

# ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

FEVEREIRO/2012  
EDIÇÃO 6



## Mapeamento de Processos na SSPJ

A Secretaria de Segurança Pública e Justiça de Goiás (SSPJGO) está investindo no aperfeiçoamento dos inquéritos no âmbito da Polícia Civil. O objetivo é a padronização desses procedimentos e aumentar a agilidade na execução de tarefas. Para isso está sendo realizado estudo desde o dia 25 de janeiro, com previsão de finalização em três meses. Nesse trabalho estão envolvidos técnicos da Polícia Civil, da SSPJ e da Superintendência de Modernização Institucional da SEGPLAN, que conta com o assessoramento da *Gauss Consulting Group*. "Estamos olhando para dentro da instituição para visualizar as oportunidades", avalia o coordenador de projetos da Polícia Civil, delegado Daniel Adorni.



## Mapeamento de Processos na SES

O Projeto de Mapeamento de Processos na Secretaria da Saúde encontra-se na etapa de análise e melhoria, momento em que é elaborada a "Árvore de Soluções", presente na metodologia de trabalho, que contempla os principais problemas levantados, bem como as possíveis causas e soluções para os mesmos.



## O que são indicadores?

Os indicadores são instrumentos de gestão essenciais nas atividades de monitoramento e avaliação das organizações, assim como seus projetos, programas e políticas, pois permitem acompanhar o alcance das metas, identificar avanços, melhorias de qualidade, correção de problemas, necessidades de mudança etc.

O Escritório de Processos adotou o modelo apresentado no '*Guia Referencial para Medição de Desempenho e Manual para Construção de Indicadores*' do Gespública.

### Os 6 Es do desempenho

Dimensões do Resultado

Eficiência

Eficácia

Efetividade

Dimensões de Esforço

Economicidade

Excelência

Execução

**Efetividade** são os impactos gerados pelos produtos/serviços, processos ou projetos. A efetividade está vinculada ao grau de satisfação ou ainda ao valor agregado, a transformação produzida no contexto em geral. **Ex:** IDH.

**Eficácia** é a quantidade e qualidade de produtos e serviços entregues ao usuário. Capacidade de obter o efeito que se deseja (os meios não são considerados). **Ex:** Número de jovens alfabetizados.

**Eficiência** é a relação entre os produtos/serviços gerados (outputs) com os insumos utilizados, relacionando o que foi entregue e o que foi consumido de recursos, usualmente sob a forma de custos ou produtividade. **Ex:** Volume do gasto público em relação ao PIB.

**Execução** refere-se à realização dos processos, projetos e planos de ação conforme estabelecidos. **Ex:** Execução Financeira (real/orçado).

**Excelência** é a conformidade a critérios e padrões de qualidade/excelência para a realização dos processos, atividades e projetos. **Ex:** Retrabalho.

**Economicidade** está alinhada a obtenção e uso do recurso com menor ônus possível. Minimização dos custos de uma atividade, sem o comprometimento dos padrões de qualidade. **Ex:** Custo atividade finalística/Custo total.

*"Toda reforma interior e toda mudança para melhor dependem exclusivamente da aplicação do nosso próprio esforço."* **Immanuel Kant**