



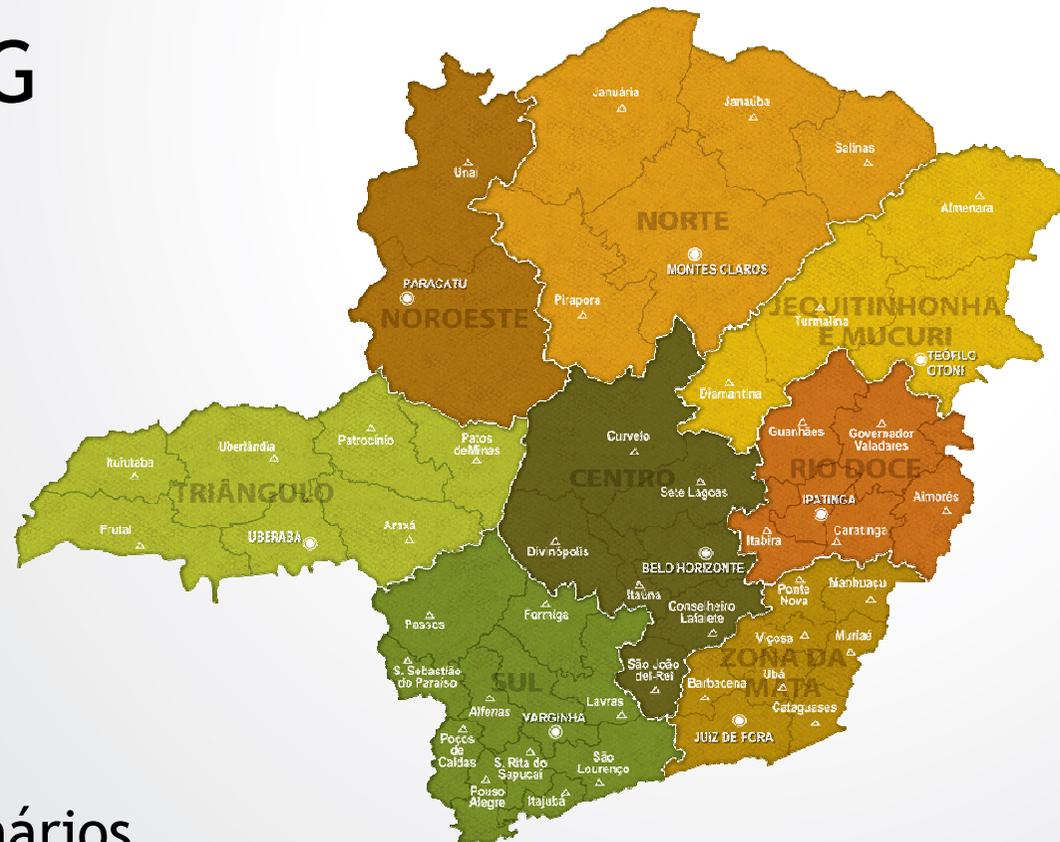
# MELHORIA DE PROCESSOS

Escritório de Processos

BPM Congress 27 e 28-11-2012

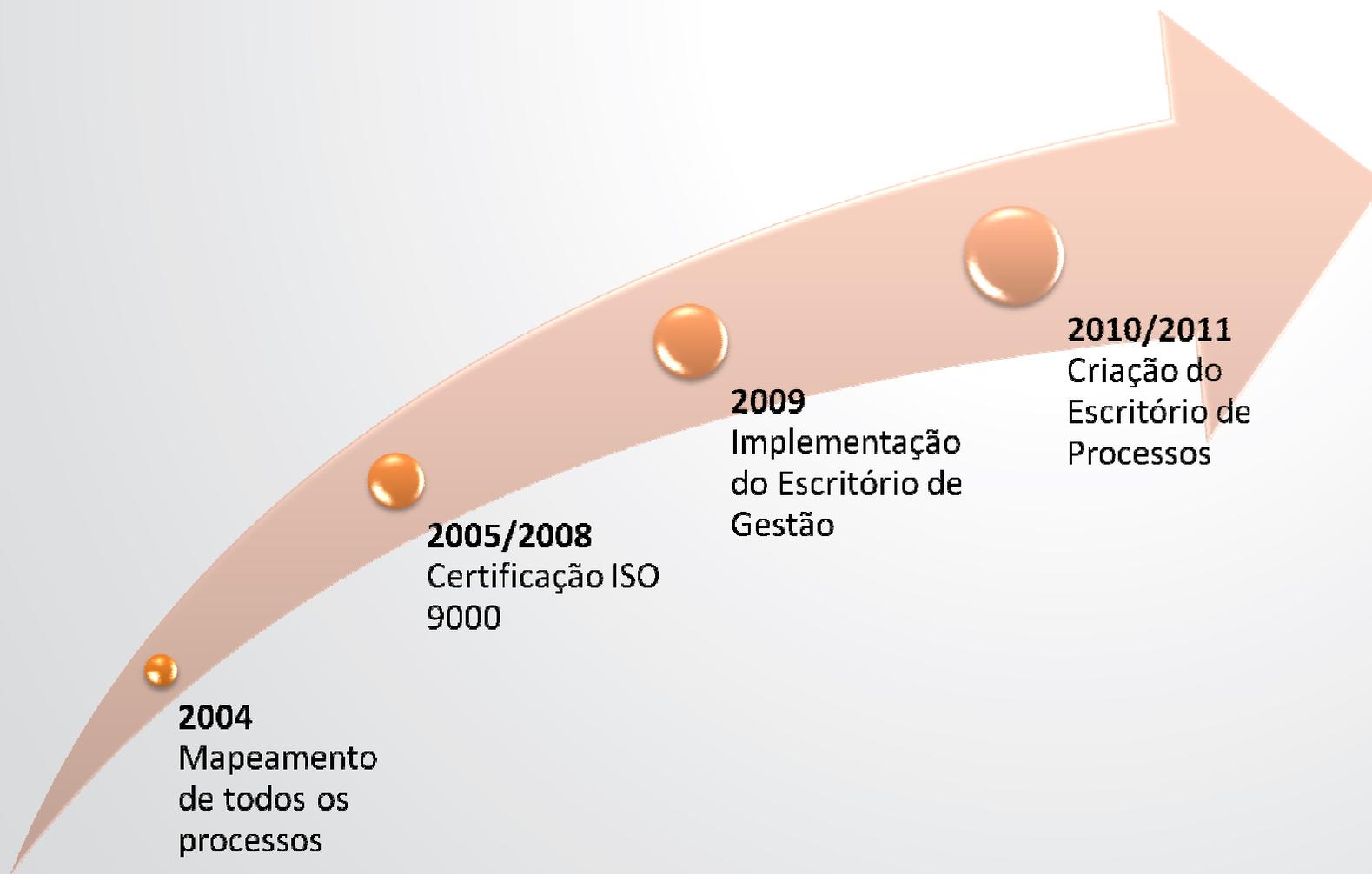
Palestrante: Ranussy Gonçalves

## O SEBRAE-MG



- Mais de 700 funcionários
- Orçamento para 2012 de mais de R\$ 185 milhões
- 130 mil empresas atendidas em 2011 e 150 mil para 2012

# O início do Escritório de Processos



## Alguns questionamentos

- O que queremos com processos para a organização?
- Como trabalhar processos diante de tantas iniciativas?
- Mudança de paradigmas: **mapeamento do processo é um meio, e não um fim em si mesmo.**

Trabalhar com processos é **gerar transformação na organização!**

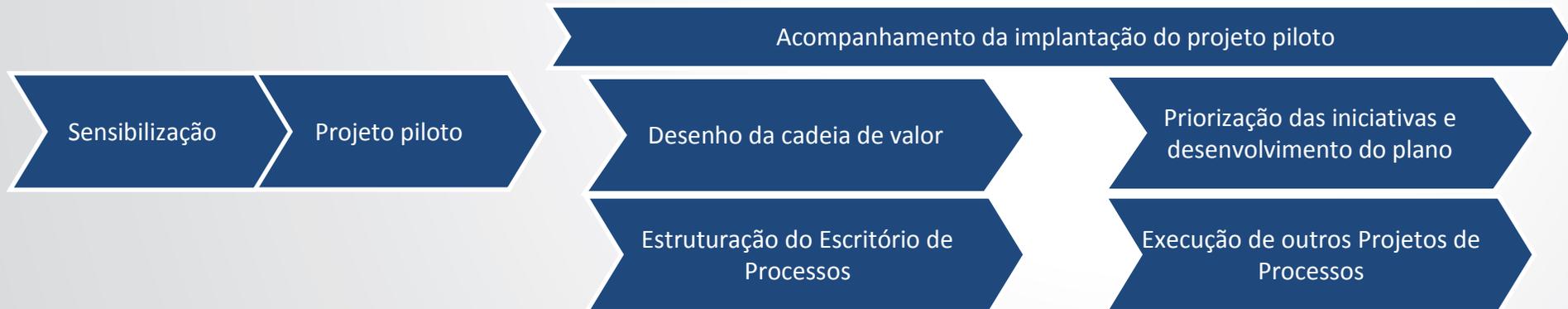


# Projeto de Excelência em Gestão

Agosto - Fev 2012

Mar - Set 2012

Out- Dez 2012



# Projeto de Excelência em Gestão

Agosto - Fev 2012

Mar - Set 2012

Out- Dez 2012

Sensibilização

Projeto piloto



| Radar de Melhorias                         |                               | Verde   | Amarelo                                     | Vermelho |
|--|-------------------------------|---|---|----------|
| 1. Estruturação do Escritório de Processos | 2. Desenho da cadeia de valor | 3. Priorização das iniciativas e desenvolvimento do plano | 4. Execução de outros Projetos de Processos |          |

Acompanhamento da implantação do projeto piloto

Desenho da cadeia de valor

Priorização das iniciativas e desenvolvimento do plano

Estruturação do Escritório de Processos

Execução de outros Projetos de Processos

# Projeto de Excelência em Gestão

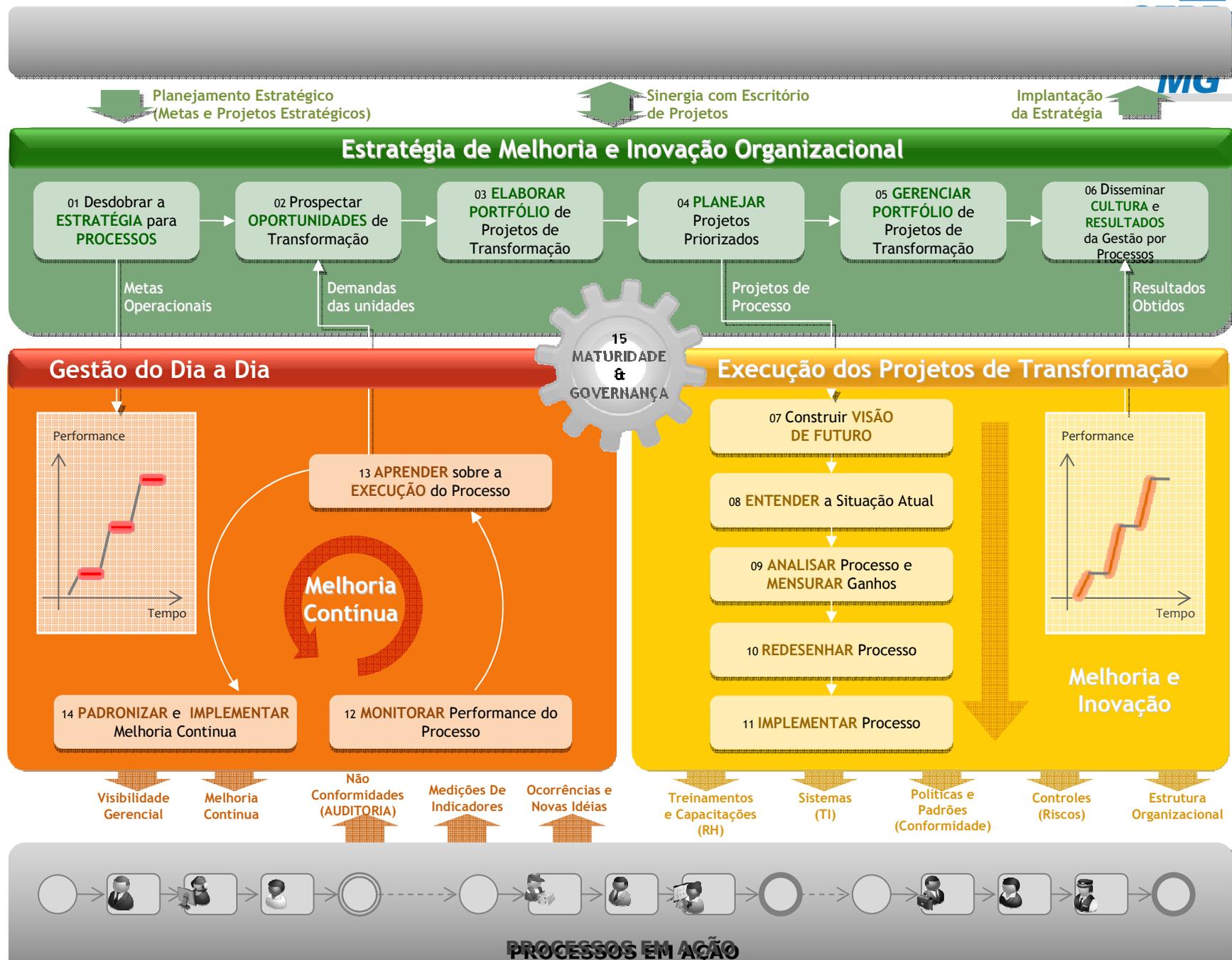
Agosto - Fev 2012

Mar - Set 2012

Out- Dez 2012

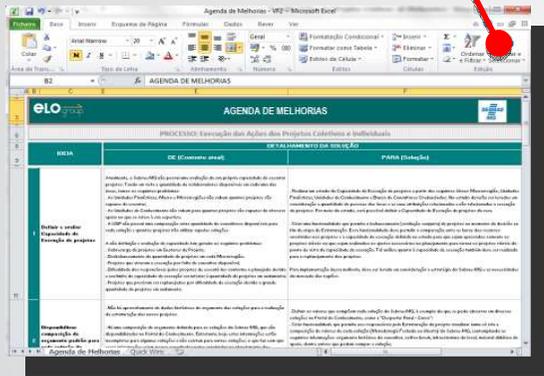


# SISTEMA DE MELHORIA E INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL



## Produtos e Resultados

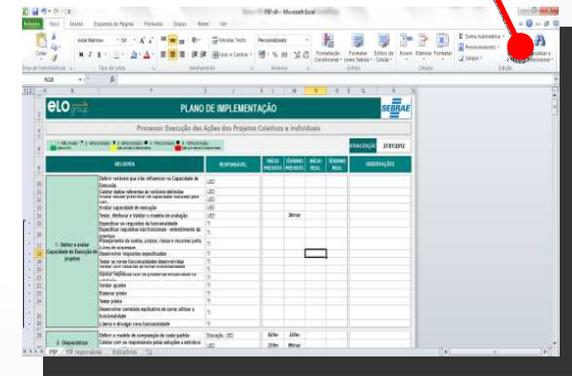
Agenda de Melhorias



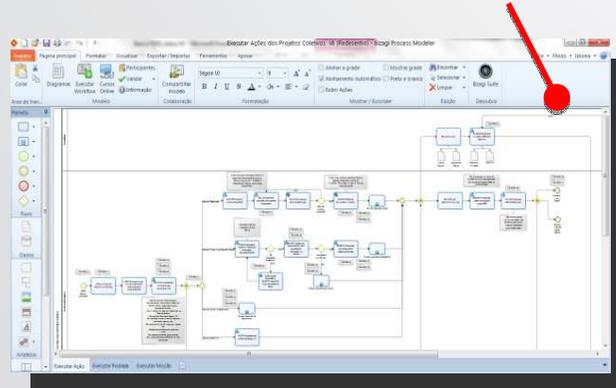
Manuais dos Processos



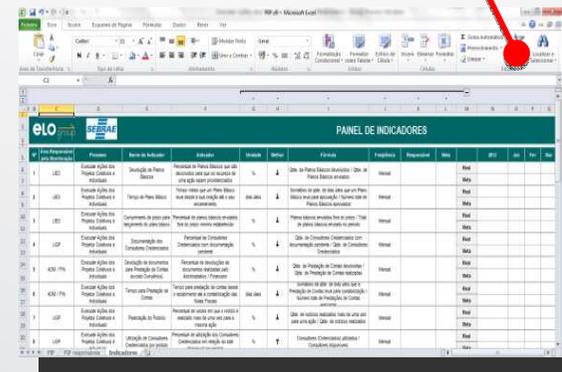
Plano de Implementação - PIP



Fluxos dos Processos



Book de Indicadores

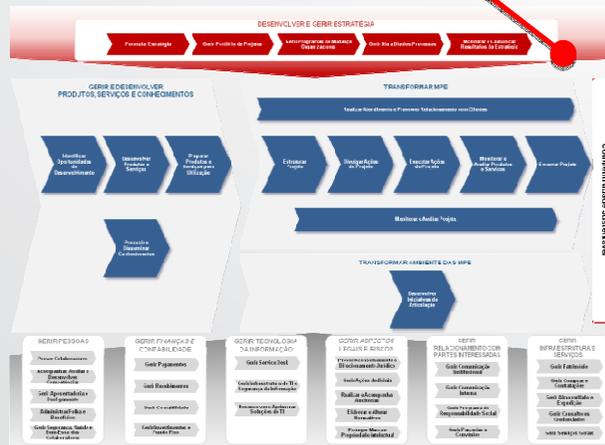


## Produtos e Resultados

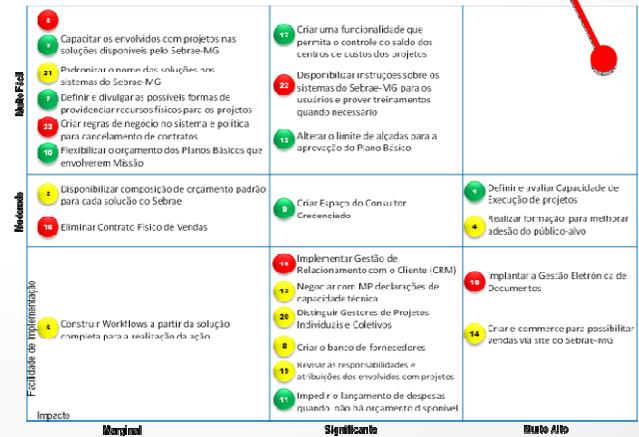
Boletim de Monitoramento



Cadeia de Valor



Radar de Priorização de Melhorias



# Produtos e Resultados

MELHORIA DE PROCESSOS  
Escritório de Processos

## Etapas de Implementação

# Melhorias

- Methoria 22 - Centralização do controle e cobrança de inadimplência**
  - Realizar contratação empresa / UAF
  - Comunicar contratação empresa / UAF
  - Reforçar comunicação / UAF
- Methoria 30 - Política de manutenção de veículos**
  - Elaborar política manutenção veículos / UAF
  - Divulgar edital locação veículos/itens segurança / UAF
  - Realização cursos direção defensiva/primeiros socorros / UGP
- Methoria 33 - Padronização do mobiliário**
  - Comunicar padronização de mobiliário / ASCOM
- Methoria 25 - Máquinas de cartão de crédito**
  - Comunicar implantação máquinas cartão crédito / UAF

● Sinal Verde = etapa em andamento  
● Sinal Vermelho = etapa em atraso  
● Sinal Azul = etapa concluída



### Plano de comunicação

Projeto Piloto "Execução das Ações dos Projetos Coletivos e Individuais"

Autora: Débora Andrade Souza

| Responsável          | Objetivo                         | Atividade                        | Responsável          | Atividade                        | Responsável          |
|----------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------------|----------------------|
| Debora Andrade Souza | Elaborar plano de comunicação    | Elaborar plano de comunicação    | Debora Andrade Souza | Elaborar plano de comunicação    | Debora Andrade Souza |
| Debora Andrade Souza | Realizar reunião de alinhamento  | Realizar reunião de alinhamento  | Debora Andrade Souza | Realizar reunião de alinhamento  | Debora Andrade Souza |
| Debora Andrade Souza | Elaborar material de comunicação | Elaborar material de comunicação | Debora Andrade Souza | Elaborar material de comunicação | Debora Andrade Souza |
| Debora Andrade Souza | Realizar campanha de comunicação | Realizar campanha de comunicação | Debora Andrade Souza | Realizar campanha de comunicação | Debora Andrade Souza |

**BPTrends**  
BUSINESS PROCESS TRENDS

Volume 9, Number 22 December 27, 2011

December Sponsor  
**PROGRESS SOFTWARE**

### Impressions of BPM in Brazil

In October I spent a week in Brazil delivering a series of BPM seminars. This Advisor reports on the BPM scene I encountered and describes some typical BPM applications.

First, some statistics: At 8,512 sq km, Brazil is the fifth largest country in the world, behind China at 9,561 sq km and the USA at 9,373 sq km. Brazil also has the fifth largest population in the world with 194 million people behind the USA which has the third largest population with 306 million people. Sao Paulo is the third largest city in the world with 20 million people compared to New York which is the sixth largest city in the world with 19 million people. The USA has the largest Gross Domestic Product (GDP) at \$14.7 trillion compared to Brazil's \$2.7 trillion.

NEW Business Process Modeling 2011  
A BPTRENDS SURVEY REPORT

Business Process Change  
Paul Harmon

EXPAND YOUR KNOWLEDGE

## Depois de 1 ano e meio ..... Como estamos?

- Realizando o acompanhamento das melhorias advindas dos projetos piloto e Visitas às Regionais;
- Executando os seguintes Projetos de Transformação de Processo:
  - Projeto Gerir Compras e Contratações;
  - Projeto Recrutar e Selecionar colaboradores e estagiários;
  - Projeto Avaliação de Soluções e Consultores
  - Projeto da Escola Técnica de Formação Gerencial;
- Priorização dos próximos projetos de processos, a partir do resultado da Auto avaliação da FNQ.

## Desafios Enfrentados

- **Olhar sistêmico:** processos ultrapassam fronteiras das áreas
- **Cultura organizacional:** o impacto no projeto
- **Absorção da metodologia:** comunicar e envolver a organização nessa nova forma de trabalhar
- **Gerar ganhos rápidos:** demonstrar que não é “mais uma iniciativa”
- **Consolidação do Escritório de Processos dentro da empresa.**

## Mensagem Final

Os 3 tipos de profissionais

## Contatos do Escritório de Processos

[melhoriadeprocessos@sebraemg.com.br](mailto:melhoriadeprocessos@sebraemg.com.br)

**(31) 3379-9570**

Unidade de Gestão de Pessoas

Gerente: Ruy Xavier

(31) 3379-9290

Escritório de Processos

Elisa Fróes

Ranussy Gonçalves

Ricardo Moura