



A experiência de gerenciamento de processos na Coordenação- Geral de Gestão de Pessoas do Ministério da Saúde

Sara Martins

Brasília, 27 novembro de 2012



Considerações Iniciais

A CGESP, a partir de 2006, passou a elaborar planejamentos anuais elencando prioridades e realizando o alinhamento com os objetivos estratégicos do Ministério da Saúde.

No planejamento de 2009 foi identificada a necessidade de revisão das rotinas de trabalho e do mapeamento de processos críticos.

Em outubro de 2009 iniciou-se o Projeto de Otimização de Processos Críticos da CGESP.



Metodologia

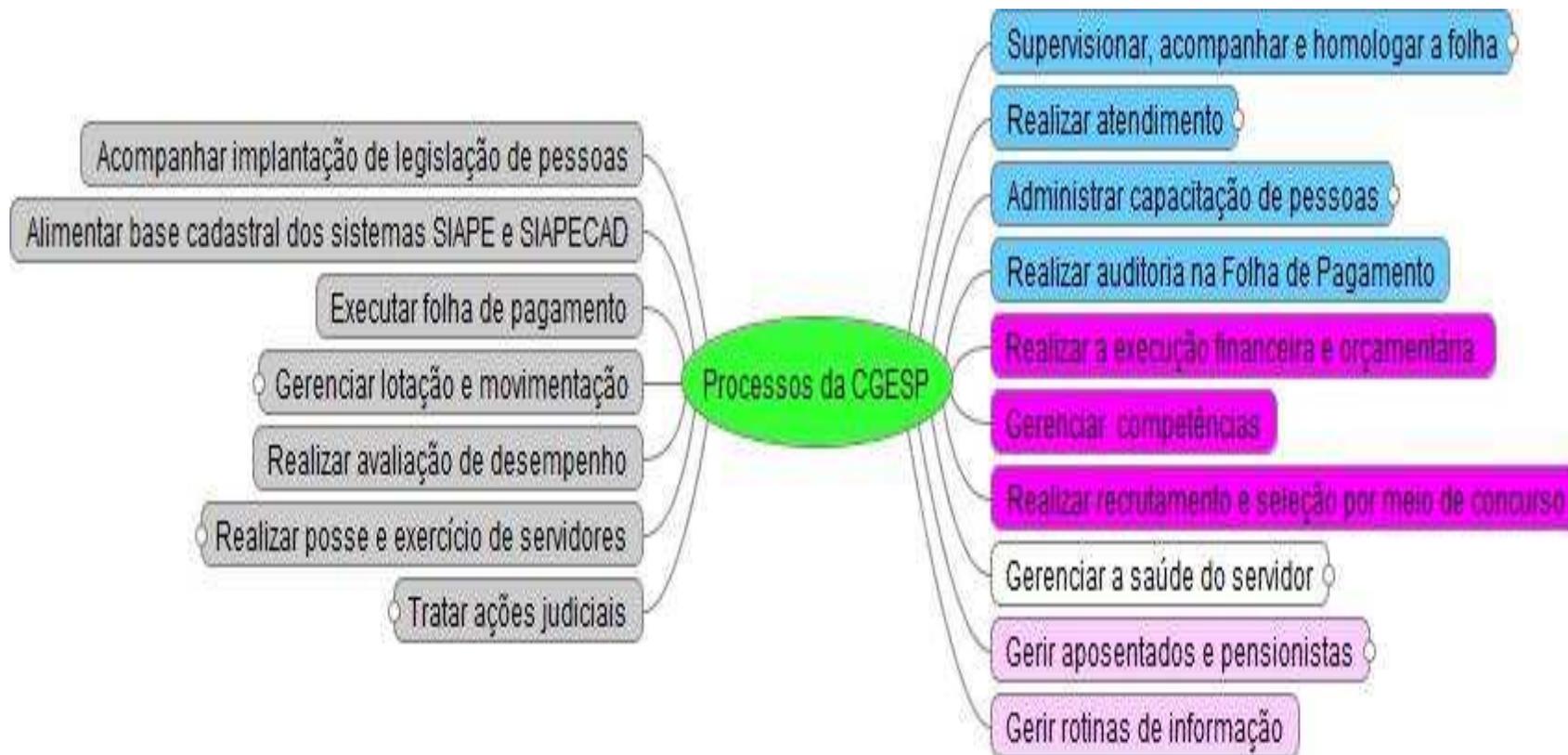
| Contrato | Modelagem | Encerramento |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Definição do escopo do trabalho dividido em produtos e distribuído entre os consultores por responsabilidade de entrega e cronograma da execução.</i> | <i>Execução do projeto de processo, com definição escopo, equipes, produtos, mapeamento situação atual, diagnóstico, análise de processo e propostas de melhoria, desenho/redesenho, sensibilização/capacitação/elaboração de indicadores de desempenho, implantação e levantamento de necessidades de ferramentas de suporte (sistemas de apoio), transferência de tecnologias.</i> | <i>Reunião da documentação produzida para que todo o projeto fique registrado e documentado para uso posterior.</i> |

Ferramenta e notação utilizadas

*Ferramenta ARIS (Architecture of Integrated Information Systems)
Notação EPC (Event-Driven Process Chain) com enfoque em melhoria contínua.*



Processos Críticos da CGESP



Resultados percebidos pela CGESP

- 1. **Avaliação de Desempenho:** desenho do processo e levantamento de requisitos para construção do SAD/MS. Cerca de 74.000 servidores avaliados no primeiro ciclo de avaliação.*
- 2. **Capacitação e Desenvolvimento:** racionalização do trabalho de análise e documentação, recursos melhor gerenciados;*
- 3. **Ações Judiciais:** qualificação, otimização, controle e gerenciamento dos processos de ações judiciais.*

Resultados percebidos pela CGESP

- 4. **Atendimento de Pessoal:** reestruturação das rotinas com redução no tempo de atendimento.
Desenvolvimento do Sistema de Atendimento de Pessoal;*
- 5. **Administração de Pessoal:** redução do tempo de resposta pela COAPE;*
- 6. **Posse e Exercício:** melhora do controle da rotatividade de pessoal e redução do tempo de atendimento para lotação e relotação de servidores;*
- 7. **Base Cadastral:** redução de retrabalho na alimentação.*

Conclusão

- 1. Melhoria na qualidade dos serviços prestados;*
- 2. Aumento da capacidade operacional das áreas;*
- 3. Oportunidade de lidar com o compartilhamento de responsabilidades sobre o resultado final apresentado por cada processo de trabalho.*

Desafios

- 1. Implantar o Escritório de Gestão*
- 2. Implantar os processos mapeados e redesenhados;*
- 3. Construir estrutura de monitoramento dos processos, com apuração sistemática dos indicadores de desempenho;*
- 4. Desenvolver os sistemas de suporte aos processos;*
- 5. Desenvolver rotina de revisão dos processos à medida que estes forem alterados.*



Obrigada!

Sara Martins

sara.martins@saude.gov.br

Brasília, 27 novembro de 2012



Subsecretaria de Assuntos Administrativos/SAA/SE



Ministério da
Saúde

