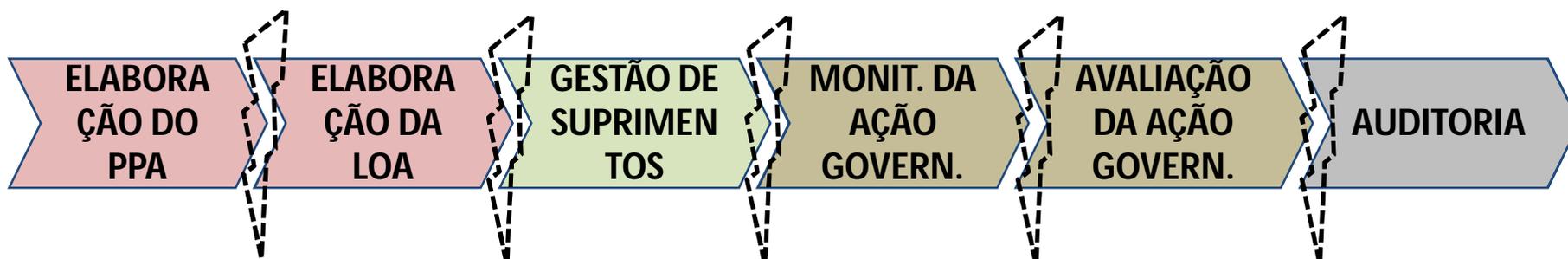
IMPLEMENTAÇÃO X GOVERNANÇA DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS



Fonte: Adaptado do material do professor Marcos Branquinho, 2012.



ALINHAMENTO E INTEGRAÇÃO



PLANO DE GOVERNO 2011-2014





OBJETIVO

Estabelecer **políticas, diretrizes e metodologias** para **integração e racionalização** de processos organizacionais do Estado de Goiás, bem como prestar **apoio técnico e metodológico** no ***mapeamento, análise e melhoria*** dos mesmos.



Maria Christina de Azeredo Costa Reis

Chefe de Gabinete de Gestão

Regina Beatriz Simon Yazigi

Superintendente de Modernização Institucional

Janine Almeida S. Zaiden

Gerente de Escritório de Processos

Declieux Baiocchi

Deiner Menezes

Fernando Pereira

Guilherme Corrêa

João Paulo Bittencourt

Keity Bonatti

Patrícia Sagrillo

Rafael Chedid

Sílvia Teles





ESCOPO DE ATUAÇÃO

➤ Melhoria de **Processos Finalísticos/Primários** nos órgãos/ entidades.

Processos Finalísticos compõem as atividades-fim da organização, ou seja, são aqueles que estão diretamente envolvidos no atendimento às necessidades dos seus clientes.

➤ Melhoria de **Processos de Corporativos/Suporte** para o Estado

Processos Corporativos atravessam as fronteiras das áreas funcionais de um órgão/entidade, sendo conhecidos como processos transversais ou horizontais, uma vez que possuem rotinas afetas a várias organizações.



METODOLOGIA



Gespública

PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO PÚBLICA
E DESBUROCRATIZAÇÃO

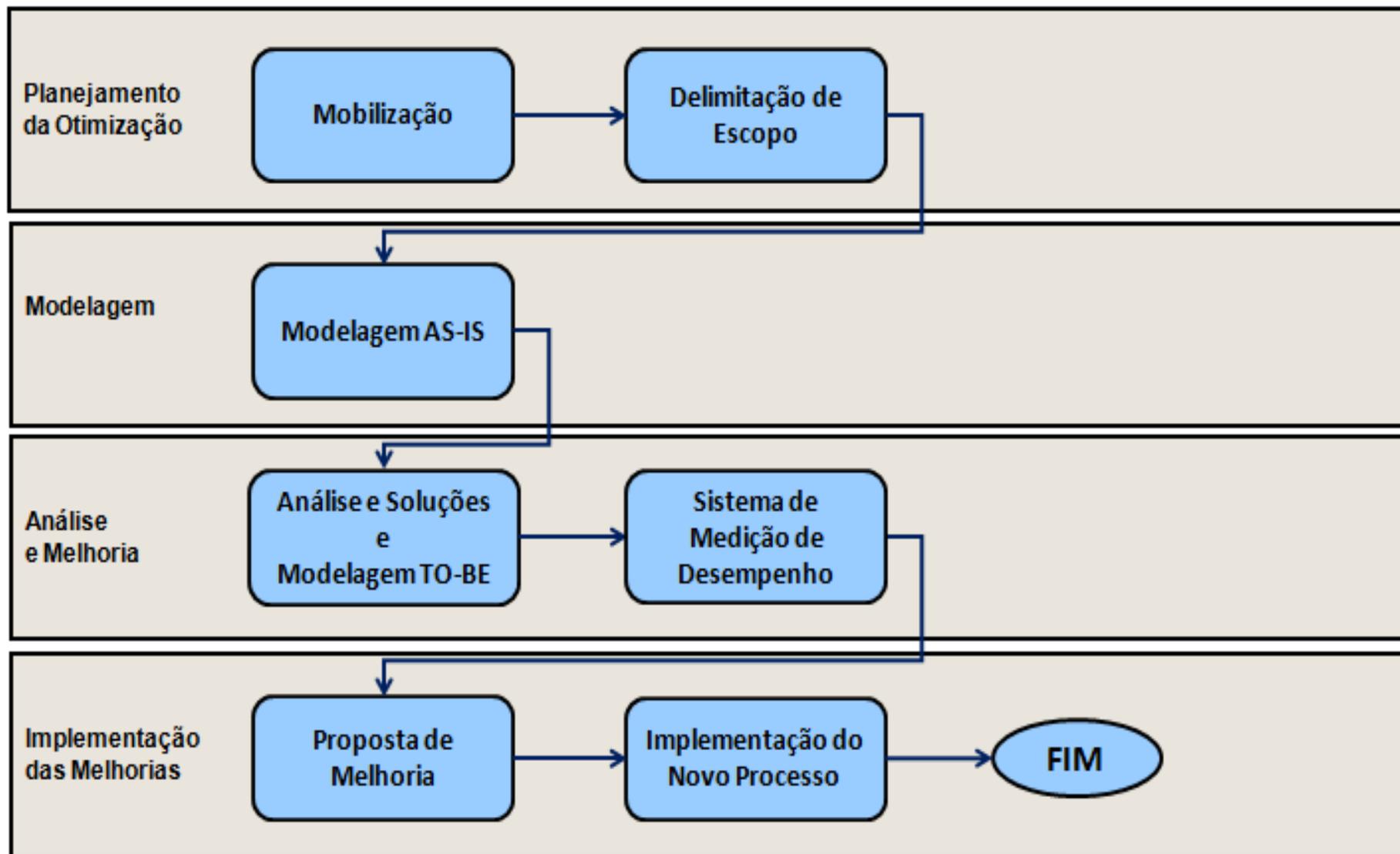
GUIA "D" SIMPLIFICAÇÃO
ADMINISTRATIVA



Alinhamento ao *Guia para Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento (BPM CBOK)*



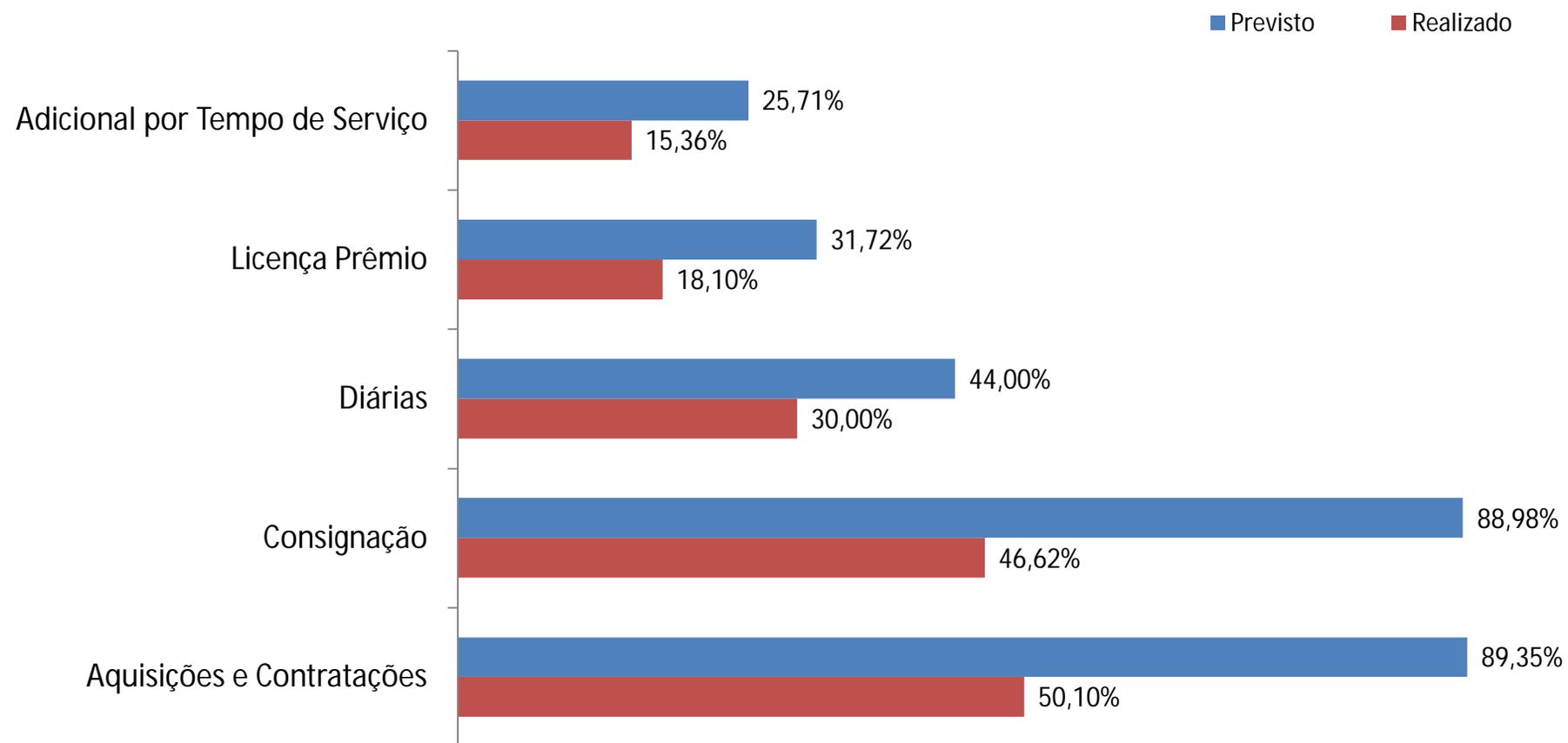
METODOLOGIA





MONITORAMENTO

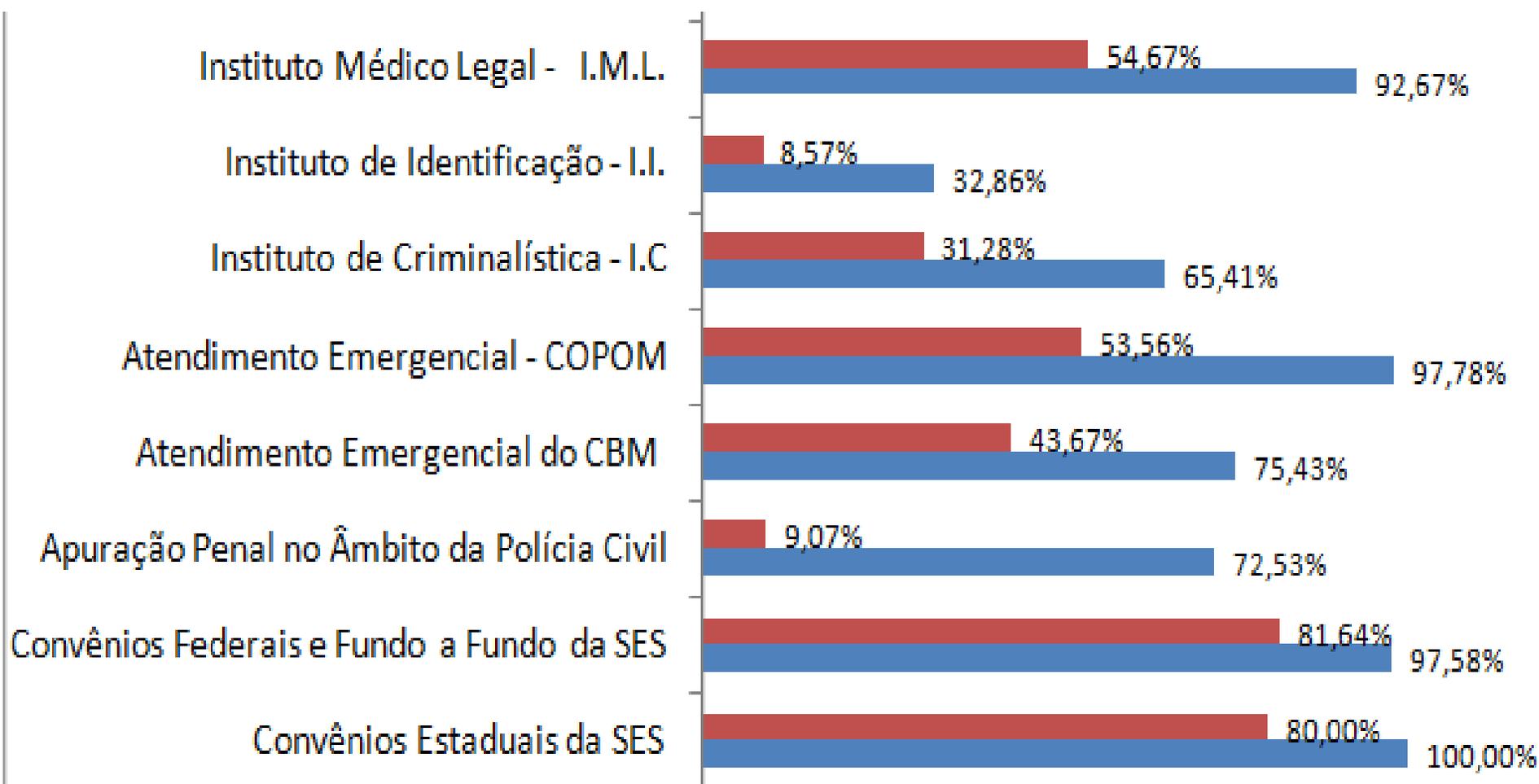
Processos Corporativos





MONITORAMENTO

Processos Finalísticos





RESUMO DOS PROJETOS

Tipo	Órgãos	Processos	Melhorias propostas	Indicadores
Finalístico	9	38	828	326
Corporativo	Todos	26	113	28



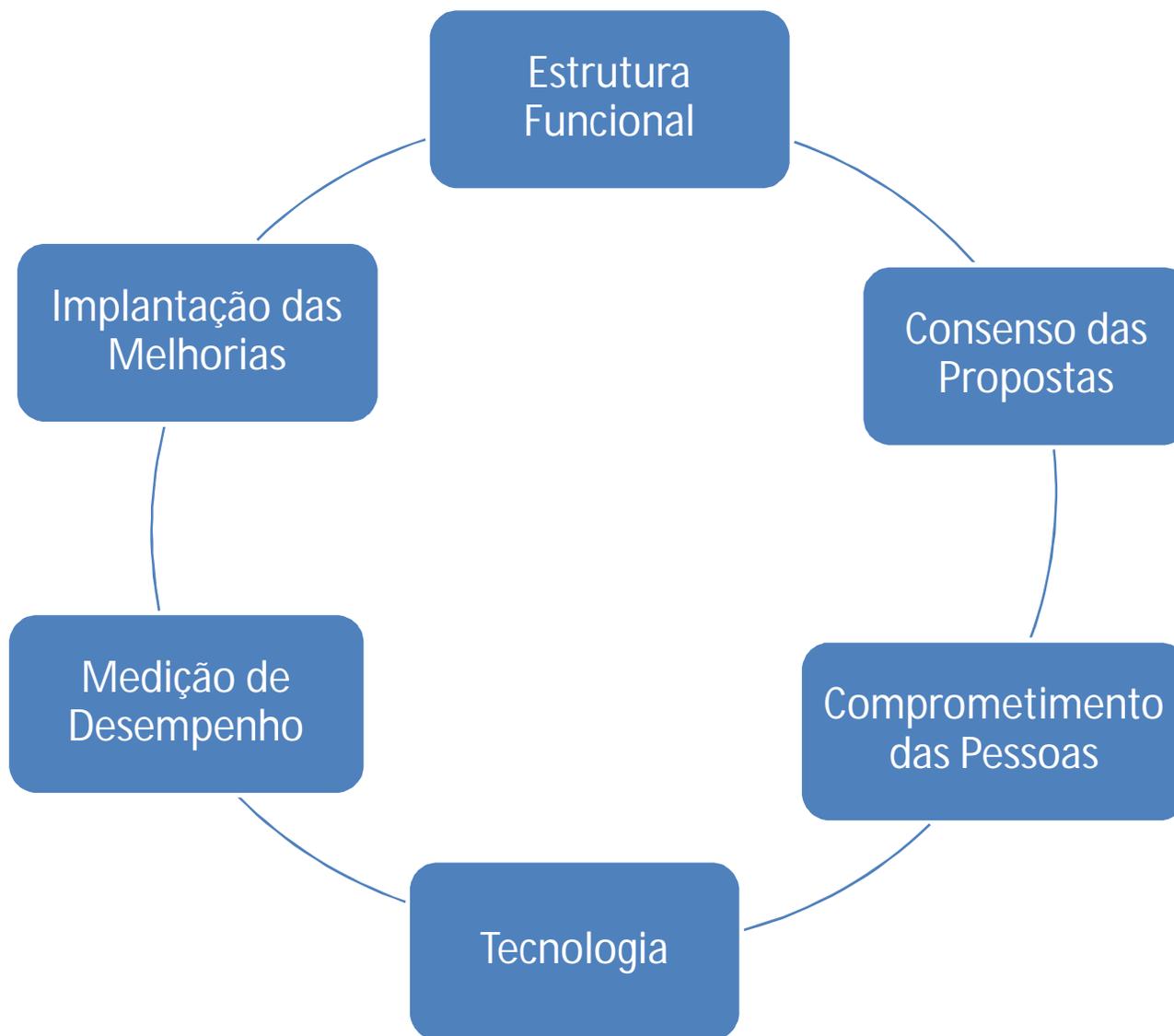


RESULTADOS

PROCESSO	BENEFÍCIO
Atendimento Emergencial da Polícia Militar (190)	Redução do número de trotes de 45.000 para 20.000
Atendimento Emergencial Corpo de Bombeiros (193)	Redução do tempo de atendimento em 11 %
Outorga de Águas (Semarh)	Redução do tempo de concessão de 377 dias para 97 dias
Licença Prêmio (Segplan)	Redução do tempo de concessão de 4 meses para 10 dias
Diárias (Segplan)	Redução no tempo de concessão de 34 para 10 dias



DIFICULDADES



COMUNICAÇÃO

www.segplan.go.gov.br

Procure o que você precisa: Quarta, 01 de Agosto de 2012

SECRETARIA LEGISLAÇÃO BIBLIOTECA VIRTUAL TELEFONES LINKS OUVIDORIA  ACESSO À INFORMAÇÃO   

Áreas de Atuação

- ORÇAMENTO GERAL ESTADO
 - Orçamento 2012
 - Glossário Técnico
 - Informações básicas
- GESTÃO DE PESSOAS
 - Nomeação e Posse
 - Servidor
 - Consignações
 - Escola de Governo
 - Concursos
- MODERNIZAÇÃO
 - Articulação e Cooperação
 - Escritório de Processos**
 - Modernização de Gestão
- GESTÃO PARA RESULTADOS
 - Acordos Assinados
 - Acordos de Resultados
 - Acompanhamento e Avaliação
 - Central de Resultados
- LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES
 - Banco de Preços
 - Registro de Preços
 - Leilões

Escritório de Processos

Home ▶ Modernização ▶ Escritório de Processos

Escritório de Processos 05/10/2011 17h22 - Atualizado em 01/08/2012 14h44

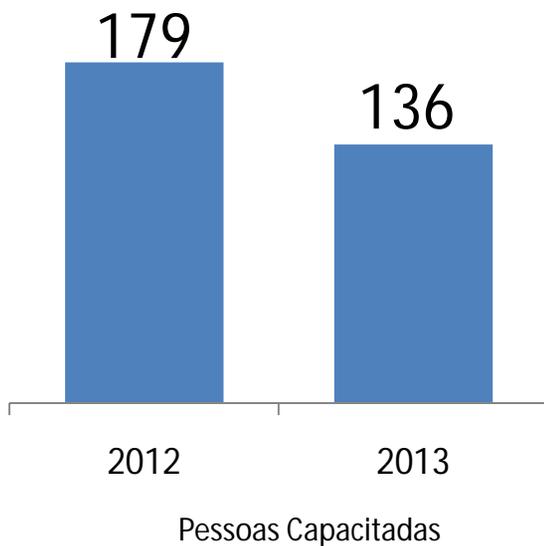


NOTÍCIAS:
Informativo jul/2012





CURSOS / TREINAMENTOS



Treinamento de Redação de Procedimentos



Curso de Gerenciamento de Processos



Curso de Inteligência Analítica



Treinamento de Indicadores



Treinamento de Negociação

ESCRITÓRIO DE PROCESSOS- ÓRGÃOS



POLÍCIA CIVIL: Marcos, Ana Flávia, Daniel e Ricardo



DETRAN: Alexandre, Suzzan e Rogério



CORPO DE BOMBEIROS: Ten. Cel. Filho e Sargento Almeida



**NÃO TEMOS TEMPO PARA PLANEJAR,
MAS TEMOS TEMPO PARA REFAZER.**



REFAZER CUSTA CARO!

- **FINANCEIRA**

(elevado custo operacional , insuficiência na capacidade de investimento)

- **ESFORÇO**

(paralelismo, atividades desnecessárias)

- **TEMPO**

(elevado tempo de espera)

- **PESSOAS**

(maior contingente)

- **MORAL**

(insatisfação dos clientes)





“Uma organização que não conhece, não mede, não melhora, não gerencia seus processos, é uma organização que se distancia da percepção e entrega de valor que seus clientes tem como importante. Esse é o tipo de crescimento insustentável.”

Gert Capote
Presidente da ABPMP Brasil



Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento

Superintendência de Modernização Institucional

Janine Almeida Silva Zaiden

Gerente de Escritório de Processos

janine-asz@segplan.go.gov.br

escprocessos@segplan.go.gov.br

62.3201-5720



Janine Almeida Silva Zaiden



- Gerente de Escritório de Processos, da Secretaria de Gestão e Planejamento do Estado de Goiás;
- Engenheira Civil, graduada pela UFG;
- MBA em Gestão de Projetos pela FGV;
- MBA em Gestão Empresarial pela FGV;
- Portadora do Certificado *Lead Auditor ISO 9000:2000 Series* por ter sido aprovado pelo Nigel Bauer & Associates (reconhecida e aceita pelo IRCA International Register Certificated Auditors);
- Auditora em Sistemas de Gestão da Qualidade;
- Examinadora do Prêmio da Qualidade de Goiás (Ciclos 2003-2005).